Jurnal Kolaboratif Sains
e-ISSN : 2623-2022

Homepage Journal: https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS

# Analisis Yuridis bagi Penjual dalam Melayani Bisnis Online yang Tidak Sesuai Pesanan

## *Legal Analysis for Sellers in Serving Online Businesses that Do Not Match Orders*

**Yohanes Don Bosco Watu [1]*, Maria Alberta Liza Quintarti [2], Rosita [3], Hamzah Mardiansyah[4], Yuko Fitrian [5]**

[1] Universitas Flores
[2] Universitas Flores
[3] Institut Agama Islam Negeri Bone
[4] Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
[5] Universitas Panca Bhakti

**Corresponding Author: E-mail: donwatu1973@gmail.com*

**Artikel Penelitian**

***Article History:***
Received: 6 September, 2024
Revised: 7 September, 2024
Accepted: 25 September, 2024

**Kata Kunci:**
Analisis Yuridis, Bisnis Online, Barang Tidak Sesuai Pesanan, Perlindungan Konsumen

**Keywords:**
*Juridical Analysis, Online Business, Goods Not as Ordered, Consumer Protection*

**DOI: 10.56338/jks.v7i9.6043**

**ABSTRAK**

Era digital saat ini, bisnis online telah menjadi salah satu metode utama untuk melakukan transaksi perdagangan. Namun, ketidaksesuaian barang yang diterima dengan pesanan yang dilakukan oleh pembeli sering kali menjadi isu utama yang menimbulkan sengketa. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis hak dan kewajiban penjual dalam konteks bisnis online ketika menghadapi kasus barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Berdasarkan analisis yuridis, hak-hak pembeli meliputi hak untuk menerima barang sesuai pesanan, hak untuk mengembalikan barang, hak untuk mendapatkan pengembalian uang atau penggantian barang, dan hak atas ganti rugi. Di sisi lain, kewajiban penjual mencakup memberikan informasi yang akurat, mengirimkan barang sesuai dengan spesifikasi, memperbaiki atau mengganti barang, serta mengembalikan uang dan menanggung biaya pengembalian jika barang tidak sesuai. Konsekuensi hukum bagi penjual yang tidak memenuhi kewajiban meliputi kewajiban ganti rugi, sanksi administratif, dan kemungkinan gugatan di pengadilan. Kesimpulan dari analisis ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen dan prosedur penyelesaian sengketa untuk memastikan transaksi yang adil dan efisien dalam bisnis online.

***ABSTRACT***

*In the current digital era, online business has become one of the main methods for carrying out trade transactions. However, the mismatch between the goods received and the order placed by the buyer is often the main issue that gives rise to disputes. This article aims to analyze the rights and obligations of sellers in the context of online business when faced with cases of goods that do not match the order. Based on juridical analysis, the buyer's rights include the right to receive goods as ordered, the right to return goods, the right to get a refund or replacement of goods, and the right to compensation. On the other hand, the seller's obligations include providing accurate information, delivering goods according to specifications, repairing or replacing goods, as well as refunding money and covering return costs if the goods do not conform. Legal consequences for sellers who do not fulfill their obligations include compensation obligations, administrative sanctions, and the possibility of a lawsuit in court. The conclusions of this analysis emphasize the importance of compliance with consumer protection regulations and dispute resolution procedures to ensure fair and efficient transactions in online businesses.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman saat ini mengalami pertumbuhan pesat e-commerce, penjual dan pembeli seringkali menghadapi tantangan terkait kesesuaian barang dengan pesanan. Ini memunculkan kebutuhan akan pemahaman yang lebih baik tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam transaksi online. Bisnis online merujuk pada transaksi jual beli yang dilakukan melalui platform digital tanpa tatap muka langsung antara penjual dan pembeli. Unsur Kontrak Jual Beli dalam E-commerce atau jual beli online harus mencakup unsur-unsur seperti kesepakatan mengenai barang, harga, dan syarat pengiriman.

Menurut Philip Kotler, Bisnis online adalah bagian dari pemasaran digital yang mencakup seluruh kegiatan yang berhubungan dengan perdagangan, penjualan, dan interaksi dengan konsumen melalui platform digital dan internet. Kotler menekankan bahwa bisnis online melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses transaksi dan pemasaran produk atau layanan.

Sementara menurut David J. Stone mengartikan bisnis online sebagai bentuk e-commerce di mana semua proses bisnis, dari pemasaran, penjualan, hingga layanan pelanggan, dilakukan melalui internet. Stone menekankan pentingnya integrasi antara teknologi informasi dan strategi bisnis untuk mencapai keberhasilan dalam bisnis online.

Selanjutnya Michael E. Porter memandang bisnis online sebagai sebuah model bisnis yang mengubah cara perusahaan beroperasi dan bersaing di pasar global. Porter berfokus pada bagaimana teknologi informasi dan internet menciptakan keuntungan kompetitif melalui peningkatan akses pasar, efisiensi operasional, dan pengelolaan hubungan pelanggan. Definisi bisnis online ini menunjukkan bagaimana konsep ini mencakup berbagai aspek dari pemasaran digital, e-commerce, dan pengelolaan hubungan pelanggan melalui platform online. Para ahli mengakui bahwa bisnis online memainkan peran kunci dalam transformasi digital dan strategi bisnis modern.

Dalam proses transaksi bisnis online, penjual wajib memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai produk yang dijual, termasuk spesifikasi, harga, dan kondisi barang. Ketidakakuratan informasi dapat dianggap sebagai pelanggaran kewajiban kontraktual dan hukum perlindungan konsumen. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Sementara dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/8/2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Penjual harus mengirimkan barang sesuai dengan deskripsi yang telah disepakati dalam kontrak. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, penjual berpotensi melanggar kewajiban kontraktual dan dapat diminta untuk mengganti kerugian atau mengembalikan barang.

Sehingga dalam transaksi bisnis online ini tercapai perlindungan terhadap konsumen, Perlindungan konsumen ini bertujuan untuk melindungi hak-hak pembeli dari praktik bisnis yang tidak adil dan memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual, serta barang yang dikirim oleh penjual sesuai dengan barang yang dipesan oleh pembeli sehingga tidak terjadi unsur penipuan lantaran barang yang dikirim tidak sesuai dengan diskripsi dan keadaan barang yang sebenarnya, serta barang yang dikirim tidak sesuai pesanannya. Sehingga dalam penelitian ini akan membahas tentang Analisis Yuridis Hak dan Kewajiban Penjual dalam Bisnis Online terhadap Kasus Tidak Sesuai Pesanan.

## METODE

Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman, tentang cara-cara mempelajari, menganalisa dan memahami objek yang ditelitinya. Metodologi merupakan unsur yang mutlak ada didalam suatu penelitian (Soekanto, 2014). Metode penelitian yang digunakan artikel jurnal ini untuk

membahas permasalahan yang telah ditentukan yaitu menggunakan metode penelitian normatif. Penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder (Soekanto & Mamudji, 2003). Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin dalam hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi (Marzuki, 2010). Pada penelitian hukum jenis ini, seringkali hukum dikonsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas (Amiruddin & Asikin, 2006).

Dalam penelitian ini, penulis mempergunakan pendekatan penelitian hukum yuridis normatif, yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif, yaitu peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Menurut Johnny Ibrahim ada 7 (tujuh) pendekatan dalam penelitian hukum normatif yaitu: "Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konsep (*canseptual approach*), pendekatan analitis (*analitycal approach*), pendekatan perbandingan (*comparative approach*), pendekatan sejarah (*historical approach*), pendekatan filsafat (*philosophical approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*)".

Spesifikasi penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis. Deskriptif berarti dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk menggambarkan dan menjabarkan secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan aspek-aspek hukum yang perlu diperhatikan terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

## HASIL DAN DISKUSI

### Analisis Yuridis Hak dan Kewajiban Penjual dalam Bisnis Online terhadap Kasus Tidak Sesuai Pesanan

Turban dan Lang mendefinisikan bisnis online sebagai proses transaksi yang dilakukan secara digital, termasuk pembelian dan penjualan produk, pengelolaan hubungan pelanggan, serta pemasaran dan layanan melalui internet. Mereka juga mencatat bahwa bisnis online dapat mencakup berbagai model, seperti toko online, platform e-marketplace, dan layanan berbasis web.

Rayport dan Jaworski yang merupakan pakar bidang E-commerce mendefinisikan bisnis online sebagai model bisnis yang menggunakan internet sebagai saluran utama untuk menjual produk atau jasa. Mereka menggarisbawahi bahwa bisnis online melibatkan interaksi langsung antara perusahaan dan konsumen melalui platform digital, serta memanfaatkan berbagai teknologi untuk memperluas pasar dan efisiensi operasional.

Dalam transaksi bisnis online, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/8/2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), pihak penjual memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. Memberikan Informasi Produk

   Penjual wajib memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai produk yang dijual, termasuk spesifikasi, harga, dan kondisi barang. Ketidakakuratan informasi dapat dianggap sebagai pelanggaran kewajiban kontraktual dan hukum perlindungan konsumen.
2. Pengiriman Sesuai Pesanan

   Penjual harus mengirimkan barang sesuai dengan deskripsi yang telah disepakati dalam kontrak. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan, penjual berpotensi melanggar kewajiban kontraktual dan dapat diminta untuk mengganti kerugian atau mengembalikan barang.

   Apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau diharapkan, pembeli

memiliki beberapa hak yang diatur oleh hukum perlindungan konsumen. Di Indonesia, hak-hak ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait e-commerce. Berikut adalah hak-hak pembeli yang relevan yaitu sebagai berikut :

1. Hak untuk Mendapatkan Barang Sesuai dengan Pesanan

   Menrut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 8, Pembeli berhak menerima barang yang sesuai dengan spesifikasi dan deskripsi yang telah disepakati dalam perjanjian jual beli. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang dijanjikan, pembeli berhak untuk meminta perbaikan atau penggantian barang sesuai dengan yang diiklankan atau diinginkan.
2. Hak untuk Menolak Barang dan Mengembalikannya

   Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/8/2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE**)**, Pasal 20, Pembeli memiliki hak untuk menolak barang yang tidak sesuai dengan pesanan dan mengembalikannya kepada penjual. Proses pengembalian harus mengikuti ketentuan yang telah disepakati sebelumnya atau kebijakan pengembalian barang dari penjual[2].
3. Hak untuk Mendapatkan Pengembalian Uang atau Penggantian Barang

   Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)**,** Buku II tentang Perikatan, Pasal 1458-1460, Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan tidak dapat diperbaiki, pembeli berhak untuk meminta pengembalian uang atau penggantian barang. Penjual harus memproses permintaan ini sesuai dengan kebijakan pengembalian yang berlaku atau ketentuan hukum[3].
4. Hak untuk Mendapatkan Ganti Rugi

   Selain pengembalian uang atau penggantian barang, pembeli juga berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang mungkin timbul akibat barang yang tidak sesuai dengan pesanan, seperti biaya tambahan yang dikeluarkan untuk mengembalikan barang atau kerugian lainnya. (Joko Susanto, 2022), (Nita Dewi, 2023).
5. Hak untuk Melaporkan Pelanggaran

   Jika penjual tidak memenuhi kewajiban untuk memperbaiki atau mengganti barang yang tidak sesuai, pembeli memiliki hak untuk melaporkan pelanggaran ini kepada lembaga perlindungan konsumen atau pihak berwenang yang sesuai untuk mendapatkan bantuan dan penyelesaian. (Ahmad Subarjo, 2021), (Rita Sari, 2022).
6. Hak untuk Mendapatkan Informasi dan Bantuan

   Pembeli berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai proses pengembalian barang, ganti rugi, dan hak-hak lainnya. Penjual wajib menyediakan informasi yang transparan dan bantuan kepada pembeli jika terjadi masalah dengan pesanan.

Apabila barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan pembeli, penjual memiliki sejumlah kewajiban hukum untuk memenuhi hak-hak pembeli. Kewajiban-kewajiban ini diatur oleh berbagai peraturan hukum perlindungan konsumen dan regulasi e-commerce. Berikut adalah kewajiban utama penjual dalam kasus barang yang tidak sesuai pesanan yaitu sebagai berikut :

1. Kewajiban untuk Memperbaiki atau Mengganti Barang

   Penjual wajib memperbaiki atau mengganti barang yang tidak sesuai dengan pesanan tanpa biaya tambahan bagi pembeli. Ini termasuk barang yang rusak, cacat, atau berbeda dari spesifikasi yang dijanjikan dalam iklan atau deskripsi produk. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 8.

2. Kewajiban untuk Mengembalikan Uang

   Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan tidak dapat diperbaiki atau diganti, penjual harus mengembalikan uang kepada pembeli. Pengembalian uang harus dilakukan dalam waktu yang wajar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/8/2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Pasal 20.
3. Kewajiban untuk Menanggung Biaya Pengembalian Barang

   Penjual wajib menanggung biaya pengembalian barang yang tidak sesuai pesanan. Ini termasuk biaya pengiriman kembali barang ke penjual, agar pembeli tidak dibebani biaya tambahan akibat kesalahan penjual. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Buku II tentang Perikatan, Pasal 1458-1460.
4. Kewajiban untuk Memberikan Informasi yang Jelas

   Penjual harus memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur pengembalian barang, ganti rugi, dan hak-hak pembeli. Informasi ini harus disediakan sebelum transaksi dilakukan dan selama proses klaim. (Joko Susanto, 2022), (Nita Dewi, 2023).
5. Kewajiban untuk Menyelesaikan Sengketa Secara Adil

   Penjual harus menyelesaikan sengketa dengan pembeli secara adil dan sesuai dengan ketentuan hukum. Ini termasuk memberikan solusi yang memadai jika terjadi ketidaksesuaian barang dan memproses klaim pembeli dengan cepat. (Ahmad Subarjo, 2021), (Rita Sari, 2022).
6. Kewajiban untuk Mematuhi Kebijakan Perlindungan Konsumen

   Penjual harus mematuhi semua ketentuan hukum yang relevan mengenai perlindungan konsumen, termasuk yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan tentang perdagangan elektronik.

Apabila penjual tidak bertanggung jawab atas barang yang tidak sesuai dengan pesanan, ada berbagai konsekuensi hukum yang dapat diterapkan. Konsekuensi ini dirancang untuk melindungi hak-hak pembeli dan memastikan bahwa penjual memenuhi kewajibannya sesuai dengan hukum perlindungan konsumen dan regulasi e-commerce. Berikut adalah beberapa konsekuensi hukum yang diterapkan sebagai berikut :

1. Kewajiban Mengganti Kerugian

   Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 8, Penjual dapat diperintahkan untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pembeli akibat ketidaksesuaian barang. Ini termasuk biaya pengembalian barang, biaya tambahan, atau kerugian lain yang timbul dari barang yang tidak sesuai dengan pesanan.
2. Sanksi Administratif

   Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/8/2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Pasal 20, Penjual dapat dikenakan sanksi administratif, seperti denda atau pencabutan izin usaha, oleh otoritas perlindungan konsumen atau lembaga regulasi. Sanksi ini bertujuan untuk mendorong kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dan melindungi konsumen.
3. Kewajiban untuk Melakukan Pengembalian Uang

   Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Buku II tentang Perikatan, Pasal 1458-1460, Jika barang tidak sesuai dengan pesanan dan tidak dapat diperbaiki atau diganti, penjual diwajibkan untuk mengembalikan uang kepada pembeli. Penjual yang

gagal memenuhi kewajiban ini dapat dikenakan tindakan hukum untuk memastikan pengembalian dana yang tepat waktu.

4. Ganti Rugi atas Kerugian Tambahan

   Selain pengembalian uang, penjual dapat dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi tambahan jika pembeli mengalami kerugian lebih lanjut akibat barang yang tidak sesuai. Misalnya, biaya pengiriman tambahan atau kerugian akibat penggunaan barang yang salah. (Joko Susanto, 2022), (Nita Dewi, 2023).

5. Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan

   Jika penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil, pembeli dapat mengajukan gugatan di pengadilan. Pengadilan akan memutuskan mengenai kewajiban penjual dan memberikan putusan yang sesuai, termasuk perintah untuk memperbaiki, mengganti, atau mengembalikan uang. (Ahmad Subarjo, 2021), (Rita Sari, 2022).

6. Reputasi dan Dampak Bisnis

   Selain konsekuensi hukum formal, penjual yang tidak memenuhi kewajiban dapat menghadapi dampak reputasi yang negatif. Hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen dan dapat berdampak pada penjualan dan keberlangsungan bisnis jangka panjang.

## KESIMPULAN

Kesimpulannya, Pembeli memiliki hak-hak yang jelas apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pembeli berhak Mendapatkan Barang Sesuai Pesanan, Menolak dan Mengembalikan Barang, Pengembalian Uang atau Penggantian Barang dan meminta ganti rugi. Sementara Penjual memiliki kewajiban hukum yang signifikan dalam transaksi bisnis online yaitu harus Memberikan Informasi yang Akurat, Mengirimkan Barang Sesuai Pesanan, Memperbaiki atau Mengganti Barang, Mengembalikan Uang dan Menanggung Biaya Pengembalian serta menyediakan layanan informasi dan bantuan.sementara Jika penjual tidak memenuhi kewajibannya, terdapat beberapa konsekuensi hukum yang dapat diterapkan berupa ganti rugi, sanksi administratif, Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan dan dampak reputasi yang jelek.

## SARAN

Pihak penjual dalam bisnis online agar memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk yang dijual serta mengirimkan barang sesuai dengan pesanan pembeli

## DAFTAR PUSTAKA

Amiruddin, & Asikin, Zaenal. (2006). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Buku II tentang Perikatan, Pasal 1458-1460.

Marzuki, P. (2010). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50/M-DAG/PER/8/2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)

Soekanto, S. (2014). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 8.

Dewi, Nita. (2023). *"Tanggung Jawab Penjual dalam E-commerce dan Perlindungan Konsumen."* Jurnal Perdagangan dan Hukum, Vol. 15, No. 2.
Sari, Rita. (2022). "*Perlindungan Konsumen di Era Digital."* T. Penerbit.
Subarjo, Ahmad. (2021). *"Hukum Perdagangan Internasional dan E-commerce."* T. Penerbit.
Susanto, Joko. (2022). "*Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce."* Jurnal Hukum dan Bisnis, Vol. 12, No. 1.