

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian pada umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari kata dalam bahasa Belanda *overeenkomst* (M.S.Salim, 2003: 160), yang berasal dari kata *overeenkomen*, yang artinya setuju atau sepakat (R. Setiawan, 2001: 7). Perjanjian dapat pula disebut dengan istilah persetujuan, karena di dalamnya terdapat dua pihak atau lebih yang setuju melakukan sesuatu. Namun, terdapat perbedaan pengertian dalam penggunaan istilah kontrak (*contract*) dan perjanjian. Kontrak (*contract*) di dalam bahasa Indonesia lebih ditujukan bagi perjanjian-perjanjian tertulis, sedangkan istilah perjanjian digunakan bagi perjanjian-perjanjian tertulis ataupun lisan.

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Subekti, 1995: 8). Definisi tersebut dapat diuraikan unsur-unsur suatu perjanjian (Subekti, 1995: 12) meliputi:

- a. Adanya para pihak;
- b. Adanya perbuatan atau hubungan hukum;
- c. Adanya pernyataan dan persesuaian kehendak (sepakat);
- d. Adanya tujuan yang hendak dicapai; dan

- e. Adanya objek perjanjian atau prestasi yang harus dilaksanakan.

2. Syarat Sah Perjanjian

Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdato menjelaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya perjanjian berlaku layaknya undang-undang dan harus dilaksanakan oleh para pihak, hanya apabila perjanjian-perjanjian tersebut telah dibuat secara sah.

Sahnya suatu perjanjian dalam hukum perdata ditentukan oleh empat syarat sahnya perjanjian sebagaimana Pasal 1320 KUHPerdato (Subekti, 2002: 17) yaitu:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Artinya, perjanjian lahir pada saat terjadi kesepakatan di antara para pihak. Terjadinya kesepakatan itu dan teori mengenai saat terjadinya kesepakatan yaitu :
 - 1) Teori Ucapan menjelaskan kesepakatan terjadi ketika pihak yang menerima penawaran menyatakan bahwa ia menerima tawaran tersebut. Hal ini dinyatakan, misalnya dengan menandatangani perjanjian tersebut.
 - 2) Teori Pengiriman menjelaskan kesepakatan terjadi jika pihak yang menerima penawaran mengirimkan telegram kepada pihak yang menawarkan sebagai tanda sepakat atas tawarannya.
 - 3) Teori Pengetahuan menjelaskan kesepakatan terjadi jika pihak yang menawarkan mengetahui adanya penerimaan dari pihak yang menerima penawaran, walaupun penerimaan itu belum benar-benar diterima oleh pihak yang menawarkan.

- 4) Teori Penerimaan menjelaskan kesepakatan terjadi pada saat pihak yang menawarkan menerima langsung jawaban dari pihak yang menerima penawaran.
- b. Kecakapan para pihak untuk bertindak adalah kecakapan bertindak atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Dengan kata lain, para pihak yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan wenang untuk melakukan perbuatan hukum. Orang yang cakap melakukan perbuatan hukum adalah mereka yang telah berusia minimal 21 tahun dan tidak berada di bawah pengampuan.
 - c. Adanya objek perjanjian, pada Pasal 1234 KUHPerdara menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan objek perjanjian adalah prestasi, yang merupakan kewajiban bagi debitor dan hak bagi kreditor. Prestasi dapat berupa kesepakatan untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.
 - d. Adanya suatu sebab yang halal, pada Pasal 1335 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan. Sedangkan Pasal 1337 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum. Dengan demikian, setiap perjanjian yang tidak sesuai dengan undang-undang, ataupun mempunyai unsur yang melanggar kesusilaan dan ketertiban umum, perjanjian tersebut tidak sah karena tidak memenuhi syarat sebab yang halal. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak adalah sah

apabila dilakukan secara halal, tanpa adanya unsur pelanggaran, baik mengenai objek perjanjian, maupun mengenai perjanjian itu sendiri.

Syarat pertama dan kedua disebut dengan syarat subjektif, karena menyangkut orang-orang atau subjek yang mengadakan perjanjian. Sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut dengan syarat objektif, karena menyangkut tentang perjanjian itu sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan. Keempat syarat dalam Pasal 1320 merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi bagi sahnya suatu perjanjian (M.S.Salim 2003: 162).

B. Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli diatur dalam Bab V Pasal 1457 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara. Jual beli di dalam bahasa belanda dikenal dengan istilah *koop en verkoop*. Istilah ini mengandung dua perbuatan yang bertimbal-balik, yaitu pihak yang satu melakukan *verkoop* (menjual) dan pihak yang lain melakukan *koopt* (membeli). Sedangkan dalam bahasa inggris, jual-beli disebut dengan istilah *sale* yang berarti penjualan. Begitu pula dalam bahasa perancis, jual beli disebut dengan istilah *vente* yang berarti penjualan, dan dalam bahasa jerman digunakan istilah *kauf* yang berarti pembelian (Subekti, 1995: 5).

Pengertian perjanjian jual beli menurut KUHPerdara yaitu jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

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 (Subekti, 1995: 5).

Kedua pendapat di atas menunjukkan persamaan mengenai pengertian jual beli yang unsur-unsurnya dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Suatu hubungan hukum timbal-balik;
- b. Adanya para pihak selaku penjual dan pembeli; dan
- c. Adanya peralihan hak milik atas barang.

2. Terjadinya Perjanjian Jual Beli

Pada Pasal 1458 KUHPerdara dikatakan bahwa jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.

Pasal 1458 tersebut di atas, yang menjadi unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang yang akan dijual dan harga atas barang itu sendiri, dimana pada saat kedua pihak sepakat mengenai barang dan harga, maka pada detik itu juga lahir perjanjian jual beli yang sah. Sesuai dengan asas “konsensualisme” yang menjawai hukum perjanjian dalam KUHPerdara, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya “sepakat” mengenai barang dan harga (Subekti, 2003: 2). Kemudian, yang menjadi alat pengukur bahwa telah tercapainya penyesuaian kehendak untuk sepakat bagi para pihak adalah pernyataan-pernyataan yang telah dilakukan secara timbal balik oleh kedua belah pihak.

Dari pernyataan-pernyataan kedua belah pihak ini juga dapat ditetapkan hak dan kewajiban secara timbal balik diantara mereka. Prof. Subekti mengatakan, bahwa menurut ajaran yang sekarang dianut dan juga menurut yurisprudensi, pernyataan boleh dipegang untuk dijadikan dasar kesepakatan, adalah pernyataan yang secara objektif dapat dipercaya. Pernyataan yang terlihat jelas dilakukan dengan tidak sungguh-sungguh atau yang terlihat jelas mengandung kekhilafan atau kekeliruan, tidak boleh dipegang untuk dijadikan dasar kesepakatan. Maka, sudah tepatlah bahwa adanya perjumpaan kehendak (*consensus*) itu diukur dengan pernyataan-pernyataan yang secara timbal balik telah dikeluarkan, demikian menurut Prof. Subekti.

3. Berakhirnya Perjanjian Jual Beli

Menurut Pasal 1381 KUHPerdara, sebab-sebab berakhirnya perjanjian jual beli yaitu:

- a. Pembayaran;
- b. Penawaran pembayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
- c. Pembaharuan hutang;
- d. Perjumpaan hutang atau kompensasi;
- e. Percampuran hutang;
- f. Pembebasan hutang;
- g. Musnahnya barang yang terutang;
- h. Kebatalan atau pembatalan;
- i. Berlakunya suatu syarat batal, yang diatur dalam bab kesatu buku ini; dan
- j. Lewat waktu, hal mana akan diatur dalam suatu bab tersendiri.

C. Transaksi Perdagangan Melalui *E-Commerce*

1. Pengertian dan Ruang Lingkup *E-Commerce*

Saat ini pengertian mengenai *e-commerce* belum ada pengertian secara pasti yang disepakati bersama. Namun pengertian *e-commerce* secara umum dapat diartikan sebagai proses transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet. Menurut Arsyad Sanusi, pendapat-pendapat para ahli antara lain, Chissik dan Kelmen memberikan definisi yang sangat global terhadap *e-commerce* sebagai “*a broad term describing business activities with associated technical data that are conducted electronically*” atau istilah yang luas yang menggambarkan aktifitas-aktifitas bisnis dengan data teknis yang terasosiasi yang dilakukan secara atau dengan menggunakan media elektronik.

Bryan A. Garner juga menyatakan bahwa “*E-Commerce the practice of buying and selling goods and services through online consumer services on the internet. The e, shortened from electronic, has become a popular prefix for other terms associated with electronic transaction*”. Dapat dikatakan bahwa pengertian *ecommerce* yang dimaksud adalah pembelian dan penjualan barang dan jasa dengan menggunakan jasa computer *online* di internet (Abdul Halim Barakatullah dkk, 2005: 12).

E-commerce 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 (Munir Fuady, 2005: 407).

Menurut Whiteley, ruang lingkup *e-commerce* terbagi dalam 3 area utama (Rasyad sanusi, 2005: 152) yaitu :

a. Pasar Elektronik (*Electronic Markets*), pasar elektronik (EM) disini dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyajikan beragam penawaran di suatu segmen pasar, sehingga para calon pembeli dapat membandingkan harga (serta atribut-atribut lainnya) dari setiap penawaran tersebut dan kemudian membuat keputusan pembelian yang tepat. Ketika suatu pasar berwujud elektronik, maka yang menjadi pusat perbelanjaan adalah suatu lokasi berbasis jaringan yang didalamnya terjadi interaksi-interaksi bisnis. Pasar elektronik ini juga merupakan suatu tempat bertemunya pembeli dan penjual. Dalam pasar tersebut terjadi pemrosesan berbagai macam transaksi, termasuk transfer dana antar bank.

b. Pertukaran Data Secara Elektronik (*EDI*), Baumer mendefinisikan Pertukaran Data Secara Elektronik (*EDI*) sebagai :

“...suatu kontrak *B2B* yang dilaksanakan melalui jaringan-jaringan tertutup yang di dalamnya di antara para pihak telah ada kesepakatan sebelumnya tentang transaksi-transaksi apa saja yang dapat dilaksanakan melalui *EDI*.”

Dari penjelasan diatas, maka EDI tidak sefleksibel kontrak atau transaksi-transaksi yang dilaksanakan dengan menggunakan internet. EDI ini biasa dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan yang biasa melakukan transaksi-transaksi reguler dalam jumlah besar. Salah satu sektor yang di dalamnya EDI biasa dipergunakan secara luas adalah jaringan supermarket besar yang biasa menggunakan EDI untuk berinteraksi dengan supplier-supplier mereka.

- c. *Internet Commerce*, jenis *e-commerce* ini biasanya memiliki karakteristik berupa memanfaatkan internet untuk keperluan komersial. Misalnya, internet dipergunakan untuk membeli buku yang kemudian akan dikirim melalui pos, atau untuk pemesanan tiket yang kemudian tiket tersebut dapat diambil oleh pemesan pada saat mereka tiba ditempat pertunjukkan.

2. Jenis-jenis Transaksi dalam *E-Commerce*

Berdasarkan sifatnya, seluruh kegiatan transaksi dalam *e-commerce* dapat dibedakan menjadi enam jenis kategori (Munir Fuady, 2005: 408), yaitu:

- a. Transaksi *Business to Business* (B2B) adalah transaksi perdagangan melalui internet yang dilakukan oleh dua atau lebih perusahaan. Transaksi bisnis ini hanya terjadi di antara rekan (*partner*) bisnis saja, yaitu perusahaan-perusahaan yang telah memiliki hubungan kerjasama yang erat dan telah saling mengenal. Transaksi bisnis ini sifatnya tertutup karena informasi hanya diberikan pada rekan bisnis.
- b. Transaksi *Business to Consumer* (B2C) adalah transaksi jual-beli melalui internet antara penjual barang dengan konsumen. Transaksi B2C merupakan jenis transaksi *e-commerce* yang paling banyak ditemui dibandingkan dengan jenis transaksi B2B. Transaksi B2C mempunyai karakteristik sebagai berikut:
 - 1. Sifatnya terbuka untuk umum, dimana informasi atau penawaran disebarakan secara umum dan setiap orang dapat mengaksesnya;
 - 2. Layanan yang diberikan juga bersifat umum dengan mekanisme yang dapat digunakan oleh banyak orang;

3. Konsumen memegang inisiatif untuk melakukan pemesanan, sedangkan produsen harus siap merespon permintaan konsumen.
- c. *Consumer to Consumer (C2C)* adalah transaksi dimana konsumen menjual produk secara langsung kepada konsumen lainnya. Salah satu contoh adalah seorang individu yang mengiklankan produk barang atau jasa, pengetahuan, maupun keahliannya di salah satu situs lelang.
- d. *Consumer to Bussines (C2B)* adalah individu yang menjual produk atau jasa kepada organisasi dan individu yang mencari penjual dan melakukan transaksi.
- e. *Non-Bussines Electronic Commerce* adalah kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain.
- f. *Intrabussines (Organizational) Electronic Commerce* adalah kegiatan yang meliputi semua aktivitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, dan informasi, menjual produk perusahaan kepada karyawan, dan lain-lain.

3. Para Pihak dalam E-Commerce

Dalam transaksi *e-commerce* yang keseluruhan proses transaksinya dilakukan melalui perantara media internet, terdapat pihak-pihak (Dikdik Mansur, 2005: 152) terdiri dari:

- a. Penjual, yaitu perusahaan atau produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Penjual yang menerima pembayaran menggunakan kartu kredit dari suatu bank, maka ia harus mendaftarkan rekeningnya di bank yang bersangkutan agar dapat menerima pembayaran dari pembelinya.

- b. Pembeli, yaitu orang-orang atau perusahaan yang ingin memperoleh barang atau jasa melalui transaksi perdagangan elektronik di internet. Dalam transaksi elektronik dimungkinkan adanya dua macam sistem pembayaran menggunakan kartu kredit atau kartu debit, dan pembayaran kontan (*cash*). Pembeli yang merupakan pemegang kartu kredit dapat melakukan pembayaran menggunakan kartu kreditnya yang dikeluarkan oleh penerbit kartu kredit. Sementara pembayaran kontan dilakukan harus dilakukan secara manual.
- c. Pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit), yaitu pihak yang melakukan penagihan dari penjual kepada penerbit kartu kredit. Pihak perantara penagihan inilah yang melakukan pembayaran kepada penjual. Pihak perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit), adalah bank dimana pembayaran dilakukan oleh pemegang kartu kredit, kemudian bank ini akan mengirimkan uang pembayaran kepada penerbit kartu kredit.
- d. Penerbit kartu kredit, adalah pihak yang menerbitkan kartu kredit pembeli. Kartu kredit dapat diterbitkan oleh bank yang mendapat izin dari *Card International* (*Master* dan *Visa Card*), perusahaan non bank (PT. Diner Jaya Indonesia Internasional), atau perusahaan yang merupakan cabang dari perusahaan induk di luar negeri (*American Express*).
- e. Lembaga sertifikasi, merupakan pihak ketiga yang netral, yang memegang hak mengeluarkan sertifikasi baik bagi penjual, pembeli dan penerbit kartu kredit

D. Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998: 231) adalah tempat berlindung ataupun hal perbuatan tersebut (memperlindungi). Sedangkan hukum menurut kamus hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa dan menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib.

Menurut M.H. Tirtamadjaja (C.S.T. Kansil, 1989: 38), hukum ialah semua norma dan aturan yang harus dituruti dalam tingkah laku. Tindakan-tindakan dalam pergaulan dengan ancaman mengganti kerugian jika melanggar aturan-aturan tersebut akan membahayakan diri sendiri atau, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya, di denda, dan sebagainya. Perlindungan hukum secara harfiah diartikan sebagai suatu cara, proses, perbuatan melindungi berdasarkan hukum, atau dapat pula diartikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan melalui sarana hukum tersebut (Muhammad Djumhana, 1999: 38).

Menurut Philipus M. Hadjon (1987: 22) perlindungan hukum dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu:

1. Perlindungan hukum yang preventif, bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa; dan
2. Perlindungan hukum yang refresif, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Di dalam perlindungan hukum ada 2 (dua) indikator utama :

1. Mensyaratkan adanya norma yang memuat substansi tentang apa yang dilindungi; dan

2. Mensyaratkan adanya penerapan pelaksanaan dan penegakan atas norma, sehingga terjadi tindakan-tindakan pelanggaran atas norma maka akan segera diambil suatu tindakan yang sesuai dengan norma tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu cara atau proses yang bertujuan untuk melindungi pihak-pihak tertentu berdasarkan ketentuan hukum yang ada. Perlindungan hukum yang dikaji dalam penelitian ini adalah perlindungan bagi pembeli oleh hukum pada transaksi *e-commerce*. Transaksi *e-commerce* merupakan transaksi perdagangan atau jual beli barang yang menggunakan sarana elektronik. Untuk itu, hukum yang memberikan perlindungan terhadap pembeli adalah KUHPerdata dan UUIITE.

E. Penyelesaian Sengketa

Apabila sengketa telah terjadi, maka perlu dicarikan cara penyelesaiannya yang tepat. Setiap sengketa yang terjadi pada pembeli pada umumnya dapat diselesaikan setidaknya-tidaknya melalui 2 (dua) cara penyelesaian sengketa. Menurut M. Yahya Harahap (1997: 248) penyelesaian sengketa tersebut terdiri dari:

- 1) Litigasi, merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan; dan
- 2) Non Litigasi, merupakan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berada diluar pengadilan.

Pada transaksi *e-commerce* penyelesaian sengketa yang diterapkan melalui cara non litigasi yaitu dengan cara Penyelesaian Sengketa Alternatif, karena merupakan solusi alternatif dalam mengatasi sengketa sekaligus sebagai salah satu

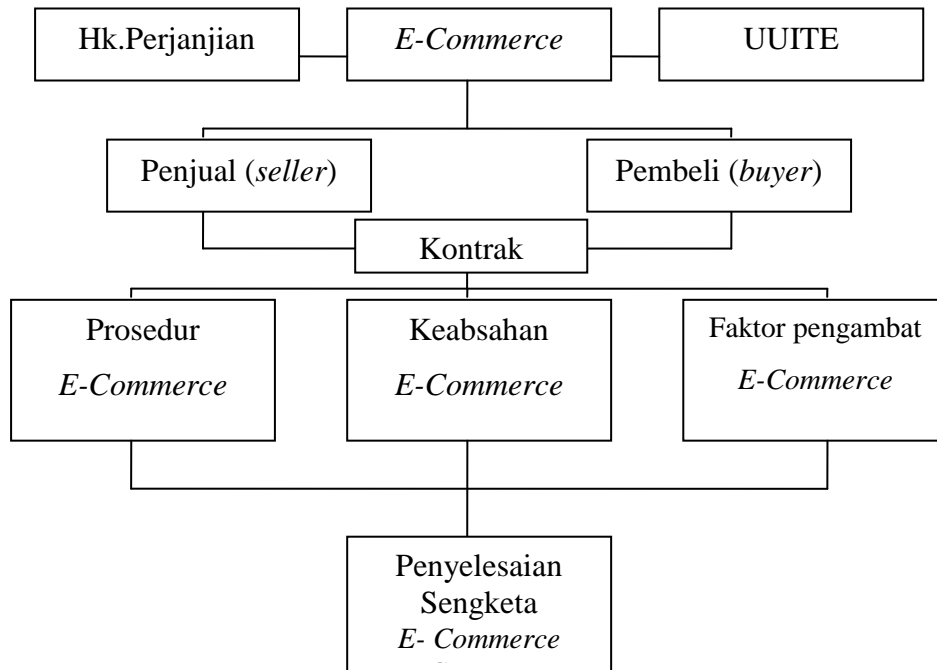
bentuk perlindungan hukum (Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, 2005: 168).

Menurut Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom (2005: 177) terdapat beberapa macam mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif, yaitu:

1. Arbitrase, istilah arbitrase berasal dari kata *arbiterare* (bahasa lain), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan. Lembaga arbitrase memang dimaksudkan menjadi suatu lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan suatu perkara atau sengketa tetapi tidak mempergunakan suatu metode penyelesaian yang klasik, dalam hal ini lembaga peradilan.
2. Negosiasi, kata negosiasi pada umumnya dipakai untuk suatu pembicaraan atau perundingan dengan tujuan mencapai suatu kesepakatan antara para peserta tentang hal yang dirundingkan.
3. Mediasi, merupakan proses pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.
4. Konsiliasi, merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Biasanya konsiliasi mengacu pada suatu proses yang mana pihak ketiga bertindak sebagai pihak yang mengirimkan suatu penawaran penyelesaian antara para pihak tetapi perannya lebih sedikit dalam proses negosiasi dibandingkan seorang mediator.

F. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka dapat dibuat bagan kerangka pikir sebagai berikut:



Keterangan:

Perkembangan teknologi dengan media internet digunakan pula untuk melakukan transaksi perdagangan yang disebut dengan *e-commerce*. Untuk itu, diperlukan dasar pengaturan bagi transaksi *e-commerce* tersebut sehingga dapat menciptakan kepastian hukum berusaha bagi para pelaku usaha (penjual) dan kepastian hukum bagi pembeli yang melakukan transaksi *e-commerce* tersebut.

Hukum Indonesia telah mengatur transaksi elektronik termasuk di dalamnya perdagangan dalam bentuk transaksi elektronik (*e-commerce*) melalui UUITE.

Namun demikian, UUIITE secara khusus tidak mengatur aspek perdata yang terkait dengan kontrak, keabsahan kontrak dan penyelesaian hukum atas masalah yang timbul dalam hubungan hukum antar pihak dalam transaksi *e-commerce*. Untuk itu, aspek perdata tersebut tetap harus mengacu pada ketentuan umum dalam KUHPerdata termasuk ketentuan khusus dalam kontrak *e-commerce* yang mengatur hubungan para penjual dan pembeli. Penjual adalah perusahaan atau produsen yang menawarkan produknya melalui internet sedangkan pembeli adalah orang-orang atau perusahaan yang ingin memperoleh barang atau jasa melalui transaksi *e-commerce*.

Kontrak *e-commerce* menggunakan media elektronik hanya berupa *form* atau blanko klausul perjanjian yang dibuat salah satu pihak (*merchant*) yang ditulis atau dibuat dan ditampilkan dalam media elektronik (halaman *web*), kemudian pihak yang lain (*customer*) cukup menekan tombol yang disediakan untuk menyatakan persetujuan mengikatkan diri terhadap perjanjian yang ada dalam transaksi *e-commerce*.

Praktik pelaksanaan transaksi *e-commerce* ini masih memunculkan berbagai kendala antara lain mengenai prosedur, keabsahan, serta masalah dalam *e-commerce*. Penelitian ini akan mengkaji dan membahas tentang prosedur, keabsahan, faktor penghambat berupa wanprestasi serta bentuk penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*.