ALETHEA

Jurnal Ilmu Hukum

p-ISSN 2723-2301 | e-ISSN 2723-2298
Volume 6 Nomor 1, Agustus 2022, Halaman 39-50
Doi: 10.24246/alethea.vol6.no1.p39-50
Open access at: http://ejournal.uksw.edu/alethea
Penerbit: Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya

PERTANGGUNGJAWABAN GANTI RUGI ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI BERDASARKAN ASAS ITIKAD BAIK

Josephine Grace Michelle
Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga, Jawa Tengah, 50711, Indonesia
jgmichellee@gmail.com | Penulis korespondensi

Salwa Farras Aurelia
Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga, Jawa Tengah, 50711, Indonesia
salwafarrasaurelia07@gmail.com

Gilbert Valentino Dimas
Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga, Jawa Tengah, 50711, Indonesia
312021095@student.uksw.edu

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang tanggung jawab penjual terhadap pembeli dalam transaksi *e-commerce* di Shopee, terutama ketika terjadi wanprestasi. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya kasus barang yang tidak sesuai pesanan yang diterima oleh pembeli. Metode penelitian yang digunakan melibatkan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual untuk memahami implikasi asas itikad baik dalam konteks pertanggungjawaban ganti rugi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembeli dapat meminta ganti rugi kepada penjual jika barang yang diterima tidak sesuai kesepakatan. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti perlunya adanya prosedur yang jelas dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif untuk menangani situasi di mana barang tidak sesuai dengan kesepakatan. Asas Itikad Baik mendorong semua pihak untuk bertindak transparan dan bertanggung jawab. Penjual wajib memberikan ganti rugi kepada buyer berdasarkan asas itikad baik.

Kata-kata kunci:
Ganti Rugi; Kesepakatan; Asas Itikad Baik.

Abstract

This research discusses the responsibility of sellers to buyers in e-commerce transactions at Shopee, especially when defaults occur. The background of this research is the increasing cases of goods that do not match the orders received by buyers. The research method used involves a statutory approach and a conceptual approach to understand the implications of the principle of good faith in the context of compensation liability. The results show that the buyer can seek compensation from the seller if the goods received are not as agreed. In addition, this research also highlights the need for clear procedures and effective dispute resolution mechanisms to handle situations where goods do not conform to the agreement. The principle of good faith encourages all parties to act transparently and

Key words:
Compensation; Agreement; Principle of Good Faith.

ARTICLE INFO

Article history:
Received
18 Agustus 2024
Revised
20 Agustus 2024
Accepted
25 Agustus 2024

responsibly. The seller is obliged to compensate the buyer based on the principle of good faith.

PENDAHULUAN

Situs belanja *online* (*e-commerce)* merupakan tempat penjual dan pembeli melakukan kegiatan perniagaan dimana transaksi pembayaran dilakukan melalui daring dengan menggunakan internet.[1] Dalam transaksi *e-commerce*, penawaran dilakukan oleh *merchant*/pihak penjual yang memanfaatkan untuk memasarkan barang/jasa yang dijual kepada semua orang. Penjual (*seller*) akan menyediakan etalase yang berisikan katalog terkait barang/jasa yang ditawarkan tersebut. Pembeli (*buyer*) akan melihat-lihat etalase tersebut untuk memilih barang yang akan dibelinya. Dengan *e-commerce* pembeli tidak perlu keluar dari rumah dan tidak perlu khawatir bahwa toko akan tutup pada jam-jam tertentu, karena toko akan selalu buka. Namun setiap toko memiliki jam tertentu untuk melakukan pengiriman barang serta membalas *buyer*.

Shopee merupakan situs yang menyediakan layanan *e-commerce*. Shopee menawarkan berbagai macam *voucher* seperti *voucher* gratis ongkir, *voucher cashback*, *voucher* potongan harga, dan sebagainya. *Voucher cashback* tersebut umumnya berupa koin. Koin ini dapat digunakan diterima setelah *buyer* menerima pesanan dengan melakukan klik pada tombol "Pesanan Selesai" dan dapat digunakan untuk memotong harga produk yang akan dibeli. Selain itu harganya lebih miring dibandingkan dengan toko-toko lain.[2] Hal ini menarik perhatian para *buyer*, sehingga membuat para *buyer* melakukan pembelian impulsif (pembelian secara mendadak/tidak terencana).

Dalam perjanjian jual beli *online* kesepakatan yang terjadi antar pihak tidak diberikan dalam bentuk tertulis melainkan melalui komunikasi dengan media elektronik.[3] Adanya kesepakatan perjanjian jual beli antar pihak, maka kedua belah pihak sudah terikat dan wajib untuk mematuhi perjanjian tersebut.[4] Tanggung jawab para pihak terjadi ketika salah satu pihak menuntut adanya barang yang ditawarkan, dan pihak lain mengirimkan barang tersebut sesuai dengan yang diperjanjikan dengan harga yang telah disepakati. Tidak dipungkiri bahwa transaksi jual beli pada *e-commerce* seringkali terjadi wanprestasi.

Salah satunya terjadi pada *marketplace* Shopee, terdapat seorang *buyer* yang membeli tiga buah produk pada salah satu toko *seller* di Shopee. Namun produk yang diterima oleh *buyer* tidak lengkap, *buyer* hanya menerima dua produk saja. *Buyer* dapat melaporkan ketidaksesuaian tersebut kepada Shopee atau penjual

---

1. Widia Prastiwi dan Kadek Ayu Susiani Demi, 'Analisis Pengaruh Duta Merek, Pengembalian Dana dan Potongan Harga terhadap Pembelian Impulsif Konsumen di Situs Belanja Online Shopee (Studi Kasus Pada Konsumen yang Telah Melakukan Transaksi Minimal Satu Kali di Situs Belanja Online Shopee)' (2022) 17 (1) Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia 72, 73.
2. Risma Ayu Tiara dan Rizki Amalia Sholihah, 'Sistem Pengembalian Barang dan Dana Jual Beli di Marketplace Shopee Prespektif Fatwa DSN MUI tentang Jual Beli Salam' (2023) 3 (1) Jurnal Antologi Hukum 53, 55.
3. Niniek Suparni, *Cyberspace: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya* (Sinar Grafika 2009) 67.
4. Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti dan Suharizal, 'Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-commerce) yang Mengarah Pada Penipuan' (2020) 1 (17) Jurnal Syntax Transformation 353, 355-356.

untuk mendapatkan ganti rugi dengan melakukan pengajuan pengembalian barang/dana. *Buyer* tersebut telah mengajukan pengembalian dana dan berdiskusi dengan *seller*. Lalu timbullah kesepakatan yang dibentuk oleh *buyer* dengan *seller*, bahwa *seller* akan mengirimkan kekurangan produk tersebut saat *buyer* membeli produk lagi pada toko tersebut serta *buyer* harus membatalkan pengajuan pengembalian dana. Namun pada kenyataannya kekurangan produk tetap tidak dikirimkan oleh *seller*. Hal ini membuat *buyer* mengalami kerugian dan merasa telah ditipu. *Buyer* dapat melaporkan penjual kepada Shopee atas pengalaman yang buruk ini dan meminta pertanggungjawaban kepada *seller*.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan serta pokok masalah yang ada, maka penulis mengambil perumusan masalah yaitu "Apakah *buyer* dapat meminta pertanggungjawaban dalam bentuk ganti rugi atas barang yang tidak sesuai kesepakatan kepada *seller* sebagai pelaku usaha pada *marketplace* Shopee berdasarkan Asas Itikad Baik?". *Buyer* dapat meminta pertanggungjawaban dalam bentuk ganti rugi atas barang yang tidak sesuai kesepakatan kepada *seller* sebagai pelaku usaha pada marketplace Shopee, karena dalam Asas Itikad Baik mendorong semua pihak untuk bertindak dengan transparan dan bertanggung jawab sehingga *seller* wajib memberikan ganti kerugian yang telah dialami oleh *buyer*.

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi berbagai aspek salah satunya adalah berkembangnya kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan secara *online.* Namun, seiring berjalannya waktu banyak permasalahan muncul akibat transaksi jual beli *online* seperti halnya barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dalam hal ini *buyer* dapat meminta pertanggung jawaban kepada *seller* berdasarkan asas Itikad baik. Asas itikad baik merupakan bagian yang penting dari hukum perlindungan konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdata bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.[5] Sering kali pelaku usaha *online* tidak mengetahui mengenai kewajibannya untuk beritikad baik dalam melakukan praktik jual beli *online*[6] saat ini pertanggungjawaban pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merumuskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.[7]

Penulisan ini mengawali bahasannya dengan menjelaskan kesepakatan para pihak dalam transaksi jual beli pada *marketplace* Shopee dan membahas terkait pertanggungjawaban ganti rugi *seller* atas barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan terhadap *buyer* berdasarkan asas itikad baik.

PEMBAHASAN

5. Rizkinil Jusar, Palmawati Taher dan Inge Dwivismiar, 'Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-Commerce' (2023) 3 (1) Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum 62, 65.
6. Amila Desiani, Muhamad Amirulloh dan Agus Suwandono, 'Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik' (2019) 2 (1) Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an 56, 64.
7. Jusar, Taher dan Dwivismar (n 5) 66.

Kesepakatan Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli pada *Marketplace* Shopee

Hak dan Kewajiban Para Pihak

Pada era digital masa kini jual beli *online* telah menjelma menjadi alternatif menarik bagi para konsumen. Kemudahan dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun menjadi daya tarik utama serta dalam proses jual beli *online* ini tidak terikat oleh batasan ruang dan waktu. Sistem jual beli *online* ini meniadakan interaksi langsung antara penjual dan pembeli kepercayaan menjadi dalam transaksi jual beli *online*).

Dalam transaksi jual beli *online* para pihak yang terlibat adalah konsumen dan pelaku usaha. Konsumen adalah orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha adalah orang perorangan atau badan usaha baik berbentuk badan hukum maupun bukan dari badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak mengenai konsumen telah dijelaskan di dalam Pasal 4 yang tercantum bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, berhak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selain itu konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. Kewajiban yang harus dipenuhi konsumen adalah seperti membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Tidak hanya konsumen yang memiliki hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli *online* namun pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Hak yang dimiliki pelaku usaha ini meliputi hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk

melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban sebagai pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat dan yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Peran Shopee dalam Permasalahan Wanprestasi

Transaksi jual beli *online* melalui *platform* Shopee telah berkembang pesat karena dinilai praktis dari segi waktu dan tempat namun hal ini tidak menghindarkan resiko buruk yang dapat terjadi seperti barang yang tidak segera datang atau barang yang mengalami kerusakan atau resiko lain seperti barang yang datang tidak sesuai dengan pesanan. dalam transaksi jual beli *online* telah terdapat perjanjian yang mengikat antara konsumen dengan pelaku usaha sehingga para pihak harus saling memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing agar tidak terjadi sengketa.

Apabila dalam suatu perjanjian telah terjadi wanprestasi antara konsumen dengan pelaku usaha, Shopee sebagai *platform marketplace* memiliki peran yang terbatas. Shopee dapat bertindak sebagai fasilitator yang menghubungkan antara pembeli dengan pelaku usaha karena Shopee tidak bertindak langsung dalam transaksi jual beli sehingga tidak secara langsung bertanggung jawab atas wanprestasi yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Selain itu, Shopee menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa untuk membantu konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan masalah yang terjadi, termasuk wanprestasi mekanisme penyelesaian sengketa ini dapat berupa mediasi, arbitrase, atau pengembalian dana. Tanggung jawab Shopee hanya sebatas sebagai penyelenggara sistem elektronik dan pengelolaan konten yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Konten yang tersedia di Shopee dimungkinkan diunggah secara mandiri oleh pengguna Shopee.

Shopee memberikan batasan terhadap isi konten seperti menetapkan konten yang diperbolehkan atau tidak diperbolehkan di dalam *platformnya.* Shopee juga memiliki kebijakan terkait kelancaran sistem termasuk mencegah terjadinya penipuan dan penyalahgunaan pembatasan tanggung jawab ini bukan berarti

bahwa Shopee tidak ikut campur atau lepas tangan atas terjadinya wanprestasi. Shopee dapat melakukan pembatasan akun dan pembatasan hak penjual apabila pelaku usaha melakukan wanprestasi serta Shopee akan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang menggunakan *platform* Shopee. Shopee berkomitmen untuk melindungi hak konsumen dengan menyediakan dua bentuk perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif .

Perlindungan preventif ini tertuang dalam syarat dan layanan Shopee hal ini berkaitan dengan hak konsumen untuk dapat mengupayakan pelayanan yang berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen untuk dapat mendapatkan tindakan lebih lanjut seperti menerima kompensasi dan/atau ganti rugi. Upaya perlindungan represif ini apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha Shopee dapat terlibat dalam musyawarah atau sebagai fasilitator untuk menyelesaikan sengketa jika musyawarah yang dilakukan tidak mencapai kesepakatan maka dapat dilanjutkan ke pengadilan negeri atau badan penyelesaian sengketa konsumen.[8]

Praktik Pengembalian Dana/Barang pada *Marketplace* Shopee

Pengajuan pengembalian barang/dana merupakan suatu garansi yang diberikan oleh Shopee kepada *buyer*. Garansi tersebut sangat penting dan berguna bagi para *buyer* karena konsumen dapat merasa aman jika terdapat *seller* yang mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan maupun yang tercantum dalam deskripsi.

Pengembalian dana merupakan proses di mana pembeli dapat meminta pengembalian uang jika barang atau pesanan yang diterima tidak sesuai, tidak lengkap, atau rusak, serta tidak memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. *Buyer* dapat mengajukan pengembalian dana dengan melakukan "Klik" pada tombol "Ajukan Pengembalian Dana/Barang" lalu Shopee akan membentuk *Group Chat Dispute Resolution Center* yang berisikan *seller* dan *buyer*.[9] Shopee akan memantau percakapan dari para pihak tersebut, dan Shopee akan membiarkan kedua pihak untuk menyelesaikan permasalahan secara personal. Shopee memiliki peran sebagai penengah pada kedua pihak tersebut.

Pengembalian barang adalah proses di mana pembeli yang telah menerima paket barang pesanan mengajukan pengembalian barang karena terdapat kerusakan pada barang, kesalahan dalam pengiriman seperti model, warna, atau ukuran yang tidak sesuai, atau ketidaklengkapan barang yang diterima. Umumnya pengembalian barang terjadi ketika *seller* kurang bertanggung jawab dalam menjelaskan spesifikasi barang, mengirimkan barang yang tidak sesuai karena barang tersebut telah *sold* (terjual/habis) namun tidak memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada *buyer* dan asal mengirimkan barang tersebut tanpa menunggu respon dari *buyer*. Selain itu pengembalian barang dapat terjadi juga

8. Meilina Kusumawardani, Isdiyana Kusuma Ayu dan Benny K. Heriawanto,'Perlindungan Hukum Pihak Shopee terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian' (2022) 28 (8) Jurnal Dinamika 4212, 4224-4225.
9. Tiara dan Sholihah, (n 2) 61.

ketika *seller* asal mengirimkan barang yang mirip, barang cacat, dan kurangnya kelengkapan barang dikarenakan kurang teliti dalam mengirimkan barang.

Jika *buyer* akan mengajukan pengajuan barang/dana, *buyer* akan diminta oleh Shopee untuk memberikan beberapa dokumen pendukung dengan batas waktu yang ditentukan sebagai bahan bukti untuk memperkuat argumennya seperti bukti resi pengiriman (nomor resi) serta foto paket yang mencantumkan informasi pengiriman (jasa kirim, nomor resi, nama pembeli, nama penjual, nomor kontak, alamat pengiriman) dan keseluruhan produk yang diterima dengan jelas. Selain *buyer,* Shopee kemungkinan juga akan meminta dokumen pendukung dari *seller* dalam batas waktu yang ditentukan. Shopee akan memeriksa kasus dan bukti yang telah diberikan secara cermat untuk tercapainya solusi yang adil. Setelah menerima seluruh dokumen, Shopee akan melakukan pengecekan dan investigasi lebih lanjut.

Pertanggungjawaban Ganti Rugi *Seller* atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Kesepakatan terhadap *Buyer* berdasarkan Asas Itikad Baik

Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli *Online*

Tiap perjanjian yang telah dibentuk harus dilaksanakan dengan itikad baik yang mana telah diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang berbunyi "Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik". Dalam perjanjian jual beli *online* harus dilakukan dengan itikad baik untuk melancarkan rangkaian proses jual beli dan tidak merugikan salah satu pihak yang terlibat dalam perjanjian jual beli tersebut. Itikad baik pada suatu perjanjian harus ada sejak perjanjian baru akan disepakati, yang berarti itikad baik ada pada saat negosiasi persepakatan perjanjian, itikad baik dalam perjanjian harus ada sebelum terjadinya kesepakatan, dan saat pelaksanaan perjanjian hingga telah terpenuhinya kesepakatan tersebut.[10]

Itikad baik telah ada sejak tahap pra kontrak, yang mana para pihak memulai untuk melakukan negosiasi hingga tercapainya kesepakatan dan tahap pelaksanaan kontrak.[11] Akan tetapi pada kenyataannya, itikad baik seseorang susah untuk ditebak, karena itikad baik adalah keadaan batiniah seseorang yang mana tidak bisa dilihat secara kasat mata. Pada proses jual beli konvensional yang dilakukan secara langsung dapat lebih mudah untuk ditebak apakah masing-masing pihak memiliki itikad baik.

Prinsip itikad baik juga dapat diartikan bahwa setiap pihak dalam sebuah perjanjian yang akan disepakati memiliki kewajiban untuk memberikan informasi atau keterangan secara lengkap yang dapat mempengaruhi keputusan pihak lain dalam menyetujui perjanjian tersebut. Pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mencantumkan bahwa para pelaku usaha diwajibkan untuk menyediakan informasi yang lengkap dan akurat.

Pada kasus yang terjadi antara *seller* dengan *buyer* pada *marketplace* Shopee menunjukkan bahwa asas itikad baik tidak diterapkan oleh *seller* dan hanya *buyer*

10. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Intermasa 2009) 5.
11. Rafni Suryaningsih Harun, Weny A. Dungga dan Abdul Hamid Tome, 'Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online' (2018) 12 (2) Jurnal Legalitas 94, 98.

saja yang menunjukkan itikad baiknya. Itikad baik *buyer* dapat dilihat ketika *buyer* masih membeli barang dari toko *seller* agar kekurangan barang milik *buyer* pada paket sebelumnya dapat dikirim kembali dan secara bersamaan pada paket barang yang baru saja dibeli tersebut. Sedangkan *seller* tidak menunjukkan itikad baiknya karena *seller* hanya mengirimkan barang yang baru saja dibeli tersebut. *Seller* tidak mengirimkan kekurangan barang milik *buyer* pada paket yang sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa *seller* tidak menjalankan kewajibannya.

Bentuk Ganti Rugi yang Didapatkan oleh *Buyer*

Dalam hal terjadinya perbuatan ingkar janji atau wanprestasi yang dilakukan oleh pihak debitur, maka pihak yang melakukan wanprestasi tersebut wajib untuk mengganti segala kerugian maupun kerusakan yang disebabkan oleh wanprestasinya kepada kreditur.[12] Kewajiban tersebut tercantum dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa "pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Ganti rugi ini dapat berupa: (1) Pengembalian dana atau barang dan/atau jasa yang setara; dan (2) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[13] Selain itu hak untuk menuntut ganti rugi juga tercantum pada Pasal 1356 KUHPerdata. Namun dalam menuntut ganti rugi memerlukan beberapa bahan bukti yang cukup untuk membuktikan kerugian yang diderita.

Buyer telah menuntut ganti kerugian kepada *seller*, namun *buyer* hanya memberikan dokumen pendukung berupa foto saja tanpa adanya video *unboxing* dari awal paket dibuka hingga akhir, sehingga *buyer* tidak memiliki bahan bukti yang cukup untuk memperkuat argumennya. Maka *buyer* tidak mendapatkan ganti rugi apapun baik dari pihak Shopee maupun *seller*. Selain itu *buyer* telah melakukan klik pada tombol "Pesanan Selesai" maka dana telah dilepaskan kepada *seller* sehingga pengembalian dana hanya dapat dilakukan oleh *seller*. Namun jika *buyer* belum melakukan klik pada tombol "Pesanan Selesai" terdapat kemungkinan dana dapat balik kepada *buyer* karena dana masih ditahan oleh Shopee.

Pada kasus pertama *buyer* telah menuntut ganti rugi kepada *seller* atas kekurangan barang yang diterimanya melalui fitur "Ajukan Pengembalian Dana/Barang", namun karena pengajuan tersebut telah dibatalkan maka garansi yang diberikan oleh Shopee terhadap *buyer* telah hangus. Pada kasus kedua *buyer* telah merelakan segala kerugiannya untuk tidak diganti meskipun sebenarnya *buyer* dapat menuntut pertanggungjawaban kepada *seller*. Hal ini *buyer* lakukan karena telah merasa lelah untuk mengurusnya.

Akibat Hukum pada Wanprestasi Asas Itikad Baik

12. Dina Fazriah, 'Tanggung Jawab atas Terjadinya Wanprestasi yang Dilakukan oleh Debitur Pada Saat Pelaksanaan Perjanjian' (2023) 1 (2) Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat 1, 5.
13. Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty dan Agustina Balik, 'Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk' (2023) 1 (1) Pattimura Law Study Review 1, 14.

Dengan melihat kasus diatas maka dapat disimpulkan bahwa *seller* yaitu sebagai pihak pelaku *online shop* telah melanggar asas itikad baik. Tindakan yang dilakukan tanpa itikad baik dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap kewajiban kontraktual.[14] Sehingga jika terbukti salah satu pihak telah melanggar kewajiban yang terdapat pada perjanjian tersebut, maka pihak yang telah mengalami wanprestasi memiliki hak untuk dapat menuntut atau mengajukan tuntutan hukum. Tuntutan yang diberikan kepada pihak yang beritikad tidak baik tersebut tidak hanya secara perdata, namun juga dapat secara pidana yang dikaitkan dengan kasus penipuan.

Konsumen yang merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak memiliki itikad baik dalam pemenuhan prestasi yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat menggugat pelaku usaha tersebut melalui lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada pada lingkungan peradilan umum (litigasi).[15] Namun, dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK konsumen diberikan pilihan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan (non-litigasi). Penyelesaian non-litigasi ini dilakukan secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).[16] Pada penyelesaian non-litigasi UUPK memfasilitasi para konsumen yang dirugikan tersebut dapat mengajukan gugatan melalui BPSK, namun hal tersebut berlaku untuk gugatan secara perseorangan, sedangkan gugatan secara kelompok melalui peradilan umum.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang jika barang dan/atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian. Hak konsumen tersebut tercantum pada Pasal 4 huruf h UUPK yang diperkuat dengan Pasal 7 huruf g UUPK. Jika pelaku usaha bisnis *online* tidak mempunyai itikad baik dalam perjanjian *online* yang telah ada tersebut, maka dapat dipidana berdasarkan dengan ketentuan Pasal 62 UUPK. Akibat hukum lainnya yang didapatkan dari pelanggaran asas itikad baik pada perjanjian jual beli *online* terdapat pada Pasal 45 ayat (2) UU ITE yang diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 miliar.

PENUTUP

Pertanggungjawaban ganti rugi *seller* atas barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan terhadap *buyer* harus didasarkan pada asas itikad baik. *Seller* wajib mengganti kerugian yang dialami *buyer* dengan memperbaiki atau mengganti barang, atau memberikan kompensasi finansial yang layak. Proses penyelesaian ini harus transparan, cepat, dan adil. Penting bagi *seller* untuk menjaga komunikasi yang terbuka dengan *buyer*, menawarkan solusi yang sesuai, dan memastikan bahwa kesepakatan baru dihormati. Dengan demikian, kepercayaan *buyer* dapat

14. Amaylia Noor Alaysia dan Labib Muttaqin, 'Analisis Penerapan Asas Itikad Baik dan Pertanggungjawaban Para Pihak Terkait Wanprestasi dalam Perjanjian Kerja Sama Pemborongan Rumah' (2023) 4 (3) Jurnal Interpretasi Hukum 478, 480.
15. Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika 2011) 126.
16. Susanti Adi Nugraha, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsmen ditinjau dari Hukum Acara Perdata serta Kendala Implementasinya* (Media Group 2008) 98.

dipulihkan dan reputasi *seller* tetap terjaga, sesuai dengan prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam transaksi bisnis.

Buyer harus segera melaporkan situasi ini ke Shopee dengan melampirkan beberapa bukti seperti bukti transaksi, bukti pembukaan paket (*video unboxing* paket), bukti komunikasi dengan *seller*, dan bukti bahwa produk yang diterima tidak lengkap. Shopee dapat memediasi antara *buyer* dan *seller* untuk menyelesaikan masalah. *Buyer* juga sebaiknya mengajukan kembali pengembalian dana melalui platform Shopee, jika pengajuan pertama telah dibatalkan, dan melampirkan semua bukti yang relevan. Jika pengembalian dana ditolak oleh *seller*, Shopee dapat mengintervensi setelah melihat bukti. *Buyer* dapat memberikan ulasan jujur di halaman produk dan toko *seller* untuk memperingatkan *buyer* lain tentang masalah ini dan memberi tekanan pada *seller*. Penting bagi buyer untuk memahami kebijakan pengembalian dan pengembalian dana Shopee dengan baik agar dapat memanfaatkan hak-haknya. Jika masalah tetap tidak terselesaikan, *buyer* dapat mencari solusi alternatif seperti meminta bantuan dari badan perlindungan konsumen yang berwenang.

REFERENSI

Buku

Kristiyanti CTS, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika 2011).

Marzuki PM, *Penelitian Hukum* (Penerbit Kencana 2007).

Nugraha SA, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsmen ditinjau dari Hukum Acara Perdata serta Kendala Implementasinya* (Media Group 2008).

Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Intermasa 2009).

Suparni N, *Cyberspace: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya* (Sinar Grafika 2009).

Udiana IM, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing* (Udayana University Press 2011).

Jurnal

Alaysia AN dan Muttaqin L, 'Analisis Penerapan Asas Itikad Baik dan Pertanggungjawaban Para Pihak Terkait Wanprestasi dalam Perjanjian Kerja Sama Pemborongan Rumah' (2023) 4 (3) Jurnal Interpretasi Hukum.

Christian YI, 'Itikad Baik dalam Klausula Baku pada E-commerce' (2023) 2 (1) Jurnal Sosialita.

Desiani A, Amirulloh M dan Suwandono A, 'Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik' (2019) 2 (1) Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an 56.

Fazriah D, 'Tanggung Jawab atas Terjadinya Wanprestasi yang Dilakukan oleh Debitur Pada Saat Pelaksanaan Perjanjian' (2023) 1 (2) Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat.

Harun RS, Dungga WA dan Tome AH, 'Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online' (2018) 12 (2) Jurnal Legalitas.

Hitipeuw Y, Tjoanda M dan Kuahaty SS, 'Itikad Baik Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online' (2023) 1 (1) Pattimura Law Study Riview.

Jusar R, Taher P dan Dwivismiar I, 'Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-Commerce' (2023) 3 (1) Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum.

Kadjar GAB dan Rudy DG, 'Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab dalam Transaksi *E-commerce* dengan Mekanisme Dropship' (2023) 10 (1) Jurnal Kertha Desa.

Kurniawan O, Zurnetti A dan Suharizal, 'Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-commerce) yang Mengarah Pada Penipuan' (2020) 1 (17) Jurnal Syntax Transformation.

Kusumawardani M, Ayu IK dan Heriawanto BK, 'Perlindungan Hukum Pihak Shopee terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian' (2022) 28 (8) Jurnal Dinamika.

Molle AA, Berlianty T dan Balik A, 'Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk' (2023) 1 (1) Pattimura Law Study Review.

Prastiwi W dan Demi KAS, 'Analisis Pengaruh Duta Merek, Pengembalian Dana dan Potongan Harga terhadap Pembelian Impulsif Konsumen di Situs Belanja Online Shopee (Studi Kasus Pada Konsumen yang Telah Melakukan Transaksi Minimal Satu Kali di Situs Belanja Online Shopee)' (2022) 17 (1) Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia.

Shellyn JTC, 'Hak Konsumen atas Ganti Rugi Pelaku Usaha yang Wanprestasi dalam Kontrak *Online* Indonesia' [2016] Jurnal Hukum.

Tiara RA dan Sholihah RA, 'Sistem Pengembalian Barang dan Dana Jual Beli di Marketplace Shopee Prespektif Fatwa DSN MUI tentang Jual Beli Salam' (2023) 3 (1) Jurnal Antologi Hukum.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.