

TANGGUNG JAWAB PENJUAL DAN PEMBELI DALAM TRANSAKSI MELALUI E-COMMERCE

L.N. Ria Pramelia, Fakultas Hukum Universitas Udayana Bali,

e-mail: riapramelia2302@gmail.com

I Made Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Udayana Bali,

e-mail: made_sarjana@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan studi ini untuk mengetahui perlindungan konsumen mengenai transaksi e-commerce menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia. Metode penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian normatif berupa studi kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum tersier. E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tidak perlu berjumpanya penjual dengan pembeli melalui media internet. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi sebuah solusi untuk dapat mengedepankan perlindungan kepada para konsumen. Dengan adanya proteksi aturan diharapkan konsumen agar waspada dalam menentukan produk barang ataupun jasa yang diinginkan agar kedepannya tidak menjadi ke arah eksploitasi dari para pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu, perlu adanya proteksi pengaturan mengenai konsumen dalam hal jual-beli suatu produk barang ataupun jasa. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen didambakan dapat menjamin kepastian hukum kepada para konsumen dalam bertransaksi melalui e-commerce, dan mendapatkan upaya proteksi hukum baik upaya perlindungan hukum secara preventif maupun upaya perlindungan hukum secara represif untuk mempertahankan dan membela haknya jika dirugikan oleh pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Jual-Beli

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine consumer protection in e-commerce transactions according to the laws and regulations in Indonesia. This research method is carried out by normative or normative juridical research methods whose sources use secondary data in the form of primary legal materials and secondary legal materials. E-commerce is a form of trade that has the characteristics of not meeting buyers and sellers through the internet. With the enactment of Law Number 11 of 2008 in conjunction with Law Number 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE) it became a solution to be able to prioritize protection for consumers. With the protection of the rules, it is expected that consumers will be vigilant in determining the desired product or service so that in the future it will not be exploited by irresponsible business actors. Therefore, there is a need for regulatory protection regarding consumers in terms of buying and selling a product or service. Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection is expected to be able to guarantee legal certainty to consumers in transactions through e-commerce, and obtain legal protection efforts, both preventive legal protection and repressive legal protection efforts to defend and defend their rights if they are harmed by business actors.

Keywords: Consumers Protection, E-Commerce, Buying and Selling

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin melejitnya perkembangan teknologi informasi beserta sistem informasi, industri teknologi menjadi industri yang sangat mumpuni karena membawa kemudahan dan juga daya guna terhadap waktu. Dengan adanya pemanfaatan dari teknologi ini maka telah banyak mendorong kemudahan untuk melakukan pekerjaan setiap harinya¹. Kemudahan yang dimaksud berupa suatu daya guna terhadap waktu dan juga jarak dengan proses secara online yang membentuk pertumbuhan perdagangan melalui online sangat pesat, bahkan sekarang kemudahan ini pun menjadi komponen yang utama untuk para pedagang². Penerapan menggunakan sarana Electronics melalui internet merupakan transaksi baru adalah jawaban atas berkembang pesatnya perdagangan di dalam negeri maupun di luar negeri. Internet yang memiliki fungsi sebagai pembaharu tumbuhnya transaksi perdagangan dengan memanfaatkan sarana elektronik (*e-commerce*)³. Penggunaan internet banyak dipilih karena kelugasan yang dikantongi oleh jaringan internet yakni : (1) internet adalah jaringan publik yang sangat luas (*widespread network*) yang murah dan juga cepat; (2) dengan memanfaatkan data elektronik sehingga sarana penyajian pesan ataupun data tersebut mampu diterima secara mudah serta ringkas⁴. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 1 ayat 3 yang menyatakan “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”. Artinya bahwa setiap perbuatan manusia harus berlandaskan dengan hukum.

Istilah hukum perlindungan konsumen sangat kerap terdengar, karena konsumen merupakan kedudukan yang lemah maka dari itu harus dilindungi oleh hukum. Dengan adanya keberadaan *e-commerce* dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan penting karena potensi terhadap pertumbuhan bisnis online di Indonesia sangat bagus, bahwa diperlukan untuk memperhatikan konsumen sebagai poin yang erat rangkaiannya dengan para pelaku usaha kemudian sangat mewajibkan proteksi untuk para konsumen sebagaimana yang telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁵. Namun, sebenarnya UUPK sepenuhnya belum mengatur perihal transaksi berbasis online. Dikarenakan transaksi *e-commerce* adalah jaringan yang terbuka, maka keadaan inilah yang dapat mengakibatkan akibat baik dari segi positif ataupun negatif. Dari segi positifnya dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan, sehingga dengan mudah dan efisien untuk dilakukan, sedangkan dari segi negatifnya berkaitan dengan

¹ Wulandari Yudha Sri., “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce”. *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018): 199-210

² Nugrahaningsih Widi, Mira Erlinawati., “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online”. *Jurnal Serambi Hukum* 11, No. 1 (2017): 27-40

³ Astuti Desak Ayu Lila, A.A Ngurah Wirasila. “ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian”. *Jurnal Kertha Semaya* 1, No. 10 (2013): 1-5

⁴ Hutabarat Sumiaty Adelina., “Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam E-Commerce Di Internet Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Majalah Ilmiah Inti* 5, No. 3 (2018): 190-194

⁵ Pariadi Deky., “Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, No. 3 (2018): 651-659

adanya kepastian hukum, karena perdagangan melalui *e-commerce* ini keamanannya masih belum bisa dipastikan⁶.

Hal inilah yang masih membuat minimnya perlindungan bagi para konsumen yang akan melaksanakan transaksi elektronik. Dengan adanya teknologi internet yang semakin mumpuni memiliki otoritas yang sangat luas akan perekonomian. Pesatnya perkembangan teknologi inilah yang telah membawa banyak perubahan yang cepat dan mudah pada segala aktivitas manusia, selain itu aktivitas manusia juga telah dibantu oleh alat-alat yang kompleks dalam bentuk elektronik yang tujuan utamanya adalah untuk memudahkan pekerjaan manusia.

E-commerce adalah model transaksi dengan karakteristik yang berbeda dari model transaksi tradisional, terutama cakupan pengaruhnya tidak hanya lokal, tetapi juga global⁷. Selain itu jual beli adalah suatu pemenuhan yang harus dipenuhi oleh manusia. Umumnya, jual beli dilakukan ditempat yang khusus, seperti tempat berjumpanya pedagang dengan para konsumen untuk melaksanakan aktivitas tawar menawar. Contohnya yakni pasar, swalayan dan pusat pertokoan lainnya. Dikarenakan sibuknya aktivitas dan kesibukan manusia di kurun waktu yang moderen ini untuk hadir ke pusat pertokoan lainnya tentu akan banyak menghabiskan waktu. Maka dari itu, banyaknya sekarang para pelaku usaha yang memercayakan sistem perdagangan *online (e-commerce)* sebagai sarana transaksi. *E-commerce* yaitu transaksi secara online dengan gaya baru melalui sarana online dengan tidak menghadirkan pelaku secara fisik maupun secara konkret⁸. Umumnya, mengingat via internet, masyarakat pun mengantongi perspektif yang lebih luas di dalam menentukan kualitas dan kuantitas produk dan jasa yang di inginkan oleh para konsumen. Selain itu, prinsip yang diterapkan suatu entitas dalam menjalankan kegiatan ekonominya adalah prinsip ekonomi (memperoleh keuntungan terbesar dengan modal yang minimal). Dikarenakan konsumen sangat rentan, maka dari itu memungkinkan konsumen untuk dirugikan secara langsung maupun tidak langsung⁹. Masalah yang sering ditimbulkan dari transaksi *e-commerce* ini memiliki perbedaan dengan perdagangan yang terdapat pada dunia nyata. Dalam perdagangan dunia nyata para pelaku usaha bertemu secara langsung dengan pihak konsumen, sedangkan dalam *e-commerce* para pelaku usaha tak perlu berhadapan kepada pihak konsumen¹⁰.

Bentuk transaksi elektronik (*e-commerce*) memakai kontrak elektronik yang memiliki unsur-unsur yang wajib dipenuhi. Unsur-unsur tersebut terdapat dalam ketentuan UUPK untuk menopang kenyamanan para konsumen di dalam bertransaksi. Dengan keadaan seperti ini masyarakat dapat diuntungkan bila kinerja suatu barang tersebut sesuai dengan kebutuhan konsumen, tetapi masyarakat dirugikan apabila produk yang dibeli oleh konsumen adalah produk yang cacat. Makin banyaknya aktivitas perdagangan yang dilangsungkan lewat sarana internet

⁶ Fitriah., "Tanggung Jawab Produk Dalam Transaksi E-Commerce". *Jurnal Solusi* 19, No. 1 (2021): 118-125

⁷ Syafriana Rizka., "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal De Lega Lata* 1, No. 2 (2016): 430-447

⁸ Putra, I Putu Erick Sanjaya ., dkk . "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce". *Jurnal Analogi Hukum* 1, No. 2 (2019): 239-243

⁹ Rohendi Acep., "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional". *Jurnal Ecodemica* 3, No. 2 (2015): 474-488

¹⁰ Rudiastari Elina., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce Di Indonesia". *Jurnal Sosial Dan Humaniora* 5, No. 1 (2015): 71-81

terlebih para pedagang yang semakin banyak mengandalkan media *e-commerce* selaku sarana transaksi, sehingga diperlukannya agunan keamanan perdagangan elektronik untuk memastikan keamanan, terutama untuk meningkatkan keyakinan konsumen dalam bertransaksi menggunakan sarana elektronik. State of art ini diambil dari beberapa contoh penelitian terdahulu yang digunakan sebagai panduan dan juga acuan dalam melaksanakan penelitian ini, yakni berupa jurnal-jurnal antara lain Artikel yang ditulis oleh Ni Luh Kadek Dwi Fenny Febriyanti, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Spasutari Ujianti yang berjudul "Penegakan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi" pada jurnal Interpretasi Hukum Volume 1 Nomor 1 tahun 2020 yang meneliti tentang upaya penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa pada transaksi elektronik.

1. Artikel yang ditulis oleh Rini Putri Cahyani Matara yang berjudul "Kajian Yuridis Tentang Kejahatan *E-Commerce* Dan Penegakan Hukumnya" pada jurnal Lex et Societatis Volume 5 Nomor 2 Tahun 2017 yang meneliti tentang penegakan hukum terhadap kejahatan e-commerce.

Berdasarkan *state of art* diatas terdapat perbedaan terhadap apa yang penulis akan teliti. Pada penelitian ini, penulis meneliti mengenai bagaimana tanggung jawab para penjual dan pembeli terhadap transaksi jual beli melalui *e-commerce*, sedangkan pada kedua penelitian diatas meneliti tentang pengaturan penegakan hukum terhadap transaksi elektronik melalui *e-commerce*. Sehingga berdasarkan perbedaan tersebut, maka tulisan ini berjudul "Tanggung Jawab Penjual Dan Pembeli Dalam Transaksi *E-Commerce*".

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban pihak-pihak dalam kegiatan jual beli melalui *e-commerce*?
2. Tindakan hukum apa yang dapat diambil jika terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan *e-commerce* guna melindungi konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui pertanggungjawaban para pihak dalam kegiatan jual beli melalui *e-commerce* dan untuk mengetahui tindakan hukum yang dapat diambil apabila terjadi sengketa yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yang ditimbulkan dari akibat bertransaksi melalui media elektronik (*e-commerce*).

2. Metode Penelitian

Dalam penulisan jurnal ini yang digunakan adalah metodologi penelitian hukum normatif atau yang difokuskan dengan mengkaji pada undang-undang dengan pemecahan masalahnya menggunakan peraturan perundang-undangan dengan ketentuan secara khusus. Metode pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan statute approach, metode ini dilakukan dengan mengkaji berbagai aturan hukum yang berkaitan dengan transaksi elektronik. Sumber bahan hukum dari penelitian ini termasuk dokumen hukum tersier berupa buku dan jurnal di bidang ilmu hukum dan konflik yang timbul dari dokumen hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan peraturan pemerintah. Analisis data dari jurnal ini dilakukan secara yuridis yang berpedoman pada teori hukum, asas atau norma yang tertuang dalam bahasa yang signifikan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Tanggung Jawab Pihak-Pihak Dalam Transaksi E-Commerce

Tujuan utama dari *e-commerce* adalah untuk memudahkan kegiatan jual beli melalui metode online yang aman. Dengan begitu, memberikan layanan yang aman dan baik merupakan prasyarat untuk kebijakan yang aman terhadap perdagangan elektronik. Ketentuan yang menegaskan akan perjanjian ada pada jilid III KUH Perdata. Dimana ketentuan ini bersifat terbuka dan berkedudukan hanya untuk mengatur saja. Karakter terbuka dari KUHPER menyebutkan bahwa KUHPER mengandung asas Kebebasan Berkontrak, artinya setiap orang memiliki hak untuk menentukan jenis-jenis dari perjanjian tersebut. Kebebasan ini didefinisikan oleh ketentuan Pasal 1337 KUHPER yang menyatakan bahwa: "suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan juga ketertiban umum".

Konsumen mempunyai hak-hak yang wajib dilindungi yaitu salah satunya mengenai kebenaran data-data dari suatu informasi yang ada pada beranda website tersebut. Untuk menghindari adanya pelanggaran tersebut, maka UU Perdagangan yang menyatakan "data ataupun informasi sebagai halnya yang telah dimaksud pada ayat (1) paling tidak harus mengandung¹¹:

- a. Identitas dan keabsahan dari para pedagang sebagai pelaku usaha distribusi;
- b. Persyaratan khusus terkait produk yang akan dipasarkan;
- c. Persyaratan ataupun kondisi untuk layanan yang akan diberikan;
- d. Harga dan juga metode pembayaran untuk barang dan jasa;
- e. Metode pengiriman produk tersebut.

Karena penjual (*merchant*) adalah pihak yang menyuplai barang dan jasa melalui internet, maka penjual dituntut untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan tentang produk dan layanan yang akan mereka jual kepada konsumen. Penjual berhak menerima pembayaran dari konsumen untuk produk dan layanan yang telah dijualnya. Intinya, baik pembeli maupun penjual memiliki hak dan tanggung jawab yang berguna dalam melindungi pembeli. Oleh karena itu pembelilah yang paling rentan di sini, karena jika penjual menawarkan potongan harga atau diskon, maka harga tersebut harus sesuai dengan mutu dan kualitas dari produk tersebut. Seperti pada pasal 9 ayat 1 huruf a UUPK yang menyatakan: "(1) Pelaku usaha dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang ataupun jasa secara tidak benar seolah-olah :a). barang tersebut telah memenuhi dan ataupun memiliki potongan harga, harga khusus, standart mutu tertentu, gaya ataupun model tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.¹²"

Transaksi melalui *e-commerce* dapat menyebabkan masalah secara hukum yakni¹³:

1. Pemakaian nama domain dan bukti transaksi;
2. Pengakuan dari "pemberitahuan email" sebagai "pemberitahuan tertulis";
3. Pembajakan internet terkait dengan hak kekayaan intelektual;
4. Perlindungan konsumen dalam perdagangan *E-Commerce*;
5. Pajak yang telah ditetapkan oleh para pihak ;
6. Hubungan hukum dengan pihak *e-commerce* ;

¹¹ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

¹² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Adam Nabil R. ,*Electronic Commerce: Technical, Business, and Legal Issues* (Jakarta, Kencana, 2010), hal 17.

7. Pemilihan Hukum (*choice of law*) undang-undang nasional yang berlaku untuk *e-commerce* lintas batas negara;
8. Yurisdiksi peradilan (*choice of forum*) memilih pengadilan yang berkompoten untuk menyelesaikan perselisihan antara para pihak.

Pada dasarnya pelaku usaha yang memasok produk melalui media elektronik harus menyiapkan informasi yang akurat dan tepat mengenai persyaratan kontrak, produsen, dan produk yang nantinya akan dipasok. Selanjutnya diwajibkan untuk setiap bisnis yang melakukan transaksi elektronik harus disertifikasi oleh lembaga sertifikasi yang bereputasi. Di dalam penyelenggaraan agen elektronik harus mematuhi kaidah berikut :

- a. Prinsip kehati-hatian;
- b. Keamanan dan integrasi sistem teknologi informasi;
- c. Keamanan dari aktivitas dari transaksi elektronik;
- d. Keefektifan dan juga kedayagunaan terhadap biaya;
- e. Melindungi kepentingan konsumen sesuai dengan hukum.

Selain itu, di dalam penyelenggaraan transaksi elektronik para pihak diharuskan untuk memperhatikan beberapa kaidah-kaidah yakni¹⁴ :

- a. Akidah yang baik;
- b. Prinsip kehati-hatian;
- c. Keterbukaan;
- d. Akuntabilitas;
- e. Kebiasaan.

Di dalam kontrak tersebut terdiri dari dokumen elektronik termasuk aturan dan ketentuan terkait yang harus diikuti oleh para konsumen. Aturan ini memiliki fungsi selaku perlindungan hukum bagi para pihak yang terdiri dari¹⁵:

- a. Untuk mendapatkan perlindungan hukum untuk penjual (*merchant*), konsumen diharuskan untuk melakukan pembayaran setelah barang dikirim dan mengkonfirmasi pembayaran baru melaporkan.
- b. Perlindungan hukum pada konsumen adalah jaminan dalam bentuk pengembalian atau penukaran apabila barang yang didapat memiliki perbedaan dengan yang dipesan oleh pihak konsumen.
- c. Perlunya melindungi kerahasiaan terhadap data-data pribadi karena merupakan perlindungan hukum bagi pihak yang melakukan transaksi elektronik yang berlandaskan pada ketentuan pasal 25 UU ITE.

Pengirim atau penerima bisa melakukan transaksi elektronik sendiri melalui pihak yang diinginkan oleh pihak konsumen tersebut. Tapi, yang bertanggung jawab adalah¹⁶:

- a. Bila dilakukan dengan sendiri, maka dampak hukum atas pelaksanaan dari transaksi elektronik akan menjadi tanggungan para pihak yang bertransaksi;
- b. Bila dilakukan dengan mengeluarkan surat kuasa, maka akibat hukumnya menjadi tanggungan dari si pemberi kuasa;
- c. Bila diselenggarakan oleh agen elektronik, akibat hukum dari layanan agen elektronik menjadi tanggungan dari penyelenggara agen elektronik itu sendiri.

¹⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

¹⁵ Setia Putra., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 2 (2014): 287-308

¹⁶ Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

3.2. Langkah Hukum Yang Dapat Dilakukan Jika Terjadi Pelanggaran Transaksi Elektronik

Dalam rangka melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* upaya yang dapat diambil adalah tindakan hukum. Upaya ini dilakukan jika terjadi pelanggaran oleh konsumen dengan agen komersial. Meski tidak diatur secara khusus, adapun beberapa pengaturan yang telah merujuk ke dalam kejahatan *e-commerce* yaitu:

1. Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-undang ini mempunyai 19 bab yang terdiri dari 122 pasal. Mengenai perdagangan online telah diatur dalam Pasal 65 ayat (1) yang menyatakan: "Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang ataupun jasa dengan menggunakan sistem elektronik diwajibkan menyediakan data ataupun informasi yang lengkap dan benar. Selain itu ayat (2) yang menyatakan: "Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang ataupun jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data ataupun informasi yang telah dimaksud pada ayat (1)¹⁷.

Para pelaku usaha yang menjalankan aktivitas perdagangan via sistem elektronik (*e-commerce*) hendaklah untuk menyediakan data beserta informasi yang lengkap dan akurat. Selain itu, para pelaku usaha tidak dibolehkan untuk memasarkan produk atau layanan yang tidak selaras dengan data ataupun informasi¹⁸.

2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-undang ini secara khusus menangani masalah informasi dan perdagangan elektronik yang dikenal dengan sebutan UU ITE. Hal-hal yang dilarang oleh undang-undang ini diatur dalam pasal 27 sampai dengan pasal 37.

3. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang ini menjelaskan tentang apa saja hak dari konsumen, terdapat 4 hak konsumen yakni :

a). Hak Untuk Mendapat Keamanan

Para konsumen harus menjamin ketentraman dan kenyamanan produk dan jasa yang akan diberikan. Produk tersebut tidak boleh menimbulkan kerugian sehingga pihak konsumen tidak merasa dirugikan,

b). Hak Untuk Mendapatkan Informasi

Produk yang dibeli oleh para konsumen hendaknya disertai dengan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini dapat dilakukan melalui iklan atau bisa juga disertakan di dalam kemasan produk untuk memudahkan konsumen melihat tampilan dan deskripsi dari produk tersebut.

c). Hak Untuk Memilih

¹⁷Lihat selengkapnya pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Perdagangan

¹⁸Anonim, 2015, "Payung Hukum Perdagangan E-Commerce" URL : [http://www.legalakses.com/payung-hukumperdagangan-e-commerce/.](http://www.legalakses.com/payung-hukumperdagangan-e-commerce/), diakses pada tanggal: 3 Februari 2021 pukul: 20:20 wita

Para konsumen berwenang menetapkan preferensinya sendiri. Konsumen tidak boleh menerima tekanan dari pihak pelaku usaha dan konsumen memiliki kebebasan untuk membeli ataupun tidak membeli dikarenakan konsumen mempunyai hak kebebasan tersebut.

d). Hak Untuk Didengar

Hak ini adalah hak untuk memperoleh informasi, hal ini disebabkan informasi yang diberikan seringkali tidak cukup memuaskan konsumen¹⁹.

4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Ada 4 syarat dari sahnya perjanjian yakni :

- a). Persetujuan yang sifatnya mengikat
- b). Adanya kesanggupan untuk membuat suatu perikatan
- c). Pokok-pokok mengenai pembahasan tertentu
- d). Suatu alasan yang tidak terlarang

Terdapat 5 opsi yang tersedia untuk menyelesaikan pelanggaran transaksi elektronik, baik yang bersifat yudisial (litigasi) dan non litigasi (*Alternative Dispute Resolution-ADR*) yaitu²⁰:

1. **Litigasi**

Banyak yang mengkritik bahwa pengadilan sangat lamban dan juga sangat mahal.

2. **Non Litigasi**

Beberapa pertimbangan banyaknya orang yang lebih memilih non litigasi dibandingkan litigasi dikarenakan adanya kekurangan terhadap pengadilan, non publisitas, pertimbangan tarif dan juga waktu.

3. **Negosiasi**

Negosiasi sering disebut dengan tawar-menawar, negosiasi dilangsungkan tanpa campur tangan dari pihak lain. Negosiasi merupakan pilihan yang tepat jika para pihak yakin bahwa sengketa dapat diselesaikan dengan cepat dan baik.

4. **Mediasi**

Mediasi adalah penyelesaian perselisihan melalui seseorang yang disebut dengan mediator. Mediator mempunyai peran selaku wasit yang mengikat kedua pihak tersebut secara bersama-sama. Maka, mediator harus mampu menjalin komunikasi yang efektif diantara keduanya. Tetapi, mediator tidak mempunyai kekuasaan sebagai orang yang menentukan keputusan atas suatu persetujuan yang terjalin dari hasil mediasi tersebut.

5. **Arbitrase**

Sengketa yang melakukan penyelesaian dengan arbitrase menghasilkan putusan. Keuntungan dari arbitrase adalah sifatnya yang konsensual dan fleksibel, maksudnya adalah arbitrase ini tidak formal dan kaku. Prosesnya pun juga dapat dirahasiakan. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa arbitrase dianggap lebih cepat daripada penyelesaian di pengadilan. Adapun

¹⁹ Astuti Desak Ayu Lila, A.A Ngurah Wirasila, 2013, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian*, h.10, dikutip dari Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, h.19

²⁰ Anggraeni RR Dewi, Acep Heri Rizal "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan". *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I* 6, No. 3 (2019): 223-239

pembatasan penyelesaian dengan menggunakan arbitrase dianggap mahal karena para pihak yang bersengketa harus membayar berbagai macam permintaan seperti biaya arbitrase, biaya fax dan telepon, sewa untuk ruangan, biaya kesekretariatan dan belum termasuk layanan²¹.

4. Kesimpulan

Pengaturan mengenai ITE memberikan pemahaman tentang transaksi melalui sistem elektronik. Adanya proteksi hukum kepada para pihak dalam transaksi elektronik merupakan peraturan yang dikembangkan oleh pedagang (*merchant*) melalui bentuk aturan yang telah disetujui oleh kedua pihak tersebut. Guna melindungi konsumen dapat dilakukan dengan upaya hukum. Upaya yang bisa dilakukan saat terjadinya pelanggaran pelaku usaha dengan konsumen yang telah merujuk ke dalam kejahatan *e-commerce* yaitu; UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, UU Nomor 11 Tahun 2008 jo UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPER. Penyelesaian masalah antara pelaku usaha dengan konsumen dapat dilaksanakan melalui 2 cara yakni melalui pengadilan (litigasi) ataupun non litigasi (*Alternative Dispute Resolution-ADR*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adam Nabil R. ,*Electronic Commerce: Technical, Business, and Legal Issues* (Jakarta, Kencana, 2010)

Jurnal

Anggraeni RR Dewi, Acep Heri Rizal "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan". *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I* 6, No. 3 (2019).

Astuti Desak Ayu Lila, A.A Ngurah Wirasila. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian". *Jurnal Kertha Semaya* 1, No. 10 (2013).

Fitriah., "Tanggung Jawab Produk Dalam Transaksi E-Commerce". *Jurnal Solusi* 19, No. 1 (2021).

Hutabarat Sumiaty Adelina ., "Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam E-Commerce Di Internet Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Majalah Ilmiah Inti* 5, No. 3 (2018).

Nugrahaningsih Widi, Mira Erlinawati., "Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online". *Jurnal Serambi Hukum* 11, No. 1 (2017).

Pariadi Dedy., "Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, No. 3 (2018).

²¹ Salami Rochani Urip, Rahadi Wasi Bintoro "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)". *Jurnal Dinamika Hukum* 13, No. 1 (2013) : 125-135

- Putra, I Putu Erick Sanjaya ., dkk . "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce". *Jurnal Analogi Hukum* 1, No. 2 (2019).
- Rohendi Acep., "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional". *Jurnal Ecodemica* 3, No. (2015).
- Rudiastari Elina ., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce Di Indonesia". *Jurnal Sosial Dan Humaniora* 5, No. 1 (2015).
- Salami Rochani Urip , Rahadi Wasi Bintoro "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)". *Jurnal Dinamika Hukum* 13, No. 1 (2013).
- Setia Putra., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 2 (2014).
- Syafriana Rizka., "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal De Lega Lata* 1, No. 2 (2016).
- Wulandari Yudha Sri., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018).

Peraturan Perundang-Undang

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348

INTERNET

- Anonim, 2015 , "Payung Hukum Perdagangan E-Commerce" URL: <http://www.legalakses.com/payung-hukumperdagangan-e-commerce/>., diakses pada tanggal: 3 Februari 2021 pukul: 20:20 wita