BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Jual Beli

1. Perjanjian Jual Beli

Jual beli merupakan suatu keterikatan hukum kepada perjanjian yang mengakibatkanakibat hukum. Jual beli merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih guna melakukan pertukaran kepemilikan suatu barang dengan mata uang. Menurut undang-undang melalui KUHPerdata menjelaskan bahwa "Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan"[1]. Perjanjian jual beli adalah sebuah perjanjian antara dua atau lebih pihak diantaranya penjual dengan pembeli, penjual dengan pembeli dengan ditengah oleh pihak ketiga yang mana penjual memiliki perjanjian sebagai penyedia barang sedangkan pembeli sebagai penerima barang yang didasari oleh permintaan dan peminatan sehinggaantara penjual dan pembeli terdapat timbulnya kesepakatan yang didasari hak dan kewajiban. Jelasnya perjanjian jual beli merupakan perjanjian yang mana pada satu pihak melakukan pengikatkan diri guna memberikan kepemilikan suatu benda, sedangkan pihak lain melakukan pengikatkan diri guna memberikan sejumlah harga yang telah disepakati oleh dua belah pihak.[2]

2. Wanprestasi

Wanprestasi merupakan artian dari bahasa Belanda yang bermakna prestasi yang buruk dan wanprestasi memiliki kaitan yang sangat erat dengan somasi. Wanprestasi sendiri suatu peristiwa di mana tidak terpenuhinya atau adanya kelalaian dalam melakukan kewajiban seperti yang disepakati pada suatu perjanjian. Adapun menurut kamus hukum, Wanprestasi merupakan kelalaian, kealpaan, cedera janji, dan tidak menepati kewajiban sesuai perjanjiannya. Dermina Dsalimunthe wanprestasi memberi pendapat mengenai Wanprestasi yaitu suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya.[3]

---

[1] Menikmati Dan and Kehilangan Hak, 'Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Burgerlijk Wetboek', 2014, 1–549.
[2] Mohamad Kharis Umardani, 'Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum', *Journal of Islamic Law Studies Volume*, 4.1 (2021), 20.
[3] Dermina Dsalimunthe, 'Akibat Hukum Wanprestasi', *Al-Maqasid*, 3 (2017), 12–29.

B. Tinjuan Umum Perlindungan Hukum Konsumen

1. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum adalah salah satu teori yang sangat penting karena fokus kajian ini terletak pada perlindungan hukum yang diperuntukkan kepada warga negara Indonesia yang berada pada posisi yang dirugikan, baik secara ekonomi maupun ditinjau secara yuridis. Memberikan pengayoman kepada setiap hak daripada konsumen yang merasa dirugikan haknya dalam mendapatkan produk yang seharusnya sesuai dengan produk yang dilakukan pengiklanan atau dengan kata lain perlindungan hukum merupakan berbagai macam upaya hukum yang harus diberi oleh aparat penegak hukum untuk memberi rasa aman, baik secara pikiran

2. Dasar hukum perlindungan hukum terhadap konsumen

Negara telah memberikan perlindungan hukum secara yuridis melalui UUPK tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan dari Undang-undang ini terkhusus diberikan diberikan kepada konsumen dari adanya kegiatan proses jual beli yang telah diperjelas pada UUPK pada pasal 1 Angka 1 sampai 6.

3. Asas Perlindungan Konsumen

Asas menurut arti merupakan dasar atau pokok, sedangkan asas dari pada konsumen dapat ditemukan pada pasal 2 UUPK tentang perlindungan konsumen yaitu perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Adapun penjelasannya adalah :

a. Asas manfaat, merupakan segala bentuk upaya dalam melaksanakan perlindungan konsumen harus memberi suatu kemanfaatan bagi kepentingan konsumen.
b. Asas keadilan, bertujuan agar seluruh warga negara berpartisipasi dalam memberikan kesempatan pada konsumen untuk memperoleh hak dan kewajiban secara adil.
c. Asas keseimbangan, bertujuan memberi keseimbangan pada kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam konteks materil dan spiritual. Pengimplementasian dari asas ini telah ada pada Undang-undang Perlindungan Konsumen pada penetpan hak dan kewajiban yang seharusnya ada selayaknya pada suatu perjanjian yang timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha.
d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen pada undang-undang ini memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dalam

penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan suatu barang atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha.

e. Asas kepastian hukum yaitu pada asas ini menjamin konsumen dan pelaku usaha harus menaati hukum yang berlaku sehingga para pihak mendapattkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

4. Pengertian Konsumen

Konsumen berasal dari kata "*consumer*" yang berarti pemakai yang secara harfiah adalah setiap orang yang menggunakandan memanfaatkan suatu barang. Pengertian secara umum konsumen adalah pemakai atau pengguna barang atau jasa dengan maksud dan tujuan tertentu. Pengertian konsumen sendiri juga telah diperjelas melalui Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 angka 2 yang berisikan "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

5. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan pihak pemilik barang atau jasa yang diperjualkan kepada konsumen dan beberapa pelaku usaha juga melakukan produksi barang atau jasa yang dijual kepada konsumen. Di dalam pelaku usaha ini juga termasuk pembuat, grosir, laveransir dan pengecer. Pada Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan apa itu pelaku usaha yaitu "pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan dalam kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi"

6. Hak-hak Konsumen

Tentunya konsumen juga memiliki hak, diantaranya :

1. Memiliki hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pada saat mengkonsumsi barang
2. Memiliki hak dapat memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang disepakati
3. Memiliki hak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang

4. Memiliki hak didengar dalam berpendapat dan mengajukan keluhannya atas barang yang digunakan;
5. Memiliki hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang seharusnya didapat
6. Memiliki hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan dalam hal jual beli online
7. Memiliki hak diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Memiliki hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas barang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan

Berdasar bunyi pasal 1 angka 1 sampai 6 dan pasal 4 UUPK dapat ditarik benang merah bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan peninjauan bahwa yang dimaksud dari pasal di atas mencakup segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

C. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa

1. Tanggung Jawab Hukum

Pertanggungjawaban merupakan suatu mekanisme dalam suatu hubungan hukum yang mempunyai hubungan sebab akibat. Hubungan hukum itu timbul karena terbentuknya suatu peristiwa hukum serta mempunyai hak dan kewajiban. Sebagai bagian dari kewajiban, tanggung jawab merupakan bagian akhir dari hubungan, dan jika salah satu pihak gagal memenuhi haknya, maka pihak lainnya harus bertanggung jawab. Hubungan hukum secara virtual berdasarkan undang-undang no 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik[4] atau sering disebut UU ITE, segala bentuk pertanggung jawaban secara elektronik ditangung oleh pihak yang tidak mampu melaksanakan kewajibannya secara benar.

Sebagai contoh kasus adalah Angga yang membeli kaos yang tenyata apa yang diiklankan tidak sesuai dengan apa yang dikirimkan, hal ini adalah salah satu bentuk wanprestasi atas apa yang harus diberikan. Dalam hal ini Angga telah melakukan permintaan pertangung jawaban terhadap penjual untuk menganti namun pada akhirnya Angga pula yang harus menanggung biaya pengiriman daripada produk wanprestasi tersebut.

Tentunya pembeli sebelum melakukan pembelian akan diberikan perihal perjanjian atau kontrak jual beli, tokopedia telah memberikan perjanjian tersebut

[4] Kemkominfo, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik', *UU No. 19 Tahun 2016*, 1, 2016, 1–31.

melalui situs resmi mereka, berikut adalah perjanjian pembeli yang diberikan oleh pihak tokopedia :

a. Pembeli perlu menggunakan prosedur perdagangan yang dikembangkan Tokopedia untuk melakukan transaksi. Pembeli membayar menggunakan metode pembayaran yang telah dipilih sebelumnya oleh pembeli, dan Tokopedia meneruskan dananya kepada penjual jika tahapan transaksi jual beli di sistem Tokopedia telah selesai.
b. Pada saat membeli barang, pembeli menyetujui:
   1) Pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui seluruh informasi/deskripsi produk (termasuk namun tidak terbatas pada warna, kualitas, fungsi, dll.) sebelum melakukan penawaran atau komitmen pembelian.
   2) Pembeli melakukan pengakuan bahwa warna sebenarnya dari produk sebagaimana terlihat di Situs/Aplikasi Tokopedia tergantung pada monitor komputer dan layar handphone Pembeli. Tokopedia telah melakukan upaya terbaik untuk memastikan warna dalam foto-foto yang ditampilkan pada Situs/Aplikasi Tokopedia muncul seakurat mungkin, tetapi tidak dapat menjamin bahwa penampilan warna pada Situs dan aplikasi Tokopedia akan akurat.
      a) jika stok Barang kosong, maka Penjual dapat menolak pesanan dan pembayaran atas Barang yang bersangkutan dikembalikan kepada Pembeli.
      b) jika Pembeli membeli lebih dari 1 (satu) Barang berbeda dan terdapat stok Barang yang kosong, maka Penjual dapat menerima pesanan Barang sebagian dengan persetujuan Pembeli dan Pembeli akan menerima pengembalian pembayaran sebagian.
      c) jika Pembeli membeli lebih dari 1 (satu) Barang yang sama dan Penjual tidak dapat memenuhi seluruh pesanan, maka Penjual dapat menerima pesanan Barang sebagian dengan persetujuan Pembeli dan Pembeli akan menerima pengembalian pembayaran sebagian.
   3) Penerimaan pesanan Barang sebagian oleh Penjual tidak dapat diproses tanpa persetujuan Pembeli, sehingga jika terdapat perubahan stok Barang, maka Pembeli akan mendapatkan notifikasi melalui Aplikasi Tokopedia dan Pembeli dapat menyetujui atau menolak tawaran Penjual sesuai batas waktu konfirmasi pesanan berdasarkan jenis pengiriman yang dipilih. Jika tidak ada konfirmasi dari Pembeli, maka pesanan akan dibatalkan secara otomatis.
   4) Pembeli memahami dan menyetujui dengan menerima pesanan Barang sebagian, maka pengembalian pembayaran sebagian akan diterima oleh

Pembeli ketika transaksi selesai sebagaimana dijelaskan pada poin 22 dan 23 di bawah dst.

5) Pembeli wajib memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa semua transaksi yang dilakukan antara Pembeli dan Penjual selain melalui Rekening Resmi Tokopedia dan/atau tanpa sepengetahuan Tokopedia (melalui fasilitas/jaringan pribadi, pengiriman pesan, pengaturan transaksi khusus diluar situs Tokopedia atau upaya lainnya) adalah merupakan tanggung jawab pribadi dari Pembeli.
6) Tokopedia mempunyai hak penuh untuk menolak pembayaran tanpa pemberitahuan sebelumnya.
7) Pembeli setuju dan memahami bahwa pada saat pembeli melakukan transaksi pembelian, maka dengan menggunakan website/aplikasi Tokopedia, Tokopedia akan meneruskan data informasi pembeli kepada penjual.
8) Jika pembeli memilih metode pembayaran transfer bank, kode unik akan ditambahkan ke jumlah total tagihan untuk mempermudah proses verifikasi. Jika pembayaran telah diverifikasi, kode unik akan dikembalikan secara instan ke Saldo Refund Pembeli.
9) Pembeli wajib membayar dengan metode pembayaran yang dipilih dengan nominal yang sesuai dengan jumlah tagihan, serta kode unik (jika ada) yang tertera pada halaman pembayaran.
10) Jika pembeli belum membayar dalam waktu 24 jam, Tokopedia memiliki hak untuk membatalkan transaksi tersebut. Jika mereka tidak melakukannya dalam waktu tersebut, pembeli tidak dapat mengajukan klaim atau tuntutan pembatalan.
11) Disarankan agar pembeli memeriksa dan membayar jumlah tagihan yang tertera pada halaman pembayaran. Untuk pembayaran melalui transfer bank manual, kekurangan pembayaran akan dipenuhi dengan mengurangi saldo Tokopedia pada akun pembeli. Jika saldo Tokopedia pada akun pembeli tidak mencukupi kekurangan pembayaran, pembeli akan diberitahu melalui pesan bantuan, chat, atau email yang terdaftar di Tokopedia untuk melakukan pembayaran kembali senilai kekurangannya hingga batas waktu akhir penerimaan pembayaran yang telah ditentukan.
12) Jika Anda menggunakan metode pembayaran transfer bank (verifikasi manual), sangat disarankan untuk mengunggah bukti pembayaran ke Aplikasi Tokopedia untuk mempermudah proses verifikasi.
13) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa mereka secara pribadi bertanggung jawab atas masalah keterlambatan proses pembayaran dan

biaya tambahan yang disebabkan oleh perbedaan bank yang mereka gunakan dengan rekening bank resmi Tokopedia.

14) Tokopedia mengembalikan dana kepada pembeli.hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini:
    a) Pembeli telah membayar lebih banyak daripada harga barang
    b) Pembeli setuju untuk menerima sebagian barang yang ditawarkan oleh Penjual
    c) Penjual secara jelas mengidentifikasi masalah pengiriman barang yang menyebabkan barang tidak sampai
    d) Penjual tidak dapat menyanggupi order karena kehabisan stok, ongkos kirim yang berubah, atau alasan lain.
    e) Meskipun Penjual telah menyanggupi untuk mengirimkan barang yang diminta, ternyata dia tidak mengirimkannya hingga batas waktu yang ditentukan.Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak Tokopedia.
15) Apabila terjadi proses pengembalian dana, maka pengembalian akan dilakukan melalui Saldo Refund milik Pengguna yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana.
16) Pembeli dilarang untuk membagi 1 (satu) transaksi pembelian Barang menjadi 2 (dua) transaksi atau lebih secara terpisah untuk membagi nilai pembayaran (*split payment*) dengan tujuan memanipulasi metode pembayaran dan/atau mendapatkan manfaat lebih yang melanggar Syarat dan Ketentuan, yang dilakukan dengan cara apa pun termasuk namun tidak terbatas dengan menghubungi Penjual untuk melakukan perubahan harga dan/atau membeli beberapa produk untuk membagi jumlah harga dari suatu produk yang diinginkan.
17) Pembeli memahami dan menyetujui untuk melepaskan Tokopedia dari tanggung jawab apabila terjadi kendala atas transaksi yang menggunakan metode *split payment*, termasuk namun tidak terbatas pada kendala transaksi, kendala pembayaran, kendala pengiriman, maupun kerusakan dan/atau kehilangan Barang baik sebagian maupun seluruhnya.
18) Tokopedia berwenang untuk melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan apabila diketahui terdapat transaksi pembelian menggunakan metode *split payment*, termasuk namun tidak terbatas pada pembatalan transaksi dan/atau pembatalan promo atau cashback.
19) Pembeli menyetujui untuk tidak memberitahukan atau menyerahkan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran kepada pihak lain selain Tokopedia. Dalam hal terjadi kerugian akibat pemberitahuan atau

penyerahan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran oleh Pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut akan menjadi tanggung jawab Pembeli.

20) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa Pembeli bertanggungjawab untuk menjaga informasi terkait transaksi dan pengiriman melalui Situs/Aplikasi Tokopedia. Seluruh tindakan termasuk namun tidak terbatas pada kesepakatan yang dilakukan atas transaksi pembelian, pengembalian maupun penukaran Barang diluar Situs/Aplikasi Tokopedia adalah bukan tanggung jawab Tokopedia, sehingga klaim serta kerugian yang timbul akibat tindakan tersebut menjadi tanggung jawab masing-masing pihak secara pribadi.
21) Pembeli wajib melakukan konfirmasi penerimaan Barang, setelah menerima kiriman Barang yang dibeli. Tokopedia memberikan batas waktu 2 (dua) hari setelah pengiriman berstatus "terkirim" pada sistem Tokopedia, untuk Pembeli melakukan konfirmasi penerimaan Barang. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada konfirmasi atau klaim dari pihak Pembeli, maka dengan demikian Pembeli menyatakan menyetujui dilakukannya konfirmasi penerimaan Barang secara otomatis oleh sistem Tokopedia.
22) Setelah adanya konfirmasi penerimaan Barang atau konfirmasi penerimaan Barang otomatis, maka dana pihak Pembeli yang dikirimkan ke Rekening resmi Tokopedia akan di lanjut kirimkan ke pihak Penjual (transaksi dianggap selesai).
23) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap klaim yang dilayangkan setelah adanya konfirmasi / konfirmasi otomatis penerimaan Barang adalah bukan menjadi tanggung jawab Tokopedia. Kerugian yang timbul setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan Barang menjadi tanggung jawab Pembeli secara pribadi.
24) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap masalah pengiriman Barang yang disebabkan keterlambatan pembayaran adalah merupakan tanggung jawab dari Pembeli.
25) Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhinya.
26) Pengguna memahami dan menyetujui jika ditemukan adanya indikasi kecurangan, pelanggaran Syarat dan Ketentuan Tokopedia atau ketentuan hukum yang berlaku, maka Tokopedia berwenang untuk

melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan termasuk namun tidak terbatas pada tindakan pembatasan pilihan metode pembayaran, melakukan pembatalan transaksi tanpa pemberitahuan sebelumnya.[5]

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Adanya proses penyelesaian sengketa dikarenakan adanya sengketa antara pelaku usaha dan pembeli dalam melaksanakan hak dan juga kewajiban diantara keduanya. Penyelesaian sengketa juga telah diperjelas melalui Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni sengketa konsumen merupakan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen baik itu melalui hukum public dan hukum privat berkaitan dengan produk atau jasa yang diperjual belikan. Pada KUHperdata pasal 1234 ini terdapat dua cara penyelesaian sengketa yakni melalui litigasi (pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan).

a. Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi

Berdasar pada Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 48 menjelaskan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45". Pada pasal 45 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum ayat (1) menjelaskan tentang penyelesaian melalui litigasi yaitu :

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Selain pada pasal 45 ayat (1) tersebut juga terdapat pasal penguatan pada pasal 38 ayat (1) UU ITE yang engatakan bahwa "setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan Teknoplogi informasi yang menimbulkan kerugian".

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Non Litigasi

Berdasar pada Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 47 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang akan diderita oleh konsumen"

[5] PT.Tokopedia, 'Terms & Conditions', 2023 <https://www.tokopedia.com/terms#buy> [accessed 10 July 2023].

c. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa melalui BPSK ini digunakan untuk tercapainya kesepakatan mengenai bentuk ganti rugi dan/atau tindakan tertentu guna menjamin tidak terjadinya kembali kerugian yang dirasakan oleh konsumen. Pada pasal 39 ayat (2) UU ITE memberikan pemjelasan "Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.".

Pada Pasal 1 angka (10) Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 menguatkan penjelasan diatas seperti yang mengatakan "Alternatif penyelesaian sengketa adalah 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 ahli".

Secara garis besar, penyelesaian sengketa pada *marketplace* tokopedia dapat dilakukan melalui dua proses yaitu melalui mediasi dan negoisasi secara virtual.[6] Proses negoisasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang telah difasilitasi oleh pihak tokopedia untuk melakukan negoisasi antara penjual dan pembeli di tokopedia. Negoisasi dalam hal ini merupakan pertemuan antara penjual dan pembeli pada suatu forum virtual yang dimana kedua belah pihak melakukan negoisasi perihal jalan keluar dari adanya sengketa yang terjadi. Sedangkan proses penyelesaian sengketa lainnya menggunakan mediasi yang dalam penyelesaian sengketanya tetap dilakukan secara online saat kedua pihak pada proses negoisasi tidak menemukan jalan keluar maka pada proses mediasi ini pihak tokopedia menjadi penengah dalam melakuakn penyelesaian sengketa.

3. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli *Online*

a. Pengertian Jual Beli Online

Transaksi sendiri berasal dari bahasa inggris "*transaction"* yang merupakan pembagian dua kata yaitu "*trans"* yang berarti lintas dan "*action"* yang berarti tindakan yang kemudian dikembangakan menjadi tindakan yang dilakukan secara privat. Transaksi jual beli melalui sitem *online* merupakan sebuah transaksi jual beli suatu barang atau jasa yang dilakukan berlandaskan sistem internet.

[6] **Rima Indah Rahmawati, 'PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI E-COMMERCE', 2022. hal 66.**

Runto Hediana & Ahmad Dasuki Aly menjelaskan melalui penelitiannya Jual beli online, juga dikenal sebagai jual beli e-commerce, adalah bentuk bisnis atau proses jual-beli yang terjadi di internet di mana pembeli atau konsumen dan penjual atau pelaku usaha berinteraksi satu sama lain di dunia maya yang memanfaatkan fasilitas internet dimana terdapat website yang dapat menyediakan layanan "*get and deliver*".[7]

b. Pihak Yang Terikat

Para pihak dalam jual beli online atau *e-commerce* ini sama dengan transaksi jual beli pada umumnya namun terdapat pembeda yaitu konsumen dan pelaku usaha tidak bertemu secara langsung dalam melaksanakan proses jual beli ini.

Terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam transaksi online ini diantaranya:

1) Penjual

Penjual atau dalam kata lain *merchant* adalah salah perusahaan atau produsen yang memiliki atau memperjualkan suatu produk melalui internet.

2) Konsumen

Konsumen atau dengan kata lain pembeli merupakan pihak yang ingin memperoleh suatu produk berupa barang atau jasa melalui internet.

3) Acquirer

Acquirer pada hal ini sebagai perantara penagihan suatu pembayaran. Perantara yang dimaksud adalah pihak yang melanjutkan penagihan kepada penerbit berdasar tagihan yang masuk.

4) Issuer

Perusahaan *credit card* yang menerbitkan kartu kredit seperti contohnya bank dan lembaga keuangan selain bank.

5) Certification Authorities

Pihak ketiga dari pada merchant, *issuer*, dan *card holder* yang bertugas memberi sertifikasi dan berpihak netral.

c. *Marketplace*

Marketplace merupakan sebuah aplikasi atau wadah bagi para pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan jual beli online. Menurut Setiawan, Iwan, Nirwan, Saepudin, Amelia, Firsta Maisya menjelaskan *marketplace* adalah aplikasi atau bsitus web yang memberi suatu fasilitas jual beli secara *online* dari berbagai sumber, pada hal ini pemilik *marketplace* hanya

[7] Runto Hediana & Ahmad Dasuki Aly, 'TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM', Al-Mustakhfa, Vol 3, No.TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (2015), 44.

menyediakan ruang atau wadah dan tidak memiliki produk apapun untuk dijual.[8]

D. Tinjauan Umum Tentang Tokopedia

Tokopedia merupakan salah satu *marketplace* yang telah berdiri sejak tahun 2009 yang bisa dibilang salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia. Tokopedia turut membantu perekonomian negara dan perekonomian mikro di Indonesia. Menurut Nugroho, Anif KurniawanSari, dan Puspita Kencana menyebutkan dalam penelitiannya bahwa Meskipun tokopedia menawarkan kemudahan jual-beli online bagi pelanggan di Indonesia, survey Top Brand Indonesia menempatkannya di posisi tiga sebagai situs e-commerce terbaik di Indonesia.[9]

Tokopedia menjadi perusahaan teknologi pada bidang jual beli online pertana di asia tenggara. Tokopedia menjadi salah satu penyedia *online marketplace* terbesar di Indonesia menurut Top Brand Indonesia. Namun seiring dengan penghargaan yang didapat oleh Tokopedia, *platform marketplace* ini juga memiliki permasalahan dalam berlangsungnya proses jual beli, Tokopedia memiliki permasalah dalam perihal kebocoran data konsumen.peretasan tersebut terjadi pada tahun 2020 yang dimana pada saat itu 91 juta data pengguna diretas dan dijual. Meskipus adanya permasalahn tentang data yang diretas tersebut tokopedia telah melakukan klaim keamanan bahwa perihal kata sandi yang telah dienkripsi satu arah.

Selain permasalahan tentang peretasan data pengguna, tokopedia juga memiliki permasalahan lain antara konsumen dan penjual. Pada permasalahan tersebut dimana konsumen mendapatkan wanprestasi berupa produk yang tidak sesuai dengan apa yang diiklankan.

[8] Iwan Setiawan, Saepudin Nirwan, and Firsta Maisya Amelia, 'Rancang Bangun Aplikasi Marketplace Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Berbasis Web (Sub Modul : Pembelian)', *Jurnal Teknik Informatika*, 10.3 (2018), 37–43.

[9] Anif Kurniawan Nugroho and Puspita Kencana Sari, 'Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 the Effect Analysis of Tokopedia Website Quality Towards User Satisfaction Using Webqual 4 . 0 Method', *E-Proceeding of Management*, 3.3 (2016), 2930–37.