

BAB II

ASPEK HUKUM E-COMMERCE DAN PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI MEDIASI DALAM *E-COMMERCE*

A. Tinjauan Teori Mengenai Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)

1. Definisi Transaksi Elektronik

Di era digital ini, segala kegiatan mulai dapat dilakukan secara *online*, salah satunya dalam hal bertransaksi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang meningkat memiliki pengaruh terhadap segala aspek dalam kehidupan manusia. Internet adalah salah satu media informasi dan komunikasi elektronik terbesar yang sangat dimanfaatkan oleh manusia untuk berbagai kegiatan, seperti *browsing*, mencari informasi data atau berita, berkomunikasi, hingga melakukan kegiatan ekonomi atau lebih dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau *e-commerce*, dan melakukan perjanjian biasa yang disebut dengan *e-contract*¹³, transaksi jual beli tidak hanya dilakukan melalui tatap muka, namun dapat juga dilakukan dengan menggunakan media internet. Fasilitas internet, pelaku usaha dan konsumen semakin dimudahkan dalam melakukan transaksi jual beli karena transaksi jual beli dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun

¹³ Kosmas Dohu Amajihono, Kekuatan Hukum Kontrak Elektronik, *Jurnal Panah Keadilan*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2022, Hlm. 132.

juga tanpa harus saling bertatap muka. Perjanjian jual beli dengan menggunakan jaringan internet disebut dengan Transaksi Elektronik.¹⁴

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) semakin berkembang pesat di era globalisasi. Salah satu perwujudan dari TIK adalah lahirnya internet. Pengelolaan internet merupakan topik besar dan kompleks. Berbicara tentang pengaturan internet, kita mungkin berpikir pertanyaan penting tentang lembaga-lembaga tertentu yang berkaitan, seperti: *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN). Internet adalah jaringan global dari beberapa jaringan yang berkaitan satu sama lain, selain itu, komunikasi antara jaringan tersebut diaktifkan melalui *Internet Protocol* (IP).

Pada awalnya internet dijadikan sarana komunikasi dalam bidang militer dan penelitian, kemudian menjadi sarana yang telah secara meluas digunakan dalam berbagai bidang kehidupan lain, seperti bidang bisnis khususnya perdagangan (*electronic commerce*). Pada perkembangannya *electronic commerce* (*e-commerce*) lahir selain disebabkan oleh adanya perkembangan teknologi informasi, juga karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang serba cepat, mudah, praktis, dan menghendaki kualitas yang lebih baik. Transaksi *e-commerce* memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap perdagangan global.¹⁵

¹⁴ Arsensius, Aspek-Aspek Hukum Perdata Internasional Dalam Transaksi Elektronik di Indonesia, *Jurnal Varia Bina Civika*, Vol. 1, No. 75, 2009, Hlm. 2.

¹⁵ Hetty Hassanah dkk, Prinsip-Prinsip yang Harus Dipertimbangkan dalam Penyelesaian Sengketa Nama Domain Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Negara Hukum*, Vol. 12, No. 1, 2021, Hlm. 44.

Konsep *e-commerce* berkaitan dengan pertukaran komoditas atau layanan yang difasilitasi oleh modalitas elektronik. Sebaliknya, pengaruh kehadiran Internet pada perkembangan teknologi informasi konsumen memaksa konsumen untuk menjadi semakin cerdas dan spesifik ketika memilih produk. Selain itu, bagi produsen, kemenangan ini menghasilkan efek konstruktif dengan merampingkan penyebaran produk, sehingga menghemat sumber daya dan waktu.¹⁶

Transaksi elektronik atau *e-commerce* telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam perkembangan bisnis modern. Kemajuan teknologi digital telah memungkinkan aktivitas jual beli dilakukan secara daring melalui berbagai platform elektronik. *E-commerce* tidak hanya mencakup transaksi jual beli barang dan jasa, tetapi juga mencakup aktivitas bisnis lain seperti pemasaran digital, layanan pelanggan, serta sistem pembayaran berbasis elektronik. Dengan adanya kemudahan akses melalui perangkat seperti komputer dan ponsel, *e-commerce* mampu menjangkau konsumen secara lebih luas dan efisien.¹⁷

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, *e-commerce* mengalami pertumbuhan yang pesat. Transformasi ini didukung oleh infrastruktur digital yang semakin canggih, termasuk sistem pembayaran elektronik, keamanan data, serta platform perdagangan

¹⁶ Fachurrahman, D. A., dkk., Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-Commerce*), *Jurnal Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 1, No. 3, 2023, Hlm. 121–128.

¹⁷ Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nur Alam, *E-Commerce: Dasar Teori Dalam Bisnis Digital*, Andi, Jakarta, 2020, Hlm. 25.

berbasis internet.¹⁸ Keunggulan utama dari *e-commerce* terletak pada kemampuannya untuk menghilangkan batasan geografis, sehingga memungkinkan interaksi bisnis antara produsen, distributor, dan konsumen secara lebih fleksibel. Selain itu, model bisnis berbasis *e-commerce* memberikan efisiensi dalam operasional, baik dari segi waktu maupun biaya.

Dari perspektif hukum, transaksi elektronik memerlukan regulasi yang dapat menjamin kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat. Keamanan data, perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi daring menjadi aspek krusial yang harus diatur secara jelas.¹⁹ Regulasi yang baik akan mendukung pertumbuhan *e-commerce* yang lebih sehat dan berkelanjutan, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam melakukan transaksi secara daring.

Selain aspek hukum, *e-commerce* juga menuntut inovasi strategi bisnis yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Pemanfaatan analisis data besar (*big data analytics*), kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), serta sistem manajemen pelanggan berbasis digital menjadi faktor yang semakin penting dalam meningkatkan daya saing bisnis.²⁰ Dengan demikian, perkembangan *e-commerce* tidak hanya

¹⁸ Romindo dkk., *E-Commerce dan E-Business: Konsep dan Implementasi*, Yayasan Literasi Sains Indonesia, Yogyakarta, 2024, Hlm. 47.

¹⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2017, Hlm. 63.

²⁰ Romindo dkk., *E-Commerce: Implementasi, Strategi, dan Inovasinya*, Yayasan Kita Menulis, Yogyakarta, 2019, Hlm. 89.

mengubah pola transaksi ekonomi, tetapi juga mendorong transformasi bisnis secara menyeluruh dalam ekosistem digital.

Perkembangan yang sangat pesat dari *e-commerce* ini disebabkan oleh beberapa hal, sebagai berikut²¹:

- a. *E-commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat pelanggan dapat mengakses seluruh informasi secara terus-menerus;
- b. *E-commerce* dapat mendorong kreatifitas dari pihak penjual secara tepat dan cepat serta pendistribusian informasi yang disampaikan berlangsung secara periodik;
- c. *E-commerce* dapat menciptakan efisiensi yang tinggi, murah, dan informatif;
- d. *E-commerce* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan yang cepat, mudah, aman, dan akurat;
- e. Nama domain adalah alamat internet penyelenggara negara, orang, badan usaha. dan/atau masyarakat, yang dapat digunakan dalam berkomunikasi melalui internet, yang berupa kode atau susunan karakter yang bersifat unik untuk menunjukkan lokasi tertentu dalam internet.

Secara teknis, nama domain adalah konversi dari alamat *Internet Protocol* (IP) yang merupakan alamat (dalam angka) suatu *host*, *server* atau komputer yang terhubung pada jaringan

²¹ *Id.*

internet yang dikelola oleh institusi yang memiliki jaringan global. Nama domain (*domain name*) dalam terminologi yuridis dapat diartikan sebagai jati diri yang digunakan sebagai identitas seseorang, perusahaan, atau badan hukum lainnya agar dapat berkomunikasi di *cyberspace*. Nama domain ini bisa merupakan nama perseorangan, nama perusahaan, atau bahkan nama produk tertentu. Definisi lain mengenai nama domain adalah nama unik yang mewakili suatu organisasi dimana nama itu akan digunakan oleh pemakai internet untuk menghubungkan ke organisasi tersebut.

- f. *Domain Name System* (DNS) merupakan salah satu fitur yang paling penting dari Internet yang dikelola oleh ICANN. Secara fisik infrastruktur DNS yang terdiri dari server nama, termasuk sistem server bawah yang menyediakan informasi yang mengarahkan nama tertentu untuk setiap top level domain ke server yang sesuai. ICANN bertanggung jawab untuk alokasi sistem top level domain tersebut.

Penamaan domain di internet bersifat standar dan hirarkis melalui *System Distributed Data base* yang dikenal dengan *Domain Name System* (DNS) yang merupakan sistem penamaan domain untuk memberikan identitas atas sebuah *host* atau server dalam jaringan internet. Fungsi DNS dilakukan oleh

sekumpulan DNS server di seluruh dunia yang terhubung secara hierarki seperti layaknya sebuah organisasi.

2. Karakteristik Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini berbanding lurus dengan peningkatan laju perekonomian. Informasi yang dihasilkan menjadi suatu komoditi yang sangat berpengaruh dan memberikan keuntungan.²² Kemajuan teknologi dinilai membawa banyak perubahan salah satunya dalam bidang usaha perdagangan yakni kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan melalui jarak jauh dengan menggunakan peralatan telekomunikasi dan peralatan komputer.²³

Dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut “UU ITE”) dapat dipahami bahwa transaksi elektronik adalah suatu perbuatan hukum yang dilaksanakan dengan menggunakan jaringan komputer, media komputer, dan/atau media elektronik yang lainnya. Berdasarkan ketentuan tersebut transaksi elektronik tidak memerlukan pertemuan langsung antar para pihak yang bertransaksi.

Pengaturan mengenai keabsahan *E-Commerce* tercantum dalam ketentuan Pasal 1 ayat (7) UU ITE yang menyatakan bahwa kontrak

²² Rochani Urip Salami dan Rhadi Wasi Bintoro, Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (*E-Commerce*), *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13, 2013, Hlm. 124.

²³ Lathifah Hanim, Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam *E-Commerce* Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 14, Agustus 2014, Hlm. 192.

elektronik adalah perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pembeli telah diterima dan disetujui oleh penjual sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (2) UU ITE dijelaskan bahwa:

“Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”.

Kegiatan transaksi elektronik diwajibkan memiliki kekuatan hukum seperti dalam kontrak konvensional.²⁴ Kontrak yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (17) UU ITE adalah kontrak elektronik yang merupakan perjanjian yang disusun oleh para pihak melalui sistem elektronik.

Transaksi elektronik dapat dilaksanakan dalam ranah privat maupun publik yang wajib menggunakan itikad baik dalam hal interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama terjadinya transaksi, ketentuan lebih lanjut berkaitan dengan penyelenggaraan transaksi elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah. Transaksi elektronik adalah transaksi yang meninggalkan kebiasaan transaksi lama yaitu dengan cara tatap muka dan satu pihak harus mendatangi pihak lainnya, hal ini dikarenakan transaksi elektronik menggunakan basis media internet sebagai penghubung antara satu

²⁴ Ivana Kirty Lea Rantung, Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet (*E-Commerce*) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, *Jurnal Lex et Societatis*, Vol. 5, 2017, Hlm. 89.

pihak dengan pihak lainnya, namun walaupun tidak bertatap muka transaksi elektronik juga harus sesuai pada ketentuan undang-undang yang berlaku dikarenakan kedua pihak terlindungi oleh hukum yang berlaku.

Berdasarkan karakteristiknya *E-commerce* dibagi kedalam empat macam yaitu²⁵:

a) *Business to Business* (B2B)

Dalam *E-commerce* ini sudah terjalin hubungan partner sebelumnya, hubungan bisnis yang terjadi dilakukan berulang-ulang oleh hanya subjek bisnis yang merupakan orang yang sudah dekat kemudian hal tersebut dilakukan secara terus menerus dan berjenjang sampai berlangsung dengan lama bisnis tersebut.

b) *Business to Consumer* (B2C)

Dalam *E-commerce* ini hubungan yang terjalin terbuka untuk umum, seluruh Informasi disebarluaskan secara terbuka, dan perjalanan bisnisnya berdasarkan permintaan yang masuk, pada karakter ini merupakan yang paling sering dijumpai dikarenakan konsumen yang melakukan transaksi langsung untuk digunakan keperluan pribadi atau dengan kata lain

²⁵ Budi Agus, Regulasi Hukum dalam Transaksi *E-commerce*, Jakarta , *Jurnal Media Neliti*, 2015, Hlm.136.

konsumen tersebut adalah pengkonsumi paling akhir dari rantai produksi.

c) *Consumer to Consumer*

Consumer to consumer adalah seorang konsumen secara langsung menjual barangnya kepada konsumen lainnya, dalam hal ini konsumen membeli barangnya langsung namun pada akhirnya konsumen tersebut tidak mengkonsumsi barang ataupun jasa tersebut lantas konsumen tersebut mengiklankan barang/jasa tersebut untuk diperjual belikan kepada konsumen lainnya untuk meraup keuntungan daripada proses bisnis tersebut.

d) *Customer to Business (B2C)*

Customer to Business adalah model yang meletakkan konsep konsumen atau individu menciptakan nilai dan perusahaan mengkonsumsi nilai tersebut. Seperti halnya *review* terhadap suatu produk tertentu yang kemudian menjadi penilaian dari *customer* kemudian nilai tersebut dikonsumsi oleh perusahaan-perusahaan terkait, hal ini yang baru-baru ini marak, banyak konsumen mengkonsumsi sesuatu untuk dijadikan bisnis dikarenakan penilaian daripada konsumen dihargai oleh pihak perusahaan maka dari itu dijadikan bisnis untuk para konsumen.

Regulasi *e-commerce*, sebagai aturan hukum, menetapkan standar yang menjaga dan melindungi kepentingan konsumen. Menurut Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, perlindungan konsumen terdiri dari serangkaian tindakan yang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Oleh karena itu, hal-hal yang harus diperhatikan tentang perlindungan konsumen adalah bagaimana hak-hak konsumen dilindungi dalam kerangka hukum yang berlaku.²⁶

UU ITE berfungsi sebagai dasar hukum yang memberikan legitimasi pada transaksi elektronik. Selain itu, pemerintah juga telah menetapkan peraturan turunan seperti Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), yang memperjelas tata kelola transaksi elektronik di Indonesia.

Landasan filosofi dari perjanjian jual beli secara elektronik, yaitu didasarkan kepada kepercayaan. Kepercayaan dikonsepkan sebagai pengakuan atau keyakinan dari para pihak, di mana para pihak, saling percaya bahwa pihak penjual akan menyerahkan barang yang dijual dan menerima uang dan pembeli elektronik meyakini bahwa akan menyerahkan uang dan menerima barang atau benda dari penjual.

Pengaturan tentang perjanjian jual beli secara elektronik antara lain terdapat pada²⁷:

- a. KUH Perdata;

²⁶ Wahyudi, I. dkk., Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk pada Saat Produksi Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 3, 2022, Hlm. 89–94.

²⁷ Salim, *Hukum Kontrak Elektronik E-Contract Law*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2020, Hlm. 44.

- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; dan
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Secara sosiologis, perjanjian jual beli secara elektronik menimbulkan masalah, tidak hanya masalah moralitas, tetapi juga masalah yuridis. Masalah yuridis, yaitu pihak penjual tidak melaksanakan prestasi sebagaimana mestinya. Contohnya, barang yang diminta dan akan dibeli oleh pembeli adalah berupa baju ukurannya L, namun yang dikirim baju ukuran XL. Oleh karena itu, barang yang dikirim itu tidak cocok ukurannya dengan baju yang sering digunakan oleh pembeli.²⁸

B. Tinjauan Hukum Mengenai Sengketa Transaksi Elektronik dan Penyelesaiannya

1. Sengketa dalam Transaksi Elektronik

Transaksi *e-commerce* adalah segala bentuk transaksi perdagangan barang dan jasa melalui media elektronik. Dalam dunia

²⁸ *Id.*

internasional kontrak bisnis secara umum diatur melalui *United Nation in Contract for International Sale of Goods* (UNCSIG) 1980 dan 1986. Konvensi ini mengatur permasalahan kontraktual yang berhubungan dengan jual beli. Transaksi perdagangan secara elektronik ini sesungguhnya mengandung banyak sekali aspek hukum yang harus diperhatikan, misalnya tentang legalitas adanya perjanjian jual beli yang dibuat dengan media elektronik, regulasi terhadap perlindungan bagi konsumen yang dirugikan, maupun tentang tata cara penyelesaian apabila terdapat sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.²⁹

Transaksi elektronik yaitu adanya kegiatan perikatan atau hubungan hukum secara elektronik antara jaringan berbasis komputer dengan sistem komunikasi dengan difasilitasi oleh jaringan internet atau jaringan global lainnya. Pasal 1338 KUH Perdata memberlakukan Asas Kebebasan Berkontrak, kontrak elektronik harus diperiksa untuk memastikan apakah kontrak terkait sah atau tidak. Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat³⁰:

- a. Kesepakatan yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

²⁹ Rosalinda Elsinia Latumahina, Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik, *Jurnal Gema Aktualita*, Vol. 4, No. 1, 2015, Hlm. 43–53.

³⁰ Renata Christha Auli, Pasal 1320 KUH Perdata tentang Syarat Sah Perjanjian, *Klinik Hukumonline*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pasal-1320-kuh-perdata-tentang-syarat-sah-perjanjian-lt656f1d2ff0d7/>. diakses pada Jumat, 31 Januari 2025, pukul 20.08 WIB,

- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Pasal 1320 KUH Perdata mengatur syarat sah perjanjian yang berbunyi sebagai berikut::

a. Kesepakatan Para Pihak

Kesepakatan berarti telah adanya kehendak serta persetujuan dari kedua belah pihak untuk membuat perjanjian. Sebagaimana yang dipertegas dalam Pasal 1321 KUH Perdata, bahwa tidak ada suatu persetujuan pun yang mempunyai kekuatan dalam hal diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.

b. Kecakapan Para Pihak

Pasal 1330 KUH Perdata mengatur bahwa yang tak cakap untuk membuat persetujuan adalah anak yang belum dewasa, orang yang ditaruh di bawah pengampuan, dan perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu. Akan tetapi dalam perkembangannya, seorang istri dapat melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam SEMA 3/1963 jo. Pasal 31 UU Perkawinan.

c. Suatu Hal Tertentu/Pokok Persoalan Tertentu

Menurut Pasal 1234 KUH Perdata, yang dimaksud suatu hal tertentu dalam syarat sah perjanjian adalah objek perjanjian yaitu prestasi, misalnya memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu.

d. Sebab yang Halal/Tidak Terlarang

Berdasarkan Pasal 1337 KUH Perdata, suatu sebab adalah terlarang apabila sebab tersebut dilarang oleh undang-undang atau apabila sebab tersebut bertentangan dengan kesusilaan maupun ketertiban umum.

Sengketa dalam transaksi elektronik adalah perselisihan yang terjadi karena ketidaksesuaian, pelanggaran, atau masalah hukum yang terjadi selama transaksi yang dilakukan melalui media digital atau internet. Sengketa ini dapat melibatkan konsumen, pelaku usaha, penyedia layanan digital, serta pihak ketiga yang berperan dalam proses transaksi, seperti penyedia pembayaran atau jasa pengiriman, terdapat sengketa dalam transaksi elektronik:

a. Sengketa Keabsahan Transaksi;

Kontrak elektronik merupakan salah satu variasi baru dalam perjanjian bisnis baik jual beli maupun hal yang berkaitan dengan bisnis. Secara umum banyak orang di Indonesia sebagai pelaku ekonomi baik konsumen, produsen dan distributor tidak sadar bahwa jual beli yang dilakukan melalui sistem elektronik

adalah sebuah perjanjian bisnis. transaksi komersial elektronik (*e-commerce*) merupakan bentuk bisnis non-face dan non-sign (tanpa tatap muka tanpa tanda tangan).³¹

Sengketa ini muncul ketika ada perbedaan pendapat mengenai sah atau tidaknya suatu transaksi elektronik. Terjadi karena tidak adanya tanda tangan digital yang sah, ketidaksesuaian identitas pihak yang melakukan transaksi, kurangnya persetujuan yang jelas dari salah satu pihak. Serta penggunaan akun atau identitas palsu dalam transaksi.

b. Sengketa Konsumen dan Penjual;

Sengketa ini melibatkan konsumen dan penjual terkait kualitas produk, keterlambatan pengiriman, penipuan, atau ketidaksesuaian barang/jasa dengan deskripsi. Munculnya Hak dan Kewajiban antara perusahaan penyelenggara sistem elektronik dengan konsumen ialah saat konsumen menyetujui *Term of Service* (Ketentuan Layanan) yang diberikan oleh perusahaan penyelenggara sistem elektronik. Dengan begitu telah terjadi perikatan yang terjadi antar para pihak. *Term of Service* tersebut merupakan suatu kontrak elektronik yang diberikan oleh Perusahaan Penyelenggara Sistem Elektronik kepada konsumen untuk memenuhi atau mengikuti peraturan yang telah dibuat oleh

³¹ Totok Tumangkar, Kabsahan Kontrak dalam Transaksi Komersial Elektronik, *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*, No. 1, 2016, Hlm. 34.

perusahaan penyelenggara sistem elektronik. Dalam hal ini, konsumen mempercayakan Data Pribadi yang mereka miliki untuk di proses kepada Perusahaan Penyelenggara Sistem Elektronik.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata membedakan dengan jelas antara perikatan yang timbul dari perjanjian dan perikatan yang timbul dari Undang-Undang. Akibat Hukum suatu perikatan yang lahir dari perjanjian memang dikehendaki oleh para pihak, karena memang perjanjian didasarkan atas kesepakatan yaitu persesuaian kehendak antara para pihak yang membuat perjanjian. Adapun akibat hukum suatu perikatan yang lahir dari Undang-Undang mungkin tidak dikehendaki oleh para pihak tetapi hubungan hukum dan akibat hukumnya ditentukan oleh Undang-Undang.

Apabila atas perjanjian yang disepakati terjadi pelanggaran maka dapat diajukan gugatan wanprestasi, karena ada hubungan kontraktual antara pihak yang menimbulkan kerugian dan pihak yang menderita kerugian. Apabila tidak ada hubungan kontraktual antara pihak yang menimbulkan kerugian dan pihak yang menerima kerugian, maka dapat diajukan gugatan perbuatan melawan hukum.

c. Sengketa Data Pribadi;

Sengketa ini timbul akibat penggunaan atau penyalahgunaan data pribadi pelanggan tanpa izin. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong tingginya transaksi melalui *e-commerce* yang menembus batas negara. Sehingga perlindungan data pribadi menjadi produk regulasi dengan urgensi tinggi dalam kerangka melindungi kepentingan warga negara sekaligus mendorong pemanfaatan perkembangan digital bagi ekonomi bangsa.

Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) resmi diundangkan, Secara umum, UU PDP terdiri dari 76 Pasal dan mengatur ketentuan standar untuk pelindungan data pribadi yang wajib dijadikan acuan oleh semua sektor yang melibatkan pemrosesan data pribadi dalam penyelenggaraannya. Pengaturan dasar yang dimuat diantaranya:

- 1) jenis data pribadi;
- 2) hak subjek data pribadi;
- 3) pemrosesan data pribadi;
- 4) kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi dalam pemrosesan data pribadi;
- 5) transfer data pribadi;
- 6) sanksi administratif;
- 7) kelembagaan;

- 8) penyelesaian sengketa dan hukum acara;
- 9) larangan dalam penggunaan data pribadi; dan
- 10) ketentuan pidana.³²

d. Sengketa Pembayaran.

Sengketa ini terkait masalah dalam proses pembayaran elektronik, seperti gagal transaksi, penipuan, atau kesalahan sistem.

Suatu perjanjian atau perikatan dibuat atas dasar paksaan atau penipuan, maka perjanjian itu tidak sah. Dijelaskan dalam Pasal 1321 KUH Perdata, yang berbunyi: “Tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan”.

Perjanjian antar pihaknya dilakukan dengan mengakses halaman web atau aplikasi yang disediakan, berisi klausul atau perjanjian yang dibuat oleh pihak pertama (penjual), dan pihak yang lain (pembeli) hanya tinggal menekan tombol yang disediakan sebagai tanda persetujuan atas isi perjanjian yang telah ada, tanpa perlu membubuhkan tanda tangan seperti perjanjian³³. Sehingga para pihak tidak perlu bertemu langsung untuk mengadakan suatu perjanjian.

³² Komdigi, Mengenal Sanksi Pelanggar Data Pribadi, *Kementerian Komunikasi dan Digital*, <https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/mengenal-sanksi-pelanggar-data-pribadi>, diakses pada Jumat, 31 Januari 2025, pukul 21.31 WIB,

³³ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm. 4.

Pengaturan mengenai perjanjian di Indonesia hanya mengatur pada perjanjian pada umumnya, hal tersebut diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan mengenai syarat sah suatu perjanjian yang mengikat para pihaknya.

Konsep dari transaksi elektronik merupakan kegiatan perjanjian atau transaksi pada umumnya, namun perjanjian tersebut dilakukan tanpa hadirnya kedua belah pihak secara langsung. Transaksi yang dilakukan secara elektronik atau yang biasa dikenal dengan istilah *e-contract*, merupakan suatu perikatan yang dilakukan oleh pihak-pihak dengan menggunakan cara saling bertukar informasi melalui media elektronik yang terhubung dengan internet³⁴. Meskipun demikian, dinamika hukum yang mengatur perjanjian elektronik masih merupakan tantangan yang perlu dipahami secara mendalam. Keterbukaan terhadap perkembangan hukum perjanjian elektronik menjadi penting untuk mengakomodasi kebutuhan dan dinamika masyarakat digital.

2. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)

³⁴ Delia Mirza Avellyne, Penerapan E-Notary Dalam Transaksi Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 18, No. 1, 2021, Hlm. 34.

Syarat sahnya perjanjian, tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang meliputi³⁵:

- a. kesepakatan para pihak;
- b. cakap untuk melakukan perbuatan hukum;
- c. objek tertentu; dan
- d. kausa yang halal.

Selain itu ada 4 (empat) syarat kontrak elektronik yang tercantum pada Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang meliputi³⁶:

- a. adanya kesepakatan para pihak;
- b. adanya subjek hukum harus cakap;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa, menurut Pasal 1 angka 10 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, APS sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli³⁷. Bentuk-bentuk alternatif

³⁵ Ahmadi Miru, *Op., Cit.*, Hlm. 46.

³⁶ *Id.*

³⁷ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, Hlm. 27

penyelesaian sengketa, apabila mengacu pada Pasal 1 ayat 10 UU No. 30 Tahun 1999, maka cara penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa dibagi menjadi 5 cara³⁸:

a. Konsultasi

Tindakan meminta saran atau pendapat seseorang, dalam kasus ini biasanya dengan advokat. Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet.

b. Negosiasi

Proses tawar menawar konsensus di mana para pihak berusaha mencapai kesepakatan mengenai masalah yang disengketakan, yang melibatkan otonomi penuh bagi pihak-pihak yang terlibat, tanpa campur tangan pihak ketiga.

c. Mediasi

Metode penyelesaian sengketa tidak mengikat yang melibatkan pihak ketiga yang netral yang mencoba membantu pihak yang berselisih mencapai solusi yang saling disetujui.

d. Konsiliasi

Penyelesaian perselisihan dengan cara yang menyenangkan, sebuah proses di mana orang netral bertemu dengan pihak-pihak yang berselisih dapat diselesaikan, metode penyelesaian

³⁸ Adi Nugroho Susanti, *Class Action dan Perbandingannya dengan Negara Lain*, Kencana, Jakarta, 2010, Hlm. 46.

perselisihan yang relatif tidak terstruktur di mana pihak ketiga memfasilitasi komunikasi antar pihak dalam mencoba untuk membantu mereka menyelesaikan perbedaan mereka.

e. Arbitrase

Suatu metode penyelesaian sengketa yang melibatkan satu atau lebih pihak ketiga yang netral yang biasanya disetujui oleh pihak yang berselisih dan yang keputusannya mengikat.

Bahwa kebolehan mengikat diri dalam perjanjian arbitrase, harus didasarkan kesepakatan bersama (*mutual consent*). Faktor kesukarelaan dan kesadaran bersama, merupakan landasan keabsahan ikatan perjanjian arbitrase. Setiap perjanjian arbitrase harus memenuhi Pasal 1320 KUH Perdata.

Perjanjian arbitrase ada 2 jenis: *Pactum de compromittendo*, artinya kesepakatan setuju dengan putusan arbiter. Bentuk klausul diatur dalam Pasal 2 UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang intinya kebolehan parapihak membuat persetujuan di antara para pihak yang membuat persetujuan, untuk menyerahkan penyelesaian perselisihan yang mungkin timbul di kemudian hari kepada arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa. Persetujuan yang dimaksud adalah “klausul arbitrase”.

Kalusul arbitrase disiapkan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin timbul di masa yang akan datang.³⁹

Objek sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase telah diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwa :

“Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang - undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa.”

Peran UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), kedua peraturan ini memberikan panduan tentang mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui alternatif penyelesaian sengketa (APS) maupun melalui pengadilan. UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengutamakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sementara PP PSTE mendukung pengembangan *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai solusi inovatif.

³⁹ Gunawan Widjaja dkk. Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik, *Cross-Border*, Vol. 1, No. 1, 2018, Hlm. 241.