

**ASAS KEPERCAYAAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*  
PADA JASA PENGIRIMAN JNE (PERSPEKTIF UU NO 11 TAHUN  
2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK)**

**Usulan Desain Penelitian Skripsi**

Oleh

**Rahmad Martin Rezeki Tampubolon  
A1012141018**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS HUKUM  
PONTIANAK  
2021**


ASAS KEPERCAYAAN DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI ONLINE PADA JASA PENGIRIMAN JNE  
(Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008  
Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik)

*Tanggung Jawab Yuridis Pada :*

Rahmat Martin Rezeki Tampubolon  
NIM. A 1012141018

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

  
ISMAWATI, SH., MH  
NIP. 1961072551990022001

Pembimbing II

  
DINA KARLINA, SH., M.HUM.  
NIP. 197308062000122001

Disahkan Oleh :  
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Svarif Hasvim Azizurrahman, SH., M.Hum.  
NIP. 196305131998101001

Tanggal Lulus : 06 Desember 2021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**PONTIANAK**

Tim Penguji :

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji	<u>Ismawartati, SH, MH</u> 196107251990022001	Pembina /IVa	
Sekretaris Penguji	<u>Dina Karlina, SH., M.Hum</u> 197308062000122001	Penata /IIIc	
Penguji I	<u>Dr. Siti Rohani, SH., M.Hum</u> 19750923000032001	Penata Tingkat /IIId	
Penguji II	<u>M. Qahar Awaka, SH., M.Hum</u> 198112122006041002	Penata Muda Tingkat I /IIIb	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Tanjungpura  
Pontianak

Nomor : 9359/UN22.1/EP2021

Tanggal : 02 Desember 2021

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya serta upaya yang penulis lakukan akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Tidak lupa salawat dan salam penulis serukan teruntuk Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga agar senantiasa bersama Ridho Allah SWT.

Sesungguhnya pada tempatnya jika penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada segenap pihak yang baik langsung maupun tidak langsung telah turut berjasa dalam penyelesaian Skripsi ini, yakni :

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, SH.MSi, selaku Rektor Universitas Tanjungpura
2. Bapak Dr. Sy. Hasyim Azizurrahman, SH. M. Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
3. Ibu Dr. Siti Rohani, SH.MHum, selaku Penguji I, sekaligus Ketua Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Untan, sekaligus selaku Dosen Penguji I dalam penulisan skripsi ini sekaligus Sekretaris Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Untan.
4. Ibu Ismawartati, SH.MH, selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dina Karlina, SH.MHum, selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Untan.
6. Bapak M. Qahar Awaka, SH.LLM, selaku Dosen Penguji II dalam penulisan skripsi ini sekaligus Sekretaris Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Untan.

7. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
8. Seluruh Karyawan/Karyawati di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
9. Rekan-rekan mahasiswa senasib dan seperjuangan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati, bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu, tenaga, dana, dan sumber lainnya. Oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya semoga apa yang penulis kerjakan selalu di Ridhoi Allah SWT,  
Amin .....

*Amin Ya Rabb al-Alamin*

Pontianak, Desember 2021  
Peneliti

**Rahmad Martin Rezeki Tampubolon**  
**A1012141018**

## ABSTRAK

Perjanjian jual beli *online* yang dilakukan oleh para pihaknya bukan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya, tetapi perjanjian jual beli *online* tersebut dapat dilakukan meskipun tanpa adanya pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak, perjanjian tersebut diantara pihak dilakukan secara elektronik. Perjanjian jual beli *online* antar pihaknya dilakukan dengan mengakses web yang disediakan, berisi klausul atau perjanjian yang dibuat oleh pihak pertama (penjual), dan pihak kedua atau pihak lain (pembeli). Jual beli merupakan suatu perjanjian, karena lahirnya jual beli harus didahului oleh adanya perjanjian. Jual beli merupakan perjanjian timbal balik dimana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu benda sedangkan pembeli berjanji untuk membayar harganya yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Pembayaran dapat dilakukan melalui *E-commerce*, dimana *E-commerce* menimbulkan perikatan antara pihak untuk memberikan suatu prestasi.

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah berdasarkan pada metode, sistematis, dan pemikiran tertentu yang bertujuan mempelajari suatu atau gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisa. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Jenis Penelitian **yang** mengacu pada judul dan perumusan masalah, maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian normatif atau penelitian kepustakaan. Penelitian Kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dilihat dari bentuknya penelitian ini termasuk penelitian deskriptif.

Berdasarkan perumusan masalah yang dipertegas berupa pertanyaan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi hal yang utama yang perlu dipertimbangkan dalam jual beli *online* adalah asas kepercayaan yang menyediakan fasilitas layanan online. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk "Perjanjian pengiriman barang". Bahwa jual beli secara *online* pada JNE telah sesuai dengan Pasal 1320 KUHPdata tentang syarat sahnya jual beli sehingga dalam hal ini, jual beli secara *online* pada JNE dianggap tetap dapat berlangsung secara sah menurut hokum; dan Keabsahan jual beli secara *online* dapat menerapkan KUHPdata sebagai dasar diakuinya keabsahannya dimana syarat sahnya perjanjian tercantum dalam pasal 1320 KUHPdata, dan mengacu pada pasal 19 dan 20 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi elektronik bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati.

Kata Kunci : Jualan Online, Jual Beli, Jasa Pengiriman

## **ABSTRACT**

The online sale and purchase agreement made by the parties is not like a general sale and purchase agreement, but the online sale and purchase agreement can be made even without a direct meeting between the two parties, the agreement between the parties is carried out electronically. The online sale and purchase agreement between the parties is carried out by accessing the web provided, containing clauses or agreements made by the first party (the seller), and the second party or another party (the buyer). Sale and purchase is an agreement, because the birth of buying and selling must be preceded by an agreement. Sale and purchase is a reciprocal agreement where the seller promises to give up ownership rights to an object while the buyer promises to pay the price which consists of a sum of money in return for the acquisition of the property rights. Payments can be made through E-commerce, where E-commerce creates an engagement between parties to provide an achievement.

Legal research is a scientific activity based on certain methods, systematics, and thoughts that aim to study a certain legal phenomenon or phenomenon by analyzing it. The method used by the author in this study is the type of research that refers to the title and formulation of the problem, so this research is included in the type of normative research or library research. Library research, namely research conducted by examining library materials or secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. Judging from the form of this research, including descriptive research.

Based on the formulation of the problem emphasized in the form of research questions, it can be concluded that the implementation of the main thing that needs to be considered in buying and selling online is the principle of trust that provides online service facilities. PT. Jalan Nugraha Ekakurir (JNE) is one of the companies engaged in the delivery of goods. The form of the agreement between the customer (the user of the delivery service) and the business actor or the provider of the goods delivery service is in the form of a "goods delivery agreement". Whereas online buying and selling at JNE is in accordance with Article 1320 of the Civil Code regarding the legal requirements of buying and selling so that in this case, buying and selling online at JNE is considered to still be valid according to law; and The validity of buying and selling online can apply the Civil Code as the basis for recognizing its validity where the conditions for the validity of the agreement are stated in article 1320 of the Civil Code, and refer to articles 19 and 20 of Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and electronic transactions that the parties conducting electronic transactions must use the agreed electronic system.

**Keywords:** Online Selling, Buying and Selling, Delivery Service

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Balakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penulisan.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Pemikiran.....	9
F. Metode Penelitian.....	18
<b>BAB II TRANSAKSI JUAL BELI <i>ONLINE</i> PADA JASA PENGIRIMAN JNE (PERSPEKTIF UU NO 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK).....</b>	<b>24</b>
A. Transaksi Jual Beli Online Pada Jasa Pengiriman JNE.....	24
B. Hukum Perjanjian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Asas Kepercayaan Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	32
<b>BAB III ANALISIS ASAS KEPERCAYAAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI <i>ONLINE</i> PADA JASA PENGIRIMAN JNE.....</b>	<b>37</b>
A. Implementasi Asas Kepercayaan Dalam Jual Beli <i>Online</i> Pada Jasa Pengiriman JNE .....	37
B. Keabsahan Jual Beli <i>Online</i> Prespektif Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik .....	44
<b>BAB IV P E N U T U P .....</b>	<b>51</b>
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>50</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan internet menciptakan terbentuknya suatu dunia baru yang biasa disebut dengan dunia maya (*cyberspace*). Perkembangan tersebut berakibat juga pada aspek sosial, dimana cara berhubungan antar manusia pun ikut berubah. Hal ini secara tidak langsung berpengaruh terhadap sektor bisnis.

Globalisasi telah berjalan di dunia maya yang menghubungkan seluruh komunitas digital. Seluruh aspek kehidupan manusia terkena dampak kehadiran internet. Sektor bisnis merupakan yang paling terkena dampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut.

Dalam kaitan dengan penggunaan teknologi informasi Wiradipradja dan Budhijanto mengatakan :

“Sistem informasi dan teknologinya telah digunakan di banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan/bisnis (*electronic commerce/e-commerce*) pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*tele-medicine*), telekarya, transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan, bahkan sekarang timbul pula untuk bidang pemerintahan (*egovernment*)”.<sup>1</sup>

Proses transaksi yang dilakukan dalam dunia bisnis tanpa adanya pertemuan antar para pihaknya yang menggunakan media internet termasuk ke dalam transaksi elektronik. Transaksi elektronik dalam dunia bisnis terdapat berbagai macam bentuknya diantaranya adalah Elektronik *Commerce* atau biasa disebut dengan *e-commerce*. Elektronik *Commerce* yang

---

<sup>1</sup> E.S. Wiradipradja dan D. Budhijanto, *Perspektif Hukum Internasional tentang Cyber Law dalam Kantaatmadja*, et al, *Cyberlaw : Suatu Pengantar* (Jakarta : Elips 11, 2002), hlm. 88.

selanjutnya dalam penulisan ini disebut *e-commerce* dapat diartikan secara gramatikal sebagai perdagangan elektronik, maksud dari perdagangan elektronik ini adalah perdagangan yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan internet sebagai medianya. Selain itu *e-commerce* juga dapat diartikan sebagai suatu cara berbelanja atau berdagang secara *online* atau *direct selling* yang memanfaatkan fasilitas internet dimana terdapat website yang dapat menyediakan layanan *get and deliver*.<sup>2</sup> Perkembangan saat ini semakin memudahkan orang maupun perusahaan untuk melakukan berbagai macam transaksi jual beli melalui media elektronik.

Menurut Galih Yogi Megandari saat ini dunia bisnis semakin maju, apalagi sekarang bisnis bisa dilakukan secara *online* atau biasa disebut *e-commerce* dengan mudah. Bagi sebagian perusahaan saat ini, *e-commerce* menjadi pusat perdagangan yang meliputi proses penjualan, pengembangan, pelayanan, dan pembayaran untuk segala produk dan jasa yang dijual belikan. *E-commerce* merupakan suatu media transaksi penjual dan pembeli secara online. Pemanfaatan internet sebagai media transaksi perdangan *online* ini telah dimanfaatkan disegala perusahaan.<sup>3</sup>

Perjanjian jual beli *online* yang dilakukan oleh para pihaknya bukan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya, tetapi perjanjian jual beli *online* tersebut dapat dilakukan meskipun tanpa adanya pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak, perjanjian tersebut diantara pihak

---

<sup>2</sup> Ricardus Eko Indrajit, 2001, *E-commerce Kiat dan Strategi di Dunia Maya*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, hlm. 81.

<sup>3</sup> Galih Yogi Megandari, *Asas Kepercayaan Dalam Jual Beli Online (Perspektif KUHPerdara dan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik)*, Universitas Muhamadiyah Surakarta : Surakarta, 2015, hlm. 2.

dilakukan secara elektronik. Perjanjian jual beli *online* antar pihaknya dilakukan dengan mengakses web yang disediakan, berisi klausul atau perjanjian yang dibuat oleh pihak pertama (penjual), dan pihak kedua atau pihak lain (pembeli).

Jual beli merupakan suatu perjanjian, karena lahirnya jual beli harus didahului oleh adanya perjanjian. Jual beli merupakan perjanjian timbal balik dimana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu benda sedangkan pembeli berjanji untuk membayar harganya yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Pembayaran dapat dilakukan melalui *E-commerce*, dimana *E-commerce* menimbulkan perikatan antara pihak untuk memberikan suatu prestasi.

Selain itu, ditambah lagi dengan makin trendnya jual beli *online* saat ini, menjadikan lebih banyak orang yang membutuhkan jasa pengiriman untuk mengantar berbagai macam barang yang diperjualbelikan keseluruhan tempat tanpa ada batasan sejauh masih dapat dijangkau oleh jasa pengiriman. Sederet alasan tersebut menjadikan bisnis jasa pengiriman barang sangat potensial saat ini. Semakin banyaknya penjual online shop maka jasa kurir pengiriman barangpun akan sangat dibutuhkan, tanpa adanya jasa kurir pengiriman barang maka barang tidak akan sampai ke tempat tujuan.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia adalah Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE yang berpusat di Jakarta. Dibawah nama resmi yang berlabel Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia. Perusahaan ini pertama

kali didirikan pada tanggal 26 November 1990 dengan nama PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir oleh Soeprapto Suparno. Pada awal berdirinya, perusahaan ini didirikan sebagai perintis salah satu divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi). Pertumbuhan bisnis JNE juga sejalan dengan pertumbuhan *e-commerce* di negeri ini. Hal ini mulai dirasakan JNE sejak 2010. Seiring dengan pertumbuhan *e-commerce*, jumlah transaksi pengiriman pelanggan JNE juga meningkat, 30-40% setiap tahun. Jumlah pengiriman *e-commerce* mendominasi pengiriman JNE terhitung 60-70% pengiriman JNE berasal dari pengiriman *e-commerce* (2017). JNE dikenal memiliki pelanggan yang banyak dan loyal. Terbukti pada tahun 2018, JNE meraih penghargaan Indonesia *Original Brand Champion* untuk kategori Kurir Service dari Majalah SWA dan Bussines Digest. Ini merupakan ke 6 kalinya JNE dianugrahi penghargaan Indonesia *Original Brand Champion* 2018 dan JNE mampu mempertahankannya selama 6 tahun berturut-turut sejak 2013<sup>4</sup>.

Salah satu tantangan yang dihadapi persaingan antara penyedia jasa pengiriman barang yang semakin ketat akibat munculnya *e-commerce* seiring dengan bertambahnya penyedia jasa pengiriman barang yang baru. Sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan harus lebih kompetitif dan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen yang merupakan faktor penting demi tercapainya kualitas. Faktor kepercayaan konsumen juga menjadi hal yang harus diperhatikan dalam transaksi *online* ini. Dimana kepercayaan disini

---

<sup>4</sup> (www.jne.co.id)

akan mempengaruhi niat konsumen dalam melakukan transaksi. Asas kepercayaan ini juga sangat menunjang didalam proses tersebut agar tercipta prestasi. Asas kepercayaan pada kedua belah pihak timbul dengan sendirinya dengan menguntungkan satu sama lain dan tidak merugikan satu sama lain. Permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan *e-commerce* antara lain mengenai asas kepercayaan dalam transaksi jual beli melalui media toko *online* dan tanggung jawab yang diberikan penjual jika melakukan wanprestasi.

Kemajuan teknologi informasi yang semakin hari semakin cepat menuntut adanya perkembangan yang dinamis dalam bidang hukum yang mengaturnya. Lahirnya Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU No. 11 Tahun 2008- UU ITE) menjawab kebutuhan akan pengaturan dan perlindungan transaksi bisnis yang dilakukan lewat internet. Perlindungan transaksi bisnis ini begitu penting mengingat ada banyak sekali kontrak elektronik merupakan salah satu bentuk produk bisnis yang mendapatkan perlindungan secara khusus dalam UU ITE, khususnya melalui Pasal 1 angka 17 yang menyebutkan bahwa Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik, Pasal 18 ayat (1) yang menyebutkan bahwa : Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Keberadaan kontrak elektronik jelas merupakan perkembangan baru dalam jenis kontrak yang modern sehingga membutuhkan pengaturan yang tepat dan berdasar hukum jelas.

Diundangkannya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan UU ITE) adalah wujud konkrit dari Pemerintah Indonesia untuk proaktif dan responsif dalam pembangunan nasional sebagai suatu proses yang berkelanjutan dan harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat khususnya untuk mengisi kekosongan hukum pada permasalahan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi.

Namun demikian kemunculan UU ITE, secara substansial belum secara tegas memberikan pengaturan mengenai kepercayaan konsumen dalam melakukan jual beli *online*. Tidak dijelaskan secara tegas pula keterkaitan UU ITE dengan Pasal 1320 KUHPerdara seperti dikatakan oleh Huala Adolf bahwa

“Mengingat ketentuan pada KUHPerdara adalah Undang-Undang yang dijadikan dasar dalam menentukan sah atau tidaknya sebuah perikatan khususnya jika perikatan tersebut dilakukan baik antara para pihak yang berdomisili di Indonesia maupun para pihak yang tunduk dengan KUHPerdara, terlebih dalam UU ITE tidak merumuskan dengan jelas bagaimana posisi keterkaitan dengan Pasal 1320 KUHPerdara dan kurangnya infra struktur hukum yang mengaturnya tidak ada”.<sup>5</sup>

Iktikad baik merupakan salah satu sumber kepercayaan (trust) antara para pihak yang melakukan transaksi. Konsep "iktikad baik" bersifat subjektif dan ambigu, sehingga dalam praktiknya, kepercayaan memerlukan pijakan yang lebih konkrit dari iktikad baik. Dalam satu transaksi, salah satu kesulitan

---

<sup>5</sup> Huala Adolf, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Refika, Bandung, Aditama 2010, hlm.47.

yang muncul ialah untuk memastikan bahwa salah satu pihak telah, sedang, dan terus akan bertindak dengan jujur.<sup>6</sup>

Dari uraian di atas, hal-hal inilah yang mendasari penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan menuangkannya kedalam suatu tulisan berbentuk skripsi dengan judul “**Asas Kepercayaan Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Pada Jasa Pengiriman JNE (Perspektif UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas dan untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian ini, maka pokok permasalahan yang menjadi objek pembahasan sebagai berikut: “Bagaimana Implementasi Asas Kepercayaan Dalam Jual Beli *Online* Melalui Media Elektronik dan Keabsahan Jual Beli *Online* Melalui Media Elektronik dan perspektif UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pada Jasa Pengiriman JNE?”

## **C. Tujuan Penulisan**

Adapun yang menjadi tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi asas kepercayaan dalam jual beli *online* melalui media elektronik dan keabsahan jual beli *online* melalui media

---

<sup>6</sup> Sitompul Josua, *Cyberspace Cybercrimes Cyberlaw*. Tinjauan Aspek Hukum Pidana, Tatanusa, Jakarta, 2012 him. 68

elektronik dan perspektif UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

2. Untuk mengetahui akibat hukum yang timbul dari perjanjian kontrak jual beli yang dibuat secara elektronik (*e-commerce*) menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik.
3. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang dirugikan dari perjanjian elektronik (*e-commerce*) menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis maupun manfaat akademis bagi senganap civitas akademik maupun masyarakat umum yang tertarik pada Hukum Ekonomi.

##### 1. Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan dasar atau landasan untuk penelitian lebih lanjut.
- 2) Sebagai referensi bagi pembangunan ilmu hukum khususnya di bidang hukum ekonomi.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari suatu penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak atau instansi yang terkait dalam menambah wawasan untuk menegakkan hukum di tengah masyarakat.



## E. Kerangka Pemikiran

### 1. Tinjauan Pustaka

Menurut Subekti, “Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”<sup>7</sup> Perjanjian jual beli merupakan perjanjian yang kita lakukan sehari-hari, namun kadang kita tidak menyadari jika apa yang kita lakukan merupakan suatu perbuatan hukum yang memiliki akibat-akibat hukum tertentu. Perjanjian jual beli yang dilakukan dengan sederhana tentu saja tidak banyak menimbulkan masalah. Akan tetapi perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli tidak selamanya merupakan perjanjian jual beli yang sederhana bahkan tidak jarang menimbulkan masalah, oleh karena itu diperlukan aturan hukum yang mengatur tentang berbagai kemungkinan yang dapat timbul dalam perjanjian jual beli.<sup>8</sup>

*Elektronik commerce* atau disingkat *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacturers*), *service providers* dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu internet. *E-commerce* sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial. Julian Ding dalam bukunya *E-commerce : Law & Practice*, mengemukakan bahwa *e-commerce* sebagai suatu konsep tidak didefinisikan. *E-commerce* memiliki arti yang berbeda bagi orang

---

<sup>7</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm. 79.

<sup>8</sup>Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 125-126.

yang berbeda. Julian Ding memberikan definisi mengenai e-commerce sebagai berikut :<sup>9</sup>

*“Electronic commerce, or e-commerce as it also known, is a commercial transaction between a vendor a vendor and purchaser or parties in similar contractual relationship for the supply of goods, services or the acquisition of rights. This commercial transaction is executed is executed or entered into in an electronic medium (or digital medium) where the physical presence of the parties is not required, and the medium exist in a public network or system as opposed to a private network (closed system). The public network or system must be considered an open system (e.g. the internet or the world wide web). The transaction are concluded regardless of bounderies or local requirements”.*

Dari definisi di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa *electronic commerce* atau yang dikenal dengan istilah *e-commerce* adalah transaksi penjualan dan pembeli dalam hubungan kontrak, pelayanan atau penguasaan hak terhadap keberadaan barang yang dilakukan melalui media elektronik dalam sebuah jaringan atau sistem umum (*internet, worldwide web*). Yang mana keberadaan barang secara fisik tidak dibutuhkan tanpa memperhatikan batas-batas Negara.

Prinsip yang harus dilaksanakan oleh penjual dan pembeli dalam melakukan jual beli *online* berdasarkan hukum ekonomi ini adalah kewajiban pembeli untuk berhati-hati dalam memilih penjual yang menjual barang dangangnya. di sini juga ada faktor hubungan kerjasama dengan baik dan keuntungan yang bersifat timbal balik antara penjual dan pembeli.

---

<sup>9</sup>Julian Ding. *E-Commerce Law and Office*, Bandung: Sweet and Maxwell Asia, 1999, hlm 29.

Asas kehati-hatian adalah suatu asas yang menyatakan bahwa *e-commerce* menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat kepadanya.<sup>10</sup> Dengan diberlakukannya prinsip kehati-hatian diharapkan kadar kepercayaan terhadap *e-commerce* tetap tinggi, sehingga masyarakat bersedia dan tidak ragu-ragu melakukan jual beli.

Berdasarkan hal tersebut, maka didalam melakukan jual beli *online*, *e-commerce* mempunyai kewajiban untuk memiliki dan menerapkan sistem pengawasan *intern* dalam rangka menjamin terlaksananya proses pengambilan keputusan dalam *e-commerce* yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian jual beli. Mengingat *e-commerce* terutama bekerja dengan adanya dana dari masyarakat atas dasar kepercayaan oleh karenanya maka setiap *e-commerce* perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat.

Selain dengan prinsip kehati-hatian, dalam melaksanakan bisnis tentunya etika bisnis sangat diperlukan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis yang telah ditentukan. Kegiatan bisnis yang berlandaskan etika adalah bisnis yang dilakukan berdasarkan metoda-metoda yang baik serta cara berfikir yang sesuai dengan logika dan estetika yang berkembang di masyarakat

Etika bisnis berbeda dari etika pribadi. nilai-nilai pribadi seperti kejujuran dan keadilan, yang penting dalam pengambilan keputusan etis

---

<sup>10</sup> Subekti, 1997. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditia Bakti, hlm. 1.

di tempat kerja, tetapi mereka hanya salah satu elemen yang memandu tindakan dan strategi organisasi. keputusan bisnis melibatkan kompleks ekonomi, hukum dan sosial. pertimbangan dan waktu bertahun-tahun pengalaman dalam industri untuk memahami risiko dan perilaku yang diharapkan.

Bisnis yang baik memiliki etika program yang kuat yang berjalan di samping sistem kualitas mangement lainnya. Mereka memiliki seperangkat prinsip kuat mendasar yang memandu perilaku dan proses untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip ini diterapkan. untuk contoh salah satu prinsip perusahaan mungkin tidak pernah berbohong kepada pelanggan dan pemasok ini dapat ditunjang dengan toleransi nol untuk melanggar.

*“At the heart of success is strong leadership of enlightened employees, who have been trained to understand the risks associated with their jobs and how to deal with “grey areas”.* “Kunci dari kesuksesan adalah kepemimpinan yang kuat dari karyawan tercerahkan yang telah dilatih untuk memahami risiko yang terkait dengan pekerjaan mereka dan bagaimana menangani "daerah abu-abu" (masalah).<sup>11</sup>

Dalam etika bisnis kepentingan yang diutamakan adalah kepentingan kolektif dimana kepentingan ini adalah tujuan dari bisnis yang dijalankan. Dalam etika bisnis kesamaan gerak dan langkah dari personil sangat dibutuhkan dimana mempertimbangkan bekerja dengan

---

<sup>11</sup> Ferrell, O.C & Hartline, Michael D. 2011. *“Marketing Strategy” (Fifth Edition)*. Cengage Learning. USA, hlm. 7.

kelompok industri seperti kelompok Etika Terbuka Kepatuhan yang dapat membantu Anda dengan audit etika.

Bisnis juga terikat dengan hukum. Dalam praktek hukum, banyak masalah timbul dalam hubungan dengan bisnis, baik pada taraf nasional maupun taraf internasional. Walaupun terdapat hubungan erat antara norma hukum dan norma etika, namun dua macam hal itu tidak sama. Ketinggalan hukum, dibandingkan dengan etika, tidak terbatas pada masalah-masalah baru, misalnya, disebabkan perkembangan teknologi.<sup>12</sup>

Tampak bahwa etika selalu bertalian dengan nilai-nilai. Apa dan bagaimana etika itu akan dibahas secara lebih mendalam dalam bab yang lebih lanjut. Etika ialah filsafat tentang tindakan manusia sebagai manusia (*human action*). Etika adalah filsafat yang berurusan dengan perbuatan manusia sejauh manusia. Apa yang dimaksud dengan “*action*” di sini ialah itu yang menunjuk pada terminologi Aristotelian, “*praxis*”, yang berbeda dengan “*theoria*” atau spekulasi. “*Praxis*” ialah tindakan konkret yang langsung berkaitan dengan aktivitas kreatif, produktif, transformatif. Pendek kata, “*praxis*” (praksis) adalah tindakan yang bukan merupakan *theoria* (spekulatif). Praksis yang digumuli etika langsung berkaitan dengan tindakan manusia secara keseluruhan dari sudut pandang normatif.

Filsafat merupakan karya manusia tentang hakikat sesuatu, sedangkan hukum merupakan sesuatu yang berkenaan dengan manusia,

---

<sup>12</sup> Muslich. 1998. *Etika Bisnis, Edisi Ke-1, Cetakan Ke-1*. Penerbit Ekonisia: Yogyakarta, hlm. 99.

keduanya mempunyai objek yang sama, yaitu manusia. Hubungan filsafat (moral atau etika) dengan filsafat hukum adalah bahwa filsafat itu terdiri dari beberapa bagian. Salah satu bagian utamanya adalah filsafat moral, yang disebut juga etika. Objek dari bagian utama ini ialah tingkah laku manusia dari segi baik dan buruk yang khas ditemukan dalam tingkah laku manusia, yaitu baik atau buruk menurut kesusilaan.<sup>13</sup>

Bisnis adalah kegiatan manusia dalam mengorganisasikan sumber daya untuk menghasilkan dan mendistribusikan barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan untuk mendatangkan keuntungan.<sup>14</sup>

Sebagai cabang dari filsafat etika, maka etika bisnis tidak lain merupakan penerapan prinsip-prinsip etika dengan pendekatan filsafat dalam kegiatan dan program bisnis. Etika dalam arti sebenarnya dianggap sebagai acuan yang menyatakan apakah tindakan, aktivitas atau perilaku individu bisa dianggap baik atau tidak. Karenanya etika bisnis sudah tentu mengacu dan akan berbicara mengenai masalah baik atau tidak baiknya suatu aktivitas bisnis. Moral adalah khas manusia dan karenanya moralitas merupakan dimensi nyata dalam hidup manusia, baik perorangan maupun sosial (masyarakat). Tanpa moralitas dalam menjalankan usaha bisnis maka kehidupan bisnis menjadi tidak ada

---

<sup>13</sup> Agus Santoso, *Hukum, Moral, dan Keadilan: Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Group, Cet Ke-1, 2012), hlm. 17.

<sup>14</sup> Erni R Ernawan, *Business Ethics Etika Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, Cet Ke-2, 2011), hlm. 19.

keteraturan dan ketentraman sehingga pada gilirannya dunia bisnis menjadi sadis dan saling mematikan.<sup>15</sup>

Untuk menjamin kelanggengan hidup berbangsa dan bernegara pemerintah menyusun dan memberlakukan hukum. Hukum merupakan aturan hidup yang bersifat memaksa dan yang melanggar dapat diberi tindakan hukum yang tegas dan nyata. Hukum moral dalam berbagai hal lebih banyak mewarnai nilai-nilai etika. Hukum moral adalah tuntunan perilaku manusia yang ditaati karena kesadaran yang bersumber pada hati nurani dan bertujuan untuk mencapai kebahagiaan. Selain hukum moral yang biasanya tidak tertulis dan hanya ditulis untuk penjelasan informasi semata, etika bisnis juga mengadopsi aturan-aturan yang berlaku pada suatu daerah, negara atau kesepakatan-kesepakatan hukum internasional. Beberapa aturan hukum yang dapat dipakai untuk praktik etika bisnis di Indonesia antara lain adalah Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat di Indonesia, Undang-undang Anti Korupsi, Undang-undang Pornografi dan Pornoaksi, Undang-undang Hak Cipta.<sup>16</sup>

## 2. Kerangka Pemikiran

Dari tinjauan pustaka yang telah diuraikan di atas, maka dapat mengetahui bahwa dalam perjanjian jual beli *online* diatur sebelum waktu penyerahan ditanggung oleh penjual atau bersama sesuai kesepakatan dan juga terhadap debitur yang telah dianggap melakukan

---

<sup>15</sup> Ibid., hlm. 21-22.

<sup>16</sup> Ibid., hlm. 51-53.

wanprestasi tidaklah harus dengan surat perintah dalam hal penetapannya. Jual beli merupakan suatu perjanjian, karena lahirnya jual beli harus didahului oleh adanya perjanjian. Jual beli merupakan perjanjian timbal balik dimana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu benda sedangkan pembeli berjanji untuk membayar harganya yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.<sup>17</sup>

Transaksi *online* ini terdapat dalam media elektronik yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi dan keberadaan media ini dalam *public network* atas sistem yang berlawanan dengan *private network*. Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan mengenai definisi perdagangan secara elektronik yaitu perdagangan barang maupun jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer atau media elektronik lainnya.

Sementara itu, Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan pula mengenai definisi dari Kontrak Elektronik yaitu dokumen elektronik yang membuat transaksi dan atau perdagangan elektronik. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun

---

<sup>17</sup> Djoko Prakoso dan Bambang Riyadi Liany, 1987, *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, hlm 1.



2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di atas, prinsip-prinsip *model law on electronic*, menjelaskan bahwa:<sup>18</sup>

1. Segala bentuk informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki akibat hukum, keabsahan ataupun kekuatan hukum.
2. Dalam hal adanya suatu informasi harus dalam bentuk tertulis, maka suatu data elektronik dapat memenuhi syarat.
3. Dalam hal tanda tangan, maka tanda tangan elektronik itu merupakan tanda tangan yang sah.
4. Dalam hal kekuatan pembuktian data yang bersangkutan, maka data elektronik berupa message memiliki kekuatan dalam pembuktian.

Jadi, apa yang digariskan dalam prinsip-prinsip model *law on electronic*, maka segala informasi, data, tanda tangan dan hal-hal lain yang dijadikan sebagai alat bukti yang dibuat secara elektronik memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Segala bentuk informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki akibat hukum, keabsahan ataupun kekuatan hukum. Di dalam hukum perdata, ada beberapa macam perikatan, salah satunya adalah jual beli. Dalam jual beli ini, dilakukan suatu transaksi jual beli. Transaksi jual beli merupakan tahap yang paling penting karena dalam transaksi jual beli terdapat kesepakatan diantara kedua belah pihak yang mana kesepakatan tersebut didasari dengan asas kepercayaan untuk pemenuhan suatu prestasi diantara kedua belah pihak yang menentukan berlangsungnya transaksi jual beli yang akan terjadi.

---

<sup>18</sup> Harso Wijaya, 2005, *Tinjauan Hukum Mengenai Wanprestasi Dalam Jual Beli Secara Elektronik Dihubungkan Dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Tentang Perikatan*, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, hlm. 35

Dalam penelitian ini akan meninjau bagaimana implementasi dalam asas kepercayaan tersebut kemudian keabsahan transaksi jual beli menurut KUHPerdara dan menurut UndangUndang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Setelah dilakukannya peninjauan dari masing-masing peraturan, maka dapat diketahui bagaimana masing-masing keabsahan pengaturan dalam transaksi jual beli dari dua peraturan tersebut.

## **F. Metode Penelitian**

Untuk memperoleh kebenaran yang dapat dipercaya keabsahannya dalam suatu penelitian harus menggunakan suatu metode yang tepat dengan tujuan yang hendak dicapai sebelumnya. Pengertian Metode penelitian suatu tipe pemikiran yang digunakan dalam penelitian dan penilaian, suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan, dan cara untuk melakukan suatu prosedur. Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman tentang caracara seorang ilmuan mempelajari, menganalisa, dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya.<sup>19</sup>

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah berdasarkan pada metode, sistematis, dan pemikiran tertentu yang bertujuan mempelajari suatu atau gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisa. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Jenis Penelitian**

---

<sup>19</sup> Soerjono Soekanto, 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia Press, hlm. 5-6.

Mengacu pada judul dan perumusan masalah, maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian normatif atau penelitian kepustakaan. Penelitian Kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dilihat dari bentuknya penelitian ini termasuk penelitian deskriptif.

Adapun penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Maksud dari penelitian deskriptif adalah untuk mempertegas hipotes-hipotes agar dapat membantu memperkuat teori-teori baru. Sedangkan ditinjau dari metodenya, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengumpulan data berupa kata-kata, gambar-gambar, serta informasi verbal dan bukan bentuk angka-angka. Sedangkan bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Senada dengan Soerjono Soekanto bahwa penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti suatu bahan pustaka atau data sekunder belaka dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan.<sup>20</sup> Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian normatif ini adalah keabsahan peraturan hukum yang membandingkan antara KUHPerduta dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016

---

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm 7.

Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## 2. Sifat Penelitian

Dalam penelitian hukum ini, sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dimana penelitian ini penulis bermaksud menggambarkan mengenai obyek dan sebagai penelitian yang berusaha menggambarkan tentang keadaan dan gejala-gejala lainnya dengan cara mengumpulkan data, menyusun data, mengklarifikasi data serta menginterpretasikan. Pengertian penelitian deskriptif menurut Soerjono Soekanto adalah penelitian yang dimaksud untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.<sup>21</sup>

## 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder, yaitu data atau informasi yang di dapat dari sejumlah keterangan atau fakta-fakta yang diperoleh secara tidak langsung dan merupakan hasil penelitian dokumen penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya. Bahan kepustakaan seperti buku-buku, literatur, koran, majalah, jurnal maupun arsip-arsip yang sesuai dengan penelitian yang akan dibahas.

## 4. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana sumber penelitian ini diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder, yaitu

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm 9.

tempat dimana diperoleh data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang bersifat dan mengikat yang menjadi bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.<sup>22</sup>

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian hukum ini antara lain buku-buku terkait, karya ilmiah, makalah, artikel dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>23</sup>

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder primer. Bahan hukum tersier seperti kamus besar bahasa indonesia, kamus hukum, ensiklopedia dan bahan-bahan dari media internet yang relevan dengan penelitian ini.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Sri Mamudji, 2006. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hlm. 13.

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm 13.

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm 13.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a. Studi Kepustakaan

Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder, yang dilakukan dengan cara mencari, mengintevigasi dan mempelajari asas kepercayaan jual beli online melalui media elektronik perspektif KUHPerdata dan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik. Adapun instrument pengumpulan yang digunakan berupa form dokumentasii, yaitu suatu alat pengumpulan data sekunder, yang berbentuk format-format khusus, yang dibuat untuk menampung segala macam data yang diperoleh selama kejadian dilakukan.

### b. Studi Lapangan

Studi Lapangan dengan cara memperoleh data yang berisifat primer. Metode ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi objek penelitian dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara. Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada yang diwawancarai. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Peneliti akan melakukan tatap muka dengan narasumber untuk mengajukan suatu pertanyaan.

## 6. Teknik Analisis Data

Suatu penelitian pasti membutuhkan data yang lengkap, dalam hal ini dimaksud agar data yang terkumpul benar-benar memiliki nilai validitas

dan reabilitas yang cukup tinggi. Faktor terpenting dalam penelitian untuk menentukan kualitas penelitian yaitu dengan analisis data. Data yang telah kita peroleh setelah melewati mekanisme pengolahan data, kemudian ditentukan jenis analisisnya, agar nantinya data yang terkumpul tersebut lebih dapat dipertanggung jawabkan.

## BAB II

### TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* PADA JASA PENGIRIMAN JNE (PERSPEKTIF UU NO 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK)

#### A. Transaksi Jual Beli Online Pada Jasa Pengiriman JNE

Ekspedisi adalah suatu kegiatan untuk mencari tahu apa yang belum diketahui atau ditemui baik itu berupa benda (barang *real*) maupun benda yang tidak *real* seperti ilmu pengetahuan. Selain itu, menurut kamus besar bahasa Indonesia, ekspedisi adalah suatu perjalanan penyelidikan ilmiah di suatu daerah yang kurang atau belum dikenal. Oleh karena itu ekspedisi dilakukan untuk melihat, meneliti, atau menyelidiki suatu daerah yang sebelumnya kurang atau belum diketahui. Sedangkan pengertian Pengiriman Barang adalah “Mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan syarat perjanjian pengangkutan barang<sup>25</sup>.”

Semakin berkembangnya bisnis *online* dewasa ini turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Saat ini saja menurut data ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia) tidak kurang ada sekitar 167 perusahaan pengiriman (ekspedisi) yang terdaftar di Indonesia.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, Bambang Eko Turisno, “*Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*”, Jurnal Hukum, Edisi No. 2 Vol. 14, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2018, hlm. 158.

<sup>26</sup> Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang*”, Edisi No. 4 Vol. 4, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2015, hlm. 3.



JNE adalah perusahaan yang berbasis perkembangan sistem *Information Technology* atau biasa disebut IT. JNE menggabungkan pasar express antarkota, domestik, Internasional dan bisnis *e-commerce*. JNE menyediakan layanan penjemputan paket ditempat dan pengiriman yang cepat kepada pelanggan, pada saat yang sama juga mendukung perkembangan bisnis *e-commerce*. Awal mulanya JNE berfokus ke pasar express Indonesia dan tentunya perlahan memeperluas samapai Negara asia tenggara. JNE menggunakan “*Easy Life*” sebagai slogan perusahaan.

Visi Perusahaan JNE yaitu membangun sebuah perusahaan express yang berbasis pengembangan teknologi internet dengan jangkauan sampai ke Asia Tenggara. Kami menjunjung tinggi budaya perusahaan dengan melalui 4 (empat) nilai inti yaitu : integritas, pelayanan, kebersamaan, dan tanggung jawab.

Misi Perusahaan JNE yaitu menggunakan teknologi informasi sistem terkini untuk mengembangkan efisiensi dan kualitas *service* terbaik kepada pelanggan. Kami menyediakan jasa penjemputan barang yang akan dikirim dan kecepatan dalam mengantar barang pelanggan dalam waktu yang bersamaan. Kami juga mendukung perkembangan bisnis *e-commerce*.

*Online* adalah istilah saat kita sedang terhubung dengan internet atau dunia maya, baik itu terhubung dengan akun media sosial kita, email dan berbagai jenis akun lainnya yang kita pakai atau gunakan lewat internet. Jadi pengertian dari Transaksi jual beli *online* adalah transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli secara *online* melalui media internet, tidak ada

perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual. Transaksi Elektronik menurut UU RI No. 11 Tahun 2008 adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>27</sup>

Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki era yang lebih populer dengan istilah digital economics atau perekonomian digital. Saat ini, makin banyak kegiatan perekonomian yang dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak yang mengandalkan jual beli melalui sistem *online* (*e-commerce*) sebagai media transaksi dalam dunia perdagangan.

Jual beli *online* pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet dimana proses pemesanan barang, pembayaran transaksi hingga pengiriman barang dikomunikasikan melalui internet.

Jual beli *online* juga dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik<sup>28</sup>.

Dari uraian yang telah diuraikan di atas, maka dapat mengetahui bahwa dalam perjanjian jual beli *online* diatur sebelum waktu penyerahan

---

<sup>27</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, hlm. 28.

<sup>28</sup> Munir Fuadi, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2003 hlm. 407.

ditanggung oleh penjual atau bersama sesuai kesepakatan dan juga terhadap debitur yang telah dianggap melakukan wanprestasi tidaklah harus dengan surat perintah dalam hal penempatannya. Jual beli merupakan suatu perjanjian, karena lahirnya jual beli harus didahului oleh adanya perjanjian. Jual beli merupakan perjanjian timbal balik dimana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu benda sedangkan pembeli berjanji untuk membayar harganya yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut<sup>29</sup>.

Transaksi *online* ini terdapat dalam media elektronik yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi dan keberadaan media ini dalam *public network* atas sistem yang berlawanan dengan *private network*. Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan mengenai definisi perdagangan secara elektronik yaitu perdagangan barang maupun jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Sementara itu, Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan pula mengenai definisi dari Kontrak Elektronik yaitu dokumen elektronik yang membuat transaksi dan atau perdagangan elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang

---

<sup>29</sup> Djoko Prakoso dan Bambang Riyadi Liany, 1987, *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu Di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, hlm. 1.

Informasi dan Transaksi Elektronik di atas, prinsip-prinsip *model law on electronic*, menjelaskan bahwa:<sup>30</sup>

1. Segala bentuk informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki akibat hukum, keabsahan ataupun kekuatan hukum.
2. Dalam hal adanya suatu informasi harus dalam bentuk tertulis, maka suatu data elektronik dapat memenuhi syarat.
3. Dalam hal tanda tangan, maka tanda tangan elektronik itu merupakan tanda tangan yang sah.
4. Dalam hal kekuatan pembuktian data yang bersangkutan, maka data elektronik berupa message memiliki kekuatan dalam pembuktian.

Jadi, apa yang digariskan dalam prinsip-prinsip model *law on electronic*, maka segala informasi, data, tanda tangan dan hal-hal lain yang dijadikan sebagai alat bukti yang dibuat secara elektronik memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Segala bentuk informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki akibat hukum, keabsahan ataupun kekuatan hukum.

Di dalam hukum perdata, ada beberapa macam perikatan, salah satunya adalah jual beli. Dalam jual beli ini, dilakukan suatu transaksi jual beli *online*. Transaksi jual beli *online* merupakan tahap yang paling penting karena dalam transaksi jual beli *online* terdapat kesepakatan diantara kedua belah pihak yang mana kesepakatan tersebut didasari dengan asas kepercayaan untuk pemenuhan.

---

<sup>30</sup> Harso Wijaya, 2005, *Tinjauan Hukum Mengenai Wanprestasi Dalam Jual Beli Secara Elektronik Dihubungkan Dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Terntang Perikatan*, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia, hlm. 35.

## B. Kontrak/ Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Kegiatan bisnis perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) seringkali dijumpai adanya kontrak/perjanjian untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan melalui *website* atau situs internet. Kontrak tersebut pada umumnya berbentuk kontrak elektronik (*e-contract*) yaitu kontrak/perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik, dimana para pihak tidak saling bertemu langsung. Hal ini berbeda dengan kontrak biasa/konvensional di dunia nyata (*offline*) yang umumnya dibuat di atas kertas dan disepakati para pihak secara langsung melalui tatap muka.

Definisi Kontrak atau perjanjian Pada prinsip kontrak terdiri dari satu atau serangkaian janji yang dibuat para pihak dalam kontrak. Esensi dari kontrak itu sendiri adalah perjanjian (*agreement*). Atas dasar itu, Kontrak di definisikan sebagai peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu<sup>31</sup>.

Bab II Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Indonesia menyamakan kontrak dengan perjanjian atau persetujuan. Hal tersebut secara jelas terlihat dalam judul Bab II Buku III KUHPerdata, yakni “Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Persetujuan.” Pasal 1313 KUHPerdata mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan yang terjadi antara satu atau dua orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: Intermasa, 1984), hlm. 36.

<sup>32</sup> Afandi, Ali, *Hukum Waris, Hukum Keluarga, Hukum Pembuktian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Bina Aksara, 1986, hlm. 67.

Definisi tersebut dianggap tidak lengkap dan terlalu luas dengan berbagai alasan tersebut di bawah ini. Dikatakan tidak lengkap, karena definisi tersebut hanya mengacu kepada perjanjian sepihak saja. Hal ini terlihat dari rumusan kalimat “yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih.” Mengingat kelemahan tersebut, J. Satrio mengusulkan agar rumusan dirubah menjadi: atau di mana kedua belah pihak saling mengikatkan diri<sup>33</sup>.

Dikatakan terlalu luas, karena rumusan: suatu perbuatan hukum dapat mencakup perbuatan hukum (*zaakwaarneming*) dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Suatu perbuatan melawan hukum memang dapat timbul karena perbuatan manusia dan sebagai akibatnya timbul suatu perikatan, yakni adanya kewajiban untuk melakukan transaksi tertentu yang berwujud ganti rugi kepada pihak yang dirugikan, perbuatan melawan hukum jelas tidak didasarkan atau timbul dari perjanjian. Perjanjian kawin dalam hukum keluarga atau perkawinan pun berdasarkan rumusan perjanjian dalam Pasal 1313 KUHPerdara tersebut dapat digolongkan sebagai perjanjian<sup>34</sup>.

Menurut Tami Rusli, yang dimaksud dengan perikatan adalah suatu hubungan antara dua pihak atau lebih, dimana terhadapnya hukum melekatkan ‘hak’ pada satu pihak, dan melekatkan ‘kewajiban’ pada pihak lainnya. Apabila satu pihak tidak mengindahkan atau melanggar hubungan tadi maka hukum memaksakan supaya hubungan tersebut dipenuhi atau

---

<sup>33</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Bandung: Citra Aditya Bakti, Buku I, 1995), hlm. 27

<sup>34</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Alumni, 1994), hlm. 18.

dipulihkan kembali. Sementara apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka hukum ‘memaksakan’ agar kewajiban tadi dipenuhi.<sup>35</sup>

Pada ketentuan umum mengenai perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara, suatu perjanjian tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan (fisik) tertentu.

Dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara dikatakan bahwa perjanjian sah jika:

1. Dibuat berdasarkan kata sepakat dari para pihak; tanpa adanya paksaan, kekhilafan maupun penipuan;
2. Dibuat oleh mereka yang cakap untuk bertindak dalam hukum;
3. Memiliki objek perjanjian yang jelas;
4. Didasarkan pada satu klausula yang halal.

Menurut Salim di dalam Hukum Kontrak atau Hukum Perjanjian, dikenal adanya asas-asas penting yaitu:

- a. Asas kebebasan berkontrak,
- b. Asas konsensualisme
- c. Asas kepastian hukum (asas *pacta sunt servanda*)
- d. Asas itikad baik, dan asas kepercayaan<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> Tami Rusli, *Hukum Perjanjian yang Berkembang di Indonesia* (Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja (Aura) Printing dan Publishing, 2012), hlm. 1.

<sup>36</sup> Salim HS, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 9.

### C. Asas Kepercayaan Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Inti dari jual beli adalah kata sepakat, karena dalam Pasal 1313 KUHPerdara disebutkan bahwa

*"suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih."*

Bila pembeli melakukan persetujuan/kata sepakat dengan penjual maka terjadilah jual beli tersebut. Suatu perjanjian lahir pada saat terjadinya kesepakatan tetapi yang menjadi masalah jika para pihak tersebut berada di tempat atau wilayah hukum yang berbeda karena para pihak tidak dapat berhadapan secara langsung untuk menyampaikan kesepakatannya<sup>37</sup>.

Begitu halnya dengan para pihak yang membuat suatu perjanjian dimana para pihak itu harus cakap menurut hukum, pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa atau akil baliq. Dalam Pasal 1330 KUHPerdara disebutkan beberapa kategori orang-orang yang dianggap tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian, yakni:

1. Orang yang belum dewasa
2. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan
3. Perempuan yang ditetapkan oleh Undang-Undang, dan semua orang yang mana Undang-Undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Kemudian, dalam Pasal 1338 KUHPerdara telah ditentukan bahwa kesepakatan yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berlaku

---

<sup>37</sup> Chairi Zukfi, *Aspek Hukum Perjanjian Jual Beli Melalui Internet*, Fakuhas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 2005, hlm. 28.



sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Tidak hanya itu, undang-undang juga mengatur bahwa kesepakatan tersebut harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Iktikad baik merupakan salah satu sumber kepercayaan (*trust*) antara para pihak yang melakukan transaksi.

Menurut Sirdesmukh, Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.<sup>38</sup> Kepercayaan menurut Kolsaker & Payne, juga didefinisikan sebagai dimensi hubungan bisnis Yang menentukan tingkat yang masing-masing pihak merasa mereka dapat mengandalkan integritas janji yang ditawarkan oleh yang lain.

Konsep "iktikad baik" bersifat subjektif dan ambigu, sehingga dalam praktiknya kepercayaan memerlukan pijakan yang lebih konkrit dari iktikad baik. Dalam satu transaksi, salah satu kesulitan yang muncul ialah untuk memastikan bahwa salah satu pihak telah, sedang dan terus akan bertindak dengan jujur.

Morgan dan Hunt menjelaskan beberapa manfaat dari adanya kepercayaan:

1. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk berusaha menjaga hubungan yang terjalin dengan bekerjasama dengan rekan perdagangan.
2. Kepercayaan menolak pilihan jangka pendek dan lebih memilih keuntungan jangka panjang yang diharapkan dengan mempertahankan rekan yang ada.

---

<sup>38</sup> Daniar Lingga Arum, Skripsi: "*Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Website Terhadap Sikap Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Online My Sorella,*" (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2013), hlm 18.

3. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk mendatangkan resiko besar dengan bijaksana karena percaya bahwa rekannya tidak akan mengambil kesempatan yang dapat merugikan pasar<sup>39</sup>.

Oleh karena itu, banyak yang melihat bahwa kepercayaan ialah subkelas dari resiko. Kepercayaan dapat digantikan dengan sistem pertahanan. Bahkan para ahli hukum mengingatkan bahwa kepercayaan tidak selalu menjadi solusi dalam menjalin hubungan baik. Ketidakpercayaan terhadap lawan transaksi diperlukan agar satu pihak lebih berhati-hati dalam bertransaksi.

Pengikatan para pihak yang didasari kepercayaan dalam perjanjian mendukung para pihak dalam melakukan prestasi, karena perjanjian tersebut mempunyai kekuatan yang mengikat dan dapat dijadikan sebagai undang-undang. Memberikan kepercayaan kepada customer, pihak merchant menegaskan bahwa ia memberikan garansi atau jaminan layanan sehingga dengan demikian diharapkan dapat memberikan perjanjian kepercayaan kepada customer terhadap apa yang telah disepakati.

Dalam Pasal 17 ayat 2 UU ITE, telah ditegaskan secara jelas bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Oleh karena itu, untuk membuat konsep yang ambigu dan subjektif tersebut lebih konkrit dan objektif, para pihak dapat menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai acuan.

---

<sup>39</sup> "*Pengertian Kepercayaan Menurut Para Ahli*", melalui <http://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/pengertian-kepercayaan-menurut-para-ahli.html?m^>. Diakses pada tanggal 5 November 2021 Pukul 22:29.

Mengacu pada Pasal 19 dan 20 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa:

*"para pihak yang melakukan Transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati".*

Maksudnya, pihak yang bertransaksi "dianggap" bertindak dengan iktikad baik apabila ia mau mematuhi peraturan yang dimaksud termasuk di dalamnya adalah kesepakatan para pihak yang membuat.

Demikian juga dengan kepercayaan (*trust*) dalam suatu transaksi. Salah satu faktor kunci melakukan kegiatan jual beli secara online sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah dan selanjutnya kualitas informasi (*information quality*).

Kualitas informasi didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap kualitas informasi tentang produk atau layanan yang disediakan oleh sebuah website. Semakin berkualitas informasi yang diberikan kepada pembeli *online*, maka akan semakin tinggi minat pembeli online untuk membeli produk tersebut. Salah satu dasarnya terdapat dalam Pasal 9 UU ITE bahwa: "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan"

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang di inginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan

seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang, bahwa kata, janji, atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.<sup>40</sup>

Menurut Gefen, *trust* adalah kemampuan untuk membuat dirinya peka terhadap tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> Desvita Marsella, *Pengaruh Kepercayaan, Keuntungan Yang Dirasakan Dan Kualitas Web Pada Sikap Konsumen Atas Tiket Psawat Secara Online,*" (Bandar Lampung: Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017), hlm. 58.

<sup>41</sup> Gefen, David, Karahanna, E. dan Straub. *Trust and Tam in Online Shopping: An Integrated Model.* MIS Quarterly. Vol. 27 No. 1. March 2003, hlm. 90.

**BAB III**  
**ANALISIS ASAS KEPERCAYAAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI**  
**ONLINE PADA JASA PENGIRIMAN JNE**

**A. Implementasi Asas Kepercayaan Dalam Jual Beli *Online* Pada Jasa Pengiriman JNE**

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat berdampak pada semakin banyaknya unit usaha baru yang di rintis masyarakat baik yang berskala kecil, menengah maupun berskala besar. Fenomena tersebut diikuti dengan pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau jasa kurir. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada di lokasi usaha maupun yang berad jauh di luar dari daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan. Misalnya perusahaan penyedia jasa pengiriman yaitu seperti PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir atau bisa disebut JNE. Banyak penjual *online shop* yang menggunakan jasa kurir tersebut, dengan adanya jasa kurir maka akan memudahkan mereka untuk mengantar barang pesanan sesuai dengan jenis layanan paket yang mereka inginkan. Semakin banyaknya penjual *online shop* maka jasa kurir pun akan sangat dibutuhkan, tanpa dengan adanya jasa kurir maka barang tidak akan sampai ke tempat tujuan.

Dalam konsep *relationship marketing*, kepercayaan merupakan salah satu dimensi dari *relationship marketing* untuk menentukan sejauhmana yang dirasakan suatu pihak mengenai integritas dan janji yang ditawarkan pihak

lain. Kepercayaan terhadap merek terbentuk dari pengalaman masa lalu dan interaksi sebelumnya. Suatu pengalaman konsumsi dapat didefinisikan sebagai kesadaran dan perasaan yang dialami konsumen selama pemakaian produk atau jasa<sup>42</sup>. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya<sup>43</sup>.

*E-Commerce* dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran/ penjualan barang, servis, dan informasi elektronik<sup>44</sup>.

Transaksi melalui internet atau yang disebut e-commerce pada dasarnya sudah dikenal di Indonesia pada waktu yang cukup lama. Hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara pihak yang menggunakan fasilitas internet berdasarkan subjek hukum dapat dikelompokkan dalam :

1. *Business to business*
2. *Business to customer*
3. *Customer to customer*
4. *Customer to business*

---

<sup>42</sup> Sunarto. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Adityamedia, hlm. 27.

<sup>43</sup> Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi. hlm. 31.

<sup>44</sup> Citra Aditya Bakti. *Dari sudut pandang Hukum Bisnis*. Bandung. 2003, hlm 407.

### 5. *Customer to government*

Perjanjian jual beli pada umumnya merupakan perjanjian konsensual karnamengikat para pihak saat terjadinya kesepakatan para pihak tersebut mengenai unsur esensial dan aksidentalialia dari perjanjian tersebut.<sup>5</sup>

Dikatakan adanya kesepakatan mengenai unsur esensial dan aksidentalialia karena walaupun para pihak sepakat mengenai barang dan harga,jika ada hal hal lain yang tidak disepakati yang terkait dengan perjanjian jual beli tersebut jual beli tetap tidak akan terjadi karena tidak ada kata kesepakatan.Kesepakatan dalam perjanjian jual beli yang pada umumnya melahirkan perjanjian jual beli tersebut, juga dikecualikan apabila barang yang diperjualbelikan tersebut adalah barang yang harus dicoba dulu untuk mengetahui apakah barang tersebut baik atau sesuai dengan keinginan pembeli.

Dalam pasal 1338 KUHPerdata telah ditentukan bahwa kesepakatan yang memenuhi persyaratan subyektif dan objektif berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.Tidak hanya itu,Undang-undang juga mengatur bahwa kesepakatan tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik.Itikad baik merupakan salah sdatu sumber kepercayaan antara para pihak yang melakukan transaksi konsep itikad baik, baik bersifat subyektif, sehingga dalam prakteknya kepercayaan memerlukan pijakan yang lebih konkrit dari itikad baik.

Dalam pasal 17 ayat 2 Undang-Undang ITE telah ditegaskan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam

melakukan interaksi atau pertukaran informasi elektronik dan atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Sedangkan asas kepercayaan di dalam jual beli *online* para pihaknya timbul dengan sendirinya dengan menguntungkan satu sama lain dan tidak merugikan satu sama lain. Asas kepercayaan ini sangat lah penting bagi kedua belah pihak dalam melakukan transaksi jual beli *online* karena sangat menunjang di dalam proses tersebut agar tercipta prestasi yang diinginkan oleh kedua belah pihak.

Asas kepercayaan diantaranya adalah seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain yang menumbuhkan kepercayaan diantara kedua belah pihak, dimana satu sama lain akan memegang janjinya dalam jual beli *online*. Dalam arti kata mereka yang melakukan jual beli *online* tersebut akan memenuhi prestasinya, tanpa adanya kepercayaan maka para pihak akan mersa tidak nyaman dalam melakukan perjanjian jual beli *online*. Hal utama yang perlu dipertimbangkan dalam jual beli *online* adalah seorang pembeli ketika melakukan kegiatan belanja *online* adalah apakah mereka percaya terhadap *website* yang menyediakan fasilitas layanan *online shop* dan percaya kepada penjual *online* yang ada dalam situs web tersebut. Hal utama yang perlu dipertimbangkan seorang pembeli adalah ketika melakukan kegiatan belanja secara *online* adalah apakah mereka percaya terhadap *website* yang menyediakan fasilitas layanan *online* dan percaya pada penjual *online*, karena kepercayaan adalah faktor penting dalam membangun komitmen antara penjual dan pembeli.



Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa yang dikuasai oleh subyek hukum baik, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.

Banyak kasus yang terjadi yakni diantaranya; tidak sampainya barang kepada alamat yang dituju, rusak atau hilangnya barang dalam perjalanan, barang yang dikirim salah sasaran, hingga dikembalikannya kembali barang kepada alamat pengirim, merupakan sebuah kerugian yang dialami pengguna jasa pengiriman barang. Sebagai contoh yakni pada saat melakukan pengisian alamat tujuan dengan sistem komputerisasi yang terhubung secara online.

1. Alamat dalam pengiriman barang yang dicantumkan oleh Konsumen tidak jelas.

Saat menulis nama dan kontak penerima dan pengirim pun terkadang konsumen mengalami kesalahan. Kesalahan ini membuat saat terjadi sesuatu pada barang kiriman, tak ada satu pihakpun yang dapat dihubungi sehingga barang tersebut tidak tahu kemana arah dan tujuannya. Kesalahan ini sering terjadi, konsumen terkadang menulis alamat pengiriman yang

tidak lengkap. Padahal sudah diketahui bahwa Indonesia itu sangat luas, terdapat alamat, jalan, atau wilayah yang sama, perlu dilengkapi sampai RT/ RW. Lalu kesalahan yang lebih buruk adalah, konsumen menulis alamat yang salah, sehingga orang yang menerima paket kiriman pun sudah dipastikan salah.

2. Konsumen dalam proses packing tidak memenuhi standar dikarenakan adanya barang pecah belah yang hanya dikemas dengan plastik, karton maupun kertas.

3. Infrastruktur

Adanya proyek pembangunan disuatu tempat yang dilewati oleh jalur pengiriman barang membuat jalanan menuju tujuan terhalangoleh macet, sehingga hal tersebut membuat pengiriman tidak tepat waktu.

4. Hari-hari besar

Hari-hari tertentu membuat barang kiriman mengalami keterlambatan dalam prosesnya. Hal ini tentunya diluar kuasa dan tanggung jawab perusahaan. Karena pada hari-hari besar atau perayaan besar seperti hariraya idul fitri, jalur pengiriman yang telah menjadi rute tetap sebuah perusahaan terkadang dipindah arahkan oleh pihak-pihak lalulintas.

5. Cuaca Cuaca menyebabkan pengiriman barang menjadi terhambat. Cuaca yang tidak menentu seperti terjadinya hujan bahkan angin kencang kerap kali membuat sejumlah kurir harus menahan pengiriman tersebut.terlebih

pengiriman dengan menggunakan pesawat terbang dan kapal laut. kemudian didalam menangani kasus diatas pihak PT JNE dengan cara:

- a. Pihak JNE apabila terdapat alamat yang tidak jelas dalam proses pengantaran barang, kurir menelfon si Penerima yang tercantum untuk memperjelas posisi alamat tersebut, dan jika kurir sudah menelfon tidak ada jawaban oleh penerima barang maka barang tersebut dibawa kembali oleh kurir dan proses selanjutnya barang tersebut dikembalikan ke pengirim dengan catatan Alamat yang tercantum tidak jelas.
- b. Jika dalam proses packing yang dilakukan oleh Konsumen terhadap barang pecah belah yang tidak memenuhi standar, Pihak JNE menawarkan barang tersebut ke fasilitas Packing Center yang tersedia di JNE untuk di packing kembali sesuai standar pengiriman yang ada. Misalnya penggunaan packing kayu wajib untuk barang barang elektronik.
- c. Jika terdapat kendala dalam proses pengantaran barang yang dikarenakan oleh cuaca yang buruk terjadi pada daerah-daerah tertentu, dengan menghubungi penerima bahwa barang terlambat sampai. Akibat dari cuaca yang tidak mendukung untuk kurir mengantarkan karena JNE juga memperhatikan keselamatan para pekerja pengantar barang yang biasa disebut kurir.
- d. Jika terdapat kendala yang dialami dalam hari-hari besar biasanya pihak JNE menghubungi penerima bahwa akan ada keterlambatan barang.

- e. Jika kendala yang dialami oleh JNE dalam keterlambatan pengantaran barang diakibatkan dengan infrastruktur biasanya pihak JNE menghubungi nomer telepon yang tercantum dalam penerima barang mengatakan bahwa keterlambatan pengantaran barang dikarenakan adanya perbaikan infrastruktur pada saat proses perjalanan menuju pengantaran yang dilakukan oleh kurir.

## **B. Keabsahan Jual Beli *Online* Prespektif Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Di Indonesia perjanjian yang berlaku harus didasarkan pada buku ke III KUHPerdata tentang perikatan. Perikatan terdapat dalam perjanjian karena perikatan dapat ditimbulkan oleh perjanjian disamping oleh undang-undang. Hal tersebut diatur dalam pasal 1233 KUHPerdata yang berbunyi:

Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena undang-undang. Pengertian perikatan tidak terdapat dalm buku ke III KUHPerdata, akan tetapi menurut ilmu pengetahuan hukum perikatan dapat diartikan sebagai hubungan yang terjadi diantara dua orang atau lebih, yang terletak didalam lapangan harta kekayaan dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak yang lainnya wajib memenuhi prestasi<sup>45</sup>.

Berdasarkan pasal 1313 KUHPerdata kontrak atau perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pelaksanaan kontrak atau perjanjian harus

---

<sup>45</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perdata Buku III Dengan Penjelasan*, Bandung : Alumni, 1983, hlm 72.

sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian, sebagaimana disebutkan dalam pasal 1320 KUHPerdata yaitu:

1. Kesepakatan para pihak
2. Kecakapan untuk membuat perjanjian.
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal.

Dari rumusan di atas jelas bahwa suatu perjanjian jual beli harus memenuhi keempat syarat tersebut, ada dua syarat yang digolongkan kedalam syarat sahnya suatu perjanjian yang terdiri dari :

1. Syarat subyektif terdiri dari kesepakatan antara kedua belah pihak yang melkukan perjanjian dan kecakapan hukum, apabila syarat subyektif ini tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan
2. Syarat obyektif terdiri dari suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Hal ini berhubungan dengan objek yang diperjanjiakn dan yang akan dilaksanakan oleh para pihak sebagai prestasi atau utang dari para pihak<sup>46</sup>.

Pengaturan Mengenai transaksi jual beli online yang ditinjau dari hukum positif diantaranya diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 1 Angka 17 menyatakan bahwa: kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan

---

<sup>46</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: Intermasa, 1995, hlm 22.

komputer, dan /atau media elektronik lainnya yang dapat diselenggarakan baik dalam lingkup publik maupun privat dalam lingkup privat meliputi:

1. Antar pelaku usaha
2. Antar pelaku usaha dengan konsumen
3. Antar Pribadi.
4. Antar Instansi
5. Antar Instansi dan pelaku usaha sesuai aturan perundang undangan.

Transaksi elektronik diselenggarakan berdasarkan kontrak elektronik/ bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak. Transaksi elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak. Keabsahan informasi/dokumen elektronik dalam transaksi elektronik tersebut ditentukan oleh penyelenggara sistem elektronik berdasarkan peraturan perundang-undangan. Keabsahan ini menjadi dasar bagi para pihak untuk menyatakan hak, memperkuat hak yang telah ada atau menolak hak orang lain. Keabsahan informasi/dokumen elektronik hanya dapat dipastikan apabila bersal dari sistem elektronik yaitu :

1. Memenuhi syarat operasional sebagai mana mestinya
2. Andal
3. Aman
4. Bertanggung jawab

Akibat hukum dari perjanjian jual beli online adalah sah menurut hukum jika memenuhi ketentuan pasal 1320 KUHPerdara. Yang harus memenuhi empat syarat tersebut. Mengacu pada pasal 19 dan 20 Undang-

Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati<sup>47</sup>.

Hal tersebut dijelaskan dalam penjelasan pasal 19 Undang-Undang ITE bahwa yang dimaksud dengan disepakati dalam pasal ini juga mencakup disepakatinya prosedur yang terdapat dalam sistem elektronik yang bersangkutan. Sedangkan di dalam pasal 20 Undang-Undang ITE dijelaskan :

1. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima.
2. Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik sebagai mana dimaksud ayat 1 harus dilakukan dengan pernyataan penerima secara elektronik.

Dalam kegiatan transaksi perdagangan melalui internet diperlukan adanya suatu kepastian hukum yang bisa menjamin transaksi jual beli terhadap pelaku usaha kepada pembeli sehingga tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan. Dalam hal ini pihak pelaku usaha menjelaskan terlebih dahulu akan barang atau produk yang akan dijual melalui internet berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 9 bahwa

“pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan

---

<sup>47</sup> Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 *Tentang Informasi dan transaksi elektronik*.

syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Sehingga jelas pelaku usaha saat menawarkan produk yang ditawarkan untuk dibeli melalui internet harus menjelaskan usaha, alamat, dan informasi yang baik dan benar.”

Perlindungan Konsumen dapat diterapkan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul. Namun bagi transaksi perdagangan lintas negara bukan Negara Indonesia, penyelesaian sengketa akan dilakukan oleh forum yang dipilih oleh para pihak dengan menggunakan hukum yang telah dipilih pula oleh para pihak dalam kontrak elektronik, sebagaimana telah dijelaskan di atas dalam pembahasan tentang pilihan hukum dan pilihan forum.

Dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sendiri menegaskan bahwa

“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”.

Menurut pasal ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Lebih lanjut Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa:

“Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian secara gugatan perdata, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.”



Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan No. 11 Tahun 2008 tentang ITE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) Undang-Undang ITE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian transaksi Elektronik. Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen Undang-Undang ITE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 : Ayat (1) Undang-Undang ITE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Lalu muncul pertanyaan bahwa bagaimana jika barang bagi pihak konsumen tidak sesuai denganyang diperjanjikan? Ayat (3) Undang-Undang ITE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain

kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

## BAB IV

### P E N U T U P

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah yang dipertegas berupa pertanyaan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi hal yang utama yang perlu dipertimbangkan dalam jual beli *online* adalah asas kepercayaan yang menyediakan fasilitas layanan online. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”. Bahwa jual beli secara *online* pada JNE telah sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya jual beli sehingga dalam hal ini, jual beli secara *online* pada JNE dianggap tetap dapat berlangsung secara sah menurut hukum.
2. Keabsahan jual beli secara *online* dapat menerapkan KUHPerdara sebagai dasar diakuinya keabsahannya dimana syarat sahnya perjanjian tercantum dalam pasal 1320 KUHPerdara, dan mengacu pada pasal 19 dan 20 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan transaksi elektronik bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati.

## **B. Saran**

1. Perlu dilakukan sosialisasi oleh pemerintah kepada masyarakat terkait cara bertransaksi dalam jual beli *online*, sehingga masyarakat dapat memahami dan melaksanakan transaksi jual beli *online* sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.
2. Dalam transaksi jual beli *online*, jika terdapat pengaduan oleh pihak yang merasa dirugikan, diharapkan adanya tindakan tegas oleh pemerintah untuk membantu menangani serta menyelesaikannya sehingga masalah tersebut dapat teratasi.
3. Pemberlakuan serta penerapan UU ITE diharapkan dapat lebih ditekankan dan dimaksimalkan lagi dalam memberikan perlindungan hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agus Santoso, 2012. *Hukum, Moral, dan Keadilan: Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, Cet ke-1).
- Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Manajement* (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi.
- Chairi Zukfi, 2005. *Aspek Hukum Perjanjian Jual Beli Melalui Internet*, Fakuhas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Citra Aditya Bakti, 2003. *Dari sudut pandang Hukum Bisnis*. Bandung.
- Ding, Julian. 1999. *E-Commerce Law and Office*, Bandung: Sweet and Maxwell Asia.
- Djoko Prakoso dan Bambang Riyadi Liany, 1987, *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara.
- Erni R Ernawan, 2011. *Business Ethics Etika Bisnis*, Bandung: Alfabeta, Cet ke-2.
- Ferrell, O.C & Hartline, Michael D. 2011. *“Marketing Strategy”* (Fifth Edition). Cengage Learning. USA.
- Huala Adolf, 2010. *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Refika, Bandung, Aditama.
- J. Satrio, 1995. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Bandung: Citra Aditya Bakti, Buku I).
- Julian Ding. 1999. *E-Commerce Law and Office*, Bandung: Sweet and Maxwell Asia.
- Mariam Darus Badruzaman, 1994. *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Alumni).
- Munir Fuadi, 2003. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muslich. 1998. *Etika Bisnis*, edisi ke-1, cetakan ke-1. Penerbit Ekonisia: Yogyakarta.

- Ricardus Eko Indrajit, 2001, *E-commerce Kiat dan Strategi di Dunia Maya*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Salim HS, 2006. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sitompul Josua, 2012. *Cyberspace Cybercrimes Cyberlaw*. Tinjauan Aspek Hukum Pidana, Tatanusa, Jakarta.
- Subekti, 1997. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditia Bakti.
- Subekti, 2005. *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa).
- Sunarto. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Adityamedia.
- Soerjono Soekanto, 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Sri Mamudji, 2006. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Tami Rusli, 2012. *Hukum Perjanjian yang Berkembang di Indonesia*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja (Aura) Printing dan Publishing.
- Wiradipradja E.S. dan D. Budhijanto, 2002. *Perspektif Hukum Internasional tentang Cyber Law dalam Kantaatmadja, et al, Cyberlaw : Suatu Pengantar*. Jakarta : Elips.

Jurnal :

- Daniar Lingga Arum, 2013. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Website Terhadap Sikap Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Online My Sorella," Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Desvita Marsella, 2017. *Pengaruh Kepercayaan, Keuntungan Yang Dirasakan dan Kualitas Web Pada Sikap Konsumen Atas Tiket Psawat Secara Online*," Bandar Lampung: Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Galih Yogi Megandari, 2015. *Asas Kepercayaan Dalam Jual Beli Online (Perspektif KUHPerdara dan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik)*, Universitas Muhamadiyah Surakarta : Surakarta.
- Harso Wijaya, 2005, *Tinjauan Hukum Mengenai Wanprestasi Dalam Jual Beli Secara Elektronik Dihubungkan Dengan Buku III Kitab Undang-Undang*

Hukum Perdata Tentang Perikatan, Fakultas Hukum Universitas Komputer Indonesia.

Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi, 2015. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang”, Edisi No. 4 Vol. 4, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

**Peraturan Undang-Undang :**

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.