

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN *HANDPHONE* IPHONE BLACK MARKET MELALUI *E-COMMERCE*

Ida Bagus Ketut Krisna, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: idadaguskrisna@gmail.com
Nyoman Mas Aryani, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: mas_aryani@unud.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis aspek perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli iPhone black market melalui platform e-commerce. Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan hukum normatif dengan fokus pada peraturan perundang-undangan yang relevan. Dalam penelitian ini, undang-undang berperan sebagai sumber hukum utama, sementara pasal-pasal dan literatur hukum digunakan sebagai bahan pendukung untuk mendalami topik ini secara mendalam. Penelitian ini mengidentifikasi empat fase dalam proses perjanjian jual beli iPhone black market di e-commerce dan menilai perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam konteks ini, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, artikel ini menyoroti pentingnya peningkatan pengetahuan konsumen mengenai risiko dan hak mereka dalam transaksi online serta perlunya pengawasan yang lebih ketat untuk menangani peredaran barang black market secara efektif.

Kata Kunci: E-Commerce, Black Market, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

This article aims to explore and analyze legal protection for consumers purchasing black market iPhones through e-commerce platforms. The study employs a normative legal research approach with a focus on relevant legislative regulations. In this research, laws serve as the primary legal source, while legal articles and related literature are used as secondary materials for an in-depth examination of the subject. The study identifies four stages in the process of buying black market iPhones via e-commerce and evaluates the available legal protections for consumers within this context, based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Additionally, the article highlights the importance of increasing consumer awareness about risks and their rights in online transactions, as well as the need for stricter oversight to effectively address the circulation of black market goods.

Keywords: E-Commerce, Black Market, Consumer Protection

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membawa berbagai kemajuan dalam kehidupan manusia, terutama di bidang teknologi dan informasi. Perkembangan ini telah mengubah cara manusia berinteraksi, berkomunikasi, dan menjalankan bisnis. Salah satu hasilnya adalah kemunculan platform online yang memungkinkan transaksi perdagangan dilakukan secara virtual, yang kerap disebut sebagai 'e-commerce'. Dengan adanya platform ini, konsumen dapat membeli produk dan layanan dari seluruh dunia dengan cepat dan mudah, sementara pelaku usaha dapat mengakses pasar yang lebih luas.

Proses jual beli menjadi lebih fleksibel dan terhubung langsung dengan teknologi terkini, menawarkan keuntungan bagi kedua belah pihak dalam hal kemudahan dan aksesibilitas transaksi.

Kehadiran *e-commerce* ini memudahkan seseorang apabila ingin membeli barang bermerek terkenal, baik dari dalam maupun luar negeri, yang dimana dengan adanya *e-commerce* ini membeli barang bermerek menjadi lebih mudah dan cepat. Namun kemajuan teknologi informasi tidak selalu berdampak baik, karena dengan adanya *e-commerce* ini jual beli antara konsumen dengan pelaku usaha tidak bertemu secara fisik, sehingga dapat menimbulkan adanya kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹

Ketika konsumen kurang cermat dalam berbelanja melalui *e-commerce*, bukan tidak mungkin ketika konsumen ingin membeli barang asli malah mendapatkan barang palsu. Keberadaan *e-commerce* terkadang membuat konsumen menjadi lebih sulit untuk mendapatkan kejelasan mengenai kualitas serta kuantitas yang ditawarkan. Pada kenyataannya terdapat pelaku usaha yang menggunakan *e-commerce* ataupun platform online untuk melakukan kecurangan, salah satunya yaitu adanya penjualan handphone (iphone) black market pada *e-commerce*. Kegiatan jual beli barang melalui baik secara langsung maupun melalui *e-commerce* ini antara pelaku usaha dengan konsumen akan terlibat dalam suatu perjanjian jual beli, yang dimana dalam perjanjian jual beli pelaku usaha harus menyerahkan benda atau barang dan konsumen harus membayar harga yang telah disepakati.²

Sebagaimana dinyatakan oleh Saudi, et.al, "Empat kondisi harus dipenuhi agar suatu perjanjian dapat dianggap sah menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata".³ Suatu perjanjian dianggap sah dan mengikat secara hukum, diperlukan kesepakatan dari semua pihak yang terlibat, di mana mereka menyetujui isi dan ketentuan perjanjian sebagai bukti bahwa mereka memahami dan setuju untuk melaksanakan hak dan kewajiban yang ditetapkan. Selain itu, para pihak harus memiliki kemampuan hukum yang memadai, yang berarti mereka harus memiliki usia yang cukup dan kapasitas kognitif yang memadai untuk memahami konsekuensi hukum dari perjanjian yang mereka buat. Penting juga bahwa perjanjian memiliki objek yang jelas dan spesifik, baik itu tindakan, barang, atau jasa yang dapat dinilai dan diidentifikasi dengan jelas. Di samping itu, tujuan atau alasan dari perjanjian tidak boleh bertentangan dengan hukum, moral, atau ketertiban umum; perjanjian harus dibuat untuk tujuan yang sah dan dapat diterima secara hukum. Dengan memenuhi semua syarat tersebut, suatu perjanjian dapat dianggap sah secara hukum dan mengikat, yang memberikan keadilan dan kepastian bagi semua pihak yang terlibat.

Dengan memenuhi keempat syarat ini, sebuah perjanjian dapat dianggap sah dan mengikat secara hukum, memberikan jaminan kepastian dan keadilan bagi semua pihak yang terlibat. Syarat tersebut dimaksudkan agar suatu perjanjian dapat dikatakan sah dimata hukum. Dalam suatu perjanjian objek atau barang tidak boleh samar dan harus jelas agar dapat memberikan jaminan dan kepastian baik kepada konsumen maupun pelaku usaha. Begitu pula dengan jual beli *handphone* bermerek iphone, pelaku

¹ Halim, A. "Tanggung Jawab Penyedia Platform *e-commerce* Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform *e-commerce*". *Jurnal Notarius*, 2 No. 1 ((2023): 1-10.

² Andika, N.P.I.P, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen", *Jurnal Kertha Semaya*, 9 No. 4 (2021): 556-568.

³ Suadi, I. P. M., Yuliantini, N. P. R., & Ardhya, S. N. "Tinjauan Yuridis Subyek Hukum Dalam Transaksi Jual Beli *Online/E-commerce* Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Jurnal Komunitas Yustisia*, 4 No. 2 (2021): 668-681.

usaha haruslah memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, jika iPhone yang diperjual belikan tersebut rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan informasi yang diberikan maka perjanjian jual beli tersebut dapat dinyatakan tidak sah dan dapat dibatalkan karena pihak konsumen mengalami kerugian.⁴

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang merupakan pembaharuan dari UU ITE, menetapkan peraturan mengenai transaksi *e-commerce*. Dalam UU ITE, transaksi elektronik didefinisikan sebagai "...perbuatan hukum yang dilakukan melalui penggunaan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.". Undang-Undang ini memberikan kerangka hukum yang jelas untuk mengatur segala bentuk transaksi yang dilakukan secara elektronik. Dengan adanya definisi yang mencakup penggunaan komputer dan jaringan komputer, UU ITE memastikan bahwa "semua aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui internet atau media elektronik lainnya" termasuk dalam jangkauan hukum ini. Hal ini sangat penting mengingat semakin meningkatnya penggunaan teknologi dalam kegiatan perdagangan sehari-hari. Definisi ini mencakup berbagai bentuk transaksi, mulai dari pembelian barang dan jasa, kontrak bisnis, hingga berbagai bentuk komunikasi elektronik yang memiliki implikasi hukum.

Lebih jauh, UU ITE juga memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Dengan menetapkan aturan yang jelas, Undang-Undang ini berupaya menciptakan lingkungan *e-commerce* yang aman dan terpercaya. Ini berarti bahwa para pelaku usaha harus mematuhi standar hukum yang berlaku untuk memastikan bahwa transaksi yang mereka lakukan sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, konsumen juga diberikan perlindungan hukum jika terjadi pelanggaran atau kecurangan dalam transaksi elektronik. Dalam konteks ini, UU ITE tidak hanya mengatur aspek teknis dari transaksi elektronik tetapi juga memperhatikan aspek hukum yang lebih luas, termasuk perlindungan data pribadi, keamanan informasi, dan perlindungan konsumen. Dengan demikian, UU ITE berfungsi sebagai landasan yang kokoh untuk mendukung pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia, sebagaimana disebutkan oleh Puspitasari: "...memastikan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat berjalan seiring dengan perlindungan hukum yang memadai bagi semua pihak yang terlibat".⁵

Perjanjian elektronik antara pelaku usaha dan konsumen tidak terlaksana secara langsung. Menurut Pasal 9, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai syarat-syarat kontrak serta produk yang mereka tawarkan. Pentingnya informasi yang lengkap dan benar dalam perjanjian elektronik tidak bisa diabaikan. Ketika konsumen melakukan transaksi secara online, mereka tidak memiliki kesempatan untuk melihat dan memeriksa produk secara langsung. Oleh karena itu, konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha untuk membuat keputusan pembelian yang tepat. Informasi yang lengkap mencakup deskripsi produk, harga, syarat dan ketentuan penjualan, kebijakan pengembalian, dan jaminan produk. Dengan memberikan informasi yang akurat dan

⁴ Sinaga, N. A., & Ferdian, M. "Pelanggaran Hak Merek Yang Dilakukan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (*E-commerce*)". *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10 No. 2, (2020): 76-95.

⁵ Puspitasari, R. J., & Sulistyono, A. Q. P. "Perlindungan Hukum bagi Korban Penipuan Online Shop Dengan Merujuk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016." *Eksaminasi: Jurnal Hukum*, 2 No. 1, (2022): 1-8.

transparan, pelaku usaha membantu konsumen merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi.

Selain itu, larangan penyebaran informasi palsu atau menyesatkan yang diatur dalam Pasal 28 bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik bisnis yang tidak etis. Informasi yang menyesatkan dapat mencakup klaim palsu tentang kualitas produk, manfaat yang dibesar-besarkan, atau detail penting lainnya yang sengaja disembunyikan. Konsumen yang tertipu oleh informasi palsu berpotensi mengalami kerugian finansial, kekecewaan, dan kehilangan kepercayaan terhadap *e-commerce*. Oleh karena itu, ketentuan ini menekankan pentingnya integritas dan kejujuran dalam bisnis online. Dengan adanya aturan-aturan ini, Undang-Undang ITE berupaya menciptakan lingkungan transaksi elektronik yang lebih aman dan terpercaya. Pelaku usaha yang mematuhi ketentuan ini tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga membangun reputasi positif bagi bisnis mereka. Sebaliknya, pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini dapat menghadapi sanksi hukum dan kehilangan kepercayaan konsumen, yang pada akhirnya merugikan bisnis mereka sendiri. Oleh karena itu, pemahaman dan kepatuhan terhadap Pasal 9 dan Pasal 28 adalah kunci untuk menjaga kepercayaan dan keamanan dalam transaksi elektronik.⁶

PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik juga mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Dengan adanya *e-commerce* ini, pelaku bisnis yang melakukan kecurangan dengan menjual iPhone di pasar hitam akan mendapatkan keuntungan, sementara konsumen dan pemilik merek akan sangat dirugikan. Karena kesadaran konsumen yang rendah tentang hak-hak mereka, posisi mereka lemah. Konsumen yang membeli iPhone *Black market* melalui *e-commerce* yang ternyata palsu pasti akan mengalami kerugian. Selain itu, pelaku bisnis yang berusaha membonceng merek yang sudah terkenal, yang dapat merusak reputasi pemilik merek.⁷

Menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek Dagang dan Indikasi Geografis (UU Merek), "hak atas merek merupakan hak eksklusif yang diberikan oleh negara setelah merek tersebut didaftarkan". Hak eksklusif ini memberikan pemilik merek wewenang untuk menggunakan merek tersebut secara bebas. Hak eksklusif atas merek berarti bahwa pemilik merek memiliki hak penuh untuk memanfaatkan, menggunakan, dan mengendalikan penggunaan merek tersebut. Setelah merek didaftarkan, pemilik merek mendapatkan perlindungan hukum dari negara, yang memungkinkan mereka untuk melarang pihak lain menggunakan merek yang sama atau mirip tanpa izin. Perlindungan ini sangat penting dalam dunia bisnis, di mana merek dagang tidak hanya berfungsi sebagai identitas produk atau jasa tetapi juga sebagai aset berharga yang dapat membedakan produk atau jasa dari kompetitor. Dalam konteks *e-commerce*, hak eksklusif atas merek juga menjadi krusial. Dengan semakin maraknya perdagangan online, merek dagang sering menjadi target pelanggaran oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Mereka mungkin mencoba memanfaatkan reputasi merek terkenal dengan menjual produk palsu atau tiruan. Oleh karena itu, perlindungan merek yang kuat melalui pendaftaran resmi dan

⁶ Siddiq, N. A. "Penegakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Berita Palsu (Hoax) Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Yang Telah Dirubah Menjadi Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Lex Et Societatis* 5 No. 10 (2017): 26-32.

⁷ Kirana, R. A. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata." *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum* 1 No. 1, (2020): 1-40.

hak eksklusif sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan dan melindungi konsumen dari produk yang tidak memenuhi standar. Selain itu, hak eksklusif atas merek juga memungkinkan pemilik merek untuk mengambil tindakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi. Dengan demikian, hak eksklusif ini tidak hanya memberikan kontrol penuh kepada pemilik merek tetapi juga menyediakan mekanisme perlindungan yang efektif.⁸

Terdapat beberapa tulisan yang relevan dengan konteks yang penulis angkat. Salah satunya adalah tulisan dari Kukuh Dwi Kurniawan yang berjudul "Tindak Pidana Perdagangan Black Market Atas Barang Elektronik"⁹ Pada intinya tulisan tersebut menjelaskan mengenai bagaimana pertanggungjawaban hukum perdagangan *black market* atas barang elektronik. Melihat pentingnya perlindungan kepada konsumen dari potensi kerugian dalam aktivitas komersial di *e-commerce*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN *HANDPHONE* IPHONE *BLACK MARKET* MELALUI *E-COMMERCE*"

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, jadi bisa disusun permasalahan sebagai berikut ini:

- 1) Bagaimana mekanisme perjanjian jual beli *Handphone* (HP) iphone berstatus *Black market* melalui *e-commerce*?
- 2) Bagaimana perlindungan hukum dan solusi terhadap konsumen yang membeli *Handphone* (HP) iphone berstatus *black market* di *e-commerce* sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

- 1) Untuk mengetahui mekanisme dan akibat jual beli *handphone* (HP) iphone yang berstatus *black market* melalui *e-commerce*.
- 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum dan solusi yang diberikan oleh konsumen dalam bertransaksi *handphone* (HP) iphone berstatus *Black market* melalui *e-commerce* sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian normatif, yang juga dikenal sebagai temuan hukum. Pendekatan ini menyoroti bagaimana undang-undang berfungsi sebagai panduan bagi masyarakat dalam berperilaku sehari-hari. Melalui pendekatan normatif, peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana hukum ditetapkan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk transaksi elektronik yang semakin berkembang pesat di era digital ini. Sebagai contoh, dengan mengkaji UU ITE, peneliti dapat memahami bagaimana regulasi ini memberikan kerangka hukum untuk transaksi *e-commerce*, serta melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menilai efektivitas undang-undang

⁸ Suryadi, A. "Pembatalan Merek Terdaftar Dihubungkan Dengan Asas Kepastian Hukum Bagi Pemilik Merek". *Aktualita (Jurnal Hukum)*, 2 No. 1 (2019): 252-278.

⁹ Kurniawan, K.D., "Tindak Pidana Perdagangan Black Market Atas Barang Elektronik". *Lex Librum Jurnal Ilmu Hukum* 8, No 2 (2022).

tersebut dalam mencapai tujuannya, serta mengidentifikasi potensi kelemahan atau kekurangan yang perlu diperbaiki.¹⁰

Penelitian ini kemudian menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Sebab, artikel ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diteliti secara mendalam dan menyeluruh. Metode ini memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi berbagai aspek dari topik yang sedang dibahas, seperti peraturan-peraturan hukum yang berlaku, kasus-kasus terkait, dan implikasi hukum dari temuan-temuan penelitian. Dengan menyajikan data dalam bentuk teks naratif, pembaca dapat mengikuti alur pemikiran penulis dengan lebih mudah dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang isu-isu yang dibahas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Mekanisme Perjanjian Jual Beli *Handphone* (HP) Iphone Berstatus *Black Market* Melalui *E-Commerce*

Mekanisme berasal dari Bahasa Yunani yaitu *mechane* dan *mechos*. Kata *mechan* yang memiliki arti "instrument, mesin pengangkat beban, perangkat, peralatan untuk membuat sesuatu"¹¹ Istilah lain yang mirip dengan kata "mekanisme" adalah metode, operasi, prosedur, proses, sistem, dan teknik. Poerwadarmita mengatakan bahwa mekanisme adalah suatu istilah yang mengacu pada suatu cara untuk melakukan sesuatu untuk mendapatkan hasil yang sesuai. Menurutnya, "mekanisme adalah rangkaian kerja alat yang digunakan untuk menyelesaikan suatu masalah yang berkaitan dengan proses kerja dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang maksimal." Dengan kata lain, mekanisme mencakup berbagai istilah terkait seperti metode, proses, dan teknik yang digunakan untuk mencapai tujuan dengan cara yang efisien.

Dalam dunia *e-commerce*, terdapat 2 (dua) pihak: penjual yang melakukan penjualan dan pembeli atau pelanggan yang melakukan pembelian melalui *e-commerce*. Baik penjual yang biasa disebut *merchant* ataupun pembeli yang biasa disebut *buyer*, diharuskan memiliki pengetahuan yang mendasar tentang tata cara belanja dan pembayaran yang dilakukan melalui *e-commerce*. Hal ini diperlukan untuk meminimalisir penipuan.

Terdapat beberapa proses dalam pelaksanaan jual beli melalui *e-commerce*. *Pertama*, penawaran dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha melalui website internet, di mana mereka menyediakan storefront yang menampilkan katalog barang dan jasa yang dijual. Masyarakat dapat melihat produk yang ditawarkan dengan mengunjungi situs web tersebut. Salah satu keuntungan dari belanja online adalah fleksibilitasnya, di mana konsumen dapat berbelanja kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Semua penawaran dari penjual harus akurat dan sesuai dengan kondisi barang serta harga yang sebenarnya, dan informasi tersebut harus dijelaskan secara lengkap sebagaimana diatur dalam Pasal 9 UU ITE. Pasal ini mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Hal ini mencakup kewajiban untuk menyertakan deskripsi yang jelas tentang spesifikasi produk, kondisi barang (apakah baru atau bekas), dan harga yang berlaku tanpa adanya penipuan atau informasi yang menyesatkan.

¹⁰ Asikin, et.al., *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. (Mataram: Rajawali Pers, 2015) h. 118.

¹¹ Jasmine, A., "Perlindungan Hukum Ditinjau Dari Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia" *Jurnal Kertha Desa* 9 No. 3 (2021): 76-90.

Ketidaklengkapan atau ketidakakuratan informasi dapat merugikan konsumen, melanggar hak-hak mereka, dan dapat dikenakan sanksi hukum bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan ini

Kedua, penerimaan yang dilakukan sesuai dengan penawaran yang telah diberikan. Pada umumnya, jika penawaran dikirim melalui email, penerimaan juga harus dilakukan melalui email untuk menjaga konsistensi dan kejelasan komunikasi. Hal ini penting karena penawaran tersebut ditujukan kepada semua individu yang mengunjungi website yang memuat informasi dari penjual atau pelaku usaha. Dengan demikian, email yang digunakan untuk mengirim penawaran juga menjadi saluran resmi untuk menerima balasan atau konfirmasi dari pihak yang tertarik. Penerimaan melalui saluran yang sama membantu menghindari kebingungan atau sengketa terkait penawaran dan mempermudah pelaku usaha dalam melacak serta mendokumentasikan transaksi. Selain itu, penerimaan melalui email menyediakan bukti digital yang sah mengenai kesepakatan yang telah dicapai, yang dapat berguna jika terjadi perselisihan di kemudian hari.

Ketiga, pembayaran, yakni kewajiban yang harus dipenuhi atas nilai barang yang dibeli sesuai dengan kesepakatan. Pembeli harus membayar barang yang dibeli kepada penjual, dan pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti transfer bank, virtual account, atau COD (Cash on Delivery), yaitu dibayar di lokasi saat barang diterima. Keempat, pengiriman dilakukan setelah pembayaran diterima, di mana pembeli berhak untuk menerima barang yang telah dibayar. Ini adalah tahap pengiriman barang dari penjual kepada pembeli.

Menurut Pasal 16 UU ITE, setiap penyelenggara sistem elektronik harus memastikan bahwa sistem mereka memenuhi persyaratan minimum tertentu, kecuali diatur secara berbeda oleh undang-undang khusus. Persyaratan ini mencakup "...kemampuan untuk menampilkan informasi dan dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi" yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Selain itu, sistem elektronik harus mampu melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan integritasnya. Sistem tersebut juga harus mampu beroperasi sesuai dengan instruksi operasional yang telah ditetapkan. Disamping itu, penyelenggara harus menyediakan prosedur atau instruksi yang ditulis dalam bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Terakhir, harus ada mekanisme berkelanjutan yang memastikan bahwa prosedur atau instruksi tetap aktual, jelas, dan bertanggung jawab.

Proses jual beli yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa transaksi tidak hanya terbatas pada cara konvensional, di mana penjual dan pembeli bertemu langsung, tetapi juga dapat dilakukan melalui internet. Dengan adanya e-commerce, orang yang berada jauh dari satu sama lain tetap dapat melakukan transaksi jual beli tanpa perlu bertatap muka. Hal ini sangat meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu serta biaya bagi kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli. *E-commerce* berperan sebagai media transaksi yang memungkinkan penjual dan pembeli berinteraksi dan melakukan jual beli.

Sebagai platform transaksi, *e-commerce* menawarkan berbagai kemudahan, seperti akses yang lebih luas ke berbagai produk dan layanan, kemudahan dalam membandingkan harga, serta fleksibilitas dalam waktu dan tempat untuk berbelanja. Ini juga menghilangkan batasan geografis, sehingga penjual dapat menjangkau pasar yang lebih luas dan pembeli dapat mengakses barang dan jasa dari berbagai lokasi. Dengan demikian, *e-commerce* tidak hanya meningkatkan pengalaman berbelanja tetapi juga

mengubah cara kita melakukan bisnis, menciptakan peluang baru, dan mempercepat proses transaksi yang sebelumnya memerlukan lebih banyak waktu dan usaha.¹²

Meskipun *e-commerce* memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas, perlindungan konsumen menjadi aspek yang sangat penting dalam lingkungan digital yang terus berkembang. Dengan banyaknya transaksi yang dilakukan secara *online*, konsumen menghadapi risiko yang lebih tinggi terkait penipuan dan barang cacat.

Sebagaimana telah diuraikan di awal, artikel ini akan lebih berfokus pada jual-beli iPhone *blackmarket*. Penjualan iPhone di pasar gelap melibatkan perdagangan perangkat yang tidak melalui saluran resmi dan legal. Produk-produk ini biasanya berasal dari sumber yang meragukan, seperti barang curian, selundupan, atau perangkat yang telah dimodifikasi secara ilegal. Penjual di pasar gelap sering menawarkan harga yang lebih rendah daripada harga resmi, tetapi konsumen menghadapi risiko tinggi. Mereka mungkin tidak mendapatkan garansi, dukungan teknis yang memadai, atau bahkan terjebak dalam penipuan. Selain itu, transaksi di pasar gelap dapat melibatkan risiko hukum karena membeli barang ilegal dan bisa mendukung jaringan kejahatan terorganisir. Oleh karena itu, sangat disarankan untuk membeli iPhone dari sumber resmi dan terpercaya guna memastikan keaslian produk serta mendapatkan perlindungan dan dukungan yang tepat.

Selain risiko langsung terhadap pembeli, penjualan iPhone di pasar gelap juga memiliki dampak negatif yang lebih luas terhadap industri teknologi dan ekonomi. Perdagangan barang ilegal ini merugikan produsen resmi karena mengurangi pendapatan mereka, yang pada akhirnya dapat menghambat inovasi dan pengembangan produk baru. Selain itu, pasar gelap sering kali mengabaikan standar keselamatan dan kualitas, sehingga perangkat yang dijual mungkin tidak memenuhi persyaratan keamanan yang ketat, berpotensi membahayakan pengguna. Keberadaan pasar gelap juga berkontribusi pada masalah sosial seperti pencurian dan perdagangan barang hasil kejahatan, yang merugikan masyarakat secara keseluruhan. Dengan membeli dari sumber yang tidak resmi, konsumen tidak hanya mempertaruhkan keamanan pribadi mereka tetapi juga berkontribusi pada masalah ekonomi dan sosial yang lebih besar.

Salah satu contoh dugaan penjualan iPhone *Blackmarket* adalah yang diduga dilakukan oleh PS Store. Hal ini memang menyebabkan iPhone yang ditawarkan murah, tetapi perlindungan terhadap konsumen ternyata menjadi hal yang harus dikorbankan akibat ketidakpastiannya.¹³

Dalam konteks *e-commerce*, transparansi informasi mengenai produk seperti iPhone sangat penting untuk perlindungan konsumen. Ketika konsumen membeli iPhone secara online, mereka sangat bergantung pada deskripsi yang disediakan oleh penjual untuk memastikan bahwa perangkat yang mereka beli sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Namun, sering kali terdapat masalah terkait dengan keterangan yang tidak lengkap atau menyesatkan. Misalnya, penjual mungkin tidak menyebutkan apakah iPhone tersebut adalah model baru atau bekas, atau tidak menjelaskan kondisi fisik secara mendetail, seperti adanya cacat kosmetik atau kerusakan yang mungkin ada pada perangkat. Dalam hal ini, kerugian materiil bagi konsumen dapat menjadi

¹² Ningsih, W.N., *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*. (Surakarta: CV. Pustaka Bengawan, 2017), h. 32.

¹³ KumparanTech, 2020, "Menyoal iPhone Murah PS Store yang ternyata Ponsel BM, Penjualnya ditangkap" Kumparan, 29 Juli 2020 <https://kumparan.com/kumparantech/menyoal-iphone-murah-ps-store-yang-ternyata-ponsel-bm-penjualnya-ditangkap-1ttPeXXhzZm/full>

signifikan. Ketika membeli iPhone dari pasar gelap, transparansi informasi sering kali sangat terbatas atau bahkan tidak ada sama sekali. Misalnya, penjual mungkin tidak mengungkapkan bahwa iPhone tersebut adalah barang curian, selundupan, atau refurbished dengan kondisi buruk. Akibatnya, konsumen berisiko membeli perangkat yang tidak hanya tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan tetapi juga mungkin mengalami masalah teknis atau fisik yang tidak terdeteksi sebelumnya.

Kerugian materiil dapat mencakup biaya tambahan untuk perbaikan perangkat yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik, serta kemungkinan biaya untuk mengganti perangkat yang tidak memenuhi harapan. Selain itu, konsumen mungkin menghadapi risiko kehilangan uang jika mereka terjebak dalam penipuan, di mana perangkat yang dibeli ternyata palsu atau tidak dapat digunakan.

Selain itu, kerugian immaterial berupa waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan persoalan jual beli barang yang tidak sesuai dan perasaan kecewa juga harus diperhatikan. Hal ini sangat penting karena setiap bentuk kerugian tidak bisa diabaikan, mengingat konsumen adalah pihak yang berkedudukan di bawah pelaku usaha secara sumber daya. Kerugian immaterial, seperti waktu yang terbuang untuk menyelesaikan masalah dengan barang yang tidak sesuai atau perasaan kecewa, dapat memiliki dampak yang signifikan pada konsumen. Selain itu, dampak emosional dari kekecewaan akibat transaksi yang merugikan sering kali sulit diukur, tetapi tetap berdampak besar. Frustrasi dan ketidaknyamanan yang dihadapi konsumen dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap pelaku usaha dan pasar secara umum. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk memperhatikan tidak hanya kerugian finansial tetapi juga efek emosional yang mungkin dialami konsumen. Dengan menyediakan sistem perlindungan yang lebih komprehensif.

3.2. Perlindungan Hukum dan Solusi Terhadap Konsumen yang Membeli Handphone (HP) Iphone Berstatus Black Market di E-Commerce Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perjanjian jual beli umumnya terjadi dalam interaksi antara pelaku usaha dan konsumen, di mana kedua belah pihak menyetujui sebuah kontrak yang mengikat. Dalam konteks ini, penjual setuju untuk mentransfer hak milik atas suatu barang kepada pembeli, sementara pembeli sepakat untuk membayar harga yang telah ditetapkan. Kesepakatan ini menekankan bahwa perjanjian jual beli adalah saling menguntungkan dan mengatur hak serta kewajiban masing-masing pihak. Proses perjanjian jual beli dianggap sah begitu kedua belah pihak menyetujui barang dan harga, bahkan jika barang belum diserahkan dan pembayaran belum dilakukan. Penyerahan hak milik atas barang serta pembayaran dengan uang adalah elemen penting dalam perjanjian ini; jika pembayaran dilakukan dengan cara lain, transaksi tersebut digolongkan sebagai barter.

Untuk perjanjian jual beli dianggap sah, harus dipenuhi syarat-syarat utama seperti adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, kecakapan hukum mereka, objek yang jelas dalam perjanjian, dan tujuan yang sah sesuai dengan hukum yang berlaku. Selama perjanjian memenuhi empat persyaratan tersebut, maka dianggap sah oleh *Burgerlijk Wetboek* (KUH Perdata) dan mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya Undang-Undang (*pacta sunt servanda*). Dengan kata lain, perjanjian yang sah tidak hanya berlaku secara hukum seperti halnya undang-undang, tetapi juga memiliki kekuatan yang sama untuk mengikat para pihak yang terlibat. Ini berarti bahwa setiap pihak dalam perjanjian wajib mematuhi dan melaksanakan ketentuan yang telah disepakati,

sebagaimana mereka wajib mematuhi undang-undang, karena perjanjian tersebut dianggap sebagai peraturan yang disetujui bersama.¹⁴

Perlindungan hukum merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan kepada subyek hukum melalui peraturan yang ada. Dengan adanya perlindungan hukum maka subyek hukum tidak perlu merasa cemas dan takut dalam melakukan aktifitas apapun karena tujuan daripada perlindungan hukum untuk memberikan rasa nyaman dan aman sehingga dapat terpenuhinya hak asasi manusia setiap subyek hukum serta meminimalisir kerugian yang akan dialami oleh orang lain.¹⁵ Menurut P.M. Hadjon, perlindungan hukum adalah sekumpulan peraturan atau undang-undang yang dirancang untuk melindungi satu objek dari ancaman objek lainnya. Ketika diterapkan pada konteks konsumen, hal ini berarti bahwa hukum menjamin hak dan kewajiban konsumen – sebagai objek perlindungan – termasuk semua alat, instrumen, dan upaya yang diperlukan untuk mencapai perlindungan tersebut.

Baik pelaku usaha maupun konsumen berhak atas perlindungan hukum. Namun, secara umum, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa konsumen biasanya memiliki sumber daya keuangan yang lebih terbatas dan sering kali tidak memiliki pengetahuan mendalam mengenai produk atau layanan yang mereka beli. Ketidaksetaraan informasi ini sering kali mengakibatkan konsumen menghadapi risiko yang lebih besar terhadap potensi penipuan atau praktik bisnis yang tidak adil. Selain itu, pelaku usaha sering kali memiliki akses ke sumber daya yang lebih besar, seperti penasihat hukum dan sistem kontrol internal yang lebih baik, yang dapat melindungi mereka dari kerugian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan.

Untuk menyeimbangkan ketidaksetaraan ini, undang-undang perlindungan konsumen diadakan yang dirancang khusus untuk memberikan perlindungan tambahan kepada konsumen. Undang-undang ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau layanan, hingga hak konsumen untuk mengajukan keluhan dan memperoleh ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Dengan adanya regulasi ini, konsumen dapat memiliki posisi tawar yang lebih baik dan perlindungan yang memadai dalam transaksi, sehingga meminimalkan risiko kerugian yang mereka hadapi dan memastikan bahwa hak-hak mereka dihormati dan dilindungi secara efektif.

Terlepas dari pertimbangan sisi ekonomi, tata hukum di Indonesia tidak bisa dinilai berdasarkan kesenjangan ekonomi saja. Tata hukum di Indonesia harus bersifat adil kepada semua pihak baik itu konsumen maupun pelaku usaha sehingga mereka mempunyai kedudukan dan kesempatan yang sama dihadapan hukum. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD NKRI Tahun 1945) yang menegaskan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”.¹⁶ Segala tatanan dalam kehidupan bangsa, masyarakat, dan negara harus didasarkan pada hukum yang berlaku, menurut makna pasal tersebut. Dalam konteks ini, sebagai negara hukum, tujuan hukum berupa kepastian, kemanfaatan dan keadilan hendak dicapai. Poin ketiga adalah maksud utama dari upaya negara tidak pandang bulu dalam memberikan perlindungan. Hal ini termasuk pada ranah konsumen dan pelaku usaha, di mana kedua pihak sama-sama berhak atas perlindungan.

¹⁴ Soepomo. *Hukm Perdata Jawa Barat*. (Jakarta: Djambatan, 2015). h. 25.

¹⁵ Mertokusumo. *Mengenal Hukum Satu Pengantar*. (Yogyakarta: Liberty, 2015), h. 30.

¹⁶ Kansil. *Pengantar Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2017). h. 8.

Dalam domain perlindungan konsumen, prinsip keadilan mengharuskan perlakuan yang setara antara konsumen dan pelaku usaha. Konsep ini tidak hanya memerlukan penetapan hak-hak konsumen yang jelas, tetapi juga menuntut adanya keseimbangan dalam penerapan hukum yang memberikan kesempatan yang adil bagi pelaku usaha untuk beroperasi tanpa tertekan oleh regulasi yang tidak proporsional. Jika kedua belah pihak beroperasi dalam kerangka hukum yang setara dan transparan, akan tercermin keseimbangan yang dinamis antara melindungi hak konsumen dan memelihara integritas pasar yang kompetitif.

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan cara penegakkannya. Agar mencapai penegakan yang efektif, diperlukan infrastruktur pengawasan yang solid. Lembaga perlindungan konsumen harus memiliki otoritas dan kapasitas yang cukup untuk menegakkan peraturan dengan tegas dan adil. Ini mencakup pengawasan proaktif terhadap praktik bisnis, evaluasi berkala terhadap kepatuhan pelaku usaha, serta penerapan sanksi yang sesuai terhadap pelanggaran. Sebuah sistem pengawasan yang efisien dan responsif akan menjamin bahwa regulasi perlindungan konsumen tidak hanya ada di atas kertas tetapi juga diterapkan secara efektif dalam praktik. Dengan demikian, pelaku usaha akan dihadapkan pada konsekuensi yang nyata jika mereka melanggar aturan, sementara konsumen dapat merasa aman bahwa hak-hak mereka dihormati dan dilindungi.

Terakhir, pendidikan konsumen merupakan pilar penting dalam upaya perlindungan hukum yang berkeadilan. Tanpa pengetahuan yang memadai tentang hak dan kewajiban mereka, konsumen mungkin tidak dapat memanfaatkan perlindungan yang disediakan oleh hukum secara efektif. Oleh karena itu, program pendidikan dan sosialisasi yang menyeluruh harus menjadi bagian integral dari kebijakan perlindungan konsumen. Ini melibatkan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang hak-hak konsumen, prosedur pengaduan, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan membekali konsumen dengan pengetahuan yang diperlukan, mereka tidak hanya dapat mengidentifikasi dan melaporkan pelanggaran, tetapi juga berpartisipasi aktif dalam menuntut keadilan, sehingga memperkuat sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan.

Dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*, konsumen selaku yang membelanjakan uangnya harus waspada dan lebih teliti terhadap setiap penawaran yang diberikan oleh suatu situs dalam *platform e-commerce*. Terkadang pelaku usaha juga menawarkan produk yang fiktif dengan harga murah agar konsumen tertarik dengan produk tersebut. Contoh produk yang sering terjadi permasalahan yaitu pembelian produk *handphone* iphone yang ternyata berstatus *black market*. *Black market* merupakan salah satu kegiatan transaksi yang bertentangan dengan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah. Ini disebabkan transaksi melalui *black market* dilakukan dengan cara diam-diam sehingga keasliannya diragukan.

Cara-cara jual-beli melalui *black market* biasanya dilakukan untuk menghindari biaya bea yang timbul dari *handphone* iphone tersebut yang akan dijual. Dengan cara tersebut pelaku usaha mendapatkan keuntungan yang lebih besar tanpa harus membayar bea yang timbul dari *handphone* iphone tersebut. Di sisi lain, sebenarnya tidak dapat dipungkiri *Handphone* iphone ini sangat digemari oleh masyarakat terutama dikalangan remaja, dikarenakan mayoritas beranggapan dengan memiliki iphone menandakan keadaan finansial yang bagus dan mampu sehingga dapat mengikuti gaya

hidup teman-teman yang lain.¹⁷ Tak jarang juga bahwa sebagian masyarakat rela mengeluarkan uang untuk menyewa *handphone* iphone beberapa jam saja agar bisa mengimbangi gaya hidup dengan teman-temannya.¹⁸ Hal ini memposisikan konsumen ada pada keadaan yang sangat memerlukan produk tersebut sehingga menciptakan demand yang tinggi. Akses jual beli produk yang relative lebih murah pada *black market* kemudian memberi celah yang tinggi bagi oknum untuk merugikan konsumen dengan menjual Iphone yang cacat atau tidak lagi pantas dioperasikan.

Dalam konteks jual beli iPhone di pasar gelap, perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk melindungi konsumen dari berbagai risiko dan kerugian yang mungkin timbul. Perlindungan hukum ini mencakup pembuatan dan penerapan regulasi yang mengatur transaksi elektronik dan perdagangan barang untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi dan standar kualitas yang dijanjikan. Dengan adanya peraturan yang ketat, seperti larangan perdagangan barang curian atau selundupan, serta sanksi bagi pelanggar, konsumen dapat merasa lebih aman dan terlindungi saat bertransaksi. Regulasi ini membantu meminimalkan potensi kerugian materiil yang mungkin timbul dari penjualan produk yang tidak sah atau cacat.

Selain itu, perlindungan hukum juga berperan dalam memberikan hak-hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang kondisi dan asal-usul produk. Dengan adanya undang-undang yang mengharuskan transparansi informasi dan menjamin hak-hak konsumen, seperti hak untuk melakukan pengembalian barang atau klaim garansi, konsumen dapat memitigasi risiko kerugian yang disebabkan oleh pembelian barang dari pasar gelap. Implementasi perlindungan hukum yang efektif memastikan bahwa semua transaksi dilakukan dengan adil dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga hak asasi manusia dan kepentingan konsumen terlindungi secara optimal.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirancang untuk memberikan perlindungan yang menyeluruh dan memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan dalam transaksi.¹⁹ Dengan adanya undang-undang ini, konsumen dapat merasa lebih aman karena pelaku usaha diwajibkan untuk mematuhi standar yang ketat terkait kualitas produk, transparansi informasi, dan keadilan dalam transaksi. Jika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban ini, mereka bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab tersebut meliputi kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi yang sesuai, yang diatur dalam hukum sebagai bentuk pemulihan atas kerugian yang disebabkan oleh wanprestasi atau pelanggaran hukum.

Konsumen memiliki beberapa opsi untuk menyelesaikan sengketa jika mereka merasa dirugikan.²⁰ Selain mengajukan gugatan di pengadilan, yang merupakan jalur litigasi, konsumen juga dapat memilih metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti mediasi atau arbitrase. Metode non-litigasi ini sering kali lebih cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan proses pengadilan. Dengan demikian,

¹⁷ Bagaskara, B., 2023, "Sewa Iphone yang Digandrungi Remaja hingga Siswa SD di Bandung" DetikJabar 19 Agustus 2023, <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6884356/sewa-iphone-yang-digandrungi-remaja-hingga-siswa-sd-di-bandung>

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Tampubolon, W.S. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmiah* (2016): 53

²⁰ Helmi, H.R. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia". *Jurnal Hukum Acara Perdata* (2016): 81.

undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya menetapkan tanggung jawab bagi pelaku usaha tetapi juga memberikan berbagai saluran bagi konsumen untuk mencari keadilan dan pemulihan, memastikan bahwa hak-hak mereka dihormati dan dilindungi secara efektif.

Dari perspektif negara atau pemerintah, melindungi konsumen dari pembelian iPhone di pasar gelap memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terkoordinasi. Salah satu solusi utama adalah dengan meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap aktivitas perdagangan ilegal. Pemerintah dapat memperkuat regulasi dan peraturan yang mengatur perdagangan elektronik, serta meningkatkan kerjasama dengan lembaga penegak hukum dan perusahaan teknologi untuk menindak peredaran barang curian atau selundupan. Kampanye penyuluhan publik juga penting untuk meningkatkan kesadaran konsumen mengenai risiko dan tanda-tanda barang ilegal. Dengan menyediakan informasi yang jelas tentang bagaimana mengidentifikasi sumber pembelian yang sah dan risiko terkait pembelian dari pasar gelap, pemerintah dapat membantu masyarakat membuat keputusan yang lebih terinformasi.

Selain itu, pemerintah dapat memperkuat kerangka hukum yang mendukung perlindungan konsumen dengan memperkenalkan undang-undang yang lebih ketat terkait perdagangan barang ilegal dan penipuan. Penerapan hukuman yang lebih berat bagi pelanggar dan penyedia pasar gelap, serta peningkatan kapasitas lembaga pengawas untuk menindaklanjuti pelanggaran, dapat memberikan efek jera dan mengurangi prevalensi perdagangan ilegal. Kerjasama internasional juga penting, mengingat bahwa pasar gelap sering melibatkan jaringan global. Dengan berkoordinasi dengan negara lain dan organisasi internasional, pemerintah dapat memperluas jangkauan penegakan hukum dan mengatasi masalah ini secara lebih efektif di tingkat global.

4. Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat empat tahapan utama dalam proses jual beli *e-commerce*, yaitu penawaran, penerimaan, pembayaran, dan pengiriman. Penawaran dilakukan oleh penjual atau bisnis melalui platform online, di mana mereka mempresentasikan produk atau layanan yang tersedia untuk dibeli. Setelah penawaran diterima, konsumen melanjutkan dengan membuat keputusan pembelian, diikuti oleh proses pembayaran yang dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti kartu kredit, transfer bank, atau dompet digital. Tahap terakhir adalah pengiriman, di mana penjual mengatur agar produk dikirimkan kepada konsumen dalam kondisi baik dan tepat waktu.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen dan bertanggung jawab jika hak-hak tersebut dilanggar. Undang-undang ini mengatur ganti rugi dalam hal wanprestasi melalui Pasal 1243 KUH Perdata, yang mengacu pada ketidakmampuan penjual untuk memenuhi kewajiban kontrak, dan dalam kasus pelanggaran hukum melalui Pasal 1365 KUH Perdata, yang mencakup tindakan melawan hukum yang menyebabkan kerugian. Jika sengketa terjadi, konsumen dapat memilih untuk menyelesaikannya melalui jalur litigasi, yang melibatkan proses hukum di pengadilan, atau melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi atau arbitrase. Jalur non-litigasi sering kali menawarkan solusi yang lebih cepat dan lebih fleksibel, melibatkan pihak ketiga netral untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan tanpa melalui proses peradilan yang formal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Kansil. (2017). *Pengantar Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
Mertokusumo. (2015). *Mengenal Hukum Satu Pengantar*. Yogyakarta : Liberty
Soepomo. 2015. *Hukum Perdata Jawa Barat*. Jakarta : Djambatan
Widi Nugraha Ningsih. 2017. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV. Pustaka Bengawan

Jurnal Ilmiah:

- Andika, Ni Putu Icha Putri, (2021), Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 4, hal
- Halim, A. (2023). Tanggung Jawab Penyedia Platform e-commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform e-commerce. *Jurnal Notarius*, 2 (1)
- Helmi, H.R. (2016). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Acara Perdata*
- Jasmine, Amira, (2021), Perlindungan Hukum Ditinjau Dari Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 9 No. 3
- Kirana, R. A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata. *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum*, 1 (1)
- Putra, S. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui e-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*
- Puspitasari, R. J., & Sulisty, A. Q. P. (2022). Perlindungan Hukum bagi Korban Penipuan Online Shop Dengan Merujuk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. *Eksaminasi: Jurnal Hukum*, 2 (1)
- Siddiq, N. A. (2017). Penegakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Berita Palsu (Hoax) Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Yang Telah Dirubah Menjadi Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Lex Et Societatis*, 5 (10)
- Sinaga, N. A., & Ferdian, M. (2020). Pelanggaran Hak Merek Yang Dilakukan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (E-commerce). *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10 (2)
- Suadi, I. P. M., Yuliantini, N. P. R., & Ardhya, S. N. (2021). Tinjauan Yuridis Subyek Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online/E-commerce Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 4(2)
- Suryadi, A. (2019). Pembatalan Merek Terdaftar Dihubungkan Dengan Asas Kepastian Hukum Bagi Pemilik Merek. *Aktualita (Jurnal Hukum)*, 2 (1)
- Tampubolon, W.S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah*.

Internet:

- Bagaskara, B., 2023, "Sewa Iphone yang Digandrungi Remaja hingga Siswa SD di Bandung" DetikJabar 19 Agustus 2023, <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6884356/sewa-iphone-yang-digandrungi-remaja-hingga-siswa-sd-di-bandung>

KumparanTech, 2020, "Menyoal iPhone Murah PS Store yang ternyata Ponsel BM, Penjualnya ditangkap" Kumparan, 29 Juli 2020
<https://kumparan.com/kumparantech/menyoal-iphone-murah-ps-store-yang-ternyata-ponsel-bm-penjualnya-ditangkap-1ttPeXXhzZm/full>

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik