

PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI JUAL BELI DILAKUKAN MELALUI MEDIA ELEKTRONIK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG 19 TAHUN 2016

Lidia Olivia Caroline Sembiring ¹⁾, Yonathan Hisarma Parhusip ²⁾, Ria Sintha Devi ³⁾, Rudolf Silaban ⁴⁾

Fakultas Hukum, Universitas Darma Agung, Medan, Indonesia ^{1,2,3,4)}

Corresponding Author: livisembiring@gmail.com ¹⁾ nathan.parhusip@gmail.com ²⁾ Kokriasintha@gmail.com ³⁾ banglabanshnh@gmail.com ⁴⁾

History:

Received : 11 April 2022

Revised : 12 Mei 2022

Accepted : 15 Juni 2022

Published: 15 September 2022

Publisher: Pascasarjana UDA

Licensed: This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



Abstract

The title of this thesis research is to resolve disputes in buying and selling transactions through electronic media (Facebook) and can be reviewed in Law 19 of 2016. The purpose of this research is to find out how to resolve disputes over buying and selling transactions carried out through electronic media (Facebook). The results of the study are disputes selling goods and services through Electronic Media as regulated in Article 39 paragraph 2 of Law 11 of 2008 as amended by Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Technology so that the settlement of Sale and Purchase Transactions made through Electronic Media can be resolved according to applicable law. The suggestions for this research are consumers to be careful, avoid fraud through electronic media (Facebook), and so that buyers can choose wisely to shop through a trusted Facebook account or a Facebook account that provides the seller's address or who has an official seller, as a business actor. before making a delivery so that it can be checked on the mutation of the bank account that the seller has so as not to be deceived by buyers who have not made transactions but are said to have made payment transactions, for the government it is necessary to monitor and evaluate for business actors to make it safe to conduct buying and selling transactions online. online which aims to monitor in the field of online commerce, including the electronic media Facebook.

Keywords: Dispute Resolution, Electronic Transactions, Electronic Media, Actors Business, Law

Abstrak

penelitian ini adalah untuk menyelesaikan Sengketa dalam Transaksi Jual Beli secara Media Elektronik (Facebook) dan dapat ditinjau Dalam UU 19 Tahun 2016. Adapun menjadi tujuan penelitian yakni untuk mengetahui cara menyelesaikan sengketa transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik (Facebook). Hasil Penelitian yaitu sengketa menjual barang dan Jasa melalui Media Elektronik yang diatur dalam Pasal 39 ayat 2 UU 11 Tahun 2008 sebagaimana telah berubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik sehingga penyelesaian Transaksi Jual Beli yang dilakukan melalui Media Elektronik dapat diselesaikan menurut Hukum yang berlaku. Adapun saran penelitian ini adalah konsumen agar berhati-hati, menghindari penipuan melalui media elektronik (Facebook), dan agar pembeli dapat memilih secara bijak berbelanja lewat akun facebook yang sudah terpercaya ataupun akun facebook yang memberikan alamat penjual atau yang mempunyai resmi, Penjual selaku pelaku usaha sebelum melakukan pengiriman agar dapat di cek pada mutasi rekening bank yang Penjual miliki agar tidak tertipu pada pembeli yang belum melakukan transaksi tetapi di bilang sudah melakukan transaksi pembayaran, bagi pemerintah yaitu perlu melakukan pemantauan dan evaluasi bagi pelaku usaha agar aman untuk melakukan Transaksi Jual Beli secara online yang bertujuan untuk memanta u dalam bidang perdagangan online termasuk pada media elektronik Facebook.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Transaksi Eklektronik,Media elektronik,Pelaku Usaha, Undang-Undang

PENDAHULUAN

Teknologi dan informasi yang

semakin maju melalui industri e-commerce membawa perubahan

terhadap jenis produk, maupun layanan pada sektor produk yang ditawarkan, rendahnya tingkat kesadaran dan pengetahuan konsumen terhadap hak dan kewajibannya, serta ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha yang berbasis transaksi elektronik menjadi faktor yang menyebabkan perselisihan atau sengketa konsumen dibisnis perdagangan yang berbasis online.

Sengketa bermula dari suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Kerugian yang dialami oleh salah satu pihak akan menimbulkan rasa tidak puas yang disebabkan adanya conflict of interest. Kerugian pada transaksi e-commerce timbul karena adanya proses negosiasi yang tidak seimbang diantara para pihak. Kasus yang sering terjadi dalam transaksi yang dilakukan melalui e-commerce adalah terdapat ketidaksesuaian antara gambar barang yang terpasang pada toko online dengan barang yang dikirim dan diterima oleh konsumen. Tindakan lain yang merugikan konsumen adalah pelaku usaha e-commerce sengaja untuk tidak mengirim barang yang telah dibeli konsumen untuk mendapat keuntungan sepihak.

Terkait model perdagangan yang berbasis pada transaksi elektronik, metode Alternatif Penyelesaian Sengketa (yang selanjutnya akan disebut APS) menjadi pilihan utama yang dapat dijadikan untuk menjembatani kepentingan hukum dengan sistem hukum yang berbeda.

Metode alternatif penyelesaian sengketa dipilih sebagai jalur penyelesaian-penyelesaian sengketa karena keperluan bisnis modern menghendaki penyelesaian sengketa yang cepat dan tidak menghambat iklim bisnis. Alternatif penyelesaian sengketa merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Saat memilih metode APS pihak yang bersengketa seharusnya mengacu kepada kontraknya sendiri (jika ada) yaitu pada klausul kontrak yang menunjukkan kepada pihak ketiga untuk membantu jika negosiasi tidak berhasil, yaitu jasa-jasa baik, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Di Indonesia alternatif penyelesaian sengketa diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa selanjutnya disebut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Pemasalahannya bentuk APS yang ada saat ini masih menggunakan model konvensional yang mengharuskan pihak-pihak yang bersengketa untuk bertemu secara langsung, padahal dalam e-commerce pihak-pihak yang melakukan hubungan hukum berasal dari seluruh wilayah Indonesia bahkan ada pula dari berbagai belahan dunia. Sehingga disinilah diperlukan sebuah metode APS yang dapat menjembatani berbagai kepentingan hukum dengan sistem yang berbeda, berbiaya murah, efisien dan efektif. Salah satu terobosannya dengan menggunakan model alternatif penyelesaian sengketa elektronik, yang dikenal dengan istilah Online Dispute Resolution (yang

selanjutnya akan disebut dengan ODR), sehingga pihak-pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan dimana saja dia berada. Adapun metode komunikasi online yang dapat digunakan, Salah satu media sosial yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli online yaitu *facebook*. *Facebook* adalah salah satu media elektronik yang pertama kali dikenalkan oleh Mark Zuckerberg pada tanggal 4 Februari 2004. *Facebook* adalah sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan para pengguna *facebook* untuk dapat mengunggah foto dan video di akun pribadinya miliknya dan bisa dilihat oleh pengguna akun *facebook* lainnya. Untuk saat ini *facebook* merupakan salah satu aplikasi yang sangat diminati penjual atau pembeli dalam melakukan transaksi jual beli barang online.

Menurut Amriani, sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ke tidak puasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan sengketa. Menurut Rahmadi, sengketa adalah situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat aktual maupun perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja.

Menurut penulis Sengketa adalah perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak yang lain. Menurut Degeng pengertian media elektronik Komponen strategi penyampaian

yang dapat dimuat pesan yang akan disampaikan kepada pembelajaran bisa berupa alat, bahan dan orang. Menurut penulis pengertian media elektronik adalah media yang menampilkan bentuk komunikasi melalui tulisan, gambar, dan suara. Penggunaan system elektronik mempunyai kewajiban untuk memenuhi ketentuan yang sudah diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Apabila terjadinya sengketa yang berkaitan dengan transaksi dagang melalui system elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa yang dapat menyelesaikan sengketa tersebut dapat melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan system elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar dikenai sanksi administrative berupa pencabutan izin.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan. Data diperoleh melalui beberapa literatur berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan penyelesaian sengketa transaksi jual beli dilakukan melalui media elektronik ditinjau dari undang-undang 19 tahun 2016,

Penelitian deskriptif ini dimulai dengan pengumpulan data yang

berhubungan dengan pembahasan di atas, lalu menyusun, mengklasifikasikan dan menganalisisnya kemudian menginterpretasikan data, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang fenomena yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Terhadap Penyelesaian Sengketa Transaksi Jual Beli Dilakukan Melalui Media Elektronik

Jual beli merupakan kontrak yang sangat populer dan sangat banyak digunakan orang, baik jual beli yang besar-besar sampai dengan jual beli yang kecil-kecil semacam jual beli permen di kios-kios. Terhadap semua jenis jual beli tersebut berlaku ketentuan hukum tentang jual beli. Pada setiap jual beli sekurang-kurangnya terdapat 2 (dua) pihak, yaitu pihak penjual yang berkewajiban menyerahkan barang objek jual beli dan pihak pembeli yang berkewajiban membayar harga pembelian.

Dalam hubungan dengan kewajiban pihak penjual, dalam suatu kontrak jual beli, di samping kewajiban pihak penjual untuk menyerahkan barang, kepada pihak penjual tersebut oleh hukum juga dibebankan kewajiban untuk "menanggung". Maksudnya adalah bahwa pihak penjual demi hukum mempunyai kewajiban untuk menjamin 2 (dua) hal sebagai berikut:

1. Menanggung/menjamin bahwa penguasaan benda adalah aman dan tentram. Maksudnya aman dari klaim pihak ketiga atas benda tersebut.

2. Menanggung/menjamin bahwa pada benda tersebut tidak ada cacat yang tersembunyi.

Selanjutnya, apakah yang sebenarnya menjadi dasar hukum bagi suatu kontrak jual beli. Sebenarnya, yang menjadi sumber hukum dari kontrak jual beli tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, buku ke-3 (tiga) tentang perikatan
2. Kitab Undang-Undang tentang Pertanahan sejauh yang menyangkut dengan jual beli tanah.
3. Hukum Adat setempat terhadap jual beli yang terkait dengan masyarakat adat.
4. Yurisprudensi.
5. Perjanjian internasional sejauh yang menyangkut dengan jual beli internasional.
6. Kebiasaan perdagangan, baik nasional maupun internasional.

Menurut Shanon dan Wearver sebagaimana terpetik dalam Edmon Makarim mengemukakan *Information* adalah *the amount of uncertainty that is reduced when a received*. Lalu Gordon B, Davis mendefinisikannya sebagai: *Information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is used of real or perceived value in current or prospective action or decision*.

Secara yuridis istilah atau pengertian informasi elektronik

telah diatur Pasal 1 butir 1 yang secara tegas ditentukan bahwa informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*elektronik mail*), telegram, telex, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Lalu dalam Pasal 1

butir 2 ditentukan juga bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya, (Pasal 1 butir 2). Teknologi informasi adalah salah satu media untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi secara Elektronik. Dalam Pasal 1 butir 17 ditentukan bahwa kontrak secara elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Atas dasar dalam ketentuan Pasal 1 butir 1, dan 17 tersebut dapat diketahui bahwa ruang lingkup materi yang diatur dalam Undang-Undang Informasi Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik adalah sangat luas dan saling Berkaitan dengan bidang hukum yang lainnya, misalnya hukum telekomunikasi, hukum penyiaran, hukum kontrak/perjanjian, hukum administrasi, hukum bisnis/perdagangan, hukum

perdata, dan hukum pidana, baik secara nasional maupun dalam lingkup dunia internasional, serta berbagai peraturan perundang-undangan lainnya.

Pengertian lain yang terkait erat dengan transaksi *e-commerce* ini adalah:

1. Internet berasal dari kata *Interconnection Networking*. Artinya hubungan berbagai komputer dengan berbagai tipe yang membentuk sistem jaringan mencakup seluruh dunia (jaringan komputer global) dengan melalui jalur telekomunikasi seperti kabel telepon satelit.
2. E-mail adalah pengiriman surat melalui media elektronik misalnya media komputer.
3. *World wide web* adalah jaringan luas (jaringan yang dimiliki oleh setiap perusahaan yang melayani jasa internet).
4. *Cardholder* adalah orang yang menggunakan kartu pembayaran yang dikeluarkan oleh sebuah *issuer*. Dalam setiap pembayaran SET, informasi nomor rekening yang dikirimkan *cardholder* dijamin kerahasiaannya.
5. *Issuer* adalah suatu institusi ekonomi (bank) yang membuat rekening dan mengeluarkan kartu pembayaran bagi *cardholder*. *Issuer* menjamin pembayaran untuk transaksi yang terotorisasi menggunakan kartu pembayaran yang dikeluarkannya, sesuai

- dengan regulasi yang dikeluarkan oleh pemegang merek dan pemerintah setempat. Contoh *issuer* adalah bank-bank yang mengeluarkan kartu kredit seperti Bank BCA, Bank Bali, Bank Lippo, BII dsb.
6. *Merchant* adalah orang yang menyediakan barang atau jasa untuk dipertukarkan dengan pembayaran, dalam hal ini pembayaran dilakukan melalui internet. Dalam SET, *merchant* dapat menyediakan transaksi yang aman bagi *cardholder*. *Merchant* terlebih dahulu harus relasi dengan *acquirer*
 7. *Acquirer* adalah suatu institusi ekonomi yang membuat rekening bagi *merchant* dan melakukan proses otoritas kartu pembayaran yang diterima oleh *merchant* dari *cardholder*. Contohnya *acquirer* adalah bank-bank yang menyediakan layanan otoritas bagi toko-toko yang menerima pembayaran dengan kredit seperti Bank BCA, Bank Bali, Bank Lippo, BII dsb.
 8. *Payment gateway* adalah suatu pihak ketiga yang merupakan perangkat yang dioperasikan oleh *acquirer* atau pihak ketiga untuk memproses pesan pembayaran termasuk instruksi pembayaran dari *cardholder*.
 9. Pemegang merek adalah suatu badan usaha yang mengembangkan sistem kartu pembayaran, yang melindungi, mempromosikan dan menciptakan aturan-aturan penggunaannya. Ada beberapa pemegang merek yang merupakan institusi ekonomi dan berperan sebagai *issuer* maupun *acquirer*. Contoh pemegang merek yaitu Visa, Master Card, Amex, dsb.
 10. Pihak ketiga terkadang *acquirer* maupun *issuer* memilih pihak ketiga untuk menjalankan *payment gateway*.
 11. Web site (Situs web), merupakan tempat penyimpanan data dan informasi dengan topik tertentu.
 12. Web adalah fasilitas hipertaks untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi, dan multimedia lainnya. Diantara data tersebut saling berhubungan satu sama lain. Untuk membaca data dan informasi pada web dapat menggunakan *web browser microsoft internet explorer* atau *netscape communicator*.
 13. Web server merupakan komputer yang selalu hidup 24 jam.
 14. Di internet yang berfungsi untuk mengolah sb page atau devisi lain adalah server penyedia web di internet.
 15. *Browser*, merupakan program aplikasi yang digunakan untuk memudahkan melakukan

navigasi (penelusuran) berbagai data dan informasi pada www. Browser yang terkenal adalah internet explorer dan netscape navigator.

16. URL (*Universal Resource Locator*), adalah alamat absolut suatu web di internet. Meskipun koneksinya berbeda sering diartikan sama dengan alamat web site.

17. HTTP (*Hypertext transfer protocol*), merupakan suatu teknologi format protokol yang berfungsi menampilkan dan mengelola halaman web di dalam web server.

undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai *cyber law* Indonesia dibentuk karena adanya suatu kebutuhan yang mendesak bagi masyarakat, bangsa dan Negara Republik Indonesia saat ini dan dimasa datang supaya dapat berdaya saing pada era global atau pasar bebas atau perdagangan bebas dalam lingkup dunia internasional.

B. Serta Metode Pembayaran Dalam Transaksi Melalui Media Elektronik (Facebook)

Banyaknya pengguna facebook memudahkan pedagang online melakukan promosi penjualan sehingga penghasilan penjual lebih jauh meningkat dibandingkan tidak menggunakan sosial Media (*Facebook*) karena banyaknya pengguna yang melihat produk

yang akan ditawarkan di facebook. Jarak tidak menjadi masalah, karena orang yang jauh pun dapat melihat produk jualan yang diposting. Facebook dapat membantu konsumen melihat barang yang ingin digunakan. Hal ini dapat terjadi karena sifat media sosial yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan pertumbuhan pengguna aktif *Facebook* setiap harinya, maka *Facebook* menjadi sebuah tempat yang sangat potensial untuk melakukan penjualan, iklan dan melakukan aktifitas *e-business*.

Salah satu aktifitas bisnis yang dimaksud adalah e-commerce dalam facebook atau dikenal juga sebagai *facebook commerce* (*F-Commerce*). E-commerce adalah kemampuan untuk menjalankan transaksi pada *Facebook* tanpa meninggalkan jaringan dan itegrasi *Facebook* pada bentuk tradisional e-commerce berbasis web. Fitur-fitur yang dimiliki oleh *F-Commerce* adalah:

1. Media pemasaran gratis pada facebook
 - a. Facebook Pages (halaman Facebook)
 - b. Memungkinkan pemasar untuk membangun profil, melibatkan pengunjung, dan berbagi pesan.
 - c. Facebook Group, digunakan untuk mempercepat hubungan pemasar dengan penggemar dan pengguna.
 - d. Facebook Questions, memungkinkan pemilik halaman menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan bisnis mereka, dengan administrator

yang dapat mengirimkan pertanyaan langsung pada halaman mereka.

- e. Facebook connect
- f. merupakan suatu cara untuk mendapatkan pengunjung untuk berbagi konten pemasar.

C. Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik (Facebook)

Beberapa permasalahan yang timbul dalam transaksi jual beli melalui media sosial Instagram:

1. Masih minimnya pengetahuan tentang teknologi informasi, khususnya dalam pemanfaatan untuk bisnis sehingga menimbulkan banyak kekhawatiran.
- D. Adanya peluang penggunaan akses oleh pihak yang tidak berhak, khususnya yang bermaksud tidak baik, misalnya pembobolan data oleh para hacker yang tidak bertanggung jawab, pembobolan kartu kredit, dan rekening tabungan.
- E. Adanya gangguan teknis, misalnya kesalahan dalam penggunaan perangkat komputer dan kesalahan dalam pengisian data. Hal ini bisa terjadi, khususnya bagi yang belum mahir (kurang berpengalaman) dalam menggunakan teknologi informasi.
- F. Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan (server). Hal ini dapat terjadi ketika pesanan

sedang ramai, tetapi internet tidak dapat diakses karena masalah teknis, sehingga kesempatan lewat begitu saja. Keabsahan perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata disebutkan ada 4 syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan antara kedua belah pihak untuk mengikat diri, kecakapan untuk membuat perjanjian, obyek tertentu dan suatu sebab yang halal. Jual beli secara online merupakan salah satu metode perdagangan modern yang tidak mempertemukan antara penjual dan pembeli.

Jual beli online merupakan salah satu metode perdagangan modern yang tidak mempertemukan penjual dan pembeli, maka untuk terjadinya suatu kesepakatan sulit untuk diketahui dengan jelas kapan kesepakatan itu terjadi antara kedua belah pihak itu terjadi. Selain itu mengenai kecakapan kedua belah pihak juga dipertanyakan karena antara penjual dan pembeli tidak bertemu langsung maka tidak dapat diketahui dengan jelas kedua belah pihak tersebut cakap atau tidak menurut Undang-Undang.

Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh manusia untuk mengatasi resiko-resiko yang mungkin timbul sehingga akan mengakibatkan kerugian antara lain:

1. Menghindari (avoidance) maksudnya, berbuat sesuatu

atau tidak berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu agar tidak mendapat kerugian.

2. Mencegah (prevention) maksudnya, mengadakan tindakan tertentu dengan tujuan paling tidak mengurangi kerugian.
3. Mengalihkan (transfer) maksudnya, kemungkinan buruk yang dapat menimpa dirinya dialihkan pihak lain.
4. Menerima (assumption or retention).

Dari kebanyakan kasus yang ada wanprestasi dilakukan oleh pelaku usaha misalnya telat mengirimkan barang, salah dalam mengirim produk barang yang dipesan, barang yang dibeli tidak sesuai dengan keterangan informasi yang ditampilkan atau bisa juga pelaku usaha yang dengan

sengaja berniat tidak memenuhi kewajibannya. Upaya konsumen untuk menuntut ganti rugi dapat dilakukan melalui cara:

a. Litigasi

Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang ITE yang menjelaskan para pihak dapat menggugat apabila dalam penyelenggaraan transaksi elektronik merugikan pihak lain. Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat 1,2 dan 3 Undang-Undang ITE, maka alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh

konsumen di pengadilan adalah bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari media social yang menyatakan kesepakatan melakukan pembelian, nama, alamat, nomor telp dan nomor rekening pelaku usaha.

b. Non Litigasi

Dalam pasal 39 ayat (2) Undang-Undang ITE yang menjelaskan bahwa selain penyelesaian gugatan perdata, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga lainnya. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri secara kekeluargaan. Masing-masing badan hukum ini memiliki pendekatan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan perkara yang ada.

Sengketa dalam transaksi jual beli melalui media sosial Instagram telah diakomodasi oleh ketentuan dalam KUH Perdatayaitu bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi atas suatuperbuatan melawan hukum yang merugikannya. Pada hakikatnya *Facebook* bukanlah sebagai platform untuk melakukan jual beli melainkan hanya sebagai media sosial. Hanya saja

karena banyak orang yang memakai media sosial tersebut para produsen (penjual) menjadikan media elektronik (*Facebook*) sebagai sarana/wadah jual beli online untuk menjalankan strategi marketing dengan mengunggah dan mempromosikan barang dagangannya dan ada juga penjual yang menghubungkan akun Instagram Online Shop miliknya ke platform karna dianggap lebih meyakinkan bagi pembeli untuk terhindar dari penipuan. Penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli melalui media elektronik (*Facebook*) apabila terjadinya wanprestasi dapat dilakukan dengan cara melaporkan akun Instagram tersebut ke pihak yang berwajib tetapi harus terpenuhi unsur-unsur tindak pidana penipuan sebagaimana yang diatur dalam pasal 28 ayat (1) Undang-Undang ITE.

SIMPULAN

1. Pengaturan Hukum Penyelesaian Sengketa dalam Jual Beli dalam Media Elektronik (*Facebook*) dalam suatu sistem transaksi perdagangan semakin berkembang pesat sama seperti halnya sistem jual beli konvensional, dimana jual beli terjadi ketika ada kesepakatan antara Penjual dan Pembeli mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan serta harga atas barang atau jasa tersebut. Jual beli secara online dan jual beli pada umumnya (konvensional) yang membedakan hanya pada media yang digunakan oleh Penjual

sesuai dengan Pasal 1458 KUH Perdata.

2. Bentuk-bentuk penjualan melalui media elektronik Pengaturan Hukum Penyelesaian Sengketa dalam Jual Beli dalam Media Elektronik *Facebook, Shopee, Lazada, Tokopedia, Bibli.com, JD.ID, Ralali, Bhineka.com, Tok Shop, Aku Laku, Bukalapak, Mekkaya, OLX, dan lain-lain* dilakukan menggunakan Aku Media Sosial dan system Pembayaran dilakukan Non Tunai atau Transfer langsung atau sistem *Cash On Delivery* (pembayaran di Tempat) menggunakan Platform Transfer, Tunai maupun Cash.
3. Perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli melalui media sosial Instagram yaitu seperti penuntutan sampai ke pengadilan apabila penjual melakukan wanprestasi atau dapat juga dilakukan penyelesaian secara nonlitigasi dengan akibat hukum berupa ganti rugi seperti pengembalian uang, penggantian barang, atau potongan harga barang, dan kompensasi sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan aspek perlindungan dari segi hukum pidana yaitu bisa dilaksanakan dengan melaporkannya ke pihak yang berwajib dalam hal ini polisisesuai dengan ketentuan Pasal 378 KUHP Tentang Penipuan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajagrafindo Persada, Jakarta: 2010.

- Anonymous, *Konsideran Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Kesindo Utama, Surabaya : 2008.
- Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2010
- C.Treadaway and M.Smith "Facebook Marketing", *Media*, Vol 1, no. 2010
- Dr. Munir Fuady, SH., M.H., LL.M. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global* PT Citra Aditya, Bandung: 2013.
- Gatot Sumartono, *Arbitase Dan Mediasi Di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2006.
- Kitab Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*)
- Linda and S.Lai, "Facebook Lessons for business startuos", *Int.J.soc.behav.educ.Econ Bus.Ind.Eng.*, vol.5, 2011
- Moch. Basarah *Prosedur Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional Dan Modern (Online)*, Genta Publishing, Yogyakarta: 2011.
- Salim H.S, *Hukum Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta: 2015.
- A. Sumber Lain.**
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU ITE
- Widaningsih, "Penyelesaian Sengketa E-Commerce, *Jurnal Panorama Hukum*, Vol.2, No. 2,
- Yulistya Adi Nugraha, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Pihak Penanggung Terhadap Pengajuan Klaim Asuransi Kesehatan Oleh Tertanggung Tertanggung Di PT. Axa Mandiri Financial Services* Jurnal Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang: 2009
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2003