
TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK

Roberto Ranto

Magister Ilmu Hukum Universitas Kristen Satya Wacana

Korespondensi: robertoranto@gmail.com

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik. Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdiri dari dua konsep perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Kata-kata Kunci: Perlindungan Hukum; Konsumen; Transaksi Jual Beli Elektronik.

Abstract

The purpose of this research is to find out the legal protection of consumers in commerce transactions through electronic media. The purpose of consumer protection is to create a consumer protection system that contains the legal certainty principle. Such protection in buying and selling transactions is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 7 of 2014 concerning Trade, Law Number 19 of 2016 concerning the amendment to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. This article concluded that the legal protection for consumers in commerce transactions through electronic media consists of two concepts of legal protection, namely preventive legal protection and repressive legal protection.

Key Words: Legal Protection; Consumer; Electronic Transactions.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin banyak menggunakan alat teknologi digital, termasuk dalam berinteraksi antara sesamanya.¹ Hampir seluruh aktivitas perekonomian di dunia khususnya di Indonesia menggunakan media internet dan sistem elektronik. Salah satu aspek aktivitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan internet yang di kenal dengan *e-commerce*.²

Transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh melalui internet) *e-commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkannya.³ Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economics* atau perekonomian digital. Internet tersebut bukan lagi

suatu hal yang baru dalam fase pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan bagi pola kehidupan sebagian masyarakat Indonesia. Pola kehidupan tersebut terjadi hampir di semua bidang, baik sosial, budaya, perdagangan dan bidang lainnya. Dalam bidang perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis terutama karena kontribusinya terhadap efisiensi.⁴

Teknologi informasi atau *Information Technology* (IT) telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia.⁵ Salah satu bagian yang paling berkembang dari bidang teknologi informasi adalah internet. Melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginannya.⁶ Namun, banyak kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-commerce* seperti yang disampaikan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga Widodo⁷, bahwa banyak kasus

¹ Syaibatul Hamidi, dkk, 'Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana' (2013) Kanun: Jurnal Ilmu Hukum 25.

² Rahadi Wasi Bintoro, 'Peranan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik di Peradilan Umum' (2011) 11 Jurnal Dinamika Hukum 259.

³ Alfian Perdana, dkk, 'Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik' (2014) 2 Jurnal Ilmu Hukum 52.

⁴ Rieyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce* (Andi 2001) 11.

⁵ Sutan Remy Sjahdeini, 'Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-commerce' (Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan, 2001).

⁶ Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law, Aspek Hukum Teknologi Informasi* (Refika 2005) 169.

⁷ Kata Data, <<https://katadata.co.id/berita/2016/02/18/pemerintah-beberkan-kecurangan-e-commerce>> diakses 4 April 2018.

perdagangan melalui situs dalam jaringan atau *electronic commerce* (*e-commerce*) sampai akhir bulan Februari tahun 2018 yaitu, Kementerian Perdagangan menerima 34 keluhan yang pada umumnya dari calon pembeli telepon seluler serta produk elektronik lainnya yang melakukan transaksi online. Lebih lanjut mengatakan ada beberapa kecurangan yang ditemui dalam transaksi jual-beli online. *Pertama*, lamanya waktu pengiriman barang yang tidak sesuai yang dijanjikan. *Kedua*, barang tidak sesuai ketentuan. *Ketiga*, barang tidak bisa dikembalikan jika rusak. *Keempat*, pengembalian uang yang memakan waktu lama.

Permasalahan yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* mempunyai resiko yang cukup besar. Khusus dalam sistem perdagangan yaitu mengenai pembayaran misalnya ada resiko yang timbul karena pihak konsumen biasanya memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu (*advanced payment*), sementara ia tidak bisa melihat kebenaran serta kualitas barang yang dipesan dan tidak adanya jaminan kepastian bahwa barang yang dipesan akan dikirim sesuai pesanan.

Hal ini disebabkan karena di dalam transaksi jual beli media elektronik atau *e-commerce*, para pihak yang melakukan aktivitas transaksi sejak dilakukannya penawaran oleh pihak penjual (produsen) sampai dengan lahirnya kesepakatan perjanjian jual beli dan pelaksanaannya, semua menggunakan sarana berbentuk data elektronik dengan memanfaatkan jaringan koneksi internet dan komputer. Koneksi ke dalam jaringan internet sebagai jaringan publik merupakan koneksi

yang tidak aman, sehingga hal ini menimbulkan konsekuensi bahwa transaksi jual beli elektronik yang dilakukan dengan koneksi ke internet adalah bentuk transaksi beresiko tinggi yang dilakukan di media yang tidak aman. Namun demikian, kelemahan yang dimiliki oleh internet sebagai jaringan publik yang tidak aman ini telah dapat diminimalisasi dengan adanya penerapan teknologi penyandian informasi (*cryptography*) yaitu suatu proses sekritisasi dengan melakukan proses enkripsi (dengan rumus algoritma) sehingga menjadi *chipher/locked* data yang hanya bisa dibaca/dibuka dengan melakukan proses reversal yaitu proses deskripsi sebelumnya. Selain itu kelemahan hakiki dari *open network* yang telah dikemukakan tersebut sebenarnya sudah dapat diantisipasi atau diminimalisasi dengan adanya sistem pengamanan digital *signature* yang juga menggunakan teknologi sandi *cryptography*. Berbagai kendala yang dihadapi dalam pengembangan jual beli media elektronik ini seperti keterbatasan infrastruktur, ketiadaan undang-undang (UU), jaminan keamanan transaksi dan terutama sumber daya manusia bisa diupayakan sekaligus dengan upaya pengembangan pranata *e-commerce*.

Sekalipun menimbulkan resiko, mengabaikan pengembangan kemampuan teknologi akan menimbulkan dampak negatif di masa depan, sehingga keterbukaan, sifat proaktif serta antisipatif merupakan alternatif yang dapat dipilih dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi. Hal ini disebabkan karena Indonesia dalam kenyataannya sudah menjadi bagian dari pasar *e-commerce* global. Dikarenakan kegiatan jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* ini

sering mengalami banyak kecurangan yang merugikan konsumen maka dari itu diperlukan aturan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli media elektronik diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Tulisan ini akan membahas mengenai perlindungan konsumen, yaitu bagaimana hukum mengatur dan memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli media elektronik dan bagaimana konsep perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli media elektronik.

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁸ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan/*statute approach* dilakukan dengan menelaah semua UU dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani⁹ yang berkaitan dengan perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen dalam hal jual beli melalui media elektronik serta pendekatan konsep/*conceptual approach*¹⁰ yang digunakan mengkaji konsep maupun teori kepastian hukum dalam perjanjian jual beli.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Media Elektronik

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.¹¹ Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun tertulis. Dengan kata lain dapat di gambarkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Pengertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapat mereka mengenai pengertian perlindungan hukum sebagai berikut:¹²

- 1) Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menik-

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (cet. ke-6, Kencana 2010) 35.

⁹ Muhammad Abdul Kadir, *Hukum Perikatan* (Alumni 1998) 133.

¹⁰ *Ibid.*, 177.

¹¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (UI Press 1984) 133.

¹² Muchsin, 'Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia' (Tesis, Universitas Sebelas Maret 2003) 14.

mati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹³

- 2) Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁴
- 3) Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa.¹⁵ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:¹⁶

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.

- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki sanksi pidana. Singkatnya bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.¹⁷

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.¹⁸

Dalam pergaulan di masyarakat apalagi menyangkut bisnis yang menggunakan *e-commerce*, dimana kita hidup ditengah orang yang berbeda tabiat dan kepentingan, kita pasti tidak akan bisa sama sekali tidak berhadapan dengan perselisihan atau persengketaan. Perselisihan/perseng-

¹³ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (PT. Citra Aditya Bakti 2000) 53.

¹⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia* (PT.Bina Ilmu 1987) 1-2.

¹⁵ Burhanuddin S, *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal* (UIN-Maliki Press 2011) 1.

¹⁶ Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang* (Pustaka Sinar Harapan 1993) 152.

¹⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kencana Prenada Media Group 2016) 22.

¹⁸ *Ibid.*, 3-4.

ketaan dalam transaksi bisnis yang menggunakan *e-commerce* itu disebabkan oleh adanya wanprestasi dari para pihak baik berkaitan dengan tidak memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tapi tidak sesuai dengan yang diharapkan/salah memenuhi prestasi dan terlambat dalam memenuhi prestasi.¹⁹

Mengingat dalam transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* kegiatan perdagangan ini dilakukan tanpa bertatap muka secara langsung dan sebelumnya konsumen dan pelaku usaha tidak saling mengenal, hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online ini sangat rawan terlanggar sehingga konsumen memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Salah satu penyebab lemahnya kedudukan konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan ini adalah: kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh produsen mengenai barang yang diperdagangkan. Berbicara mengenai informasi yang benar dan jelas yang harus diterima oleh konsumen mengenai produk barang dan jasa yang diperdagangkan, ini berarti berbicara mengenai hak-hak konsumen sudah diatur dalam UUPK. Dalam Pasal 4 huruf c UUPK yaitu, “konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Dalam memperdagangkan barang dan jasa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 7 huruf b UUPK yaitu, “memberikan

informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Dalam konteks perdagangan media elektronik atau *e-commerce*, aspek hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam UUPK adalah mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 s/d Pasal 17 UUPK. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/atau jasa yang diperdagangkan melanggar ketentuan ini. Selanjutnya terkait dengan hal ini pula tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan konsumen maupun mengelabui, seolah-olah barang dan/atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak.²⁰ Kemudian mengenai aspek tanggung jawab yang berlaku bagi pelaku usaha, apabila konsumen menerima barang yang diperjanjikan tidak sesuai yang diperjanjikan. Aspek tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 28. Mengenai aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan hal yang merugikan konsumen.

Dalam transaksi jual beli media elektronik keadaan yang tidak diinginkan adalah ketika terjadi kerugian terhadap konsumen. Kerugian tersebut mungkin diakibatkan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha dalam mengiklankan produk barang/jasa yang tidak benar. Ketika

¹⁹ Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa E-commerce Dalam Transaksi Nasional & Internasional* (Mandar Maju 2009) 7.

²⁰ Az. Nasution, ‘Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet’ (2001) 1 Jurnal Keadilan 28.

mengalami kerugian konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi yang ketentuannya terdapat dalam Pasal 4 huruf h UUPK yaitu “konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

E-commerce sudah diatur secara jelas dalam UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan). UU Perdagangan ini merupakan manifestasi dari keinginan untuk memajukan sektor perdagangan yang dituangkan dalam kebijakan perdagangan dengan mengedepankan kepentingan nasional. Hal ini sangat jelas dalam Pasal 2 huruf (a) tersebut yang menyatakan bahwa “kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas kepentingan nasional”. Kepentingan nasional tersebut antara lain meliputi: mendorong pertumbuhan ekonomi, mendorong daya saing perdagangan, melindungi produksi dalam negeri, memperluas pasar tenaga kerja, melindungi konsumen, menjamin kelancaran/ketersediaan barang dan jasa, penguatan UMKM dan lain sebagainya.²¹

UU Perdagangan telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Ketentuannya terdapat dalam Pasal 65 yaitu:

- 1) Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar;
- 2) Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- 3) Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam UU elektronik;
- 4) Informasi dan transaksi data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. Identitas dan legalitas pelaku usaha produsen atau pelaku distribusi;
 - b. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan;
 - c. Sebagai persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan;
 - d. Harga dan cara pembayaran barang dan/atau jasa; dan
 - e. Cara penyerahan barang.
- 5) Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya;
- 6) Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

²¹ *Ibid.*, 13.

Dari Pasal 65 UU Perdagangan ini mewajibkan pelaku usaha dalam perdagangan melalui elektronik atau *e-commerce* untuk menyediakan informasi secara lengkap dan benar. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) merupakan dasar hukum utama bagi transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik. Arti penting UU ITE dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan media elektronik adalah:²²

- 1) Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin.
- 2) Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi disertai dengan sanksi pidananya.
- 3) UU ITE berlaku bagi setiap orang yang melakukan perbuatan hukum, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun diluar wilayah Indonesia. Sehingga jangkauan UU ITE ini tidak hanya bersifat lokal saja tetapi juga internasional.

Kaitannya dengan hak konsumen sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 huruf c UUPK bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi

yang benar dan jelas mengenai produk yang di jual oleh pelaku usaha, maka dalam UU ITE diatur mengenai hal tersebut yang terdapat dalam Pasal 9 UU ITE yaitu: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 9 UU ITE tersebut tentunya memberikan kepada konsumen hak untuk mendapatkan suatu informasi yang benar dan lengkap mengenai barang atau produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui media elektronik.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik terdapat dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE yaitu: “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”. Mengenai sanksi pidana yang diterapkan atas pelanggaran yang dilakukan dalam Pasal 28 ayat (1) ketentuannya terdapat dalam Pasal 45 a ayat (1) UU ITE yaitu: “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

Apabila kita berbicara tentang ketentuan hukum yang mengatur jual

²² <<https://independent.academia.edu/IshakMuhammad5>> diakses 13 Maret 2019.

beli melalui internet, kita tidak dapat mengingkari bahwa hal ini pun tunduk pada ketentuan tentang jual beli pada umumnya karena yang membedakan antara keduanya hanyalah media yang digunakan sehingga ada pula dampak-dampak hukum tertentu yang perlu dicarikan ketentuan hukum yang mengatur tentang dampak-dampak tersebut. Lahirnya kontrak elektronik juga pada saat tercapainya kesepakatan, yakni diterimanya penawaran yang dilakukan oleh salah satu pihak.²³ Dapat dikatakan bahwa apabila kita berbicara mengenai transaksi jual beli elektronik atau *e-commerce* tidak terlepas pada konsep jual beli yang secara umum diatur dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerduta.

Jika pengaturan mengenai jual beli media elektronik atau *e-commerce* dilakukan dengan menerapkan KUHPerduta secara analogi, maka terhadap *e-commerce* akan diterapkan ketentuan-ketentuan dari KUHPerduta (Buku Ketiga tentang Perikatan). Dalam kaitan ini, secara garis besar dikemukakan beberapa ketentuan yang penting di dalam hukum perjanjian.²⁴ Perjanjian jual beli media elektronik tidak lepas dari konsep perjanjian secara mendasar yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerduta yaitu: "Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".

Maka untuk sahnya suatu perjanjian harus diperlukan empat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerduta:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) Suatu hal tertentu;
- 4) Suatu sebab yang halal.

Dalam hal tidak dipenuhinya unsur pertama dan unsur kedua, maka kontrak tersebut dapat dibatalkan. Adapun apabila tidak terpenuhinya unsur ketiga dan keempat, maka kontrak tersebut adalah batal demi hukum. Mengenai barang-barang yang dapat dijadikan objek dari suatu persetujuan, maka Pasal 1332 KUHPerduta menyatakan keharusan bahwa barang tersebut harus dapat diperdagangkan dan Pasal 1333 KUHPerduta yang menyatakan bahwa barang tersebut dapat ditentukan jenisnya ataupun dihitung. Barang yang baru ada pada waktu yang akan datang, dapat menjadi pokok suatu persetujuan (Pasal 1334 KUHPerduta).²⁵

Suatu perikatan dalam transaksi perdagangan elektronik menimbulkan suatu perjanjian yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam hal permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam transaksi jual beli media elektronik antara lain tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan informasi. Ketentuan mengenai hak atas informasi yang benar dan jelas mengenai barang yang diperjualbelikan dalam KUHPerduta terdapat dalam Pasal 1473 yaitu: "Si penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas apa ia mengikatkan dirinya: segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya".

²³ Ahmad Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak* (RajaGrafindo Persada 2014) 143-144.

²⁴ Niniek Suparni, *Cyberspace 'Problematika & Antisipasi Pengaturannya'* (Sinar Grafika 2009) 89.

²⁵ *Ibid.*, 90.

Transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* menurut beberapa peraturan perundang-undangan yang sudah di teliti ternyata telah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Secara nasional aturan hukum yang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat kita temui dalam UUPK yaitu mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Pasal 8 s/d Pasal 17) dan tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 19 s/d Pasal 28). Dalam UUPK telah memberikan hak konsumen yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun begitu UUPK ini masih memiliki kekurangan yakni tidak dapat menjangkau pelaku usaha yang berkedudukan di luar negeri. Sesuai dengan Pasal 1 angka 3 UUPK bahwa pelaku usaha yang dimaksud yaitu hanya berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Pengaturan hukum yang mengatur dan memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam kegiatan perdagangan yang menggunakan media elektronik atau *e-commerce* secara khusus dapat kita temukan dalam UU Perdagangan. Perlindungan hukum yang terdapat dalam UU Perdagangan kepada konsumen *e-commerce* terdapat dalam Pasal 65 yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi secara benar dan lengkap mengenai barang yang akan diperdagangkan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdangan dengan menggunakan media elektronik dapat kita temui juga dalam UU ITE. Dalam UU ITE perlindungan hukum yang diberikan

kepada konsumen *e-commerce* yaitu dalam Pasal 28 ayat (1) dan sanksi pidana Pasal 45A ayat (1).

Perjanjian jual beli melalui media elektronik *e-commerce* pada dasarnya sama dengan perjanjian jual beli pada konvensional. Perjanjian jual beli elektronik tidak lepas dari konsep perjanjian pada umumnya yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerduta. Maka untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan syarat-syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen yaitu hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai barang yang diperdagangkan KUHPerduta telah mengaturnya dalam Pasal 1473.

Konsep Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Media Elektronik

Konsep perlindungan hukum bagi konsumen meliputi dua hal, yaitu: perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Berikut akan di bahas mengenai kedua konsep perlindungan hukum tersebut.

1. Perlindungan Hukum Preventif

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum dimana rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau penda-patnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang administrasi.²⁶ Dengan kata lain perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.

²⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (PT. Bina Ilmu 1987) 5.

Maka dari itu sengketa dalam transaksi jual beli dengan menggunakan media elektronik memerlukan pencegahan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagai bentuk pencegahan agar tidak terjadi kerugian kepada konsumen yaitu:

a. Pembinaan terhadap konsumen

Berbicara mengenai pembinaan terhadap konsumen ketentuannya terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) UUPK yaitu: "Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha".

Peran strategis pemerintah untuk melakukan pembinaan perlindungan konsumen sebagaimana ditentukan dalam Pasal 29 UUPK, dimaksudkan untuk membina konsumen dalam memperoleh haknya. Hal ini perlu dilakukan mengingat tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih sangat rendah sebagai akibat dari tingkat pendidikan masyarakat di Indonesia yang umumnya masih tertinggal. Oleh karena itu, pemerintah bekerja sama dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berupaya melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.²⁷

Dalam penjelasan umum Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (selanjutnya

disebut PP No. 58 Tahun 2001) disebutkan bahwa pembinaan perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah sebagai upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing-masing dengan asas keadilan dan asas keseimbangan kepentingan.²⁸

Tugas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh menteri dan atau menteri teknis terkait sebagaimana ditentukan dalam Pasal 29 UUPK, telah dijabarkan dalam PP No. 58 Tahun 2001 sebagai berikut:²⁹

- 1) Menciptakan iklim usaha yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, dijabarkan lebih lanjut dalam Pasal 4 PP No. 58 Tahun 2001 dengan tetap memperhatikan koordinasi menteri dengan menteri teknis terkait, berupa:
 - a) Penyusun kebijakan di bidang perlindungan konsumen;
 - b) Pemasyarakatan peraturan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
 - c) Peningkatan peranan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui peningkatan sumber daya manusia dan lembaga;
 - d) Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajibannya masing-masing;
 - e) Peningkatan pemberdayaan konsumen melalui pendidi-

²⁷ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan* (Ghalia Indonesia 2010) 140-141.

²⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Nusa Media 2010) 63.

²⁹ Dedi Harianto, *Op.Cit.*, 142.

- kan, pelatihan, dan keterampilan;
- f) Penelitian terhadap barang dan/atau jasa beredar yang menyangkut perlindungan konsumen;
 - g) Peningkatan kualitas barang dan/atau jasa;
 - h) Peningkatan kesadaran sikap jujur dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memproduksi, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, dan menjual barang dan/atau jasa; dan
 - i) Peningkatan pemberdayaan usaha kecil dan menengah dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa serta pencantuman label dan klausul baku.
- 2) Bagi pengembang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM), telah dijabarkan dalam Pasal 5 PP No. 58 Tahun 2001. Pelaksanaannya tetap dilakukan atas koordinasi menteri dengan menteri teknis terkait, berupa:
- a) Pemasyarakatkan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
 - b) Pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia pengelola LPKSM melalui pendidikan, pelatihan dan keterampilan.
- 3) Upaya yang dimaksudkan untuk peningkatan kualitas sumber daya serta kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen, diperinci lebih lanjut dalam Pasal 6 PP No.

58 Tahun 2001. Pelaksanaannya tetap dilakukan atas koordinasi menteri dan menteri teknis terkait, yaitu:

- a) Peningkatan kualitas aparat penyidik pegawai negeri sipil di bidang perlindungan konsumen;
 - b) Peningkatan kualitas tenaga peneliti dan penguji barang dan/atau jasa;
 - c) Pengembangan dan pemberdayaan lembaga penguji mutu barang; dan
 - d) Penelitian dan pengembangan teknologi pengujian dan standar mutu barang dan/atau jasa serta penerapannya.
- b. Pengawasan Terhadap Konsumen

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan LPKSM. Pengawasan pemerintah dilakukan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait. Sedangkan pengawasan oleh masyarakat dan LPKSM dilakukan secara langsung terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Karena itu jika dari hasil pengawasan terjadi penyimpangan yang membahayakan konsumen, maka pelakunya dapat dikenai sanksi sesuai peraturan yang berlaku.³⁰

Berbicara mengenai pengawasan terhadap konsumen terdapat dalam Pasal 30 ayat (1) UUPK yaitu: "Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat,

³⁰ Burhanuddin S, *Op.Cit.*, 94.

dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”.

Tugas pengawasan pemerintah terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh menteri atau menteri teknis terkait. Bentuk pengawasan oleh pemerintah diatur dalam Pasal 8 PP No. 58 Tahun 2001 sebagai berikut:³¹

- 1) Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label klausula baku, promosi, pengiklanan, serta pelayanan purnajual barang dan/atau jasa. Pelayanan purna jual yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, seperti adanya jaminan atau garansi.
- 2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/atau jasa.
- 3) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat.
- 4) Ketentuan mengenai tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh menteri dan atau menteri teknis bersama-sama atau sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Perlindungan hukum preventif ini merupakan upaya hukum yang sangat penting untuk mencegah berbagai permasalahan yang timbul karena perdagangan secara elektronik yang menggunakan media internet.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif menurut Philipus M. Hadjon³² adalah bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam UUPK diatur dalam Pasal 45 ayat (2) yaitu, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Dalam UU ITE juga diatur mengenai penyelesaian sengketa yaitu terdapat dalam Pasal 18 ayat (4) dan (5) pada prinsipnya telah menyebutkan perihal forum dalam penyelesaian sengketa yakni: “Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik ayat (4). Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional ayat (5).³³

Perlindungan hukum represif merupakan upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Upaya perlindungan hukum represif dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi.

³¹ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, 66-67.

³² Philipus M Hadjon, *Op.Cit.*, 5.

³³ Yahya Ahmad Zein, *Op.Cit.*, 92-93.

a. Upaya hukum jalur Litigasi

Upaya hukum jalur litigasi atau gugatan melalui pengadilan ketentuannya terdapat dalam UUPK Pasal 48 yaitu “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45. Bunyi Pasal 45 yaitu “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam UU.
- 3) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Khusus mengenai penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* terdapat dalam Pasal 38 UU ITE, yaitu: “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dan Pasal 39 ayat (1) UU ITE “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

b. Upaya hukum jalur Non Litigasi

Pasal 39 ayat (2) UU ITE menjelaskan bahwa selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat pula dilakukan secara non litigasi, antara lain:³⁴

- 1) 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:
- 2) Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersangkutan baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak;
- 3) Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/ mediator

³⁴ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik: Perikatan, Pembuktian & Penyelesaian Sengketa* (Graha Ilmu 2014) 59-60.

yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur tangan terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;

- 4) Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang dianggap sebagai hakim semu;
- 5) Arbitrase, adalah cara penyelesaian, sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya. 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.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga BPSK merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga BPSK, merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif dibidang perlindungan konsumen. Meskipun BPSK merupakan pengadilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha.³⁵

Tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ketentuannya terdapat dalam Pasal 52 UUPK. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena UU menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena proses administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.³⁶

Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip mengenai pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber dari Pancasila.³⁷ Dari peraturan yang sudah diteliti prinsip untuk perlindungan hukumnya yaitu dapat dilihat dari perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sedangkan perlindungan hukum represif sebaliknya yaitu bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Dalam transaksi jual beli melalui media elektronik keadaan yang tidak diinginkan adalah ketika terjadi kerugian bagi konsumen. Ketika mengalami kerugian konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Terkait dengan ganti rugi ketentuannya sudah diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK yang

³⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Kencana Prenada Media Group 2011) 18.

³⁶ *Ibid.*, 99.

³⁷ Philipus M Hadjon, *Op.Cit.*, 38.

menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan ketentuannya terdapat dalam Pasal 19 UUPK. Selanjutnya dalam Pasal 23 UUPK yaitu “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Dalam PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengenai barang tidak sesuai yang diperjanjikan ketentuannya terdapat dalam Pasal 49 ayat (3) yaitu “Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi”.

Kemudian prinsip mengenai pembuktian elektronik ketika meminta ganti rugi misalnya di sidang pengadilan ini bisa dipakai sebagai alat bukti hukum yang sah. Ketentuan mengenai bukti-bukti elektronik terdapat dalam UU ITE dalam Pasal 5 ayat (1) yaitu “Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/

atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”.

Selanjutnya mengenai prinsip hukum penyelesaian sengketa. UU telah menyediakan forum untuk menyelesaikan sengketa dalam transaksi jual beli media elektronik. Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa transaksi elektronik *e-commerce* terdapat dalam Pasal 18 ayat (4) UU ITE yaitu “Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya”.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa jalur litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 45 UUPK. Kemudian ditegaskan lagi dalam Pasal 38 dan Pasal 39 ayat (1) UU ITE. Kemudian penyelesaian sengketa jalur non litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE mempunyai beberapa bentuk penyelesaian sengketa yaitu arbitrase, negosiasi, mediasi, konsiliasi.

Perlunya perangkat hukum yang dapat diterapkan, baik berupa UU atau peraturan baru atau kaidah hukum yang disesuaikan dengan kebutuhan media ini.³⁸ Tanpa perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen, maka Indonesia hanya akan menjadi ajang *dumping* barang dan jasa yang tidak bermutu, yang lebih mengawatirkan, kesejahteraan rakyat yang dicita-citakan pun jadi lebih sulit diwujudkan.³⁹ Perlindu-

³⁸ Asrit Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Masalah Hukum di Cyberspace* (PT. Citra Aditya Bakti 2001) 2.

³⁹ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen* (PT. Citra Aditya Bakti 1999) 84.

ngan hukum oleh negara kepada konsumen yang memiliki posisi tawar yang lemah terasa sangat *urgen*. Dalam transaksi perdagangan di internet di mana lalu lintas hubungan pelaku usaha dan konsumen semakin dekat dan terbuka, campur tangan negara, kerjasama antar negara dan kerjasama internasional sangat dibutuhkan, yaitu guna mengatur pola hubungan pelaku usaha, konsumen dan sistem perlindungan hukum bagi konsumen.⁴⁰

PENUTUP

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdapat dalam Pasal 4 UUPK, yang berbicara mengenai hak konsumen. Secara khusus perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik terdapat dalam Pasal 65 UU Perdagangan, kemudian Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Perbuatan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE di ancam dengan pidana penjara sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE.

Konsep perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdiri dari dua konsep yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum bagi masyarakat bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Bentuk pencegahan tersebut yaitu pembinaan

terhadap konsumen ketentuannya terdapat dalam Pasal 29 UUPK dan pengawasan dari pemerintah ketentuannya terdapat dalam Pasal 30 UUPK. Kemudian perlindungan hukum represif yaitu bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan kepada penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan perdagangan elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa jalur litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 48 UUPK dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. Kemudian penyelesaian sengketa non litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE.

Perlu dilakukan sosialisasi mengenai ketentuan peraturan perundangan-undangan yang menyangkut dengan transaksi perdagangan melalui internet yang memberikan perlindungan hukum agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam bertransaksi. Bagi konsumen kiranya harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi perdagangan secara online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama. Bukan hanya mengedepankan aspek kepercayaan atau "*trust*" melainkan juga harus memperhatikan keamanan infrastruktur transaksi secara online seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual dan jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*).

⁴⁰ Sebagai tindak lanjut dari rekomendasi American Bar Association Commission setelah mendapat sumber data dari Ralp Nader's "Raiders" tahun 1969, Kongres memberikan kewenangan yang lebih besar kepada FTC melalui 408 Alaska PipelineAct, yaitu bahwa FTC mempunyai hak untuk mengajukan gugatan perdata melalui pengacaranya atas kepentingan konsumen dan setelah itu memberitahukannya kepada jaksa agung serta memberikan mereka waktu 10 hari untuk mengambil tindakan sesuai dengan yang dimintakan oleh FTC. Lihat: Gene A. Marsh, *Consumer Protection Law* (Third edition St. Paul, Minn: West Group 1999)19.

DAFTAR BACAAN**Buku**

- Barkatullah AH, *Hak-Hak Konsumen* (Nusa Media 2010).
- Harianto D, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan* (Ghalia Indonesi 2010).
- Hadjon PM, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (PT. Bina Ilmu 1987).
- Kadir MA, *Hukum Perikatan* (Alumni 1998).
- Mansur DMA, & Mansur E, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi* (PT Refika Aditama 2009).
- Marzuki Peter M, *Penelitian Hukum* (Cet. keenam, Kencana 2010).
- Meliala A, *Praktik Bisnis Curang* (Pustaka Sinar Harapan 1993).
- Miru A, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak* (Raja Grafindo Persada 2014).
- Nugroho SA, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Kencana Prenada Media Group 2011).
- Raditio R, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik: Perikatan, Pembuktian & Penyelesaian Sengketa* (Graha Ilmu 2014).
- Raharjo S, *Ilmu Hukum* (PT. Citra Aditya Bakti 2000).
- S. Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (UIN-Maliki Press 2001).
- Sitompul A, *Hukum Internet Pengenalan Masalah Hukum di Cyberspace* (PT. Citra Aditya Bakti 2001).

- Soekanto S, *Pengantar Penelitian Hukum* (UI Press 1984).
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen* (PT. Citra Aditya Bakti 1999).
- Suparni N, *Cyberspace "Problematika dan Antisipasi Pengaturannya"* (Sinar Grafika 2009).
- Ustadiyanto R, *Framework E-Commerce* (Andi 2001).
- Zein YA, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa E-Commerce Dalam Transaksi Nasional & Internasional* (Mandar Maju 2009).
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kencana Prenada Media Group 2016).

Artikel Jurnal

- Bintoro Rahadi W, 'Peranan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik di Peradilan Umum' (2011) 11 Jurnal Dinamika Hukum.
- Hamidi S. dkk, 'Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana' (2013) 1 Kanun: Jurnal Ilmu Hukum.
- Nasution A, 'Revolusi Teknologi dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet' (2001) 1 Jurnal Keadilan.
- Perdana A. dkk, 'Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik' (2014) 2 Kanun: Jurnal Ilmu Hukum.

Website

- Ardhiati Maria Y, 'Kementrian Perdagangan Beberkan Praktik Curang E-commerce' (2016)

<<https://katadata.co.id/berita/2016/02/18/pemerintah-beberkan-kecurangan-e-commerce>> diakses 4 April 2018.

Muhammad I, 'Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (*E-Commerce*) Ditinjau Dari Hukum Perdata' <<https://independent.academia.edu/IshakMuhammad5>> diakses 13 Maret 2019.

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

Seminar/Konferensi

Sjahdeini SR, 'Hukum Cyber Sistem Pengamanan *E-commerce*' (Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan, Jakarta 2001).

Tesis/Disertasi

Muchsin, 'Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia' (Tesis, Universitas Sebelas Maret 2003).

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

