

BAB III

PERTANGGUNGJAWABAN PENJUAL TERHADAP BARANG CACAT TERSEMBUNYI DALAM JUAL BELI HANDPHONE SECARA ONLINE

A. Jual Beli Secara Online

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan kemudahan berkomunikasi secara elektronik, maka perdagangan pada saat ini sudah mulai merambat ke dunia elektronik. Transaksi dapat dilakukan dengan kemudahan teknologi informasi, tanpa adanya halangan jarak. Penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan baik dalam lingkup publik ataupun lingkup privat.⁸⁴

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam transaksi atau proses jual beli salah satunya dalam melakukan penawaran barang yang akan dijual. Penjual tidak perlu lagi bertemu langsung dengan calon pembeli, sama halnya dengan calon pembeli dapat melihat barang yang dibutuhkan dalam sebuah daftar atau katalog yang terdapat di dalam situs website dimanapun dan kapanpun. Hal itulah yang saat ini sedang populer dikalangan masyarakat yang dinamakan dengan jual beli *online*, seperti yang terjadi di banyak media sosial salah satunya yaitu twitter.

⁸⁴ Ahmad M Ramli. (dkk), *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informatika dan Transaksi Elektronik*, Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, 2005, Hlm. 8.

Dalam suatu transaksi *E-Commerce* mengandung suatu asas konsensualisme, yang berarti kesepakatan dari kedua belah pihak. Penawaran dan penerimaan inilah yang merupakan awal terjadinya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan. Proses penawaran dan penerimaan online tidak berbeda dengan proses penawaran dan penerimaan pada umumnya. Perbedaannya hanyalah pada media yang dipergunakan, pada transaksi *e-commerce* media yang digunakan adalah internet. Pasal 19 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Jadi sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi, kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Maka, dalam hal ini transaksi elektronik baru terjadi jika adanya penawaran yang dikirimkan kepada penerima dan adanya persetujuan untuk menerima penawaran setelah penawaran diterima secara elektronik. Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik disebutkan “Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik”.⁸⁵

Twitter merupakan media sosial yang tidak membatasi penggunaanya *mentweet* (memperbaharui status) dalam jumlah yang tidak terbatas perharinya, baik itu melalui akun pribadi atau akun anonim. Jual beli dalam twitter bisa dilakukan menggunakan akun pribadi atau dengan mengirim *Direct Message* (DM) berupa tweet pada akun berbentuk base. Akun berbentuk base atau Auto base merupakan sebuah akun yang memfasilitasi pengguna Twitter untuk mengirimkan pesan ataupun tweet secara anonim sesuai dengan jenis base-nya. Cara kerjanya adalah kita tinggal mengirimkan *Direct Message* ke akun base tadi dengan kode-kode tertentu, setelah itu pesan akan otomatis dipost tanpa mengetahui siapa pengirim tweet tersebut. Akun base terbagi menurut topik-topik yang mendasari nama base tersebut seperti makanan, *skincare*, jual beli, base khusus pertanyaan, base untuk para fans Kpop, atau bahkan base yang bicara mengenai isu sosial. Dalam suatu akun base khusus pengikutnya dilarang mengirim DM selain informasi mengenai topik base tersebut.

Sistem jual beli dalam twitter banyak memanfaatkan atau menggunakan akun auto base khusus jual beli untuk menawarkan jualannya, salah satunya yaitu base dengan akun @lpkjualbeli. Penawaran dimulai dari adanya pengikut base yang mengirim DM berupa informasi mengenai barang yang akan dijualnya disertai dengan gambar barang dan detail barang. Dalam base

⁸⁵ Frima Aryati Septerisya, op.cit, Hlm. 72.

tersebut penjual harus menyertakan keterangan yang jelas terhadap gambar/atau foto barang yang akan dijual yang terdiri keterangan nama barang, merk barang, harga barang dan spesifikasi barang.

Selain itu, penjual juga akan melampirkan akun pribadi yang apabila ada yang tertarik dapat langsung menghubungi akun pribadi penjual atau cukup dengan *reply* tweet tersebut maka penjual akan menghubungi terlebih dahulu.

Selanjutnya calon pembeli dan penjual akan melakukan komunikasi melalui akun twitter pribadi masing - masing, dan calon pembeli dapat bertanya tentang hal apapun mengenai barang yang ditawarkan dan melakukan penawaran harga.

Tahapan selanjutnya setelah dicapainya persetujuan dari para pihak adalah melakukan pembayaran. Bentuk pembayaran dalam transaksi online dapat dibagi menjadi beberapa mekanisme diantaranya :

1. Transaksi model ATM. Transaksi ini hanya melibatkan took online dan pemegang *account* masing-masing.⁸⁶
2. Pembayaran dua pihak tanpa perantara, transaksi dilakukan pada kasir toko *online* (*Cash Money*).⁸⁷
3. Pembayaran dengan perantara pihak ketiga, umumnya proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit maupun cek masuk dalam

⁸⁶ Mateus Mas Belalawe, "Tinjauan Keamanan Sistem Transaksi dan Pembayaran Pada *E-Commerce*", Jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi, ISSN : 2089-9815, Maret 2013, Yogyakarta, Hlm. 139.

⁸⁷ *Ibid.*

kategori ini. Ada beberapa metode pembayaran yang dapat digunakan, yaitu :⁸⁸

a. Sistem pembayaran kartu kredit *online*

b. Sistem pembayaran *check online*

4. *Micropayment*, transaksi ini penting dikembangkan karena sangat diperlukan pembayaran receh yang kecil tanpa *overhead* transaksi yang tinggi pada toko *online*.⁸⁹

5. *Anonymous digital cash*, uang elektronik yang di enkripsi, di dahului oleh David Chaum dengan *digicash*-nya. Uang elektronik menjamin *privacy* dari user *cash* tetap menjamin sama seperti uang kertas maupun coin yang kita kenal.⁹⁰

6. *Cash On Delivery* (COD), adalah metode pembayaran yang memungkinkan pembeli bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Pembayaran dilakukan kepada kurir yang mengantarkan barang. Pembayaran kepada kurir hanya bisa dilakukan secara tunai. Apabila anda tidak ingin membayarkan secara tunai, anda dapat memilih metode pembayaran lain yang kami sediakan. Demi kelancaran transaksi, mohon disiapkan uang pas pada saat pengantaran barang.

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ *Ibid.*

Apabila melakukan *Cash On Delivery* (COD). Para pihak dapat pula melakukan pertemuan di suatu tempat pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan mereka. Bisa dilakukan langsung penjual atau menggunakan jasa pengiriman, dalam metode ini calon pembeli dapat melihat secara langsung barang yang akan dijualnya. Calon pembeli dapat melakukan pengecekan kembali barang yang akan dibeli apakah keadaan barang tersebut sesuai dengan keterangan yang telah diberikan sebelumnya oleh penjual. Pembeli dapat melanjutkan atau membatalkan transaksi jika dirasa keadaan barang tidak sesuai dengan keterangan sebelumnya.⁹¹

Apabila pembayaran telah selesai, maka barang akan dikirimkan oleh penjual kepada pembeli dengan menggunakan jasa pengiriman. Biaya pengiriman bisa ditanggung pembeli atau penjual tergantung kesepakatan para pihak.

B. Proses Jual Beli Handphone Secara Online

Proses terjadinya jual beli secara online terjadi apabila ada penjual yang menawarkan barangnya pada sebuah *platform online* baik itu milik pribadi seperti akun media sosial yang dibuat sengaja oleh penjual baik itu di facebook, twitter, Instagram, path, dan sebagainya. Atau bisa juga bergabung dengan platform perdagangan elektronik seperti shopee, tokopedia, Lazada, bukalapak, dan sebagainya.

Yuna salah satu pengguna aktif twitter sejak tahun 2017 yang bertempat tinggal di Ujungberung Kota Bandung, pada tanggal 07 September 2019 Yuna

⁹¹ Frima Aryati Septerisya, op.cit, Hlm. 75.

membeli *handphone* merek Iphone 5s keluaran Batam dari salah satu pengguna twitter dengan akun @blaicy5 dalam menawarkan dan mengiklankan barangnya pemilik akun @blaicy5 tersebut mengirim auto base pada base khusus lapak jual beli bernama @lpkjualbeli. Dalam tweetnya penjual menyatakan “DI JUAL HANDPHONE MEREK IPHONE 5S 16GB BARU WARNA SILVER. KELUARAN BATAM PENGIRIMAN DARI BATAM. HARGA RP.2JT (BISA NEGO) AKSESORIS LENGKAP, HUBUNGI @blaicy5”.⁹²

Setelah membaca tweet tersebut Yuna tertarik ingin membeli *handphone* tersebut di karenakan *handphone* miliknya yang sekarang sudah ketinggalan jaman, Yuna menghubungi akun @blaicy dengan mengirim *Direct message* bahwa dia tertarik untuk membeli *handphone* yang ditawarkannya dalam akun auto base @lpkjualbeli. Setelah penjual merespon Yuna menanyakan bagaimana keadaan *handphone* tersebut dengan meminta untuk diperlihatkan lewat foto, setelah terjadi banyak diskusi Yuna mulai menanyakan perihal harga dari barang tersebut karena Yuna ingin membeli tapi uang yang dia punya tidak cukup. Lalu jadilah terjadi tawar menawar antara Yuna dan Penjual, akhirnya ada kesepakatan mengenai harga *handphone* yang semula dijual seharga Rp. 2.000.000,-(dua juta rupiah) menjadi Rp.1.500.000 (satu juta lima ratus ribu rupiah), penjual berjanji akan mengirimkan barang sesuai dengan perjanjian, yaitu *handphone* iphone 5s 16gb, *charger*, dan bonus *casing* *handphone*. Mengenai metode pembayaran kedua belah pihak sepakat

⁹² Wawancara dengan Yuna di Ujungberung, 15 oktober 2019.

menggunakan metode transfer lewat ATM dengan biaya ongkos kirim akan ditanggung penjual.⁹³

Tanpa berpikir panjang Yuna melakukan pembayaran dengan mentransfer uang sebesar Rp.1.500.000,- ke nomor rekening bank BNI penjual atas nama Erwan Faris Putra, Yuna menghubungi kembali penjual dengan mengirimkan bukti transfer serta menyertakan alamat lengkap rumahnya untuk proses pengiriman barang. Kemudian pada tanggal 14 September 2019 Yuna menerima paket *handphone* dari @blahicy5 dengan kondisi sesuai dengan yang diperjanjikan yaitu *handphone* baru merek Iphone 5s terbukti dari kardus *handphone* yang masih terbungkus plastik.⁹⁴

C. Barang Cacat Tersembunyi Dalam Handphone Iphone 5s

Pada tanggal 07 september 2019 Yuna membeli *handphone* baru merek iphone 5s secara *online* yang dia beli lewat twitter, kemudian pada tanggal 14 september 2019 Yuna menerima paket berisi *handphone* Iphone 5s yang ia beli. Kondisi awal *handphone* seperti yang dijelaskan penjual yaitu baru terlihat karena masih terbungkus plastik. Yuna mengabari pihak penjual bahwa *handphone* yang di belinya sudah diterima dengan aman dan pihak penjual merespon dengan mengatakan “semoga bermanfaat” setelah itu Yuna mengakhiri obrolan. Seperti *handphone* baru pada umumnya Yuna melakukan pengisian ulang baterai sekitar tiga jam. Setelah itu Yuna mengaktifkan dan menggunakan *handphone* tersebut dengan mulai menginstal aplikasi sampai

⁹³ *Ibid.*

⁹⁴ *Ibid.*

berfoto, namun baru beberapa jam digunakan *handphone* tersebut sudah mengalami beberapa kendala dalam pemakaiannya seperti layar yang sulit disentuh dan mati sendiri, aplikasi yang keluar sendiri, dan kamera gelap.

Yuna hendak menanyakan mengenai kondisi *handphone*-nya tersebut kepada penjual, namun ternyata akun penjual sudah tidak dapat ditemukan padahal belum sehari Yuna mengabari *handphone* yang dibelinya sudah diterima dan penjual juga merespon. Karena panik Yuna juga memanggil nomor *handphone* yang ada dalam bungkus paket namun juga tidak dapat dihubungi.

Kondisi layar yang sulit disentuh dan mati sendiri, aplikasi yang keluar sendiri, dan kamera gelap terus terjadi bahkan lebih memburuk karena *handphone* tersebut sama sekali tidak dapat digunakan. Setelah beberapa hari terus mengalami kerusakan Yuna membawa *handphone* tersebut ke tukang servis profesional yang berada di salah satu mall di kota Bandung, setelah diperiksa ternyata *handphone* Yuna mengalami kerusakan dikarenakan chargenya tidak sesuai dengan kebutuhan *handphone* yang mengakibatkan *handphone* menjadi rusak (*charger* tidak original atau sudah dimodifikasi).

Selain itu karena *handphone* Yuna keluaran Batam, tukang servis juga menyatakan bahwa *handphone* tersebut dari awal bukan *handphone* baru melainkan *handphone* rekondisi. *Handphone* yang dijual dari Batam biasanya merupakan *handphone* rekondisi yaitu *handphone* lama yang diperbaiki ulang dengan *finishing* yang semirip mungkin dengan yang baru.

Karena pihak penjual tidak dapat dihubungi dan tidak dapat dicari, serta tidak adanya kartu garansi resmi untuk *handphone* yang dibelinya, Yuna akhirnya melakukan perbaikan dengan menanggung seluruh biaya perbaikan *handphone* tersebut.

