

**PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI ONLINE
DI BUKALAPAK**



UIN

SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEH
GELAR STRATA SATU DALAM BIDANG ILMU HUKUM**

OLEH :

HANDIKA ADITYA SAPUTRA

15340048

PEMBIMBING :

FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2019**

ABSTRAK

Bukalapak merupakan salah satu situs jual beli online berbasis aplikasi yang termasuk dalam salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia. Dalam perjalannya, Bukalapak yang merupakan perusahaan swasta ini mengalami berbagai permasalahan dalam transaksi elektronik. Dalam transaksi, seringkali terjadi ketidaksesuaian barang dengan deskripsi baik barang cacat, komponen maupun jumlah barang kurang. Dalam proses penyelesaiannya, Bukalapak memiliki fitur komplain sebagai solusi dari permasalahan yang timbul diatas, oleh karena itu menimbulkan ketertarikan untuk melakukan penelitian proses penyelesaian wanprestasi transaksi online di Bukalapak sekaligus melakukan analisis yuridiksi dari penyelesaian wanprestasi transaksi online di Bukalapak dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan melakukan wawancara kepada penjual yang pernah mengalami permasalahan transaksi di Bukalapak. Dengan menggunakan teori penyelesaian sengketa dengan menggunakan dasar hukum perjanjian, wanprestasi, dan alternatif penyelesaian sengketa hasil wawancara tersebut kemudian diolah dengan menggunakan metode *deskriptif analistis*.

Hasil penelitian, penjual dan pembeli memiliki keleluasaan dalam penentuan penyelesaian permasalahan, baik diselesaikan diluar maupun didalam sistem atau aplikasi Bukalapak. Para pihak yang memilih menggunakan fitur komplain memiliki tanggung jawab yang sama dalam menjaga nama baik para pihak dengan menahan kritik, saran, maupun *feedback* dalam bentuk apapun sampai permasalahan diselesaikan. Penyelesaian melalui fitur komplain terbatas pada solusi pengembalian uang, penggantian barang, dan penambahan barang maupun komponen yang kurang.

Kata kunci : Penyelesaian sengketa alternatif, *e-commerce*, negosiasi.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Handika Aditya Saputra

NIM : 15340048

Judul skripsi : Penyelesaian Wanprestasi dalam Transaksi Online di
Bukalapak

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam program studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 12 April 2019

Pembimbing

Faisal Luqman Hakim, SH.,M.Hum

NIP. 19790719 200801 1 012



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Marsda Adisucipto Telp (02/4) 512840 Fax. (02/4) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: B-174Un.02/DS/PP.00.9/05/2019

Tugas Akhir dengan judul : PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM
TRANSAKSI ONLINE DI BUKALAPAK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Handika Aditya Saputra

Nomor Induk Mahasiswa : 15340048

Telah diujikan pada : 30 April 2019

Nilai Ujian Tugas Akhir : A-

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji II

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum
NIP. 197700107 200604

Penguji III

Iswantoro, S.H., M.Hum
NIP. 19661010 199202 1 001

Yogyakarta, 30 April 2019

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah dan Hukum

DEKAN



Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19710430 199503 1 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Handika Aditya Saputra

NIM : 15340048

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Penyelesaian Wanprestasi dalam Transaksi Online di Bukalapak" adalah hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 12 April 2019

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Handika Aditya Saputra

NIM. 15340048

MOTTO :

**IDEOLOGI YANG BENAR ADALAH IDEOLOGI
YANG BERKUASA**

**AKU TERSENYUM, BUKAN BERARTI HIDUPKU
TELAH SEMPURNA. ITU HANYA CARAKU
BERSYUKUR, MENIKMATI HIDUP YANG
TELAH TUHAN BERIKAN**

(Monkey D Luffy-One Piece)



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Halaman Persembahan

Kepada teman-teman dan orang-orang yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini secara langsung maupun tidak, baik materil maupun moril. Ucapan banyak terimakasih dan do'a yang terbaik atas kalian semua.

Terimakasih, terimakasih dan terimakasih yang sebesar-besarnya



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga sampai saat ini kita masih dapat merasakan nikmat kesehatan, nikmat kesempatan dan nikmat hidup. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat dari zaman jahiliyah kepada zaman yang terang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang dan yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir.

Dengan rahmat dan karunia-Nya, Alhamdulillah penyusun mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI ONLINE DI BUKALAPAK. Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tidak lepas dari do'a dan bimbingan serta dukungan dari berbagai Pihak. Maka pada kesempatan ini, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dengan Ikhlas membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. K. H. Yudian Wahyudi, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Ketua Prodi Ilmu hukum dan Ibu Nur Ainun Mangunsong selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang memberikan pengaruh besar dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum, serta bagian Tata usaha Program Studi Ilmu Hukum terima kasih atas pelayanan yang sangat baik.
6. Komunitas Bukalapak Yogyakarta dan fasilitator Komunitas yang telah memberikan ilmu baru baik pengarahan dan pengertian sekaligus data penelitian.
7. Narasumber yang tidak bisa saya sebutkan namanya terkait privasi dan kerahasiaan data yang telah memberikan waktu untuk memberikan data-data yang sangat membantu.
8. Kedua orang tua penyusun banggakan dan hormati Bapak Bagus Hartono dan Ibu Casiti Wiratmaya yang senantiasa mendoakan, mendukung dan mendorong baik secara moril maupun materiil.
9. Keluarga besar Sastrochayat Maryatun dan Keluarga Besar Wiratma yang turut serta memberikan dampak besar dorongan agar terselesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana hukum.

10. Kepada yang tersayang Merisa Aprilia teman sekaligus pedamping dalam suka maupun duka yang senantiasa mengingatkan dan mendorong sehingga menjadi alasan besar agar cepat terselesaikannya skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal ibadah dan andil kalian dibalas oleh Allah SWT.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Harapannya semoga skripsi ini bermanfaat sebagaimana mestinya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena tiada satu hal apapun yang sempurna yang diciptakan seorang hamba, karena kesempurnaan hanyalah milik-Nya. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Yogyakarta, 14 Februari 2019

Penulis,

Handika Aditya Saputra
NIM. 15340048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoritik	11
F. Metode Penelitian	14
1. Jenis Penelitian	14
2. Sifat Penelitian	14
3. Pendekatan Penelitian	14
4. Data dan Bahan	15
5. Teknik Pengumpulan data	15

6. Metode Analisis Data	16
G. Sistematika Pembahasan	17

**BAB II DASAR HUKUM DALAM KONTRAK PERJANJIAN TRANSAKSI
ONLINE DI BUKALAPAK**

A. Perjanjian	18
B. Syarat Sah Perjanjian	19
C. Asas Kebebasan Berkontrak	20
D. Wanprestasi	23
E. Informasi dan Transaksi Elektronik	25
1. Kontrak Elektronik	26
2. Tanda Tangan Elektronik	27
3. Penyelesaian sengketa/ Permasalahan	29
F. Penyelesaian Sengketa Alternatif	30
G. Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Online	35

**BAB III SISTEM KEAMANAN DAN PERMASALAHAN HUKUM YANG
MUNCUL DALAM TRANSAKSI ONLINE DIBUKALAPAK**

A. Bukalapak	40
B. Komunitas Bukalapak	43
C. Kontrak Jual-Beli Online di Bukalapak	45
D. Pengaturan Permasalahan di Bukalapak	48
E. Fitur Autentikasi dan Verifikasi	58
F. Permasalahan Hukum dalam Transaksi di Bukalapak	59

**BAB IV PROSES PENYELESAIAN PERMASALAHAN HUKUM
TRANSAKSI ONLINE OLEH BUKALAPAK**

A. Permasalahan Hukum dalam Transaksi Jual Beli di Bukalapak	65
B. Penyelesaian Wanprestasi dalam Transaksi Online di Bukalapak	66
C. Yuridiksi Penyelesaian Wanprestasi dalam Transaksi Online di Bukalapak	76

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN79

B. SARAN80

DAFTAR PUSTAKA82

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keterbatasan manusia dalam memenuhi kebutuhannya didasari oleh sifat sosial manusia itu sendiri, sikap saling membutuhkan merupakan ciri masyarakat yang tidak bisa berubah dari dulu. Peran-peran yang diambil oleh masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya yang sering terhalang jarak dan waktu yang sering memakan biaya yang besar mengakibatkan manusia harus bersikap kreatif dan inovatif dalam berbagai kegiatannya. Munculnya globalisasi merupakan puncak berkembangnya masyarakat menuju kearah yang lebih madani, dengan memanfaatkan globalisasi, jarak dan waktu yang sering memakan biaya begitu besar kini menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan kapan saja oleh siapa saja.

Era globalisasi ditandai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat. Teknologi dan informasi dibutuhkan manusia untuk membantu dan mempermudah pekerjaan manusia sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Teknologi yang diciptakan berkembang seiring dengan kebutuhan manusia untuk memudahkan kehidupannya.¹ Manusia terus menciptakan perangkat-perangkat, terus mengadakan inovasi dari perangkat-perangkat yang sudah diciptakan sebelumnya dan terus mengembangkan

¹ Hikmahanto Juwana, *Hukum ekonomi dan Hukum Internasional* (Jakarta: Lentera Hati, Jakarta, 2002), hlm.23.

teknologi yang sudah ada menjadi lebih baik dan lebih canggih lagi sehingga dapat dimanfaatkan untuk mempermudah pekerjaannya. Perkembangan dan penggunaan perangkat teknis dapat membantu semua bentuk aktivitas manusia dalam bidang hiburan, pendidikan, perdagangan, pemerintahan dan komunikasi itu merupakan hal yang wajar, manusia selalu memperoleh perangkat atau perlengkapan baru ketika muncul kebutuhan akan sarana-sarana tersebut dan sepanjang perangkat tersebut dapat disediakan.²

Perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat akhirnya mengubah hampir seluruh lapisan kehidupan kita khususnya dalam hal transaksi. Kehebatan dan kecanggihan teknologi mampu merevolusi sistem pembayaran konvensional (*cash*) yang telah berjalan berabad-abad menjadi sistem elektronik (*non-cash*). Ketidakmungkinan masyarakat menolak arus globalisasi mengakibatkan masyarakat terbiasa memanfaatkan teknologi dalam berbagai kebutuhannya khususnya perdagangan. Akses yang mudah, cepat dan murah menjadi daya tarik yang besar bagi masyarakat menggunakan sistem perdagangan berbasis teknologi.

Secara garis besar transaksi memanfaatkan teknologi menghasilkan *revenue stream* bagi pelaku usaha yang mungkin tidak dapat disediakan cara perdagangan konvensional. Selain itu juga dapat meningkatkan *market exposure*, menurunkan biaya operasi (*operating cost*), memperpendek waktu *product-cycle*, meningkatkan *supplier management*, melebarkan jangkauan

² Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan internet dengan Fokus Asia Pasifik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm.3.

(*global reach*), meningkatkan *customer loyalty* dan bahkan meningkatkan *value chain* dengan mengkomplementkan *business practice* dengan mengkonsolidasikan informasi dan membuka kepada pihak-pihak yang terkait di dalam *value chain* tersebut.³

Transaksaksi dengan memanfaatkan teknologi atau transaksi jual beli online dikenal dengan istilah *e-commerce*. *E-commerce* secara sederhana dapat diartikan sebagai transaksi elektronik.⁴ Akibat dari perkembangan teknologi, transaksi elektronik mempunyai ruang gerak yang lebih luas dalam jangkauan maupun jenis pilihan produk barang dan/atau jasa. Transaksi elektronik melalui *e-commerce* memberikan kontribusi penting dalam perannya meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan, meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional dalam mewujudkan pemerataan pembangunan dan mampu memelihara stabilitas nasional.

Seiring berjalan dan berkembangnya model transaksaksi online menimbulkan berbagai permasalahan-permasalahan yang baru, sehingga hukum dalam hal ini dituntut agar mampu berkembang dan berjalan beriringan dengan globalisasi dan perkembangan teknologi, munculnya Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan cerminan dari kesiapan hukum menghadapi perkembangan permasalahan-permasalahan yang dijumpai di dunia maya nantinya.

³ Raditio Resa, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik : Perikatan, Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hlm.1-2.

⁴ Brenda Kienan, *Small Business Solution, E-commerce untuk Perusahaan Kecil*, alih bahasa Frans Kowa (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001), hlm.4.

Besarnya pengaruh globalisasi dan teknologi informasi juga menjadikan masyarakat dalam hal ini mampu menyelesaikan masalah dengan pola pikir yang sama, *win-win solution* populer diterapkan didalam berbagai permasalahan. Proses-proses tersebut juga terus berevolusi sesuai dengan kebutuhan para pihak dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Layaknya dalam kontrak, para pihak yang mengikatkan diri memiliki kebebasan dalam mencapai kesepakatan dengan tujuan tidak melanggar hukum dan kaidah yang berlaku. Berbagai penyedia jasa *e-commerce* yang bergerak diberbagai bidang sering menggunakan konsep ini.

Buka lapak merupakan salah satu situs jual beli online berbasis aplikasi yang termasuk dalam salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia, dalam perjalannya Bukalapak yang merupakan perusahaan swasta ini, mengalami berbagai permasalahan klasik yang sering terjadi di dalam transaksi elektronik. Oleh karenanya Bukalapak mengembangkan fitur komunitas yang didalamnya merupakan kumpulan pedagang. Fitur ini juga mengakomodir keanggotaan regional, salah satunya Komunitas Bukalapak Yogyakarta. Dalam kegiatannya, komunitas Bukalapak Yogyakarta merupakan wadah berkumpulnya pedagang untuk saling *sharing* pengalaman maupun pengetahuan bisnis online. Komunitas ini juga memberikan kemudahan akses ke admin Bukalapak dalam mengembangkan fitur baru maupun penyelesaian permasalahan yang sering muncul dalam penggunaan aplikasi maupun kegiatan transaksi elektronik.

Fitur komplain merupakan salah satu alternatif yang ditawarkan oleh Bukalapak untuk memfasilitasi ketidaksepahaman antar *seller* dan pembeli, hal ini bisa dilakukan dengan syarat jika kesalahan terletak pada sisi *seller*. Namun dalam wawancara singkat dengan Ressay Chandra yang merupakan Ketua Komunitas Bukalapak Yogyakarta mengatakan, bahwa *seller* sering menghadapi komplain atas produk-produk yang mereka jual, ini bukan berarti produknya bermasalah akan tetapi beliau menegaskan bahwa *seller* sering kewalahan mengatasi pesanan yang begitu banyak, akibatnya *seller* sering mengalami keterlambatan pengiriman, respon kurang cepat saat di-*chatting* maupun barang salah kirim baik jenis maupun jumlahnya. Oleh karena itu *seller* sering menerima komplain dari pembeli.⁵

Berdasarkan latar belakang dan penjelasan diatas, transaksi elektronik di Bukalapak memiliki penyelesaian permasalahan hukum dalam transaksi elektronik yang memiliki kemiripan dengan penyelesaian sengketa secara alternatif, namun dalam penerapannya pihak-pihak yang terlibat tidak bertemu langsung melainkan hanya bertemu secara *online* melalui fitur komplain ruang diskusi *chat* yang kemudian hasil dari penyelesaian itu diselesaikan secara kekeluargaan tanpa melibatkan pengadilan. Oleh karenanya permasalahan diatas menimbulkan ketertarikan bagi peneliti untuk menganalisis lebih lanjut mengenai transaksi elektronik yang terjadi di Bukalapak, dalam hal penyelesaian permasalahan yang timbul dalam transaksi elektronik, yang

⁵ Wawancara dengan Ressay Chandra, Ketua Komunitas Bukalapak Yogyakarta di Loopstasion Yogyakarta pada tanggal 27 Oktober 2018 dalam acara “Jogja UKM CollaborExpo 2018 : Ajang Jiwa Muda Melejitkan Usaha”, Yogyakarta, 2018.

kemudian diangkat dalam sebuah penelitian dengan judul “PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI ONLINE DI BUKALAPAK”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar lebih fokus pada tema pembahasan, maka penyusun rumusan masalah menjadi :

1. Bagaimana proses penyelesaian wanprestasi dalam transaksi online antara penjual dan pembeli di Bukalapak?
2. Bagaimana tinjauan yuridis penyelesaian wanprestasi dalam transaksi online di Bukalapak?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Pemilihan tema penelitian tentang penyelesaian permasalahan hukum transaksi elektronik ini untuk melihat bagaimana Bukalapak (*e-commerce*), pedagang (*seller*) dan pembeli (*consumen*) mempunyai peran dan terlibat langsung dalam segala proses penyelesaian permasalahan transaksi elektronik, maka dari itu banyak harapan agar hasil penelitian ini nantinya dapat membantu berbagai pihak dalam perkembangan transaksi elektronik baik transparansi pertanggung jawaban pelaku kegiatan ekonomi khususnya transaksi elektronik. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Menjelaskan proses penyelesaian wanprestasi transaksi online antara penjual dan pembeli di *market place* Bukalapak.
- b. Menjelaskan penyelesaian wanprestasi di Bukalapak sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku atau belum.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat besar, dari segi teoritis (akademis) maupun praktis berupa :

- a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dalam mengembangkan Ilmu Hukum umumnya dan pada khususnya Hukum Perdata.

- b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembuka pengetahuan bagi pelaku kegiatan ekonomi maupun penyedia layanan *E-Comerce*.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka ini berfungsi untuk melihat perbedaan, pembaharuan, dan untuk melihat garansi atau apresiasi terhadap tulisan yang terdahulu telah ada. Selain itu juga berfungsi untuk melengkapi dan membuktikan originalitas dari penelitian ini, berikut beberapa uraian penelitian yang memiliki kemiripan tema dengan penelitian yang penyusun lakukan.

Dengan judul skripsi “*Tinjauan Yuridis terhadap Transaksi Jual Beli Online yang Dilakukan oleh Anak Dibawah Umur dengan Menggunakan Media Internet Berdasarkan Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*” yang ditulis oleh Frima Aryati Septerisya dari Fakultas Hukum Universitas Pasundan secara garis besar, skripsi ini membahas sah tidaknya kontrak, tindakan hukum, dan transaksi melalui media internet yang dilakukan oleh anak dibawah umur sesuai dengan Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Undang-undang Nomor 19 tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁶

Jurnal yang ditulis oleh Yoshi Krisharyawan dari Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret dengan judul “*Tinjauan Hukum Mengenai*

⁶ Frima Aryati Septerisya, “*Tinjauan Yuridis terhadap Transaksi Jual Beli Online yang Dilakukan oleh Anak Dibawah Umur dengan Menggunakan Media Internet Berdasarkan Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*”, *Skripsi*, (Bandung: Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 2016).

Transaksi Jual-Beli Melalui Situs Belanja Online (Online Shop) menurut Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” menitikberatkan pada analisis asas-asas dalam kontrak jual-beli, telah memenuhi Undang-undang nomor 11 tahun 2008 atau belum, kemudian dikaitkan dengan Undang-undang Perlingan Konsumen.⁷

Transaksi yang dilakukan secara *online* memiliki resiko yang lebih tinggi dari transaksi secara *offline*, mengingat hal itu maka munculah sistem pembayaran dengan rekening bersama dalam skripsi yang berjudul *Kajian Yuridis Penggunaan Rekening Bersama dalam Jual Beli Online* menyimpulkan bahwa rekening bersama dapat mengurangi kecurigaan terhadap transaksi jual-beli online. Dalam kajiannya, Adhi Parama Yoga dari Fakultas Hukum Universitas Jember memberikan informasi bahwa pihak yang terkait baik penjual, pembeli, maupun penyedia jasa rekening bersama memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, tidak hanya itu dia menjelaskan penyelesaian sengketa jika terjadi wanprestasi maka pihak penyedia jasa rekening bersama wajib menahan dana yang telah ditransfer oleh pembeli.⁸

⁷ Yoshi Krisharyawan, “Tinjauan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Melalui Situs Belanja Online (*Online Shop*) menurut Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Privat Law* Edisi 07 Januari-Juni, *Jurnal*, (Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2015).

⁸ Adhi Parama Yoga, “Kajian Yuridis Penggunaan Rekening Bersama dalam Jual Beli Online,” *Skripsi*, (Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember, 2013).

Dalam kegiatan ekonomi yang terjadi di dunia maya ini, banyak penelitian yang menitik beratkan pada kajian yuridis maupun kesesuaian hukum terkait kontrak yang ada didalamnya, skripsi yang berjudul *Transaksi Jual Beli Online di Clio Apparel Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik* yang ditulis oleh Zulanda Ahzana Ashart dari Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu contohnya.⁹

Skripsi dengan judul *Transaksi Jual Beli Melalui Media Instagram menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik* yang di tulis oleh Dhea Handariningtyas dari Fakultas Hukum Universitas Lampung, juga mengkaji kesesuaian hukum baik hubungan hukum maupun akibat hukum jika terjadi wanprestasi yang timbul dalam kegiatan transaksi yang dilakukan di instagram.¹⁰

Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui Toko Online di Indonesia dengan E-Comerce yang Tidak Sesua dengan Pesanan. Skripsi yang ditulis oleh Lian Lufi Ulan Sari membahas tentang perlindungan hukum terhadap pelanggaran maupun wanprestasi yang terjadi, karya ilmiah ini memfokuskan

⁹ Zulanda Ahzana Ashart, "Transaksi Jual Beli Online di Clio Apparel Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).

¹⁰ Dhea Handariningtyas, "Transaksi Jual Beli Melalui Media Instagram menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik", *Skripsi*, (Lampung: Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2017).

kajiannya kepada perlindungan hukum kepada pelaku ekonomi yang menjadi korban wanprestasi.¹¹

Sejumlah penelitian terdahulu diatas memang memiliki kemiripan dalam bidang kajian. Transaksi elektronik memang menjadi sorotan terlebih peminat maupun pengguna jasa *e-commerce* semakin menjamur. Jelas perbedaan kajian yang akan diteliti dalam skripsi ini terkait objek penelitian yang lebih spesifik yakni Bukalapak sebagai aplikasi penyedia jasa *e-commerce*, dalam pembahasan nantinya penulis akan membahas peranan pelaku kegiatan ekonomi dalam penyelesaian permasalahan hukum yang terjadi akibat dari transaksi elektronik melalui resolusi konflik alternatif dengan mengkaitkan aturan main di Bukalapak itu sendiri. Otentikasi dan originalitas skripsi ini terletak pada bagaimana nantinya Bukalapak menyelesaikan permasalahan hukum tanpa melibatkan pihak luar, baik negosiator/ kuasa hukum, mediator yang ditunjuk secara sah oleh pengadilan maupun arbiter.

E. Kerangka Teoritik

Dalam penyelesaian sengketa, khususnya dalam hukum perdata kita dihadapkan pada dua pilihan untuk menyelesaikan sengketa, yaitu litigasi atau non-litigasi. Hal itu akan digunakan sebagai kerangka teori dalam penelitian ini, sebagai berikut:

¹¹ Lian Lufi Ulan, "Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui Toko Online di Indonesia dengan E-Commerce yang Tidak Sesuai dengan Pesanan", *Skripsi*, (Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur, 2012).

1. Teori Penyelesaian Sengketa

a. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan (Litigasi)

Menurut Suyud Margono berpendapat bahwa:¹²

“Litigasi adalah gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan.”

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak dapat dipercayai. Peradilan merupakan jalur penyelesaian konvensional untuk menyelesaikan berbagai macam sengketa misalnya yang timbul dari ingkar janji, keluhan konsumen, keluhan masyarakat lingkungan, keluhan penderita luka karena kecelakaan, tuntutan pertanggungjawaban produk, sengketa pemborongan bangunan, sengketa sesama mitra bisnis dan lain-lain.¹³

b. penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi)

Istilah alternatif penyelesaiann sengketa dapat ditemukan dalam undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesain Sengketa (LN Tahun 1999 No 138). Istilah alternatif penyelesaian sengketa merupakan terjemahan dari istilah dari istilah Inggris *alternative dispute resolution* yang lazim disingkat dengan sebutan ADR. Namun, sebgaian kalangan akademik di Indonesia

¹² Suyud Margono, *ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase* (Jakarta: Ghalia Indonesia 2004), hlm. 23.

¹³ S.B. Marsih and J. Soulsby, alih bahasa Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni, 2013) hlm. 203.

menerjemahkan istilah *alternative dispute resolution* dengan istilah “pilihan penyelesaian sengketa.”¹⁴

2. Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*)

Alternatif penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik, antara lain :¹⁵

- a. Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet tersebut. Maksud adaptasi ini adalah para pihak dapat secara sepakat dan bersama-sama merubah isi perjanjian yang telah dibuat, sehingga perbuatan salah satu pihak yang semula dianggap sebagai perbuatan melawan hukum pada akhirnya tidak lagi menjadi perbuatan melawan hukum;
- b. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para yang bersengketa, baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak;
- c. Mediasi, merupakan salah satu cara, menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;

¹⁴ Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative dispute resolution (ADR) Teknik & Strategi dalam Negosiasi, Mediasi & Arbitrasi* (Bogor: Ghalia Indonesia 2010) hlm. 18.

¹⁵ Raditio Resa, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik: Perikatan, Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hlm 59-60.

- d. Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang dianggap sebagai hakim semu;
- e. Arbitrase, adalah cara penyelesaian sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya. Di Indonesia ada lembaga khusus arbitrase yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Putusan arbitrase memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan hakim di pengadilan, dan atas putusan arbitrase ini tidak dapat dilakukan upaya hukum baik banding maupun kasasi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menggunakan Penelitian lapangan (*field research*), dengan melakukan observasi langsung dan mendatangi *seller* Bukalapak secara langsung maupun pihak-pihak terkait untuk mengumpulkan data-data yang akurat.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif analistis* yaitu menggambarkan secara umum alur proses penyelesaian sengketa secara alternatif dengan menggunakan *Alternative Despute Resolution* terhadap permasalahan hukum yang muncul dalam transaksi online di Bukalapak.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, dengan mengkaji konsep dasar hukum dalam transaksi elektronik maupun

unsurnya yaitu kontrak jual beli dalam KUH Perdata dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik maupun peraturan yang diterapkan dalam transaksi di Bukalapak sebagai objek kajian. Empiris dalam penelitian ini merujuk pada narasumber dilapangan yang tergabung dalam Komunitas Bukalapak Yogyakarta.

4. Data dan Bahan

a. Sumber Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian dilapangan melalui wawancara maupun observasi sekaligus praktek langsung terhadap objek kajian.

b. Sumber Data Sekunder

1) Bahan Hukum Primer

a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

b) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, beserta perubahannya.

c) Ketentuan maupun peraturan yang berlaku di Bukalapak.

2) Bahan Hukum Sekunder

Data yang berupa publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.¹⁶ Bahan hukum sekunder sebagai pendukung dari data yang digunakan di dalam penelitian ini, yaitu skripsi, tesis, buku-buku *literature* bacaan terkait penelitian.

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta : Kencana, 2006), hlm. 141.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah studi lapangan dengan melakukan observasi dan wawancara langsung dengan anggota dari Komunitas Bukalapak Yogyakarta khususnya para *seller* kemudian diolah dengan studi pustaka.
- b. Studi kepustakaan, studi ini merujuk kepada cara memperoleh data dengan cara menelusuri dan menganalisis bahan pustaka dan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.
- c. Lokasi Penelitian, penelitian ini dilakukan dengan menemui langsung narasumber ditempat seminar Komunitas Bukalapak Yogyakarta maupun ke *basecamp* Komunitas Bukalapak Yogyakarta yang bertempat di Ruko Babyshopline Jalan Anggajaya 2 No. 84 B, Condongcatur, Depok, Sleman.

6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisa menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari analisis data tersebut untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.¹⁷ Metode berpikir dalam mengambil kesimpulan menggunakan metode induktif, dimana hasil penelitian dari lapangan dan sumber-sumber hukum atau kesimpulan yang bersifat khusus kemudian digunakan untuk menilai suatu peristiwa yang bersifat umum.

¹⁷ Moh. Kahsiram, *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 120.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab, ini bertujuan agar memudahkan pembahasan permasalahan yang akan diangkat nantinya, pada masing-masing bab terdapat sub-bab sebagai penjelasan yang lebih rinci. Adapun rincian pembahasannya sebagai berikut :

Bab pertama menjelaskan latar belakang penulisan penelitian yang kemudian memunculkan rumusan masalah dan gambaran singkat mengenai kerangka teori yang akan digunakan sebagai acuan penelitian.

Bab kedua menjelaskan mengenai kontrak perjanjian jual beli, baik secara umum maupun khusus yang digunakan menjadi dasar hukum Bukalapak mengatur ketentuan transaksi online maupun penyelesaiannya.

Bab ketiga menjelaskan prosedur penyelesaian wanprestasi yang di dasari dengan ketentuan hukum yang berlaku dan mengimplementasikannya dengan ketentuan di Bukalapak.

Bab keempat merupakan implementasi proses penyelesaian wanprestasi dari transaksi online yang bermasalah di Bukalapak dan yuridiksi Bukalapak dalam penanganan wanprestasi dalam transaksi online.

Bab kelima merupakan kesimpulan keseluruhan hasil penelitian bab tiga dan bab empat dengan didasari dengan ketentuan dalam bab dua, kesemuanya disusun secara singkat sesuai dengan kerangka teoritik pada bab satu, sekaligus memberikan saran-saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. proses penyelesaian permasalahan di Bukalapak melalui fitur komplain menawarkan tiga solusi penyelesaian, yaitu : (1) Solusi penambahan barang, dengan alasan komponen tidak lengkap atau jumlah barang kurang, pada proses penyelesaian yang terjadi pada kasus AF (Pembeli) sedikit melenceng dengan ketentuan dimana barang sebenarnya cacat bukan kurang komponen/ jumlah, namun demi mempermudah proses penyelesaian permasalahan maka penjual menganjurkan agar merubah kepenambahan barang. (2) Solusi penggantian barang tidak sesuai dengan pesanan, cacat atau rusak dan menghendaki barang ditukar sesuai pesanan. Pada dua kasus yang dialami MB (pembeli), negosiasi/ diskusi penjual dan pembeli menghasilkan keputusan pembatalan komplain, tetapi pada kasus MB yang lain (penjual), dia memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur penggantian barang. (3) Solusi pengembalian uang dengan alasan komplain barang tidak sesuai pesanan, cacat atau rusak dan menghendaki dana dikembalikan, pada permasalahan AF (penjual) terjadi diskusi komplain untuk mengubah menjadi penggantian barang, namun ketidakjelasan respon dari pembeli menghambat proses penyelesaian

permasalahan. Tidak ada respon, pembeli secara sepihak membatalkan proses komplain.

2. Menurut pasal 1 angka 10 Undang-undang Arbitrase dan APS, Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Proses penyelesaian wanprestasi dalam transaksi online di Bukalapak dengan menggunakan fitur komplain dan ruang diskusi merupakan kesepakatan baku yang ditetapkan Bukalapak sebagai prosedur atau sistem penyelesaiannya. Proses komunikasi yang terjadi dalam ruang diskusi merupakan cara menuju mufakat dan merupakan bentuk rangkaian negosiasi selaras dengan penpat Ficher dan Ury. Fitur komplain dan ruang diskusi yang disediakan oleh Bukalapak merupakan bentuk penyelesaian sengketa secara alternatif dengan menggunakan teknik negosiasi yang diselesaikan secara online terbatas pada sousi penambahan barang, penggantian barang dan pengembalian dana. Sistem dan tata cara telah diatur sedemikian rupa demi keamanan dan kenyamanan demi menimbulkan rasa keadilan dan *win-win solution* sebagaimana kampanye alternatif penyelesaian sengketa.

B. Saran-saran

1. Untuk konsumen, dalam transaksi di Bukalapak adalah pembeli, harus memahami dasar peraturan dan proses transaksi yang digunakan dalam

aplikasi Bukalapak, menahan emosi jika terjadi permasalahan dalam transaksi dan tidak panik, hubungi *customer care* jika dirasa perlu.

2. Untuk produsen, dalam hal ini penjual atau pelapak, harus memiliki komitmen dan rasa jujur yang tinggi dalam hal penyampaian diskripsi produknya, rasa sabar yang kuat dalam menghadapi pertanyaan-pertanyaan detail pelanggannya. Memberikan pelayanan maksimal tanpa membedakan besaran jumlah pesanan.
3. Untuk penyedia jasa *market place*, sebagai penyedia jasa *market place* harus dapat memberikan keamanan dan kenyamanan dalam setiap kegiatan dalam aplikasinya, mengembangkan fitur keamanan dan penyelesaian permasalahan, akses yang mudah dalam mencari produk dan promo-promo dua arah yang ditujukan kepada penjual maupun pembeli. Memberikan teguran tegas kepada pelaku pelanggaran/ penjual nakal dengan melakukan *banned* rekening (selama ini hanya *banned* akun). Pengembangan fitur *feedback* yang lebih mendetail sehingga pembeli dapat menilai dengan mudah penjual.
4. Kepada pemerintah, perlunya pengembangan alternatif penyelesaian sengketa secara online dengan membentuk lembaga penyelesaian sengketa online yang penyelesaiannya bisa dilakukan secara online, hal ini demi melindungi pengusaha-pengusaha di dunia maya sekaligus memberikan rasa aman kepada konsumen yang sering melakukan transaksi jual-beli secara online di web maupun aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Kitab Undang-undang Hukum Acara Perdata

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Buku

Abdurarasyid, H. Priyatna, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Fikahati Aneska & BANI, 2002.

Amriani, Nurnaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta: Grafindo Persada, 2012.

Drew, Grady N., *Using set for Secure Eletronic Commerce*, Prentice Hall PTR, 1999.

Endeshaw, Assafa, *Hukum E-Comerce dan internet dengan Fokus Asia Pasifik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Halim, Abdul, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press, 2009.

Harahap. M. Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, 1982.

H.S., Salim, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta Sinar Grafika, 2003.

Juwana, Hikmahanto, *Hukum ekonomi dan Hukum Internasional*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.

- Kahsiram, Moh, *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, Malang, UIN Maliki Press, 2010.
- Kienan, Brenda, *Small Business Solution, E-commerce untuk Perusahaan Kecil*, alih bahasa Frans Kowa, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2001.
- Margono, Suyud, *ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase*, Jakarta: Ghalia Indonesia 2004.
- _____, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative dispute resolution (ADR) Teknik & Strategi dalam Negosiasi, Mediasi & Arbitrasi*, Bogor: Ghalia Indonesia 2010.
- Marsih, S.B. and J. Soulsby, alih bahasa Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, 2013.
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Nugroho, Susanti Adi, *Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2009.
- Peperzak, A.T., *Enkele Hoofdlijnen van Hegels Recthsfilosofie*, R&R Jrg. 17, Alf, 1988.
- Prodjodikoro, R. Wirjono, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Bandung: Mandar Maju, 2011.
- _____, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Bandung: Sumur, 1993.
- Resa, Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik: Perikatan, Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2004.
- Salim, *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.

Serfiani, Citra Yustisia dkk, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Sjahdeini, Sutan Remy, *Asas Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermedia, 1987.

_____, *Hukum Perjanjian*, Cet ke-IV, Jakarta: Pembimbing Masa, 1979.

Sukandarrumadi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemula*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2012.

Syaifuddin, Muhammad, *Hukum Kontrak : Memahami Kontak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogma, dan Praktik*, Bandung: Mandar Maju, 2012.

Umam. Khotibul, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010.

Skripsi

Ashart, Zulanda Ahzana, “*Transaksi Jual Beli Online di Clio Apparel Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*”, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Handariningtyas, Dhea, “*Transaksi Jual Beli Melalui Media Instagram menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*”, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2017.

Sari, Lian Lufi Ulan, *“Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui Toko Online di Indonesia dengan E-Commerce yang Tidak Sesuai dengan Pesanan”*, Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur, 2012.

Septerisya, Frima Aryati, *“Tinjauan Yuridis terhadap Transaksi Jual Beli Online yang Dilakukan oleh Anak Dibawah Umur dengan Menggunakan Media Internet Berdasarkan Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”*, Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 2016.

Wijaya, Harso, *Tinjauan Hukum Mengenai Wanprestasi dalam Jual Beli Secara Elektronik Dihubungkan dengan Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata Tentang Perikatan*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, 2005.

Yoga, Adhi Parama, *“Kajian Yuridis Penggunaan Rekening Bersama dalam Jual Beli Online”*, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2013.

Jurnal

Badruzaman, Mariam Darus, E-Commerce : Tinjauan dari Hukum Kontrak Indonesia, *Jurnal Hukum Bisnis*, XII, 2001.

Krisharyawan, Yoshi, *“Tinjauan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Melalui Situs Belanja Online (Online Shop) menurut Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”*, Privat Law Edisi 07 Januari–Juni 2015, *Jurnal*, Surakarta : Universitas Sebelas Maret, 2015, akses 19 September 2018.

Nandang Sutrisni, *Cyberlaw: Problem dan Prospek Pengaturan Aktivitas Internet*,
Jurnal (Yogyakarta, Jurnal Hukum UII No. 16 Vol 8 Maret 2003, 2001).

Nindyo Pramono, 2001. *Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya?*, Yogyakarta, *Jurnal*
 (Jurnal Hukum UII No. 16 Vol 8 Maret 2001).

Sutan Remy Sjahdeini, *E- Commerce Dalam Perspektif Hukum*, *Jurnal* (Jakarta,
 Jurnal Keadilan Vol. 1 No. 3, September 2001).

Makalah

Irawan. Candra, “Penyelesaian Sengkete dalam Transaksi Secara Elektronik (*E-Commerce*), *Makalah* disampaikan pada Seminar Nasional Cyber Law BKS-PTN Wilayah Barat Bidang Ilmu Hukum, diselenggarakan oleh Universitas Jambi, 22 Mei 2003.

Lain-lain

<https://www.bukalapak.com/terms#general-terms>, akses 5 Desember 2018.

<http://www.ibudigital.com/sejarah-marketplace-bukalapak/>, akses 5 Desember 2018.

<https://www.bukalapak.com/about>, akses 5 Desember 2018.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Bukalapak>, akses 31 Oktober 2018.

<https://www.bukalapak.com/bantuan/tentang-bukalapak1/komunitas-bukalapak/tentang-komunitas-bukalapak>, akses 21 Januari 2019.

<https://www.bukalapak.com/bantuan/tentang-bukalapak1/komunitas-bukalapak/yang-dilakukan-oleh-komunitas-bukalapak>, diakses 21 Januari 2019.

<https://www.bukalapak.com/terms#general-terms>, akses 5 Desember 2018.

<https://www.bukalapak.com/bantuan/akun/login/cara-login-ke-bukalapak>, akses 23 Januari 2019.

<https://www.bukalapak.com/bukabantuan/832/article>, akses 23 Januari 2019.

<https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/retur/cara-mengajukan-komplain-barang-retur>, akses 11 April 2019.

Wawancara dengan saudara AF (penjual/ pengguna Bukalapak), Krapyak, Yogyakarta, tanggal 21 Februari 2019.

Wawancara dengan saudara MB (penjual/ pengguna Bukalapak), Krapyak, Yogyakarta, tanggal 21 Februari 2019.

ATURAN PENGGUNAAN BUKALAPAK.COM

Informasi Umum

1. Bukalapak sebagai sarana penunjang bisnis berusaha menyediakan berbagai fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para penggunanya.
2. Bukalapak tidak berperan sebagai Pelapak barang, melainkan sebagai perantara antara Pelapak dan Pembeli, untuk mengamankan setiap transaksi yang berlangsung di dalam platform Bukalapak melalui mekanisme Bukalapak Payment System. Adanya biaya ekstra (termasuk pajak dan biaya lainnya) atas segala transaksi yang terjadi di Bukalapak berada di luar kewenangan Bukalapak sebagai perantara, dan akan diurus oleh pihak-pihak yang bersangkutan (baik Pelapak atau pun Pembeli) sesuai ketentuan yang berlaku di Indonesia.
3. Bukalapak hanya mengizinkan jual beli barang yang bisa dikirim melalui jasa pengiriman (jasa ekspedisi), sehingga jasa dan kerjasama dagang (franchise) tidak dapat diperdagangkan melalui Bukalapak terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak.
4. Barang-barang yang dapat diperdagangkan di Bukalapak merupakan barang yang tidak tercantum di daftar “Barang Terlarang”.
5. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas kualitas barang, proses pengiriman, rusaknya reputasi pihak lain, dan/atau segala bentuk perselisihan yang dapat terjadi antar Pengguna.
6. Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun yang diduga dan/atau terindikasi melakukan penyalahgunaan, memanipulasi, dan/atau melanggar Aturan Penggunaan di Bukalapak, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap Pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa

memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.

7. Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun Pengguna, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap Pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.
8. Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi.
9. Jika Pengguna gagal untuk mematuhi setiap ketentuan dalam Aturan Penggunaan di Bukalapak ini, maka Bukalapak berhak untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu termasuk namun tidak terbatas pada melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, menutup akun dan/atau mengambil langkah hukum selanjutnya.
10. Bukalapak Payment System bersifat mengikat Pengguna Bukalapak dan hanya menjamin dana Pembeli tetap aman jika proses transaksi dilakukan dengan Pelapak yang terdaftar di dalam sistem Bukalapak. Kerugian yang diakibatkan keterlibatan pihak lain di luar Pembeli, Pelapak, dan Bukalapak, tidak menjadi tanggung jawab Bukalapak.
11. Bukalapak memiliki fitur keamanan tambahan yaitu TFA (Two Factor Authentication). Apabila Pengguna mengaktifkan fitur tersebut, maka Bukalapak akan mengirimkan kode OTP (One Time Password) via SMS ke nomor handphone yang sudah terkonfirmasi sebagai nomor akun Pengguna. Kode OTP dikirim ketika: ada penggunaan dan/atau pencairan dana saldo BukaDompet; perubahan data di akun Pengguna seperti password, alamat e-mail, nomor telepon, dan/atau nomor rekening; serta perubahan dan/atau penambahan alamat. Masukkan kode OTP hanya pada kolom yang disediakan oleh sistem Bukalapak

(situs maupun aplikasi resmi Bukalapak). Kode OTP tersebut bersifat rahasia dan tidak untuk diinformasikan ke pihak lain termasuk pihak yang mengatasnamakan Bukalapak.

12. Bukalapak berhak meminta data-data pribadi Pengguna jika diperlukan.
13. Aturan Penggunaan Bukalapak dapat berubah sewaktu-waktu dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan mengakses Bukalapak, Pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Aturan Penggunaan Bukalapak.
14. Aturan Penggunaan Bukalapak pada Situs Bukalapak berlaku mutatis mutandis untuk penggunaan Aplikasi Bukalapak.
15. Hati-hati terhadap penipuan yang mengatasnamakan Bukalapak. Untuk informasi Panduan Keamanan silakan klik di sini.

Pengguna

1. Pengguna wajib mengisi data pribadi secara lengkap dan jujur di halaman akun (profil).
2. Pengguna dilarang mencantumkan alamat, nomor kontak, alamat e-mail, situs, forum, dan username media sosial di foto profil, header lapak, nama akun (username), nama lapak, dan deskripsi lapak.
3. Pengguna bertanggung jawab atas keamanan dari akun termasuk penggunaan e-mail dan password.
4. Pengguna wajib mengisi data rekening bank untuk kepentingan bertransaksi di Bukalapak.
5. Penggunaan fasilitas apapun yang disediakan oleh Bukalapak mengindikasikan bahwa Pengguna telah memahami dan menyetujui segala aturan yang diberlakukan oleh Bukalapak.
6. Selama berada dalam platform Bukalapak, Pengguna dilarang keras menyampaikan setiap jenis konten apapun yang menyesatkan, memfitnah, atau mencemarkan nama baik, mengandung atau

bersinggungan dengan unsur SARA, diskriminasi, dan/atau menyudutkan pihak lain.

7. Pengguna tidak diperbolehkan menggunakan Bukalapak untuk melanggar peraturan yang ditetapkan oleh hukum di Indonesia maupun di negara lainnya.
8. Pengguna bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul di kemudian hari atas informasi yang diberikannya ke dalam Bukalapak, termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan hak cipta, merek, desain industri, desain tata letak industri dan hak paten atas suatu produk.
9. Pengguna diwajibkan menghargai hak-hak Pengguna lainnya dengan tidak memberikan informasi pribadi ke pihak lain tanpa izin pihak yang bersangkutan.
10. Pengguna tidak diperkenankan mengirimkan e-mail spam dengan merujuk ke bagian apapun dari Bukalapak.
11. Bukalapak berhak menyesuaikan dan/atau menghapus informasi barang, dan menonaktifkan akun Pengguna.
12. Bukalapak memiliki hak untuk memblokir penggunaan sistem terhadap Pengguna yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Indonesia.
13. Pengguna akan mendapatkan beragam informasi promo terbaru dan penawaran eksklusif. Namun Pengguna dapat berhenti berlangganan (unsubscribe) jika tidak ingin menerima informasi tersebut.
14. Pengguna dilarang menggunakan logo Bukalapak di foto profil (avatar).
15. Pengguna dilarang menggunakan kata-kata kasar di fitur kirim pesan atau chat maupun kolom diskusi retur.
16. Pengguna dilarang menggunakan fitur kirim pesan atau chat sebagai iklan promosi barang dagangan di Bukalapak terkecuali menggunakan fitur pada Premium Account (Professional). Pengguna

juga dilarang menggunakan fitur kirim pesan atau chat sebagai iklan promosi barang dagangan di platform atau situs lain.

17. Pengguna dilarang menggunakan fitur kirim pesan atau chat sebagai sarana penelitian, kuesioner, atau survey.
18. Pengguna dilarang melakukan transfer atau menjual akun Pengguna ke Pengguna lain atau ke pihak lain tanpa persetujuan dari Bukalapak.
19. Pengguna dilarang membuat akun Bukalapak dengan tujuan menghindari batasan pembelian, penyalahgunaan voucher, atau konsekuensi kebijakan Aturan Penggunaan Bukalapak lainnya.
20. Pengguna dilarang membuat salinan, modifikasi, turunan atau distribusi konten atau mempublikasikan tampilan yang berasal dari Bukalapak yang dapat melanggar Hak Kekayaan Intelektual Bukalapak.
21. Pengguna dilarang menggunakan aplikasi lain ataupun software di luar fitur yang telah disediakan Bukalapak untuk memudahkan proses upload barang/penjualan di Bukalapak.
22. Pengguna dengan ini menyatakan bahwa Pengguna telah mengetahui seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Republik Indonesia dalam setiap transaksi di Bukalapak, dan tidak akan melakukan tindakan apapun yang melanggar peraturan perundang-undangan Republik Indonesia.

Jual Barang

1. Pelapak bertanggung jawab secara penuh atas segala risiko yang timbul di kemudian hari terkait dengan informasi yang dibuatnya, termasuk, namun tidak terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan hak cipta, merek, desain industri, desain tata letak sirkuit, hak paten dan/atau izin lain yang telah ditetapkan atas suatu produk menurut hukum yang berlaku di Indonesia.
2. Pelapak hanya diperbolehkan menjual barang-barang yang tidak tercantum di daftar “Barang Terlarang”.

3. Pelapak wajib menempatkan barang dagangan sesuai dengan kategori dan subkategorinya.
4. Pelapak wajib mengisi nama atau judul barang dengan jelas, singkat dan padat.
5. Pelapak wajib menampilkan gambar barang yang sesuai dengan deskripsi barang yang dijual dan tidak mencantumkan logo ataupun alamat situs jual-beli lain pada gambar. Dianjurkan foto atau gambar memperlihatkan 3 bagian (depan, samping dan belakang) dengan resolusi minimal 300px.
6. Pelapak wajib mengisi harga yang sesuai dengan harga sebenarnya.
7. Pelapak tidak diperkenankan mencantumkan alamat, nomor kontak, alamat e-mail, situs, forum, username media sosial, dan nomor rekening bank selain pada kolom yang disediakan.
8. Pelapak dilarang menjual barang yang identik sama (multiple posting) dengan yang sudah ada di lapaknya.
9. Pelapak dilarang melakukan duplikasi penjualan barang dengan menyalin atau menggunakan gambar dari lapak Pelapak lain.
10. Pelapak tidak diperkenankan memberikan informasi alamat, nomor kontak, alamat e-mail, situs, forum, username media sosial melalui fitur pesan.
11. Pelapak wajib memperbarui (update) ketersediaan dan status barang yang dijual.
12. Catatan Pelapak diperuntukkan bagi Pelapak yang ingin memberikan catatan tambahan yang tidak terkait dengan deskripsi barang kepada calon Pembeli. Catatan Pelapak tetap tunduk terhadap Aturan Penggunaan Bukalapak.
13. Pelapak wajib mengisi kolom Deskripsi Barang sesuai dengan Aturan Penggunaan di Bukalapak.
14. Pelapak dilarang membuat transaksi fiktif atau palsu demi kepentingan menaikkan feedback. Bukalapak berhak mengambil

tindakan seperti pemblokiran akun atau tindakan lainnya apabila ditemukan tindakan kecurangan.

15. Pelapak wajib mengirimkan barang menggunakan jasa ekspedisi sesuai dengan yang dipilih oleh Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak.
16. Apabila Pelapak menggunakan jasa ekspedisi yang berbeda dengan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi yang dipilih oleh Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak maka Pelapak bertanggung jawab atas segala hal selama proses pengiriman yang disebabkan oleh penggunaan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi yang berbeda tersebut.
17. Pelapak memahami dan menyetujui bahwa kekurangan dana biaya kirim yang disebabkan oleh penggunaan jasa dan/atau jenis jasa yang berbeda dari pilihan Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak merupakan tanggung jawab Pelapak terkecuali perbedaan tersebut atas permintaan Pembeli.
18. Pembeli berhak atas kelebihan dana dari biaya kirim yang diakibatkan perbedaan penggunaan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi oleh Pelapak dari pilihan Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak.
19. Pelapak wajib memenuhi ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pihak jasa ekspedisi berkaitan dengan packing barang yang aman serta menggunakan asuransi dan/atau packing kayu pada barang-barang tertentu sehingga apabila barang rusak atau hilang Pelapak dapat mengajukan klaim ke pihak jasa ekspedisi.

Transaksi

1. Demi keamanan dan kenyamanan para Pengguna, setiap transaksi jual-beli di Bukalapak diwajibkan untuk menggunakan Bukalapak Payment System. Untuk informasi mengenai penggunaan Bukalapak Payment System dapat dipelajari di Panduan Bukalapak.

2. Pembeli wajib transfer sesuai dengan nominal total belanja dari transaksi dalam waktu 1x10 jam (dengan asumsi Pembeli telah mempelajari informasi barang yang telah dipesannya). Jika dalam waktu 1x10 jam barang dipesan tetapi Pembeli tidak mentransfer dana maka transaksi akan dibatalkan secara otomatis.
3. Setiap transaksi di Bukalapak yang menggunakan metode transfer akan dikenakan biaya operasional dalam bentuk kode unik pembayaran yang ditanggung oleh Pembeli.
4. Pembeli tidak dapat membatalkan transaksi setelah melunasi pembayaran.
5. Jika pelapak tidak menentukan waktu kirim barang pada setiap produknya, maka Pelapak wajib mengirimkan barang dalam waktu 2x24 jam kerja (untuk biaya pengiriman reguler) atau 2x24 jam (untuk biaya pengiriman kilat) setelah status transaksi “Dibayar”. Untuk informasi Atur Waktu Kirimsilakan klik di sini.
6. Pelapak dianggap telah menolak pesanan jika Pelapak tidak dapat mengirimkan barang dalam batas waktu yang telah ditentukan pada poin ke-5, Pelapak melakukan tolak pesanan secara langsung, dan/atau mengabaikan transaksi. Sehingga sistem secara otomatis memberikan feedbacknegatif dan reputasi tolak pesanan, serta mengembalikan seluruh dana (refund) ke Pembeli.
7. Pelapak wajib mengirimkan barang dan mendaftarkan nomor resi pengiriman yang benar dan asli setelah status transaksi “Dibayar”. Satu nomor resi hanya berlaku untuk satu nomor transaksi di Bukalapak.
8. Pengembalian dana transaksi dilakukan dengan menambahkan saldo BukaDompot ke Pembeli. Untuk pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, dana transaksi akan dikembalikan langsung ke kartu kredit. Pengembalian dana dilakukan dengan memberikan pengurangan biaya pada kartu kredit Pembeli dalam waktu maksimal 14 hari kerja setelah pembayaran.

9. Fitur Item Replacement Bukalapak akan otomatis mencarikan barang yang sama jika transaksi ditolak oleh Pelapak. Jika barang yang sama tidak ditemukan, maka dana akan dikembalikan ke BukaDompet Pembeli.
10. Bukalapak akan mengirimkan e-mail konfirmasi pencarian barang pengganti melalui fitur Item Replacement jika transaksi diabaikan oleh Pelapak. Apabila Pembeli tidak melakukan konfirmasi dalam waktu 1x6 jam, maka fitur Item Replacement Bukalapak akan otomatis mencarikan barang pengganti.
11. Jika Pembeli melakukan konfirmasi bahwa tidak berkenan untuk dicarikan barang pengganti melalui e-mail yang dikirim Bukalapak, maka fitur Item Replacement Bukalapak akan otomatis mengembalikan dana ke BukaDompet.
12. Khusus untuk Pembeli yang memiliki akun di Bukalapak, apabila harga barang pengganti lebih mahal maka dana selisih akan ditanggung oleh Bukalapak. Barang pengganti tersebut adalah barang yang sesuai dengan transaksi awal dengan spesifikasi yang sama dan harga yang tidak terlalu berbeda. Jika harga barang pengganti lebih murah, maka dana selisih akan dikembalikan ke BukaDompet setelah transaksi dinyatakan selesai oleh sistem Bukalapak.
13. Untuk Pembeli yang tidak memiliki akun di Bukalapak, apabila harga barang pengganti lebih mahal maka dana selisih akan ditanggung oleh Bukalapak. Jika harga barang pengganti lebih murah maka selisih harga akan hangus.
14. Transaksi yang menggunakan metode pembayaran kartu kredit dan Kredivo tidak akan diproses oleh fitur Item Replacement apabila transaksi ditolak atau diabaikan oleh Pelapak.
15. Sistem Bukalapak secara otomatis mengecek status pengiriman barang melalui nomor resi yang diberikan Pelapak. Apabila nomor resi terdeteksi tidak valid dan Pelapak tidak melakukan ubah resi

valid dalam 1x24 jam maka seluruh dana akan dikembalikan ke Pembeli. Jika Pelapak memasukkan nomor resi tidak valid lebih dari satu kali maka Bukalapak akan mengembalikan seluruh dana transaksi kepada Pembeli dan Pelapak mendapatkan feedback negatif.

16. Jika Pembeli tidak memberikan konfirmasi penerimaan barang dalam waktu 2x24 jam sejak status resi pengiriman dinyatakan telah diterima/delivered oleh sistem tracking jasa pengiriman, Bukalapak akan mentransfer dana langsung ke BukaDompot Pelapak tanpa memberikan konfirmasi ke Pembeli.
17. Sistem secara otomatis memberikan feedback (rekomendasi) positif dan mentransfer dana pembayaran ke BukaDompot Pelapak jika status resi menunjukkan 'Barang diterima' dan Pembeli telah melewati batas waktu untuk konfirmasi.
18. Pembeli dapat memperbarui feedback maksimal 3x24 jam setelah transaksi dinyatakan selesai oleh sistem Bukalapak.
19. Khusus untuk Pembeli yang memiliki akun di Bukalapak, Pembeli dapat melakukan klaim barang rusak pada barang yang bertanda khusus (BL-Jaminan) dalam jangka waktu 30 hari sejak transaksi dinyatakan selesai oleh sistem Bukalapak. Untuk informasi Jaminan Bukalapak silakan klik di sini.
20. Retur (Pengembalian Barang) hanya diperbolehkan jika kesalahan dilakukan oleh Pelapak dan barang tidak sesuai deskripsi.
21. Retur tidak dapat dilakukan setelah transaksi selesai menurut sistem general tracking Bukalapak atau Pembeli telah melakukan konfirmasi barang diterima dan tidak memilih retur.
22. Langkah-langkah dalam melakukan pengembalian barang dapat dibaca pada halaman ini
23. Bukalapak akan menahan dana hingga ada kesepakatan antara Pembeli dan Pelapak apakah Pembeli akan mengembalikan barang ke Pelapak atau tidak.

24. Bukalapak akan mengembalikan dana transaksi ke Pembeli jika dalam waktu 3x24 jam Pelapak tidak merespon pesan permintaan retur dari Pembeli di halaman Diskusi Komplain. Selanjutnya, Pembeli wajib mengirimkan barang tersebut ke kantor Bukalapak.
25. Bukalapak tidak bertanggung jawab terhadap barang retur di kantor Bukalapak apabila Pelapak tidak melakukan pengaduan kepemilikan barang dalam waktu 30 hari sejak barang diterima di kantor Bukalapak.
26. Pembeli wajib mengirimkan barang ke Pelapak dan menginformasikan nomor resi ke Bukalapak jika ada kesepakatan retur dengan Pelapak.
27. Bukalapak hanya memantau retur sampai barang diterima kembali oleh Pelapak.
28. Bukalapak berhak melakukan refund dana ke Pembeli jika barang retur telah sampai di kantor Bukalapak dan berdasarkan pengecekan sesuai dengan yang dikeluhkan Pembeli.
29. Pelapak mendapatkan sanksi berupa pembekuan akun jika performa lapak dianggap di bawah standar Bukalapak.
30. Bukalapak atas kebijakannya sendiri dapat melakukan penahanan atau pembekuan BukaDompert untuk melakukan perlindungan terhadap segala risiko dan kerugian yang timbul, jika Bukalapak menyimpulkan bahwa tindakan Pengguna, baik Pelapak maupun Pembeli terindikasi melakukan kecurangan-kecurangan atau penyalahgunaan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap Aturan Penggunaan Bukalapak dan jika akun Pengguna diduga atau terindikasi telah diakses oleh pihak lain.

Penggunaan Voucher

1. Voucher hanya berlaku untuk transaksi dengan pengiriman yang menggunakan jasa ekspedisi yang tersedia di Bukalapak.

2. Bukalapak berhak melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Tindakan tersebut seperti pembatalan transaksi, pembatalan voucher, pemblokiran akun Pengguna, atau tindakan lainnya apabila ditemukan kecurangan dari Pengguna.
3. Bukalapak berhak melakukan pembatalan transaksi atau membatalkan penggunaan voucher sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna.
4. Bukalapak berhak mengubah syarat dan ketentuan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna.

- **Barang Terlarang**

Bukalapak telah dan akan terus melakukan hal-hal sebagaimana dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan untuk mencegah terjadinya perdagangan barang-barang yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku dan/atau hak pribadi pihak ketiga. Berkenaan dengan hal tersebut, berikut adalah barang-barang yang dilarang untuk diperjualbelikan melalui Bukalapak:

1. Segala bentuk tulisan yang dapat berpengaruh negatif terhadap Bukalapak
2. Narkotika, obat-obat tidak terdaftar di Dinkes dan/atau BPOM, dan obat yang harus disertai dengan resep dari Dokter.
3. Senjata api, kelengkapan senjata api, replika senjata api, airsoft gun, air gun, dan peluru atau sejenis peluru, senjata tajam, serta jenis senjata lainnya
 - a. Dokumen pemerintahan dan perjalanan
 - b. Bagian/organ manusia
 - c. Mailing list dan informasi pribadi
 - d. Barang-barang yang melecehkan pihak/ras tertentu atau dapat menyinggung perasaan orang lain
 - e. Barang yang berhubungan dengan kepolisian

- f. Barang yang belum tersedia (pre order) terkecuali Pelapak sanggup mengirim barang dalam waktu yang telah ditentukan (waktu kirim barang) atau 2x24 jam kerja setelah status transaksi “Dibayar”
- g. Barang curian
- h. Barang mistis
- i. Pembuka kunci dan segala aksesori penunjang tindakan perampokan/pencurian
- j. Barang yang dapat dan atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri
- k. Pornografi, sex toys, alat untuk memperbesar organ vital pria, maupun barang asusila lainnya
- l. Barang cetakan/rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan & ketertiban serta stabilitas nasional
- m. CD, DVD, dan Software bajakan
- n. Segala jenis binatang atau hewan peliharaan
- o. Jasa, donasi, sewa menyewa, promo event dan sejenisnya terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak
- p. Merek dagang
- q. Otomotif (Mobil dan Motor) terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak
- r. Velg Mobil
- s. Properti (Rumah, Tanah, dan lain-lain)
- t. Produk non-fisik yang tidak dapat dikirimkan melalui jasa kurir terdaftar/tidak terdaftar, termasuk namun tidak terbatas pada akun Bukalapak, e-Book, akun game, pulsa elektrik maupun pulsa fisik/voucher, voucher kuota internet, voucher game, voucher aplikasi, steam wallet, dan lainnya; terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak
- u. Produk yang bukan produk asli dengan merek, atau berkaitan dengan merek terdaftar

- v. Gadget (ponsel, tablet, phablet, smartwatch, dan sejenisnya) replika atau berasal dari pasar gelap (black market)
- w. Barang-barang lain yang dilarang untuk diperjualbelikan secara bebas berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia

Sanksi

Segala tindakan yang melanggar peraturan di Bukalapak akan dikenakan sanksi berupa termasuk namun tidak terbatas pada:

1. Pelapak mendapatkan 1 feedback negatif apabila tidak mengirimkan barang dalam batas waktu pengiriman sejak pembayaran (Jika pelapak tidak menentukan waktu kirim barang pada setiap produknya, maka 2x24 jam kerja untuk biaya pengiriman reguler atau 2x24 jam untuk biaya pengiriman kilat).
2. Pelapak mendapatkan 1 feedback negatif jika sudah 5 kali menolak pesanan.
3. Pelapak mendapatkan 3 feedback negatif jika sudah memroses pesanan namun tidak kirim barang dalam batas waktu pengiriman sejak pembayaran (Jika pelapak tidak menentukan waktu kirim barang pada setiap produknya, maka 2x24 jam kerja untuk biaya pengiriman reguler atau 2x24 jam untuk biaya pengiriman kilat).
4. Akun dibekukan. Dan jika terdapat Paket Push ataupun Premium dalam akun maka paket tersebut akan hangus.
5. Akun dinonaktifkan. Dan jika terdapat Paket Push ataupun Premium dalam akun maka paket tersebut akan hangus.
6. Penonaktifkan fitur pesan.
7. Pelaporan ke pihak yang berwenang (Kepolisian, dll).

Pembatasan Tanggung Jawab

1. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul dari dan dalam kaitannya dengan informasi yang dituliskan oleh Pengguna Bukalapak.

2. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala pelanggaran hak cipta, merek, desain industri, desain tata letak sirkuit, hak paten atau hak-hak pribadi lain yang melekat atas suatu barang, berkenaan dengan segala informasi yang dibuat oleh Pelapak. Untuk melaporkan pelanggaran hak cipta, merek, desain industri, desain tata letak sirkuit, hak paten atau hak-hak pribadi lain, klik di sini
3. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul berkenaan dengan penggunaan barang yang dibeli melalui Bukalapak, dalam hal terjadi pelanggaran peraturan perundang-undangan.
4. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul berkenaan dengan diaksesnya akun Pengguna oleh pihak lain.
5. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat kelalaian pengguna dalam menjaga kerahasiaan Kode Verifikasi.
6. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul apabila Pengguna tidak mengaktifkan fitur Verifikasi 2 langkah.
7. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat transaksi di luar Bukalapak Payment System.
8. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat kesalahan atau perbedaan nominal yang seharusnya ditransfer ke rekening atas nama PT.Bukalapak.com.
9. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul apabila transaksi telah selesai secara sistem (dana telah masuk ke BukaDompot Pelapak ataupun Pembeli).
10. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat kehilangan barang ketika proses transaksi berjalan dan/atau selesai.
11. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat kesalahan Pengguna ataupun pihak lain dalam transfer dana ke rekening PT.Bukalapak.com.

12. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul apabila akun dan/atau BukaDompot dalam keadaan dibekukan dan/atau dinonaktifkan.
13. Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan nomor kontak dan/atau alamat e-mail milik Pengguna maupun pihak lainnya.
14. Dalam keadaan apapun, Pengguna akan membayar kerugian Bukalapak dan/atau menghindarkan Bukalapak (termasuk petugas, direktur, karyawan, agen, dan lainnya) dari setiap biaya kerugian apapun, kehilangan, pengeluaran atau kerusakan yang berasal dari tuntutan atau klaim Pihak ke-tiga yang timbul dari pelanggaran Pengguna terhadap Aturan Penggunaan Bukalapak, dan/atau pelanggaran terhadap hak dari pihak ke-tiga.

Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa

- Aturan Penggunaan ini dilaksanakan dan tunduk pada Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia.
- Apabila terjadi perselisihan, sebelum beralih ke alternatif lain, Pengguna wajib terlebih dahulu menghubungi Bukalapak secara langsung agar dapat melakukan perundingan atau musyawarah untuk mencapai resolusi bagi kedua belah pihak.
- Sebelum menghubungi Bukalapak secara langsung untuk melakukan perundingan penyelesaian masalah atau sengketa, Pengguna setuju untuk tidak mengumumkan, membuat tulisan-tulisan di media online maupun cetak terkait permasalahan aquo yang dapat menyudutkan Bukalapak (termasuk petugas, direktur, karyawan dan agen).
- Apabila dalam waktu 1 (satu) bulan setelah dimulainya perundingan atau musyawarah tidak mencapai resolusi, maka PARA PIHAK akan menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

- Selama perselisihan dalam proses penyelesaian, Pengguna wajib untuk tetap melaksanakan kewajiban-kewajiban lainnya menurut Aturan Penggunaan Bukalapak.

<https://www.bukalapak.com/terms#general-terms>, akses 5 Desember 2018.



PENGEMBALIAN DANA ATAU REFUND

Bukalapak akan melakukan pengembalian dana atau *refund* jika:

1. Pelapak tidak melakukan konfirmasi pengiriman barang dalam waktu **2x24 jam di hari kerja** (pengiriman reguler) atau **2x24 jam** (pengiriman kilat) setelah status berubah menjadi Dibayar.
2. Pelapak menolak pesanan.
3. Akun Pelapak di non-aktifkan karena melanggar ketentuan Aturan Pengguna Bukalapak.
4. Transaksi dibatalkan atas kesepakatan pelapak dan pembeli.
5. Pembeli melakukan pembayaran dengan metode Bank Transfer, namun status transaksi sudah kedaluarsa.
6. Pembeli mengajukan retur barang.

Ketentuan pengembalian dana atau *refund* untuk kategori barang fisik:

1. Dana *refund* akan dikembalikan ke BukaDompot pembeli.
2. Untuk pembayaran menggunakan kartu kredit, dana *refund* akan dikembalikan ke kartu kredit pembeli dengan **maksimal 14 hari kerja** terhitung sejak transaksi dibatalkan dan status berubah menjadi *refund*.
3. Pembeli yang melakukan transaksi **tanpa proses login (*quick buyer*)** dan mengajukan *refund*, maka segera cek e-mail yang berisi langkah-langkah untuk pengembalian dana atau *refund*.

Ketentuan pengembalian dana atau *refund* untuk produk virtual dan produk investasi:

1. Jika pembeli melakukan pembayaran tetapi status transaksi sudah kedaluarsa, maka dana *refund* akan dikembalikan ke BukaDompet.
2. Status transaksi sudah Dibayar, namun terjadi kesalahan pada *partner*.
3. Untuk tiket pesawat dan tiket bus, dana *refund* akan dikembalikan jika kamu memenuhi syarat dan ketentuan pembatalan tiket.
4. Selain tiket pesawat dan tiket bus, jika status pembelian sudah Diterima dan Selesai, maka **pembeli tidak dapat melakukan *refund***.

Jika kamu memiliki kendala lain terkait pengembalian dana atau *refund*, kamu dapat menghubungi Customer Support Bukalapak dengan cara klik **Isi Form Bantuan** di bawah ini.

<https://www.bukalapak.com/bukabantuan/139/article>, 1 februari 2019, 15.41WIB

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Handika Aditya Saputra
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 2 Mei 1996
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Dsn. Wohan RT 03/ RW 06, Ds Tampingan, Kec.
Tegalrejo, Kab. Magelang
Email : handikaaditya.ha@gmail.com



Latar Belakang Pendidikan

2004-2005 : TK Pertiwi Tampingan
2005-2011 : SD N 2 Tampingan
2008-2011 : SMP N 2 Magelang
2011-2014 : SMA N 4 Magelang
2015-1019 : Universitas Islam Negeri Sunankalijaga Yogyakarta

Riwayat Organisasi

2012-2013 : Ketua Umum Osis SMA Negeri 4 Kota Magelang

Demikian *Curriculum Vitae* ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hormat Saya,

Handika Aditya Saputra