

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PADA TRANSAKSI  
JUAL BELI ONLINE DI INDONESIA****Dika Hardana Putra<sup>1</sup>, Muhamad Hasan Sebyar<sup>2</sup>**[dikahardanaputra714@gmail.com](mailto:dikahardanaputra714@gmail.com)<sup>1</sup> , [muhamadhasan@stain-madina.ac.id](mailto:muhamadhasan@stain-madina.ac.id)<sup>2</sup>**Universitas Terbuka**

**ABSTRAK:** Transaksi online merupakan aktivitas ekonomi yang memiliki kerentanan tindakan kriminal yang cukup tinggi. Karnanya hukum dalam perlindungan konsumen dalam transaksi online sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi dan dapat melakukan tindakan hukum jika hak-hak mereka dilanggar. Karena itu penting untuk mengkaji tentang perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan mengemukakan sejauh mana perlindungan itu diberikan kepada konsumen dalam aktivitas transaksi online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode hukum normatif meliputi prinsip-prinsip hukum termasuk juga doktrin-doktrinnya guna menjawab isu hukum itu sendiri. Adapun hasil dari penelitian ini didapat beberapa pasal dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang secara lugas menerangkan tentang perlindungan bagi konsumen dalam transaksi online.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum Konsumen, Transaksi Jual Beli, Jual Beli Online.

*ABSTRACT: Online transactions are an economic activity that has a fairly high vulnerability to criminal activity. This is why consumer protection laws in online transactions are very important to ensure that consumers have their rights protected and can take legal action if their rights are violated. Therefore, it is important to study legal protection for consumers. This research aims to reveal the extent to which protection is provided to consumers in online transaction activities. The method used in this research is a normative legal method covering legal principles including doctrines in order to answer the legal issue itself. The results of this research obtained several articles in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and Law No. 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions (UU ITE), which clearly explains protection for consumers in transactions. online.*

**Keywords:** *Consumer Legal Protection, Buying and Selling Transactions, Online Buying and Selling.*

## **PENDAHULUAN**

Hukum memainkan peran yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa mereka tidak dieksploitasi oleh produsen atau penjual. Salah satu peran utama hukum dalam perlindungan konsumen adalah memberikan kerangka hukum yang jelas dan tegas untuk melindungi konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen mengatur hak-hak konsumen, tanggung jawab produsen dan penjual, serta prosedur penyelesaian sengketa konsumen. Dengan adanya kerangka hukum ini, konsumen memiliki dasar hukum yang kuat untuk melindungi diri mereka sendiri jika terjadi pelanggaran hak-hak mereka (Bustamar, 2015: 39).

Selain itu, hukum juga memberikan mekanisme penegakan hukum untuk melindungi konsumen. Jika konsumen mengalami kerugian atau pelanggaran hak-hak mereka, mereka dapat mengajukan gugatan hukum terhadap produsen atau penjual yang bertanggung jawab. Pengadilan akan mempertimbangkan bukti dan argumen yang diajukan oleh kedua belah pihak dan memberikan keputusan yang adil berdasarkan hukum yang berlaku. Hukum juga berperan dalam mengatur praktik bisnis yang adil dan jujur. Undang-undang perlindungan konsumen melarang praktik bisnis yang menyesatkan, seperti iklan palsu atau penipuan. Dengan adanya hukum ini, konsumen dapat mempercayai informasi yang diberikan oleh produsen atau penjual dan membuat keputusan pembelian yang cerdas. Selain itu, hukum juga memberikan perlindungan terhadap produk yang tidak aman atau cacat. Produsen atau penjual bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang mereka jual aman digunakan oleh konsumen. Jika terjadi kecelakaan atau cedera akibat penggunaan produk yang cacat, konsumen dapat mengajukan gugatan hukum terhadap produsen atau penjual (Zulham, 2016: 22).

Topik mengenai polemik konsumen dalam transaksi online pada dasarnya telah banyak dikaji dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Novita dan Santoso (2021) dalam artiklenya berjudul Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital, mengkaji perlindungan konsumen dengan fokus pada efektivitas peraturan-peraturan yang telah ada. Ariyulinda (2018) dalam artikel Urgensi Pembentukan Regulasi Penjualan Obat Melalui Media Online, menekankan pada aspek pentingnya ada regulasi terkait transaksi online obat-obatan yang rentan disalahgunakan. Sementara itu, Izmi (2018) dalam skripsinya Perlindungan Hukum Akibat Penipuan Penjual Tiket Online, dalam paper itu ia mengkaji secara khusus pada transaksi penjualan tiket online. Habibunnajar (2020) dalam artikel Problematika Regulasi Pinjam Meminjam Secara Online Berbasis Syariah di Indonesia, mengkaji tentang masalah-masalah yang dapat terjadi dalam transaksi online. Sementara itu, Indriyani, dkk (2017) dalam artikel Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Konsumen Daring pada Online Marketplace System, mengkaji tentang perlindungan konsumen dalam transaksi online dari segi keamanan data.

Dalam rangka melindungi konsumen, pemerintah juga memiliki peran penting dalam membuat dan mengimplementasikan undang-undang perlindungan konsumen. Pemerintah dapat melakukan pengawasan terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen dan memberikan sanksi kepada pelaku pelanggaran. Secara keseluruhan, peran hukum dalam perlindungan konsumen sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi dan dapat melakukan tindakan hukum jika hak-hak mereka dilanggar. Hukum juga berperan dalam mengatur praktik bisnis yang adil dan jujur serta memastikan bahwa produk yang dijual aman digunakan oleh konsumen (Zulham, 2016: 3-4).

Regulasi sangat penting dihadirkan dalam menjamin perlindungan bagi konsumen dalam transaksi online. Karena itu penting untuk mengkaji sejauh mana konsumen dilindungi melalui regulasi-regulasi yang ada dalam aktivitas transaksi online. Adapun

uraian masalah yang dikaji meliputi, (a) apa saja hak-hak konsumen dalam transaksi online?, (b) Bagaimanakah Peraturan perundang-undangan yang melindungi hak-hak konsumen?, dan (c) Bagaimanakah penegakan peraturan perundang-undangan yang melindungi hak-hak konsumen?. Hal ini disandarkan pada tujuan agar konsumen memahami hukum-hukum transaksi online supaya tidak dirugikan dalam transaksi online.

## **METODE**

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. Juga 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 ditangani yang berkaitan dengan perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen dalam hal jual beli melalui media elektronik serta pendekatan konsep/conceptual approach yang digunakan mengkaji konsep maupun teori kepastian hukum dalam perjanjian jual beli.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen pada Transaksi Jual Beli Online di Indonesia**

Dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, bahkan transaksi jual beli secara online telah berubah. Ini telah memiliki dampak negatif maupun positif terhadap masyarakat yang menggunakan transaksi online. Dampak positifnya adalah masyarakat dapat dengan mudah belanja pakaian atau bahkan kebutuhan sehari-hari dengan menggunakan transaksi online. Namun, tanpa disadari, hal ini juga memiliki efek negatif karena dapat dengan mudah menyediakan peluang baru untuk kejahatan (Ranto, 2019: 147)

Perlindungan hukum merupakan segala upaya pemenuhan hak serta 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. 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.

Pengaturan perlindungan konsumen sesungguhnya di Indonesia sudah ada sejak Hindia-Belanda. Beberapa kitab undang-undang juga mengatur beberapa ketentuan untuk melindungi konsumen. Setelah kemerdekaan hingga tahun 1999, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disahkan (Novita & Santoso, 2020: 51). Oleh karena itu, meskipun hak-hak konsumen belum dijamin secara hukum, perundang-undangan Indonesia berusaha memenuhi unsur-unsur perlindungan konsumen. Pemerintah harus mengintervensi dalam pertumbuhan ekonomi untuk menetapkan dan menegakkan peraturan ekonomi, termasuk peraturan konsumen, untuk mencegah distorsi.

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

- 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 menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- 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.

- 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 (Muchsin, 2003: 76).

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. 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 (Philipus, 1983: 89). Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- 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.

Menurut Mieke Komar Kantaatmadja perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media elektronik internet tidak lain adalah merupakan perluasan dari konsep perjanjian jual beli yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Habibunnajar, 2020: 128). Perbedaannya adalah bahwa perjanjian melalui internet ini bersifat khusus karena terdapat unsur peranan yang sangat dominan dari media dan alat – alat elektronik proses transaksi secara online pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli pada umumnya di dunia nyata.

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 (Ariyulinda, 2018: 41).

Untuk memungkinkan penerapan hukum perlindungan konsumen, fondasi harus dibuat. Peraturan perundang-undangan menetapkan prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen, seperti: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.

Dalam masyarakat, terutama dalam hal bisnis yang menggunakan e-commerce, kita pasti akan berhadapan dengan perselisihan atau persengketaan. Perselisihan atau persengketaan terjadi karena salah satu pihak gagal melakukan sesuatu atau melakukan sesuatu dengan cara yang tidak sesuai dengan harapan (Nugrahaningsih & Erlinawati, 2017: 8).

Dalam transaksi jual beli online yang dilakukan melalui media elektronik atau e-commerce, konsumen memiliki posisi tawar (bargaining position) yang lemah karena pelaku usaha dan konsumen tidak saling mengenal secara langsung. Produsen tidak memberikan informasi yang cukup jelas tentang barang yang diperdagangkan, yang merupakan salah satu alasan mengapa kedudukan konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan ini tidak baik. Berbicara tentang informasi yang benar dan jelas yang harus diterima oleh konsumen tentang barang dan jasa yang diperdagangkan berarti berbicara tentang hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam UUPK, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 4 huruf c UUPK, "Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa" (Indriani, 2017: 199)

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 hal perdagangan media elektronik atau e-commerce, elemen hukum perlindungan konsumen UUPK mencakup aspek perbuatan yang dilarang dan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 8 hingga 17 UUPK mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Jika dapat dibuktikan bahwa barang dan/atau jasa yang diperdagangkan melanggar ketentuan ini, perbuatan tersebut dapat dilarang (Marpi & Kom, 2020: 111). Selain itu, iklan yang menyesatkan dan mengelabui pelanggan harus dilarang. Iklan ini menunjukkan bahwa barang dan jasa yang dijual tidak memiliki kondisi yang baik. Selanjutnya, tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus di mana pelanggan menerima barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Pasal 19 mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam berbagai aspek.

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 (Kristiyanti, 2020: 47). Ketika 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. Undang-undang tersebut 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 atau ketersediaan barang dan jasa, penguatan UMKM dan lain sebagainya.

UU Perdagangan telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan elektronik atau e-commerce. Ketentuannya terdapat dalam Pasal 65 yaitu (Barkatullah, 2019: 63):

- 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.

Pasal 65 UU Perdagangan ini mewajibkan pelaku usaha yang melakukan perdagangan elektronik atau e-commerce untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap. Sebagai dasar hukum utama untuk transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik, 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) memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dalam melakukan transaksi yang melibatkan media elektronik adalah :

- 1) Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuk-tian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin.
- 2) Diklasifikasinya tindakan-tindakan yang termasuk kualifi-kasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi infor-masi 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 konsu-men 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 infor-masi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawar-kan”. 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 (Barkatullah, 2019: 120).

Berdasarkan kejadiannya, kontrak elektronik dapat diklasifikasikan dari beberapa cara, yaitu: (Ridwan Khairandy, 2001, h. 49-50)

- 1) Kontrak melalui chatting dan video conference

*Chatting* dan video conferece merupakan alat komunikasi yang disediakan internet yang biasa digunakan untuk dialog interaktif secara langsung, kontrak melalui media ini pada dasarnya sama dengan pembuatan kontrak konvensional hal yang membedakannya hanyalah pada posisi dan lokasi para pihak yang dihubungkannya. Sehingga kesepakatan para pihak terjadi ketika *customer* dan *merchant* menyepakati terhadap apa yang diperjanjikan, dengan model ini para pihak mempunyai posisi tawar yang seimbang sehingga dapat merundingkan mengenai isi dari kontrak tersebut. Selain itu dengan model ini khususnya video conference maka dapat dibuktikan apakah para pihak cakap untuk membuat suatu perikatan atau tidak.

- 2) Kontrak melalui *e-mail*

Kontrak melauai email dapat berupa kontrak *e-mail* murni di mana penawaran yang dikirim kepada seseorang atau kepada banyak orang yang tergabung dalam *mailing list*, penerimaan dan pemberitahuan seluruhnya dikirimkan melalui e-mail. Selain itu, kontrak melalui e-mail dapat berupa gabungan beberapa formula yang ketika penawaran barangnya diberikan di situs web yang mengirimkan penawarannya, dan penerimaannya dikirimkan melalui *e-mail*. Selain itu kontrak melalui *e-mail* jika dikaitkan dengan kontrak konvensional tidak menimbulkan persoalan, karena peraturan yang berkaitan dengan surat dapat diterapkan dalam

kontrak melalui e-mail. Dengan model ini kesepakatan terjadi ketika seseorang yang menerima e-mail penawaran mengirimkan email balasan bahwa ia menerima penawaran tersebut (Kristiyanti, 2020: 141-142).

3) Kontrak melalui Website

Kontrak melalui website biasanya kompleks, karena melibatkan pihak-pihak di luar yang mengadakan kontrak. Pihak-pihak yang terkait diantaranya adalah pihak-pihak otentifikasi (penyedia sertifikat digital), lembaga keuangan yang memfasilitasi pembayaran melalui web, pemberi label yang mensertifikasi yang menyatakan bahwa halaman web tersebut adalah aman. Dalam model ini, kesepakatan terjadi ketika customer setuju dengan apa yang disebut user agreement yang berisi mengenai hak dan kewajiban customer, pada saat ia mendaftar sebagai anggota web tersebut.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak dijelaskan perbuatan hukum apa yang dimaksud, namun apabila memahami arti dari frase perbuatan hukum itu sendiri maka artinya adalah suatu perbuatan yang menimbulkan hak dan kewajiban. Perbuatan hukum ini pun dibedakan menjadi dua jenis (Muhammad Saidi Is, 2015, h. 90):

- 1) Perbuatan hukum yang bersegi satu adalah setiap perbuatan yang berakibat hukum (*rechtsgvlog*) dan akibat hukum ditimbulkan oleh kehendak satu subjek hukum yaitu satu pihak saja.
- 2) Perbuatan hukum yang bersegi dua adalah setiap perbuatan hukum yang akibat hukumnya ditimbulkan oleh kehendak dua subjek, yaitu dua pihak atau lebih. Setiap perbuatan hukum bersegi dua merupakan perjanjian.

Dengan mempertimbangkan pengertian di atas, definisi transaksi elektronik adalah frasa kata kerja yang membawa kita ke definisi tindakan melakukan perjanjian. Pemahaman ini didasari dengan apa yang ada dalam Pasal 18 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak”. Dari pengertian tersebut transaksi elektronik adalah suatu bentuk kata kerja yang bersifat umum, apakah bentuk perjanjian jual beli atau perjanjian lainnya tergantung para pihak yang memilih jenis perjanjiannya. Namun, “kontrak elektronik” adalah istilah kata benda yang mengacu pada penguangan transaksi elektronik.

## **2. Perlindungan hukum atas pembeli yang dirugikan online shop**

Perlindungan hukum konsumen terdiri dari dua konsep, yaitu: perlindungan hukum preventif dan represif. Berikut akan membahas kedua konsep 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. Dengan kata lain, perlindungan hukum preventif melindungi masyarakat untuk mencegah masalah atau sengketa terjadi.

2) Pembinaan terhadap konsumen

Mengenai pembinaan Konsumen terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) UUPK mengatur pembinaan konsumen, yaitu “Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”.

Menurut Pasal 29 UUPK, tujuan strategis pemerintah untuk memberikan perlindungan

konsumen adalah untuk membantu konsumen memperoleh haknya. Ini perlu dilakukan mengingat kesadaran konsumen akan haknya sangat rendah, yang disebabkan oleh tingkat pendidikan masyarakat yang rendah di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah bekerja sama dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berusaha mendorong pemberdayaan konsumen melalui pendidikan dan pelatihan konsumen (Barkatullah, 2019: 114).

Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen diuraikan secara keseluruhan sebagai berikut: 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 dilakukannya kewajiban masing-masing dengan asas keadilan dan asas keseimbangan kepentingan.

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 pendidikan, 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.

Pasal 5 PP No. 58 Tahun 2001 menjelaskan tentang pengembang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Menteri berkolaborasi dengan menteri teknis terkait untuk menjalankannya, yang meliputi:

- a) Pemasyarakatan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- b) Pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia pengelola LPKSM melalui pendidikan, pelatihan dan keterampilan.

Dijelaskan lebih lanjut tentang upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya dan



penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen 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 konsu-men;
- b. Peningkatan kualitas tenaga peneliti dan penguji barang dan/atau jasa;
- c. Pengembangan dan pember-dayaan lembaga penguji mutu barang; dan
- d. Penelitian dan pengembangan teknologi pengujian dan standar mutu barang dan/atau jasa serta penerapannya.
- e. Pengawasan Terhadap Konsumen

Pemerintah, masyarakat, dan LPKSM melakukan pengawasan langsung terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar. Pemerintah diawasi oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait, dan LPKSM melakukan pengawasan langsung terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan peraturan perundang-undangan. Karena itu, jika hasil pengawasan menunjukkan pelanggaran yang membahayakan perusahaan, pelaku dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang.

Berbicara tentang pengawasan konsumen, ada dalam Pasal 30 ayat (1) UUPK yaitu: “Pengawasan terhadap penyelengga-raan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselengga-rakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsu-men swadaya masyarakat”.

Menteri atau menteri teknis yang relevan bertanggung jawab atas pengawasan penyelenggaraan perbankan konsumen. Pengawasan yang dilakukan pemerintah diatur dalam Pasal 8 PP No. 58 Tahun 2001 sebagai berikut:

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

UpayaPerlindungan hukum preventif ini sangat penting untuk mencegah berbagai masalah yang timbul karena perdagangan elektronik yang menggunakan media internet.

### **3. Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum represif menurut Philipus M. Hadjon 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” (Novita & Santoso, 2021: 56).

Selain itu, UU ITE mengatur penyelesaian sengketa, seperti yang ditunjukkan dalam

Pasal 18 ayat (4) dan (5), yang pada dasarnya membahas topik forum penyelesaian sengketa, yaitu “Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alter-natif yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik ayat (4). Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum untuk menjual barang-barangnya. Jika pembeli mengalami kerugian, toko itulah yang harus bertanggung jawab sebagai pengguna platform, bukan penyedia platform (Ranto, 2019: 159).

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 menyatakan:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.
- 6) Berdasarkan pasal di atas, khususnya angka 1-5, pelaku usahalah yang bertanggung jawab jika barang yang dibeli pembeli rusak. Pada saat yang sama, pembeli atau konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan hak-hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen, antara lain:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana

mestinya.

9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 4 di atas, terutama angka 8, jelas bahwa pembeli atau konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Akibatnya, sudah jelas bahwa toko online adalah pihak yang bertanggung jawab atas kerugian pembeli.

Selanjutnya, Pasal 8 Ayat 1 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang perusahaan untuk menjual barang dan jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, pelanggaran terjadi jika spesifikasi barang yang Anda terima tidak sesuai dengan yang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang. Pasal 62 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dapat dipidana jika mereka memperdagangkan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan jasa tersebut, yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 17 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat 2 dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.”

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 49 Ayat 1 menetapkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa Pelaku Usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas tentang iklan atau penawaran yang termasuk dalam kontrak. Pasal 49 Ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur khusus tentang situasi di mana barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Pelaku bisnis dapat dipidana jika menggunakan identitas palsu atau melakukan penipuan dalam jual beli online berdasarkan Pasal 378 KUHP tentang penipuan “Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun”.

Pasal 28 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, “Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”. Jika seseorang melanggar Pasal 28 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun

2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut, mereka dapat dikenakan ancaman pidana sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 45A Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik:

“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 Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”

Pada dasarnya, hubungan hukum ini tidak selalu benar, terutama bagi pihak pembeli. Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya disebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Karena barang yang dibeli mungkin telah diberikan kepada pihak lain, pembeli mungkin bukan orang yang memakai barang atau jasa tersebut. Namun, yang penting adalah dari mana barang tersebut diperoleh atau dibeli.

Cara yang kedua bergantung pada Surat Edaran Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Merchant Electronic Commerce. Surat edaran tersebut menyatakan, Penyedia platform tidak memiliki tanggung jawab atas produk yang dijualnya; sebaliknya, sebagai pengguna platform, mereka bertanggung jawab atas toko online. Di bagian D nomor 1 huruf a dari Surat Edaran Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Penjual Elektronik, disebutkan bahwa tanggung jawab pedagang (merchant) atau dalam hal ini dapat disebut sebagai pengguna platform disebutkan wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak dan produk barang dan jasa yang ditawarkan (Ariyulinda, 2016: 46).

Berdasarkan penjelasan di atas, jelas bahwa toko online, juga dikenal sebagai pengguna platform, adalah pihak yang bertanggung jawab atas barang yang dibeli konsumen daripada penyedia platform. Agar masyarakat tidak mengalami kesalahan dalam menentukan pihak mana yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialaminya terkait dengan barang yang dibeli secara online melalui platform tertentu, batas-batas tanggung jawab ini harus dibuat dan dijelaskan dengan jelas.

Untuk melindungi hak-hak konsumen, pemerintah membentuk lembaga pengawas seperti:

- 1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang dibentuk untuk melakukan pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia (Pasal 1 ayat (12) UUPK). Badan ini berfungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen. Lembaga ini juga melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen termasuk menerima pengaduan dan melakukan survey yang menyangkut kebutuhan konsumen (Pasal 34 ayat (1) UUPK).
- 2) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (Pasal 1 ayat (11) UUPK). Selain itu BPSK juga berfungsi dalam memberikan konsultasi

perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (Pasal 52 UUPK).

- 3) Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) yang berada di bawah kementerian kesehatan dengan tugas utama melakukan pengawasan terhadap standarisasi makanan dan obat-obatan di Indonesia. Selain BPOM kementerian kesehatan juga memiliki badan pengawas yang bertugas melakukan standarisasi baku mutu air untuk sanitasi, kolam renang, Sollus per Aqua (SPA), dan tempat pemandian umum, yang berada pada setiap kota propinsi dan kabupaten.
- 4) Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH); Lembaga Pemeriksa Halal (LPH); dan Majelis Ulama Indonesia (MUI), ketiga lembaga ini memiliki perannya masing-masing dalam memberikan sertifikasi halal untuk memberikan jaminan keamanan kepada konsumen.
- 5) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang merupakan lembaga non pemerintah dan terdaftar serta diakui oleh pemerintah. Tugas utama dari LPKSM ini adalah membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya, selain itu juga bersama-sama pemerintah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia (Pasal 44 ayat (3) UUPK).

Selain melakukan pengawasan, UUPK memberikan tugas khusus kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK ada di semua kota provinsi dan kabupaten. Peraturan Menteri Perdagangan No.72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melanjutkan tanggung jawab UUPK untuk membentuk BPSK. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menetapkan bahwa BPSK dapat memberikan sanksi administratif apabila penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan. Mekanisme mediasi, konsolidasi, atau arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa konsumen ini.

#### **4. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Dalam Transaksi E-Commerce**

Untuk melindungi pembeli atau konsumen, upaya hukum juga dapat dilakukan dalam transaksi e-commerce. Ketika ada sengketa antara penjual dan konsumen, masing-masing pihak dapat mengambil tindakan hukum. Pasal 45 UUPK ayat 2 menyatakan “bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Salah satu hak konsumen, menurut Pasal 4 UUPK, adalah “mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ataupenggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

Pasal 23 UUPK menyatakan “bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengancara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut” (Raditio, 2014: 59-60).

Untuk menyelesaikan sengketa gugatan perdata dalam transaksi elektronik, pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut dapat menggunakan proses arbitrase atau metode seperti mediasi, konsiliasi, dan negosiasi. Keamanan adalah penting saat melakukan transaksi berbasis elektronik. Untuk menjaga keamanan internet, ada tiga pendekatan: pendekatan teknologi, pendekatan sosial budaya-etika, dan pendekatan hukum. Karena akses ilegal ke jaringan akan menjadi lebih mudah, pendekatan teknologi harus dilakukan untuk mengatasi gangguan keamanan. Kepastian hukum sangat penting bagi pelanggan yang melakukan transaksi online agar pelaku usaha tahu mereka tidak menipu pelanggan. Karena hak-hak konsumen sangat penting, pendekatan hukum dan sosial budaya-etika menjadi sangat penting sebagai langkah selanjutnya. Pendekatan ini berfungsi sebagai landasan penegakan hukum untuk memberikan jaminan dan memungkinkan penegakan hukum (law enforcement) (Raditio, 2014: 62).

Ada dua cara penyelesaian sengketa: litigasi (di pengadilan) dan non-litigasi. Mediasi, konsolidasi, atau arbitrase adalah metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa non-litigasi. Salah satu metode penyelesaian sengketa yang lebih menguntungkan daripada litigasi adalah mediasi. Dalam metode ini, para pihak dibantu oleh mediator untuk mencapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang dapat diterima keduanya. Namun, kekurangan metode ini adalah bahwa hasil kesepakatan tidak mengikat dan bersifat final karena hanya berbentuk kesepakatan para pihak. Melalui dua jalur ini, konsumen dan bisnis dapat menyelesaikan sengketa mereka. Dalam Pasal 45 A ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2016 menetapkan sanksi pidana, administrasi, dan ganti rugi bagi pelaku bisnis yang melanggar peraturan perundang-undangan dalam bisnis e-commerce. Diharapkan ini akan mengurangi dan mencegah penipuan seperti ini terjadi lagi (Zein, 2009: 7).

#### **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 (Nugrahaningsih & Erlinawati, 2017: 89).

- 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 menghi-langkan 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.

Secara khusus Pasal 38 UU ITE mengatur penyelesaian sengketa transaksi e-commerce, 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” (Barkatullah, 2019: 49).

#### **b. Upaya hukum jalur Non Litigasi**

Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana disebutkan pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, sesuai dengan Pasal 39(2) UU ITE. Selain itu, sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran hukum yang terjadi selama transaksi jual beli online dapat diselesaikan secara non-litigasi, yang meliputi (Kristiyanti, 2022: 32)

- 1) Proses penyesuaian kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet tersebut. Adaptasi ini bertujuan agar para pihak dapat setuju untuk mengubah isi perjanjian sehingga tindakan salah satu pihak yang sebelumnya dianggap melawan hukum pada akhirnya tidak lagi dianggap melawan hukum (Kristiyanti, 2022: 35).
- 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 yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur tangan terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;
- 4) Konsiliasi juga merupakan metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan; namun, dalam kasus ini, pihak-pihak dianggap sebagai hakim semu;
- 5) Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa non-litigasi dengan bantuan arbiter yang dipilih oleh masing-masing pihak sesuai bidangnya. Putusan arbitrase memiliki kekuatan hukum yang sama dengan keputusan hakim di pengadilan; oleh karena itu, tidak mungkin untuk mengajukan banding atau kasasi atas keputusan arbitrase ini.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Ini memungkinkan penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi. Lembaga BPSK adalah badan publik yang bertugas secara eksklusif dalam bidang perlindungan konsumen. Terlepas dari statusnya sebagai pengadilan semu, BPSK berfungsi untuk melindungi hak konsumen untuk perlindungan yang layak. Selain itu, dia berfungsi untuk memantau pencantuman klausula baku, yang merupakan kontrak satu belah pihak dalam format standar, oleh pelaku usaha (Zulham, 2016: 74).

Pasal 52 UUPK memberikan BPSK tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha keten-tuannya. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Karena UU menetapkan bahwa BPSK harus membuat keputusan dalam waktu 21 hari kerja. Mudah karena prosedur manajemen dan pengambilan putusan sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

#### **KESIMPULAN**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdapat dalam Pasal 4 UUPK berbicara tentang hak konsumen, dan Pasal 65 UU Perdagangan dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE melindungi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik. Perbuatan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 28 ayat (1) UU

ITE diancam dengan pidana penjara sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UU ITE. Perlindungan hukum preventif dan represif melindungi konsumen dalam transaksi jual beli elektronik. Perlindungan hukum preventif melindungi masyarakat dari sengketa. Pasal 29 UUPK mengatur pembinaan konsumen terhadap ketentuannya dan Pasal 30 UUPK mengatur pengawasan pemerintah atas ketentuannya. Selanjutnya ada perlindungan hukum represif, yang berfokus pada 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.

Guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajibannya dalam bertransaksi, diperlukan sosialisasi tentang peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan transaksi perdagangan melalui internet yang memberikan perlindungan hukum. Konsumen harus lebih berhati-hati saat melakukan transaksi online. Mereka harus mempertimbangkan aspek keamanan dan kehati-hatian transaksi, bukan hanya kepercayaan atau "trust". Mereka juga harus mempertimbangkan keamanan infrastruktur transaksi online, seperti jalur pembayaran, yang memastikan bahwa penjual adalah orang yang sebenarnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adrianus, M. (1993). *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ariyulinda, N. (2018). Urgensi pembentukan regulasi penjualan obat melalui media online. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 15(1), 37-48.
- Amiruddin., Asikin, Z. (2013). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Burhanuddin, S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki Press.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Bantul: Nusamedia.
- Barkatullah, A. H. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bantul: Nusa Media.
- Budhi, G. S. (2016). Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 1(2), 78-83.
- Bustamar, B. (2016). Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(1), 35-46.
- Ediwarman. (2009). *Monograf Metode Penelitian Hukum*. Medan: Genta Publishing.
- Fitria, T. N. (2017). Bisnis jual beli online (online shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 52-62.
- Hardika, R. A. N. J. M., & Ardianto, F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online. *Serambi Hukum*, 8(02), 23092.
- Habibunnajar, R., & Rahmatullah, I. (2020). Problematika regulasi pinjam meminjam secara online berbasis syariah di Indonesia. *Jurnal Legal Reasoning*, 2(2), 120-134.
- Handono, D. (2011). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Informasi Iklan Barang dan Jasa Yang Menyesatkan*. Skripsi S1: Universitas Jember.
- Indriani, M. (2017). Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System. *Justitia Jurnal Hukum*, 1(2). 191-208.
- Ibrahim, J. (2006). *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Kadir, A. (2012). *Penanganan Sengketa Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marpi, Y., & Kom, S. (2020). *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keabsahan*



- kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce. Tasikmalaya: PT Zona Media Mandiri.
- Muchsin, M. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Skripsi S1: Universitas Sebelas Maret.
- Marzuki, P. M. (2010). *Penelitian Hukum*. Bantul: Prenada.
- Muhadar. (2006). *Viktimisasi Kejahatan Di bidang Pertanahan*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Nugrahaningsih, W., & Erlinawati, M. (2017). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46-58.
- Nasution, A. (2001). Revolusi teknologi dalam transaksi bisnis melalui internet. *Jurnal Keadilan*, 1(3), 28.
- Nugroho, S. A. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Bantul: Prenada Media Group.
- Philipus M. H. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu)
- “Problematika Kewenangan BPSK yang Tidak Problematis”, diakses dari [https://business-law.binus.ac.id/2020/09/08/problematika\\_kewenangan\\_bpsk/](https://business-law.binus.ac.id/2020/09/08/problematika_kewenangan_bpsk/), pada 27 November 2023.
- Ramadhani, R. (2019). Eksistensi Hak Komunal Masyarakat Hukum Adat Dalam Pengadaan Tanah untuk Kepentingan Hukum. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 19, No. 1, 98.
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2), 145-164.
- Raditio, R. (2014) *Aspek Hukum Transaksi Elektronik: Perikatan, Pembuktian & Penyelesaian Sengketa*. Sleman: Graha Ilmu.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. Depok: UI Press.
- Sanusi, Arsyad, M. (2011). *Tebaran Pemikiran Hukum dan Konstitusi*. Jakarta: Milestone
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (1995). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Susiawati, W. (2017). Jual beli dan dalam konteks kekinian. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 171-184.
- Waluyo, B. (1996). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Bantul: CV Prenada Media.
- Zein, Y, A. (2009). *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa E-commerce Dalam Transaksi Nasional & Internasional*. Bandung: Mandar Maju.
- Zainuddin, A. (2009). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.