

## PROBLEMATIKA PENYELESAIAN SENGKETA DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MEDIA SOSIAL KAITANYA TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI KESEPAKATAN (PESANAN)

**Aditya Yudhatama Idham**

E-mail: adityayudha067@gmail.com

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

**Yudho Taruno Muryanto**

E-mail: yudho\_fhuns@gmail.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

### **Abstract**

*This article examines the legal problems of resolving online sale and purchase disputes through social media, this is regulated in Law number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions in article 28 paragraph (1). This study included normative legal research with a legal approach and a case approach. The results of the study show that the seller has committed a misleading action that has resulted in consumer losses in electronic transactions, in accordance with Law number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. Dispute resolution if the seller conducts a default is attempted to take a non-litigation route by deliberation or it can be through mediation or litigation lines or commonly referred to through a district court.*

**Keywords:** *Buy and Sell; Credit Promise; Social Media*

### **Abstrak**

Artikel ini mengkaji mengenai problematika hukum penyelesaian sengketa jual beli online melalui media sosial, hal ini diatur dalam Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dalam pasal 28 ayat (1). Penelitian ini termasuk penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penjual telah melakukan tindakan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik, telah sesuai dengan Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penyelesaian sengketa apabila penjual melakukan wanprestasi diupayakan menempuh jalur non litigasi dengan musyawarah atau bisa dengan mediasi maupun dengan jalur litigasi atau biasa disebut melalui pengadilan negeri.

**Kata kunci:** Jual Beli; Ingkar Janji; Media Sosial

#### **A. Pendahuluan**

Transaksi jual beli melalui media sosial ini menjadi alternatif yang menarik dan sangat diminati bagi pembeli pada saat ini baik perempuan maupun laki-laki. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Pew Research Center dalam penelitiannya menyatakan bahwa pembeli tertarik melakukan transaksi melalui media sosial ini karena mudah mencari barang yang diinginkan, dapat membandingkan harga, kemudian pembayaran yang dilakukan cukup mudah hanya dengan transfer, dan hanya menunggu barang datang tanpa harus keluar rumah.

Mengenai transaksi jual beli ini secara umum (*lex generalis*) diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) Buku III Tentang Perikatan, khususnya Bab I sampai dengan Bab V dan beberapa pasal yang berkaitan sebagai aturan hukum umum, tetapi secara khusus (*lex specialis*) transaksi jual beli elektronik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Menurut KUHPerdata Pasal 1457 jual beli adalah “suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Kemudian mengenai transaksi elektronik menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi ITE yaitu “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Berdasarkan pengertian diatas adanya persamaan yaitu menimbulkan hubungan hukum antar para pihak dalam bertransaksi. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE ada karena perkembangan dari KUHPerdata dan untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat yang sekarang serba penuh dengan teknologi, karena pada transaksi jual beli ini yang dipergunakan adalah media internet, sehingga kesepakatan ataupun perjanjian yang tercipta adalah melalui internet juga. Hal ini telah dipertegas dalam Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE yaitu “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”. Hampir sama dengan perjanjian jual beli pada umumnya, perjanjian jual beli melalui instagram ini pun berawal dari penawaran dan penerimaan. Penawaran yaitu suatu perbuatan seseorang beralasan bahwa perbuatan itu sendiri sebagai ajakan untuk masuk kedalam suatu ikatan perjanjian. Penawaran pada transaksi jual beli melalui instagram ini yang melakukan adalah pihak penjual, yang mana penjual memanfaatkan instagram ini untuk menampilkan produk dagangan yang ditunjukkan pada halaman *timeline* instagram calon pembelinya, dan diikuti dengan penerimaan oleh pihak pembeli. Penjualan di media sosial ini menggunakan sistem penawaran dan interaksi yang mudah dilakukan sehingga memunculkan banyak peminat yang tertarik untuk melakukan transaksi melalui media sosial ini.

Hal ini dibuktikan oleh pengakuan Paul Webster selaku *Brand Development Lead Asia Pacific* dari instagram yang mengungkapkan, keterkaitan komunitas dengan salah satu media sosial instagram telah mengalami pertumbuhan pesat dan senantiasa berinteraksi dengan mereka. Ramainya pengguna instagram menjadi salah satu alasan kuat mengapa orang-orang menyukai media sosial tersebut sebagai tempat berjualan online. Berdasarkan data dari *techinasia* (Mariam Darus Badruzaman, 2004: 228).

*E-Commerce* Tinjauan dari Hukum Kontrak Indonesia, sebuah perusahaan riset dan analisis asal Inggris bernama TNS mencatat bahwa Indonesia menjadi negara pengguna instagram terbanyak ketiga di dunia. Sebanyak 89% pengguna instagram di Indonesia berusia 18-34 tahun, dengan 63% di antaranya merupakan perempuan. TNS juga mencatat bahwa 45% pengguna instagram di Indonesia mengaku kerap membeli barang-barang yang mereka temui di sana. Ada beberapa kelebihan sehingga pembeli dan penjual tertarik melakukan transaksi elektronik ini. Seperti biaya promosi yang lebih murah, produk dapat dilihat 24 jam oleh siapapun dan kapanpun, dan penjual dapat mengelola bisnis dengan lebih fleksibel dan santai, karena dapat dilakukan saat sedang santai sekalipun. Berdasarkan kelebihan di atas tidak memungkiri pula adanya risiko yang timbul dalam transaksi tersebut karena dilakukan tanpa ada pertemuan antara para pihaknya.

Mereka mendasarkan transaksi jual beli ini atas rasa kepercayaan satu sama lain karena bagaimanapun transaksi jual beli tidak lepas dari masalah perjanjian. Oleh karena itu, perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik juga, dan tidak ada berkas perjanjian seperti pada transaksi jual beli pada umumnya. Kondisi seperti ini tentu dapat menimbulkan berbagai akibat hukum dengan segala risikonya, antara lain apabila muncul suatu perbuatan wanprestasi dari salah satu pihak dalam transaksi tersebut, contoh kasus yang menimpa artis Zaskia gotik. Pedangdut Zaskia Gotik menjadi korban wanprestasi senilai Rp 300 juta.

Maksud hati ingin tampil gaya dengan tas yang bermerek dan mahal, Zaskia malah harus berurusan dengan pihak berwajib untuk melaporkan pihak yang telah melakukan ingkar janji tersebut kepadanya. Zaskia menuturkan awalnya ia tidak masalah dengan penjual barang-barang bermerek itu yang menggunakan sistem online itu. Palsunya sebelum kejadian, dirinya sudah sempat bertransaksi dan hasilnya juga memuaskan. “Zaskia pertama pesen sama dia sepatu dan itu memang benar asli, jam juga real, asli. Kesan pertama yang begitu menggoda, membuatnya ketagihan untuk kembali bertransaksi. Pembayaran pun dilakukan dengan cara mencicil sebanyak tiga kali untuk mendapatkan barang yang diinginkan. “Pas kesini-sini Zaskia pesen tas.

Jadi memang nggak lama Zaskia pesan dua tas sama satu dompet, udah lama dan udah lunas, menurut Zaskia, Namun untung tak dapat diraih, malah tak dapat ditolak. Musibah harus dialami Zaskia dengan menjadi korban wanprestasi setelah uang yang dicicil selama tiga kali itu lunas. Tiba-tiba saja ada informasi bahwa akun tersebut adalah palsu. "Baru ada berita *upload*-an 'Penipuan, akun penjual tersebut palsu. Barangnya palsu'. Neng kaget kan sedangkan neng nggak pernah ketemu sama yang namanya si Ade ini, neng percaya aja lah karena memang udah banyak teman artis yang belanja ke dia," ucapnya. Akibat kejadian tersebut, Zaskia mengaku total kerugiannya mencapai Rp 300 juta rupiah dimana jumlah tersebut terdiri dari dua tas dan satu dompet. "Zaskia udah cek nih kalau sandal, jam, sepatu asli. Zaskia tas ambil dua sama satu dompet ya sekitar Rp 300 jutaan dikarenakan barangnya *second*. Jadi Zaskia memang beli barang *second* yang masih mulus. Tetapi dikirim barang palsu oleh si penjual yang bernama Ade, yang tidak sesuai kesepakatan yang sepakat bertransaksi barang asli tapi *seken*. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis mengkaji problematika penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli melalui media sosial kaitannya terhadap barang yang tidak sesuai kesepakatan (pesanan) berdasarkan kasus jual beli antara Ade (penjual) dengan Zaskia (pembeli) dalam perspektif hukum perdata.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif. Bahan hukum primer didapat dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE dalam Pasal 28 ayat (1). Sedangkan Bahan hukum sekunder, yaitu adalah KUHPerdata, hasil-hasil penelitian, buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, atau pendapat pakar hukum dan para ahli. Data yang diperoleh baik berupa data primer maupun data sekunder kemudian dianalisis secara kualitatif dengan diartikan berdasarkan teori yang ada dan peraturan atau norma yang berlaku untuk kemudian ditarik simpulan permasalahan yang diteliti.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada zaman perkembangan teknologi yang sudah maju seperti saat ini, kita sering mendengar mengenai jual beli melalui media sosial atau online atau kita sendiri pernah melakukan transaksi jual beli melalui media sosial atau online tersebut, jual beli yang dilakukan secara media sosial atau online atau biasa juga disebut melalui jaringan internet, Hal tersebut datang dikarenakan semakin berkembang pesatnya suatu teknologi yang ada hingga saat ini yang semakin lama semakin berkembang dengan cepat yang bertujuan untuk semakin memudahkan kegiatan masyarakat dalam bertransaksi jual beli, sejalan dengan semakin berkembangnya pesatnya teknologi yang hadir sampai saat ini, transaksi jual beli dapat dilakukan tanpa mengenal tempat, cara pembayaran dan waktu dan yang lain-lain karena yang paling terpenting pelaku jual beli membawa *network* komputer yang memiliki dengan media internet tersebut.

Semakin banyak macamnya layanan jual beli online yang berkembang di Indonesia sehingga menciptakan banyaknya suatu perubahan pada suatu pola belanja masyarakat yang ada di Indonesia yang pada awalnya bersifat konvensional tetapi sekarang mulai beralih pada yang simple hanya dengan memilih sejumlah produk yang diinginkannya melalui sosial media atau *website* dan sejenisnya, lalu membayar dengan cara mentransfer dan lain sebagainya, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pertumbuhan *e-commerce* atau jual beli online di Indonesia pada sensus ekonomi temasek pada 2017, pembelian produk via *e-commerce* di Indonesia mencapai US\$ 10,9 miliar atau sekitar Rp 146,7 triliun, meroket 41 persen dari angka US\$ 5,5 miliar atau sekitar Rp 74 triliun pada 2015. Menurut data statistik jumlah masyarakat online di seluruh data tahun 2007 adalah 1,2 miliar dan diperkirakan menjadi 1,9 miliar pada 2011 lalu, pertumbuhan nampak diseluruh benua, benua Asia merupakan pemasok tertinggi dari benua-benua lainnya, data jurnal bertumbuh 46% lebih cepat dibanding mereka yang belum menggunakan internet *marketing*. Media digital seperti ini telah merajai area bisnis dan komunikasi mengalahkan media cetak. Selanjutnya penulis membahas tentang internet, internet pertama kali bermula pada tahun 1990 tim Berners-

lee menciptakan *browser web world wide web* yang mengubah jaringan telekomunikasi akademik menjadi sistem komunikasi untuk semua orang setiap hari secara mengglobal yang dikenal dengan nama internet.

Selanjutnya penulis membahas mengenai bagaimana cara yang kita lakukan sebelum kita membeli barang secara online atau bagaimana prosedur yang paling tepat supaya menghindari kita dari kejahatan *cyber crime*. berikut cara tepat sebelum kita belanja online:

1. Lakukan riset terhadap situs web tempat Anda berbelanja Tips ini harus dilakukan kalau Anda berbelanja seperti pakaian online di situs web yang Anda sendiri kurang familiar. Periksa nomor telepon si penjual dan hubungi. Kalau tidak meyakinkan, kunjungi mesin pencari Google atau Yahoo kemudian masukkan nama situs *web* itu. Carilah ulasan dari konsumen mereka. Kalau ada yang tidak beres, sudahlah, tinggalkan saja situs *web* itu.
2. Baca baik-baik kebijakan situs *web* terhadap data pribadi Anda Jangan sampai di kebijakan itu ada poin yang menyebutkan kalau pengelola situs *web* boleh memberikan data pribadi ke pihak lain. Baca juga kebijakan pengembalian barang. Karena barang yang dibeli tidak bisa dilihat secara fisik, harus ada garansi kalau barang yang dikirim cacat, Anda boleh mengirim barang cacat itu kembali dan tentu saja diganti dengan barang baru atau uang Anda kembali. Periksa juga siapa yang membayar pengembalian barang itu.
3. Periksa paket barang dengan membaca deskripsi produk baik-baik. Curigailah pada barang bermerek yang dijual dengan potongan harga yang sangat besar.
4. Jangan mudah tergoda barang murah Jangan buru-buru jatuh cinta pada tawaran barang dengan harga murah yang datang dari *e-mail*, apalagi meminta ID dan *password* tanpa izin dari pemilik *e-mail*. Itu biasanya kerjaan *spammer*. Tapi hati-hati, *spammer* bisa juga merayu. Ia mengirim *e-mail* yang seolah-olah datang dari perusahaan baik-baik. Sebaiknya, kunjungi situs *web* perusahaan baik-baik itu dan langsung belanja darisana. Jangan via *e-mail* atau jendela *pop-up*.
5. Cari tanda kalau situs *web* itu aman. Tanda itu biasanya berupa gambar gembok di baris status (*status bar*) *browser*. Sebelum memasukkan informasi pribadi, periksa tanda itu ada. Ketika Anda diminta untuk memasukkan informasi pendaftaran nomor kartu kredit, lihat alamat situs *web*. Harusnya alamat situs *web* berubah dari *http* ke '*shttp*' atau '*https*'. Artinya informasi pembayaran itu dienkripsi, lebih amanlah pokoknya.
6. Amankan PC Anda Minimal PC Anda harus punya antivirus. Lebih baik lagi kalau punya anti *spyware* dan *firewall*. Ingat, peranti lunak keamanan itu harus di-*update* secara teratur agar PC terlindung dari ancaman terbaru. Baiknya, atur saja proses *update* secara otomatis.
7. Pertimbangkanlah cara pembayaran. Pembayaran biasanya dilakukan dengan kartu kredit. Dengan kartu kredit, Anda punya bukti kuat kalau Anda sudah melakukan transaksi kalau barang tidak diantar atau tidak sesuai pesanan. Tapi, karena banyaknya pencurian nomor kartu kredit, pembayaran dengan menggunakan sistem seperti PayPal, Transfer Kirim, atau COD boleh dipertimbangkan.
8. Periksa harga total. Harga barang, plus ongkos bungkus, plus ongkos kirim, mudah-mudahan ada diskonnnya. Bandingkan harga total dari suatu situs *web* dengan situs *web* lain.
9. Simpan bukti transaksi Termasuk deskripsi produk dan harga, kuitansi digital, dan juga salinan *e-mail* antara Anda dengan penjual.
10. Matikan PC Anda setelah transaksi Kalau PC dinyalakan terus, bisa saja sudah ada garong yang sudah menanamkan malware, mengambil alih kendali PC dan melakukan transaksi.

Meskipun kita sudah melakukan tata cara seperti diatas dalam melakukan transaksi online tetap saja terkadang kita tetap terkena kejahatan *cyber crime*, banyak sekali macam/jenis *cyber crime* yang ada di masyarakat Berikut beberapa jenis *cyber crime* berdasarkan aktivitasnya:

1. *Unauthorized Access to Computer System and Service*

Kejahatan yang dilakukan dengan memasuki/menyusup ke dalam suatu sistem jaringan komputer secara tidak sah, tanpa izin atau tanpa sepengetahuan dari pemilik system jaringan

komputer yang dimasukinya. Biasanya pelaku kejahatan (*hacker*) melakukannya dengan maksud sabotase ataupun pencurian informasi penting dan rahasia. Namun begitu, ada juga yang melakukan hanya karena merasa tertantang untuk mencoba keahliannya menembus suatu sistem yang memiliki tingkat proteksi tinggi. Kejahatan ini semakin marak dengan berkembangnya teknologi internet/intranet. Kita tentu tidak lupa ketika masalah Timor Timur sedang hangat-hangatnya dibicarakan di tingkat internasional, beberapa *website* milik pemerintah RI dirusak oleh *hacker* (Kompas, 11/08/1999). Beberapa waktu lalu, *hacker* juga telah berhasil menembus masuk ke dalam *database* berisi data para pengguna jasa America Online (AOL), sebuah perusahaan Amerika Serikat yang bergerak dibidang *e-commerce*, yang memiliki tingkat kerahasiaan tinggi (Indonesian Observer, 26/06/2000). Situs Federal *Bureau of Investigation* (FBI) juga tidak luput dari serangan para *hacker*, yang mengakibatkan tidak berfungsinya situs ini dalam beberapa waktu lamanya.

## 2. *Illegal Contents*

Merupakan kejahatan dengan memasukkan data atau informasi ke internet tentang sesuatu hal yang tidak benar, tidak etis, dan dapat dianggap melanggar hukum atau mengganggu ketertiban umum. Sebagai contohnya adalah pemuatan suatu berita bohong atau fitnah yang akan menghancurkan martabat atau harga diri pihak lain, hal-hal yang berhubungan dengan pornografi atau pemuatan suatu informasi yang merupakan rahasia negara, agitasi dan propaganda untuk melawan pemerintahan yang sah, dan sebagainya.

## 3. *Data Forgery*

Merupakan kejahatan dengan memalsukan data pada dokumen-dokumen penting yang tersimpan sebagai *scriptless document* melalui internet. Kejahatan ini biasanya ditujukan pada dokumen-dokumen *e-commerce* dengan membuat seolah-olah terjadi "salah ketik" yang pada akhirnya akan menguntungkan pelaku.

## 4. *Cyber Espionage*

Merupakan kejahatan yang memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan kegiatan mata-mata terhadap pihak lain, dengan memasuki sistem jaringan komputer (*computer network system*) pihak sasaran. Kejahatan ini biasanya ditujukan terhadap saingan bisnis yang dokumen ataupun data-data pentingnya tersimpan dalam suatu system yang *computerized*.

## 5. *Cyber Sabotage and Extortion*

Kejahatan ini dilakukan dengan membuat gangguan, perusakan atau penghancuran terhadap suatu data, program komputer atau sistem jaringan komputer yang terhubung dengan internet. Biasanya kejahatan ini dilakukan dengan menyusupkan suatu *logic bomb*, virus komputer ataupun suatu program tertentu, sehingga data, program komputer atau sistem jaringan komputer tidak dapat digunakan, tidak berjalan sebagaimana mestinya, atau berjalan sebagaimana yang dikehendaki oleh pelaku. Dalam beberapa kasus setelah hal tersebut terjadi, maka pelaku kejahatan tersebut menawarkan diri kepada korban untuk memperbaiki data, program komputer atau sistem jaringan komputer yang telah disabotase tersebut, tentunya dengan bayaran tertentu. Kejahatan ini sering disebut sebagai *cyber terrorism*.

## 6. *Offense against Intellectual Property*

Kejahatan ini ditujukan terhadap Hak atas Kekayaan Intelektual yang dimiliki pihak lain di internet. Sebagai contoh adalah peniruan tampilan pada *web page* suatu situs milik orang lain secara ilegal, penyiaran suatu informasi di internet yang ternyata merupakan rahasia dagang orang lain, dan sebagainya.

## 7. *Infringements of Privacy*

Kejahatan ini ditujukan terhadap informasi seseorang yang merupakan hal yang sangat pribadi dan rahasia. Kejahatan ini biasanya ditujukan terhadap keterangan pribadi seseorang yang tersimpan pada formulir data pribadi yang tersimpan secara *computerized*, yang apabila diketahui oleh orang lain maka dapat merugikan korban secara *materiil* maupun *immateriil*, seperti nomor kartu kredit, nomor PIN ATM, cacat atau penyakit tersembunyi dan sebagainya.

## 8. *Cracking*

Kejahatan dengan menggunakan teknologi computer yang dilakukan untuk merusak system keamanan suatu *system computer* dan biasanya melakukan pencurian, tindakan anarkis begitu mereka mendapatkan akses. Biasanya kita sering salah menafsirkan antara seorang *hacker* dan *cracker* dimana *hacker* sendiri identetik dengan perbuatan *negative*, padahal *hacker* adalah orang yang senang memprogram dan percaya bahwa informasi adalah sesuatu hal yang sangat berharga dan ada yang bersifat dapat dipublikasikan dan rahasia.

## 9. *Carding*

Adalah kejahatan dengan menggunakan teknologi computer untuk melakukan transaksi dengan menggunakan *credit card* orang lain sehingga dapat merugikan orang tersebut baik materil maupun non materil. <http://roniamardi.wordpress.com/definisi-cybercrime/diakses-pada-tanggal-17-september-2018-pada-pukul-18:41-WIB>).

Menurut Pasal 1233 KUHPerdara, yang berbunyi: Oleh karena tindakan wanprestasi dapat menimbulkan kerugian bagi mitra kontraknya, maka mitra kontrak yang dirugikan berhak meminta perlindungan hukum melalui pengadilan untuk memaksa orang yang melakukan wanprestasi kembali menjalankan kewajibanya sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Di Indonesia sesuai peraturan perundangan yang berlaku di Indonesia penyelesaian sengketa jual beli online yang dapat ditempuh bagi pembeli/konsumen diantaranya adalah melalui dua jalur, jalur pertama jalur litigasi dan yang kedua jalur non litigasi, jalur litigasi atau yang biasa disebut melalui proses pengadilan.

Dalam jalur litigasi pembeli atau pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan aturan Pasal 38 ayat (1) UU ITE yang berbunyi setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. sedangkan jalur non litigasi atau ADR, pembeli dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan yaitu dengan proses mediasi, konsiliasi, negosiasi ataupun arbitase yang diatur di dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE yang berbunyi selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud Pasal 39 ayat (1) UU ITE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-perundangan.

## D. Kesimpulan

Setelah apa yang telah penulis tuliskan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pengaturan Hukum Terhadap Barang yang Tidak Sesuai Kesepakatan (pesanan) dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Sesuai Peraturan yang Berlaku di Indonesia yaitu adalah: UU Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c,h dan Pasal 7 huruf b dan g UU Perlindungan Konsumen huruf b dan g, Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen, Pasal 28 ayat (1) UU ITE, Pasal 49 ayat (3) PP PSTE Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012, Pasal 1233 KUHPerdara.

Dan penyelesaian sengketa terhadap barang yang tidak sesuai kesepakatan (pesanan) dalam transaksi jual melalui media sosial sesuai peraturan yang berlaku di Indonesia.

Penyelesaian Sengketa yang terjadi dalam perjanjian jual beli online apabila ada pihak yang dirugikan yaitu dapat meminta ganti rugi atas wanprestasi, karena wanprestasi tersebut telah merugikan pihak lain. Ganti rugi atas wanprestasi tersebut dapat berupa pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian serta ganti rugi, ganti rugi biasa, pembatalan perjanjian disertai ganti rugi, dan dalam perjanjian jual beli online tahap yang dapat diambil untuk penyelesaian sengketa adalah: melalui Litigasi atau melalui proses pengadilan menurut Pasal 38 ayat (1) UU ITE dan melalui non Litigasi atau menyelesaikan sengketa di luar pengadilan menurut Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang ITE dan Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa.

## E. Saran

Mencermati kasus dan permasalahan masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi online, maka perlu adanya peran lebih dari pemerintah dan pihak pihak yang terkait dalam hal melakukan sosialisasi dan edukasi ke masyarakat umum terutama dalam hal ini adalah konsumen, yaitu dengan mensosialisasikan bagaimana melakukan transaksi jual beli online yang baik dan benar, supaya konsumen tidak lagi menjadi korban dalam melakukan transaksi online, seharusnya konsumen merasa nyaman dalam melakukan transaksi online, tetapi dikarenakan banyaknya kasus yang terjadi dalam transaksi online, maka konsumen menjadi tidak sepenuhnya nyaman dan tenang dalam melakukan transaksi online saat ini.

## F. Daftar Pustaka

### Buku:

- Ahmad Miru. 2013 . *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali.
- Badruzaman, Mariam Darus. 2001. *E-commerce Tinjauan dari Hukum Kontrak Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Basarah, Moch. 2011. *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern Online*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Sastrawidjaja, Man Suparman. 2002. *Perjanjian Baku dalam Aktivitas Dunia Maya, Cyberlaw: Suatu Pengantar*. Cetakan I. Jakarta: Elips II.

### Jurnal Nasional:

- Afrilian Perdana. 2014. "Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik." Volume 1. No. 1 Tahun 2014.
- Kiki Rizki Syamsir. 2015. "Tinjauan Hukum Perbuatan Wanprestasi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Melalui BBM (blackberry mesengger) dan instagram." Volume 3. No. Tahun 2015.
- Suwari Akhmaddian, Asri Agustiw. 2016. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia ." Volume 3. No. 2, Tahun 2016.

### Jurnal Internasional:

- James M. Snyder. 2000. "Online Auction Fraud: Are the Auction Houses Doing All They Should or Could to Stop Online Fraud." *Journal of Law*. Vol.52 No. 2, 2000. Maurer School of Law.

### Peraturan Perundang-Undagan:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

### Internet:

- (<http://www.m.hukumonline.com/berita/baca/lt4fcf63b70d420/agar-tak-tersesat-dalam-jual-beli-online> diakses tanggal 25 juni 2018 pukul 15:00)
- (<http://www.wartakota.tribunnews.com/2017/01/31/begini-ceritanya-Zaskia-gotik-ditipu-rp-300-juta> diakses tanggal 25 juni 2018 pukul 18:20)
- (<http://forum.detik.com/jual-beli-online-adalah-t1302826.html> diakses tanggal 25 juni 2018 pukul 12:00)