

PENYELESAIAN SENGKETA DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Achmad Rofiq, Universitas Merdeka Pasuruan, Email: ach.rofiq23@gmail.com
Ronny Winarno, Universitas Merdeka Pasuruan, Email: ronny.winarnoprof@gmail.com
Wiwin Ariesta, Universitas Merdeka Pasuruan, Email: wiwinariesta@unmerpas.ac.id

Abstrak: Perkembangan internet saat ini membuat akses perdagangan menjadi serba mudah karena tidak perlu datang ke penjual cukup lewat *smartphone* maupun komputer, *e-commerce*, yang sekarang dikenal sebagai bisnis secara daring. Tidak hanya lewat aplikasi *E-commerce*, media sosial *instagram* marak digunakan sebagai tempat jualan yang dikenal dengan istilah *social commerce*. Pada fakta hukum dilapangan sering kali muncul permasalahan hukum terkait berbelanja *online* ini, Contohnya seperti barang yang tidak sesuai dengan pesanan, barang rusak atau cacat, hingga keterlambatan pengiriman. Tentu hal ini harus ada perangkat hukum yang mengatur permasalahan ini. Merujuk pada Pasal 38 Ayat (1) UU RI No.11 Tahun 2008 Tentang ITE yang intinya setiap orang yang merasa dirugikan oleh pihak yang mengelola sistem elektronik atau teknologi informasi berhak mengajukan tuntutan ke pengadilan. Mengajukan gugatan sengketa ke pengadilan pasti membutuhkan proses dan biaya besar sehingga perlu penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi). Oleh karena itu penelitian ini, akan memberikan pemahaman mendalam tentang unsur-unsur Pasal 38 Ayat (1) UU RI No.11 Tahun 2008 serta penyelesaian sengketa non-litigasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

Kata kunci: Jual beli *Online*; *Instagram*; Penyelesaian Sengketa

Abstract: The current development of the internet makes trading access easy because you don't need to come to the seller just via smartphone or computer, e-commerce which is now known as online business. Not only through E-commerce applications, Instagram social media is widely used as a place to sell, known as social commerce. In legal facts in the field, legal problems often arise related to online shopping, such as goods that do not match what was ordered, damaged/defective goods, to late delivery of goods. Of course, there must be legal instruments that regulate this problem. Referring to Article 38 Paragraph (1) of Republic of Indonesia Law No. 11 of 2008 concerning ITE, the essence is that every person who is harmed by a party that operates an electronic system or information technology can exercise their right to file a lawsuit in court. Submitting a dispute lawsuit to court will definitely require a large process and costs, so it needs to be resolved outside of court (non-litigation). Therefore, this research will provide an in-depth understanding of the elements of Article 38 Paragraph (1) of the Republic of Indonesia Law No. 11 of 2008 as well as non-litigation as an alternative dispute resolution.

Keywords: Online buying and selling; Instagram; Dispute Resolution

PENDAHULUAN

Di zaman globalisasi yang semakin canggih ini, pertumbuhan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam hal ini teknologi internet (*interneconection network*) yang merupakan suatu perantara alternatif komunikasi dan informasi yang banyak digunakan untuk menunjang aktifitas manusia, antara lain untuk masuk pada *web* di *google*, mencari berita dan informasi, memberi kabar lewat sms, menjual dagangannya lewat media sosial. Kegiatan perdagangan menggunakan koneksi jaringan ini disebut dengan istilah *electronik commerce (e-commerce)*.

Berbeda dengan *e-commerce* yang sudah banyak digunakan saat ini oleh orang-orang seperti platform *e-commerce* di Indonesia yaitu *Shopee*, *Lazada*, *Toko pedia* dan *Buka lapak*. Kemudian muncul terobosan baru dalam belanja *online* menggunakan media sosial dengan melihat postingan produk yang terpampang di akun media sosial penjual yang disebut *social commerce*.

Media sosial yang digandrungi zaman sekarang untuk menawarkan dagangannya adalah *instagram*. Penawaran dalam transaksi jual beli lewat Instagram dimulai oleh penjual, dengan memanfaatkan tampilan awal akun Instagram pribadinya untuk memperkenalkan produk yang dijual. Kemudian pembeli sepakat mengenai apa yang ditawarkan oleh penjual dan dinyatakan deal oleh mereka.

Perjanjian jual beli itu muncul saat terjadinya sepakat mengenai harga dan barang. Inilah yang dinamakan asas konsensualisme yang ada dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau biasanya disebut KUH Perdata, ini adalah yang dikenal sebagai prinsip konsensualisme di mana kesepakatan telah terjadi dengan adanya kesetujuan.

Jika salah satu pihak tidak menepati kesepakatan tersebut, maka akan timbul masalah hukum. Salah satunya, apabila sengketa yang muncul. Hal ini dialami oleh Oki Luis Franbus dari Jakarta Pusat, salah seorang pelanggan online shop dari instagram Earlding8888 yang melakukan pemesanan sepatu dengan tipe new basketball shoes. Namun setelah sampai barang yang dipesannya tidak sesuai dengan ukuran dan tipe sepatu yang berbeda. Tanggal 30 Oktober 2018 Oki menyampaikan keluhan kepada Earlding8888 via email pemilik akun instagram tersebut, yang kemudian ditanggapi dengan meminta nomer rekening untuk ditransfer uang yang sudah mereka terima dan sepatu diberikan kembali kepada pihak pengirim yaitu dalam hal ini pihak JNT. Sampai saat ini, Oki merasa dirugikan karena uang senilai Rp.700.000 belum ditransferkan dan sepatu belum juga diproses.¹

Berdasarkan kasus tersebut, jika dikaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya yang disebut UU RI No.11 Tahun 2008 Tentang ITE) yang berbunyi:

- (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

Keterkaitan pasal, tersebut dengan kasus di atas yaitu pihak yang dirugikan yakni Oki Luis karena ukuran dan tipe sepatu yang diantarkan tidak yang diinginkan dengan kesepakatan yang diperjanjikan oleh pengusaha. Sebab itu, Kerugian yang diakibatkan oleh seseorang dari pihak untuk mencukupi kewajibanya, penyelesaian hukumnya dapat dituntut melalui proses pengadilan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka terdapat dua (2) tujuan penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab penjual terhadap pembeli yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli melalui media sosial instagram ditinjau dari Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang ITE.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli online melalui media sosial instagram ditinjau dari Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang ITE.

¹ https://www.mediakonsumen.com/v/s/mediakonsumen.com/2018/11/21/surat-pembaca/menung-gu-refund-earlding8887-retur-barang/amp&3_amp_js_v=0.1%disp=mq331AQIUAKwASCAAgM%253D#ampf= diakses pada tanggal 3 juli 2023

METODE

Penelitian ini membahas cara menyelesaikan permasalahan hukum dalam transaksi jual beli antara penjual dan pembeli yang dilakukan melalui media sosial Instagram. Fokus pasal yang dianalisis terdapat dalam Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan berupa peraturan perundang-undangan karena yang diteliti adalah aturan hukum yang menjadi fokus utama dan merupakan topik utama dalam penelitian ini. Metode yang digunakan adalah metode yuridis normatif, dengan data sekunder sebagai sumber data utama. Data tersebut diperoleh dari berbagai sumber, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara mengkaji berbagai dokumen dan mengelompokkannya sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan. Analisis bahan hukum dilakukan dengan menggolongkan dan mengolah data secara khusus yang dilakukan secara sistematis. Hasil analisis selanjutnya diteliti menggunakan cara berpikir deduktif agar bisa ditarik kesimpulan yang benar dan bisa dibuktikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Penjual Terhadap Pembeli yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram Ditinjau dari Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang ITE.

Para pegusaha *online* pasti bisa memanfaatkan instagram digunakan sebagai sarana promosi untuk produk yang mereka jual. Instagram adalah salah satu aplikasi yang bisa dipakai sebagai cara untuk melakukan strategi pemasaran. Penjual menggunakan cara yang mudah untuk menawarkan dan berinteraksi dengan calon pembeli melalui pemasaran dengan membagikan foto produk di bagian tampilan akun penjual, sehingga pembeli dapat melihat barang yang dijual kapan saja dan di mana saja dengan lebih mudah.

Transaksi jual beli menggunakan media instagram memberikan kebebasan melihat dan memilih harga maupun produk terbaik dari akun toko instagram ke akun toko lain bila tidak memenuhi yang diharapkan. Instagram memungkinkan penjual untuk menampilkan produk dagangannya beserta deskripsinya, sehingga pembeli dapat melakukan penawaran dan transaksi dengan mudah.

Para pihak yang melakukan jual beli *online*, mereka terikat oleh perjanjian secara *online* dan tunduk pada pasal 1320 KUH Perdata. Artinya syarat sah perjanjian digunakan baik perdagangan langsung maupun *online*, Syarat sah perjanjian akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Syarat pertama dalam kesepakatan antara pembeli dan penjual adalah ada transaksi yang terjadi, yaitu pembeli mentransfer sejumlah uang ke rekening penjual kemudian mengirimkan barang tersebut kepada pembeli.
2. Syarat kedua mengenai cakap karena dilihat dari segi *online* transaksi yang dilakukan antara pembeli dan penjual dianggap cakap.
3. Syarat ketiga obyek ada karena pembeli memilih barangnya.
4. Syarat keempat sesuatu yang halal karena para pihak tidak melanggar hukum yang ditentukan

Dalam kasus yang dianalisis oleh penulis, jelas pada konteksnya sudah memenuhi perjanjian secara *online* dan tunduk pada Pasal 1320 KUH Perdata. Artinya:

1. Syarat sah perjanjian yang pertama tentang kesepakatan terbukti dengan Oki Luis mentransfer uang ke rekening akun Earlding888. Dan si penjual mengirimkan barangnya berupa sepatu.
2. Syarat kedua mengenai cakap karena dilihat dari segi *online* transaksi yang dilakukan antara pembeli dan penjual dianggap cakap, karena bisa mengoperasikan teknologi seperti hp dan komputer untuk bertransaksi.
3. Syarat ketiga obyek tertentu yaitu sepatu.
4. Syarat keempat sesuatu yang halal karena mereka tidak melanggar hukum yang sudah ditentukan.

Kesepakatan menjadi dasar untuk membuat ketentuan-ketentuan sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak. Perjanjian yang disepakati akan menjadi undang-undang yang harus diikuti oleh pihak yang membuatnya.² Meskipun begitu, prinsip-prinsip umum hukum perjanjian yang terdapat dalam KUH Perdata, seperti prinsip iktikad baik, prinsip kebebasan berkontrak, dan prinsip konsensual. Namun, dalam transaksi jual beli elektronik, umumnya penjual telah menyiapkan syarat-syarat perjanjian.

Perjanjian yang dilakukan melalui media elektronik menegaskan bahwa pihak yang sepakat melakukan perjanjian menggunakan sistem elektronik yang telah disetujui.³ Berarti kesepakatan pembelian yang terjadi secara *online* menyatakan bahwa dalam keadaan sebenarnya, kesepakatan elektronik dapat diakui atau sah dengan menggunakan perangkat elektronik seperti komputer, ponsel, atau perangkat elektronik lain yang dapat berfungsi sebagai alat komunikasi antara penjual dan pembeli.

Ketika pembeli memutuskan untuk melakukan pembelian, maka proses kesepakatan (melalui elektronik) akan terjadi sesuai dengan kontrak yang dibuat oleh penjual dalam akun jual belinya. Jika penjual mengirimkan produk yang keliru dengan deskripsi atau iklan, serta tidak memenuhi kesepakatan yang sudah diberikan dengan jelas, maka hal tersebut dianggap melanggar aturan Pasal 19 UU RI No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam Ayat (1) disebutkan bahwa, “pelaku usaha bertanggung jawab dalam memberikan ganti rugi kerugian konsumen apabila konsumen mendapat kerugian dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha”.

Kesepakatan yang dilanggar oleh salah satu pihak, dalam hal ini penjual, menyebabkan timbulnya kewajiban tanggung jawab. Pihak yang melanggar ketentuan perjanjian bisa dibagi ke dalam dua klasifikasi hukum, yaitu tanggung jawab atas dasar perbuatan melawan hukum, dan tanggung jawab karena ingkar janji dalam hubungan kontraktual.

Tanggung jawab atas dasar perbuatan melawan hukum yang terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata, yang pada intinya jika seseorang melakukan tindakan yang menyebabkan kerugian bagi orang lain, maka orang yang bersalah karena kesalahannya itu harus

² Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³ Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

mengganti kerugian tersebut. Tanggung jawab karena ingkar janji atau sering disebut tanggung jawab karena wansprestasi. Wanspretasi memiliki empat kategori, yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
- b. Melakukan apa yang telah dijanjikan tetapi terlambat;
- c. Melakukan apa yang telah dijanjikan, tetapi tidak seperti yang dijanjikan;
- d. Melakukan sesuatu yang bertentangan dengan perjanjian.

Dalam kasus yang dianalisis oleh penulis, syarat ketiga mengenai wansprestasi jelas dilakukan akun Earlding888 yang menjanjikan sepatu yang dikirim sudah sesuai dengan kesepakatan namun nyatanya tidak demikian. Maka dalam kasus ini, penjual wajib bertanggung jawab mengganti sepatu tersebut sesuai yang dijanjikan. Dengan cara penjual/Para pelaku usaha harus memberi tenggat waktu kepada konsumen agar bisa mengembalikan barang yang dikirim tidak sesuai dengan kesepakatan atau memiliki kerusakan tersembunyi.⁴

Namun dalam kasus ini pihak penjual yakni akun Earlding888 tidak memproses sepatu pembeli sehingga pihak Oki Luis dirugikan sebesar 700 ribu. Sehingga jika ditinjau dari Pasal 38 Ayat (1) UU RI No.11 Tahun 2008 Tentang ITE, maka pihak yang dirugikan yaitu Oki sebagai pembeli berhak mengajukan gugatan karena dirinya dirugikan oleh penjual senilai 700 ribu.

B. Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Sosial Instagram Ditinjau Dari Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang ITE

Secara umum, sengketa bisa diselesaikan dengan dua metode yaitu penyelesaian sengketa lewat jalur pengadilan (litigasi) dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi).

Penjabaran tentang penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli dijelaskan sebagaimana dibawah ini:

1) Penyelesaian Sengketa lewat jalur pengadilan (Litigasi)

Penyelesaian sengketa dilakukan melalui forum pengadilan yang dipilih oleh pihak yang bersengketa sebagai metode penyelesaian. Saat terjadi sengketa, langkah pertama adalah negosiasi/perundingan/musyawarah. Kedua belah pihak membicarakan tentang sengketa dan mencoba mencari solusi yang terbaik. Apabila proses negosiasi gagal barulah ditempuh cara litigasi di pengadilan yang merupakan tindakan terakhir yang diambil. Penyelesaian konflik di pengadilan melibatkan hakim sebagai pihak ketiga yang mempunyai kewenangan untuk memeriksa dan memberikan putusan terhadap perkara. Pada umumnya, proses litigasi melibatkan keterlibatan pengacara atau penasehat hukum.⁵

Sengketa yang bisa dibawa ke pengadilan umum meliputi sengketa akibat wanprestasi dan tindakan melawan hukum dalam konteks perdata) yang menyebabkan kerugian pihak-pihak yang terlibat. Contoh: pengingkaran terhadap perjanjian sewa-menyewa,

⁴ Pasal 49 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

⁵ Iswi Hariyani dkk, Penyelesaian Sengketa Bisnis: Litigasi, Negosiasi, Konsultasi, Adjudikasi, Arbitrase, dan Penyelesaian Sengketa Daring, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2018), hal 27

perjanjian perniagaan, perjanjian hutang, serta segala tindakan wanprestasi atas kontrak bisnis dan lain-lain yang diatur KUH Perdata.

Dalam praktek hukum perdata, pihak yang mengajukan tuntutan disebut sebagai penggugat. Sementara yang menuntut disebut sebagai tergugat. Biasanya dalam gugatan tersebut, pihak yang diajukan tuntutan diminta untuk mematuhi kesepakatan yang sudah dibuat atau mengganti kerugian yang diderita penggugat akibat perbuatan tergugat.

Dalam memilih besarnya tuntutan yang diajukan, didasarkan pada bukti-bukti tertulis agar kerugian dapat dihitung nominalnya. Untuk tuntutan dengan nilai yang tidak terlalu besar, sebaiknya menggunakan gugatan sederhana agar proses berperkara di pengadilan tidak terlalu lama. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Penyelesaian gugatan sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut:

“Tata cara pemeriksaan dipersidangan terhadap gugatan perdata dengan nilai gugatan materiil paling banyak Rp.200.0000.0000 (dua ratus juta rupiah) yang diselesaikan dengan tata cara dan pembuktianya sederhana”

Dalam menyelesaikan sengketa melalui lembaga peradilan, para pihak wajib mematuhi prinsip-prinsip atau asas-asas yang berlaku dalam proses gugat menggugat di pengadilan. Namun jika hal ini dikaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) UU No.11 Tahun 2008 Tentang ITE maka dapat dilakukan analisis hukum sebagai berikut:

a) Peradilan yang Terbuka Untuk Umum

Sidang pengadilan yang memeriksa sengketa seharusnya dilakukan secara terbuka untuk memastikan keadilan, objektivitas, dan keputusan yang adil bagi masyarakat. Jika dikaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) UU ITE maksud terbuka untuk umum karena berhubungan dengan unsur yang pertama yaitu tentang adanya setiap orang boleh mengajukan gugatan.

b) Hakim Bersifat Menunggu

Ada Adagium: *“iudex ne procedat ex officio”*, Jika tidak ada gugatan, maka tidak ada hakim yang akan menyelesaikan kasus tersebut. Jika dikaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) UU ITE berhubungan dengan unsur kedua yaitu dapat mengajukan gugatan. Adanya gugatan yang masuk di pengadilan maka diproses dan hakim akan menyelesaikan sesuai dengan asasnya.

c) Hakim Yang Pasif

Hanya pihak yang berwenang untuk memutuskan masalah yang menjadi sengketa, cakupan tuntutan, sehingga hakim hanya mempertimbangkan hal-hal yang diajukan oleh pihak-pihak. Jika dikaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) UU ITE terdapat dalam unsur ke empat yaitu menimbulkan kerugian yang menjadi pokok sengketa dari para pihak.

d) *Audi et Alteram Partem*

Asas ini mendengarkan baik dari satu pihak maupun pihak lainnya memiliki arti penting. Mengenai pemenuhan hak pembuktian, hal tersebut artinya barang bukti harus diajukan di awal persidangan yang dihadiri oleh kedua belah pihak yang bersengketa, dengan kesempatan bagi setiap pihak untuk menyampaikan pendapat

mereka. Jika dikaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) UU ITE terkait dengan unsur yang pertama yaitu adanya orang atau para pihak yang masing-masing mengajukan alat bukti beserta keterangannya sehingga hakim bisa memutuskan suatu perkara sengketa di pengadilan.

e) Asas Objektivitas

Setiap putusan pengadilan harus mencakup penjelasan dan justifikasi putusan, serta merujuk pada pasal spesifik dalam sumber hukum formil atau sumber hukum materiil yang digunakan sebagai dasar pertimbangan. Alasan-alasan yang dimaksud adalah untuk memberikan pertanggungjawaban hukum kepada masyarakat, karena itu memiliki nilai yang objektif. Pasal 38 Ayat (1) UU ITE terkait dengan unsur kedua yaitu gugatan sebagai landasan bagi hakim untuk menentukan Putusan yang diberikan di pengadilan.

f) Peradilan Dengan Membayar Biaya

Bagi orang-orang yang tidak bisa membayar biaya pengacara, dapat mengajukan perkara secara cuma-cuma (*prodeo*) dengan mengajukan izin kepada Ketua Pengadilan Negeri dan menyertakan surat keterangan tidak mampu. Terkait dengan unsur pertama dalam Pasal 38 Ayat (1) yaitu adanya orang yang berperkara di pengadilan untuk membayar biaya perkara.

g) Tidak Ada Keharusan Untuk Mewakili

Pemeriksaan langsung dilakukan di sidang kepada pihak-pihak terkait. Tetapi, pihak-pihak bisa mendapatkan bantuan atau perwakilan dari kuasanya jika diinginkan. Jika dikaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) UU ITE Terkait setiap orang yakni penggugat ataupun tergugat bisa didampingi oleh kuasa hukumnya ataupun tidak.

Asas-Asas diatas, sebagai landasan jika ingin berperkara dipengadilan. Tentunya berperkara di pengadilan tidak mudah apalagi menyangkut jual beli *online* diantara para pihak tidak pernah bertemu sebelumnya. Aturan saat ini yang mengatur tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik atau penyedia platform dinilai belum memadai dalam memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Walaupun terdapat regulasi spesifik dari Undang-Undang ITE tentang tata cara operasi sistem elektronik yakni regulasi yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Sistem dan Transaksi Elektronik. Tetapi peraturan khusus tersebut tidak memberikan detail tambahan tentang potensi sengketa di dalam sistem elektronik. Apabila terjadi pertikaian dalam transaksi elektronik, Undang-Undang ITE dapat digunakan sebagai acuan hukum.⁶

Hukum yang dapat diterapkan sesuai dengan Pasal 38 Ayat (1) UU No.11 Tahun 2008 tentang ITE menyatakan bahwa seseorang bisa mengajukan tuntutan ke pihak yang bertanggung jawab atas sistem elektronik tersebut. Gugatan ini dapat diajukan oleh masyarakat dengan diri sendiri atau melalui perwakilan. Tuntutan perdata ini diajukan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Mengarah pada kasus Oki Luis Franbus salah seorang pelanggan online shop dari instagram Earlding8888 yang barang yang dipesannya tidak sesuai dengan ukuran dan tipe sepatu yang berbeda. Oki Luis Franbus bisa mengambil langkah hukum demi melindungi haknya. Tindakan hukum yang bisa dilakukan oleh Oki Luis Franbus jika ia

⁶ Julian Iqbal, "Perlindungan Bagi Kosumen Online Market Place Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)", *Jurist-Diction*, Vol 11, No 2 (November 2018), hal 570

sebagai pengguna sistem elektronik adalah mengajukan gugatan ke akun penjual di *instagram* daripada platform Instagram itu sendiri. Secara umum, *instagram* dianggap sebagai pihak ketiga dalam transaksi jual beli antara konsumen dengan penjual, sehingga penjual (oknum *online shop*) yang bertanggung jawab.

2) Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan (Non-Litigasi)

Penyelesaian sengketa bisnis diluar ruang sidang (non-litigasi) dapat dilakukan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau Alternatif Dispute Resolution (ADR). Sekarang APS banyak digemari oleh pengusaha karena dianggap lebih efisien dan efektif daripada menyelesaikan masalah melalui pengadilan.⁷

Meskipun Mahkamah Agung (MA) diharapkan dapat mempercepat proses peradilan, kenyataannya proses peradilan masih lambat, rumit, mahal, dan sering sulit dieksekusi, sehingga pelaku bisnis cenderung menghindari litigasi karena dapat merusak hubungan bisnis. Regulasi mengenai penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa tertera dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pasal 1 Angka 10 mengatakan bahwa masalah sengketa bisa diselesaikan di luar jalur pengadilan melalui cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, konsultasi, atau penilaian ahli. Adapun beberapa bentuk penyelesaian sengketa ini diuraikan sebagaimana dibawah ini:⁸

- a. Negosiasi adalah memecahkan masalah melalui pembicaraan (musyawarah) secara langsung antara kedua belah pihak yang bersengketa, dan hasilnya disepakati oleh kedua pihak tersebut.
- b. Mediasi adalah cara untuk menyelesaikan perselisihan dengan bantuan pihak ketiga yang disebut mediator. Mediator memiliki hak untuk memutuskan cara penyelesaian perselisihan secara alternatif, dan hasil pemutusan tersebut bisa menjadi acuan bagi pihak-pihak yang berselisih dalam membuat keputusan.
- c. Konsiliasi mirip dengan mediasi, di mana pihak ketiga yang disebut mediator membantu kedua belah pihak yang berselisih mencapai penyelesaian atau solusi. Namun, konsiliator memiliki wewenang yang lebih besar daripada mediator.
- d. Konsultasi adalah metode untuk menyelesaikan perselisihan dengan mengajukan permasalahan kepada konsultan yang memberikan pandangan hukum. Setelah mendapatkan pandangan tersebut, keputusan akhir mengenai cara menyelesaikan perselisihan tetap diambil oleh para pihak sendiri.

Kemudian, Pasal 39 Ayat (2) UU RI No.11 Tahun 2008 Tentang ITE mengatakan bahwa selain mengatasi masalah di pengadilan, pihak-pihak juga bisa memilih arbitrase atau lembaga lain sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini di kaitkan dengan Pasal 38 Ayat (1) UU RI No.11 Tahun 2008 mengenai sengketa yang dapat diajukan pada ranah pengadilan.

Salah satu APS secara langsung yang dapat digunakan yaitu negosiasi (perundingan/musyawarah) adalah salah satu bentuk APS yang paling banyak digunakan untuk menyelesaikan sengketa bisnis. Negosiasi adalah paling baik karena caranya

⁷ Abdul Halim Barakatullah, Sahrida, Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional, (Bandung: Nusa Media, 2018), hal 13

⁸ Ibid., hal 13-15

sederhana, lebih hemat, dan tidak perlu melibatkan pihak lain. Negosiasi ada yang berbentuk formal maupun informal.⁹

Jika cara bernegosiasi tidak berhasil, kedua belah pihak bisa meminta bantuan pihak ketiga untuk menyelesaikan masalah tersebut. Para pihak dapat meminta pendapat kepada ahli hukum atau konsultan hukum dalam bidang yang dipersengketakan. Konsultasi menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang sudah dilakukan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang merasa dirugikan bisa meminta bantuan konsultasi secara gratis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dari hasil konsultasi tersebut, BPSK bisa menyarankan konsumen untuk mengambil langkah-langkah tertentu seperti mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Berdasarkan analisa penulis, negosiasi dapat dilakukan oleh Oki Luis Franbus dengan *chatting* (mengirim pesan) melalui *instagram* dengan online shop dari *instagram* Earlding8888 untuk menggantikan kerugian berupa pengembalian uang atau *refund* yang sudah diderita korban. Namun cara tersebut dinilai memiliki kekurangan apabila si penjual tidak memiliki iktikad baik dengan tidak merespon tanggapan yang dikirim melalui akun *instagram*nya dan tidak mau mengganti kerugian korban.

Bahwa sampai ditulisnya skripsi ini belum ada penyelesaian sehingga dalam analisa penulis lebih baik dilakukan secara negosiasi dengan model penyelesaian sebagai berikut

- 1) Dengan melakukan negoisasi, para pihak betemu untuk menyelesaikan permasalahan hukumnya, karena dalam jual beli online hanya berinteraksi lewat media sosial atau platfrom lain sehingga menghubungi penjual lewat *online* untuk menyelesaikan masalah tersebut.
- 2) Kaitanya dengan para pihak dapat menggugat seperti yang dijelaskan dari Pasal 38 Ayat (1) UU RI No.11 Tahun 2008. Para pihak bisa mensepakati, kalau tidak selesai secara negoisasi maka dapat diajukan gugatan. Sejauh secara gugatan membutuhkan biaya yang banyak, maka diselesaikan secara kesepakatan. Kesepakatan yang dapat dilakukan dalam Kasus pada penulisan skripsi ini pihak penjual yakni Oki mengembalikan sepatu yang salah ukuran dikembalikan kepada pihak penjual yakni akun Earlding8888 dan penjual mengembalikan uang hasil pembelian ke Oki dengan transfer ke rekening Oki.

KESIMPULAN

Tanggung jawab penjual terhadap pembeli yang mengalami kerugian dalam proses transaksi belanja melalui media sosial *Instagram* dipandang atau ditinjau dari Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang ITE menjabarkan sebagai berikut. Tanggung jawab dalam hukum privat/perdata dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu tanggung jawab karena karena ingkar janji (*wansprestasi*) dalam hubungan kontraktual dan tanggung jawab karena melawan hukum. Dalam Kasus yang dianalisis peneliti tanggung jawab penjual yakni akun Earlding 888 terbukti pengiriman produk mengalami kesalahan daripada pesanan dalam hal ini sepatu dengan tipe tidak sesuai dengan ukuran dan tipe sepatu sesuai yang dijanjikan. Karena perbuatan tersebut penjual wajib bertanggung jawab mengganti sepatu tersebut sesuai yang dijanjikan. Sudah ada iktikad baik dari akun penjual dengan meminta nomor rekening untuk mengembalikan uang pembelian. Namun dalam kasus ini pihak penjual yakni akun Earlding888

⁹ Fandi Iskandar Sopang, Andi Maysarah. "Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis di Era Digital Secara *online* (*Online Dispute Resolution*)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (2024)

tidak memproses sepatu pembeli sehingga pihak Oki Luis dirugikan sebesar 700 ribu. Sehingga jika ditinjau dari Pasal 38 Ayat (1) UU No.11 Tahun 2008, maka pihak oki yang dirugikan sebagai pembeli berhak mengajukan gugatan karena dirinya dirugikan oleh penjual senilai 700 ribu.

Penyelesaian perselisihan dalam perdagangan *online* dalam aplikasi *instagram* ditinjau dari Pasal 38 Ayat (1) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang ITE yaitu dapat menggunakan metode litigasi maupun tanpa peradilan (non-litigasi). Kasus yang dianalisa peneliti sampai ditulisnya skripsi ini belum ada penyelesaian sehingga dalam analisa penulis lebih baik dilakukan secara negoissi dengan model penyelesaian sebagai berikut:

- 1) Dengan melakukan negoisasi, karena dalam jual beli *online* hanya berinteraksi lewat media sosial atau platfrom lain sehingga menghubungi penjual lewat online untuk menyelesaikan masalah tersebut.
- 2) Kaitanya dengan para pihak bisa mengajukan gugatan seperti yang dipaparkan dari Pasal 38 Ayat (1) No.11 Tahun 2008. Karena gugatan membutuhkan biaya yang banyak, maka diselesaikan secara kesepakatan antara pihak penjual yakni Oki mengembalikan sepatu yang salah ukuran dikembalikan kepada pihak penjual yakni akun Earlding8888 dan penjual mengembalikan uang hasil pembelian ke Oki dengan transfer ke rekening Oki.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barakatullah, Sahrida, 2018, *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*, Nusa Media, Bandung.
- Iswi Hariyani dkk, 2018. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Litigasi, Negosiasi, Konsultasi, Adjudikasi, Arbitrase, dan Penyelesaian Sengketa Daring*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Jurnal dan Website

- Julian Iqbal, Perlindungan Bagi Kosumen *Online Market Place* Melalui Mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR), *Jurist-Diction*, 2018 Vol 11, Nomor 2
- Fandi Iskandar Sopang, Andi Maysarah. Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis di Era Digital Secara *online* (*Online Dispute Resolution*), 2024, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,
[https://www.mediakonsumen.com/v/s/mediakonsumen.com/2018/11/21/suratpembaca/menunggu-refund-earlding8887-retur-barang/amp&3amp_jsv=0.1%disp=mq331AQIUAKwASCAAGM%253D#ampf=diakses](https://www.mediakonsumen.com/v/s/mediakonsumen.com/2018/11/21/suratpembaca/menunggu-refund-earlding8887-retur-barang/amp&3amp_jsv=0.1%disp=mq331AQIUAKwASCAAGM%253D#ampf=diakses%20pada%20tanggal%203%20juli%202023) pada tanggal 3 juli 2023