

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Ni Kadek Putri Yanti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
email: kadekputri0906@gmail.com

I Wayan Novy Purwanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
email: novy_purwanto@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian bertujuan mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab pihak pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumennya sesuai UU Perlindungan Konsumen yang terdapat di Indonesia serta perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami konsumen pada saat melaksanakan aktivitas jual-beli secara online. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Hasil penelitian ini adalah bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumennya adalah memberikan tanggung jawab dalam bentuk ganti rugi terhadap kegagalan produknya. Adapun perlindungan hukum untuk konsumen saat transaksi online yaitu perlindungan hukum yang diberikan oleh UU No. 19 tahun 2016 perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan juga diperkuat dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci : Perlindungan konsumen, tanggung jawab , jual beli, online.

ABSTRACT

This study aims to identify and understand the form of responsibility of business actors for losses suffered by consumers according to the Consumer Protection Act in Indonesia and legal protection against losses experienced by consumers when carrying out online buying and selling activities. This research uses normative legal research methods. The results of this study are a form of responsibility for business actors for consumer losses is to provide responsibility in the form of compensation for the failure of their products. The legal protection for consumers during online transactions is the legal protection provided by Law no. 19 of 2016 amendments to Law no. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions and also strengthened by Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Consumer protection, responsibility, buying and selling, online.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Individu ataupun entitas yang melakukan pembelian atas sebuah produk ataupun individu yang mempergunakan persediaan maupun barang dapat didefinisikan sebagai

konsumen. Oleh karena itu kegiatan transaksi jual beli dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen.¹

Dahulu transaksi jual beli umumnya dilakukan di pasar, supermarket, dan tempat berjualan lainnya dengan bertemunya antara pedagang dan pembeli untuk melakukan kegiatan tawar menawar. Namun seiring berkembangnya zaman dan padatnya pekerjaan serta aktivitas manusia. Kegiatan perbelanjaan akan menyita waktu kerja serta istirahatnya. Maka adanya transaksi *online* adalah tatanan baru aktivitas jual-beli yang menerapkan teknologi.

Dengan adanya transaksi perdagangan *online* masyarakat mendapatkan keuntungan atas kecepatan layanan, kemudahan, serta kepraktisan, karena masyarakat leluasa dalam menentukan produk. Namun kegiatan jual-beli *online* mempunyai sejumlah kekurangan. Perdagangan *online* tak mempertemukan pihak penjual serta pembelinya secara langsung, sehingga konsumen tak mampu melihat produk yang ingin dibeli secara langsung dan melihat keadaan sesungguhnya, ini membuka peluang bagi oknum penipu yang ingin membuat rugi pembeli ketika melaksanakan aktivitas jual-beli *online*.

Perlindungan harkat serta martabat juga pengakuan atas Hak Asasi Manusia tiap subjek hukum atas dasar sekumpulan aturan ataupun pedoman yang dapat melindungi suatu hal dari hal lain merupakan bagian perlindungan hukum dan dalam transaksi *e-commerce* harus bisa menjamin hak seluruh pihak terkait terutama konsumen atau *consumer*. Perlindungan hukum menyangkut hak dan kewajiban serta segala hal yang muncul akibat dengan hukum harus mendapat perlindungan yang layak dari hukum itu sendiri. Dengan demikian adanya perlindungan hukum harus mampu menjamin kepastian hak dan kewajiban seseorang di mata hukum.²

Perlindungan hukum menjadi salah satu aspek penting dalam transaksi *e-commerce* dan perlindungan hak konsumen menjadi bagian penting untuk perlindungan hukum ini. Konsumen sering menjadi subjek yang merugi atas aktivitas perdagangan *online* ini. Contohnya ketika produk yang diterima konsumen tak seperti yang dipesan, keterlambatan penerimaan produk dan tidak terkirimnya produk yang telah dipesan oleh konsumen.³

Dapat dinyatakan bahwa kegiatan jual beli *online* merupakan rangkaian dinamis sebuah teknologi, perangkat lunak, serta tahapan bisnis yang mengintegrasikan pelaku usaha, konsumen, serta komunitas lewat kegiatan *online* serta perdagangan produk juga informasi yang terselenggara dengan cara daring. Tiap pihak pada dasarnya mempunyai hak serta kewajiban dalam aktivitas jual-beli *online*. Penjual sebagai pihak yang menjajakan produk melalui internet sudah seharusnya memberi informasi dengan jujur serta sesuai kenyataan terkait produk yang dijualnya. Penjual berhak memperoleh imbalan atas produk yang dijual, pun mempunyai hak memperoleh perlindungan dari itikad buruk konsumennya ketika bertransaksi *online*.

¹ Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2018): 1-16.h. 7.

² Kapoh, Scivi Junifer. "KAJIAN HUKUM PENERAPAN KONTRAK BAKU ELEKTRONIK PADA TRANSAKSI E-COMMERCE." *LEX ET SOCIETATIS* 8, no. 3 (2020).128-138, h. 129.

³ Sari, AA Made Yuni Purnama, and Suatra Putrawan. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN TRANSAKSI E-COMMERCE DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 9, no. 3 (2021): 446-457.h. 447.

Penjual wajib memperhatikan prinsip berikut dalam proses penyelenggaraan *e-commerce* yaitu:

- 1) prinsip kehati-hatian;
- 2) pengamanan serta integrasi tatanan Teknologi Informasi;
- 3) evaluasi pengamanan kegiatan Transaksi Elektronik;
- 4) efisiensi serta efektivitas biaya;
- 5) perlindungan terhadap konsumen seperti yang dijelaskan di undang-undang.⁴

Berdasarkan latar belakang yang ada, judul yang saya gunakan dalam penulisan jurnal hukum ini ialah "Tanggung jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*".

State of the art penelitian ini meliputi penelitian yang dilakukan sebelumnya yang dijadikan sebagai perbandingan dengan penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh "Ni Putu Ayu Bunga Sasmita dan I Wayan Novy Purwanto, dengan judul Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli *Online*, penelitian ini mempermasalahkan tentang bagaimanakah pengaturan perjanjian jual beli secara *online* dalam peraturan hukum di Indonesia, dan bagaimanakah penerapan asas konsensualisme dalam perjanjian jual beli secara *online*?"⁵ Selanjutnya, penelitian oleh "Ni Made Dewi Sukmawati, dan I Wayan Novy Purwanto, dengan judul Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Produk Kosmetik Palsu, dengan merumuskan masalah bagaimana tanggung jawab hukum pelaku usaha *online shop* terhadap konsumen akibat penggunaan produk kosmetik palsu?, dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat peredaran kosmetik palsu?"⁶ kemudian penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Sita Rani Devi, dan I Made Dedy Priyanto, dengan mengambil judul perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Oleh Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berbasis *Online*, penelitian ini mencari tahu mengenai validitas perjanjian jual-beli yang dilaksanakan daring sesuai aturan hukum yang ada serta perlindungan hukum milik pelaku usaha jikalau timbul aktivitas wanprestasi oleh pihak konsumen pada aktivitas elektronik dengan basis daring tersebut".⁷

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggungjawab para pelaku usaha kepada konsumen terkait perdagangan *online*?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami konsumen?

⁴ Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127-138.h. 128.

⁵ Sasmita, Ni Putu Ayu Bunga, and I. Wayan Novy Purwanto. "Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 8 (2020): 1138-1147.h. 1140.

⁶ Sukmawati, Ni Made Dewi, and I. Wayan Novy Purwanto. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Produk Kosmetik Palsu." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 3 (2019): 1-14.h. 5.

⁷ Devi, I. Gusti Ayu Sita Rani, and I. Made Dedy Priyanto. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERKAIT WANPRESTASI OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERBASIS ONLINE." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 9, no. 6 (2021): 1010-1019.h. 1012.

1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian mempunyai tujuan memaparkan bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha atas konsumen pada kegiatan perdagangan *online* dan memahami perlindungan hukum atas kerugian yang dialami konsumen.

2. Metode Penelitian

Metode yang dipergunakan yakni metode penelitian yuridis normatif. Peter Mahmud Marzuki menuturkan, “penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi”.⁸ Terkait penelitian ini, yang pengkajiannya atas dasar aturan undang-undang. Tak hanya itu, pengkajian masalah hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan pada doktrin hukum juga konsep-konsep hukum lewat literatur-literatur yang berhubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumennya serta perlindungan hukum terkait kerugian yang diderita konsumen. Jenis pendekatan yang dipergunakan yakni pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konsep hukum. Adapun sumber bahan hukumnya diperoleh dari bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder. Bahan hukum primernya berupa KUH Perdata, UUPK serta UU ITE, sedangkan bahan hukum sekundernya yakni literatur-literatur, jurnal ilmiah yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak pelaku usaha terkait kerugian yang diderita konsumennya. Bahan hukum penelitian dikumpulkan dengan menerapkan teknik studi dokumen yaitu melalui pengkajian tentang aturan mengenai fenomena hukum pada penelitian ini. Pengolahan dan analisis bahan hukumnya menggunakan deskriptif analitis yaitu mengkaji tanggung jawab pihak pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen serta perlindungan hukum untuk kerugian yang dirasakan konsumen dengan menggunakan KUH Perdata, UUPK dan UU ITE, serta dilakukan pengkajian dengan menggunakan teori, konsep, serta doktrin hukum. Pengkajian tersebut digambarkan dalam bentuk uraian secara deskriptif kualitatif.

3. Hasil serta Pembahasan

3.1. Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Online.

UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (kemudian disingkat UUPK) yang membahas mengenai tanggung jawab para pelaku usaha pada kesepakatan jual-beli dengan konsumennya. Pada Pasal 24 dijelaskan “pelaku usaha yang melakukan penjualan produk pada pelaku usaha lainnya, mempunyai tanggung jawab terkait tuntutan gugatan konsumen jika:

- 1) pelaku usaha lainnya melakukan penjualan ke konsumen tanpa melaksanakan perubahan atas produk itu sendiri;
- 2) pelaku usaha lainnya pada kegiatan jual-beli tak tau menau atas perubahan produk yang dilaksanakan pelaku usaha ataupun tak seperti yang dicontohkan.

Pasal tersebut sangat jelas memberikan kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan penjualan dengan tanpa merubah produk yang dijualnya. Merubah disini dapat

⁸ Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Grup, 2011), h. 35.

diartikan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mengurangi kualitas dari produknya apalagi merusak produk tersebut. Selain itu, pelaku usaha dilarang tidak tau menau tentang perubahan produk yang dicontohkan.

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa "Perlindungan Konsumen merupakan seluruh usaha yang menjamin suatu kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen". Pada aktivitas perdagangan produk minimal terdapat dua belah pihak yang terkait, yakni penyedia produk serta pengguna produk.⁹ Penyedia produk biasa disebut dengan pelaku usaha sedangkan pengguna produk disebut dengan konsumen. Adapun tanggung jawab para pelaku usaha pasti berhubungan dengan kerugian yang dirasakan konsumen, tak terkecuali pada kesepakatan jual-beli pada hukum perlindungan konsumen, sebuah tanggung jawab pelaku usaha disebut dengan *product liability*.¹⁰

Aturan mengenai *e-commerce* yakni pelaku usaha serta konsumen tak dilakukan langsung serta tak membuat kesepakatan langsung, sehingga kepercayaan dan segi keamanan menjadi faktor penting keberhasilan suatu transaksi. Jika satu pihak melaksanakan wanprestasi serta abai atas hak konsumen seperti dijelaskan pada UUPK. Adapun kewajiban ganti rugi atas pelaksanaan klausul pada suatu kesepakatan adalah aturan hukum yang disusun oleh kedua pihak. Maka dari itu, bukan Undang-Undang yang menetapkan jumlah ganti rugi serta besaran ganti rugi, tetapi dua pihak terkait yang menetapkan itu semua pada sebuah perjanjian. Adapun yang dijanjikan itu bersifat mengikat untuk mereka yang menyusunnya. Tanggung jawab kontraktual merupakan tanggung jawab secara perdata berdasarkan kontrak yang ada terkait kerugian yang diperoleh konsumen. Pada tanggung jawab kontrak, ada perjanjian diantara pelaku usaha dan konsumen.

Indonesia memberi perlindungan kepada konsumen transaksi *online* melalui Pasal 4 UUPK. Terdapat empat hak fundamental konsumen diantaranya, hak mendapat keamanan, hak memilih, hak didengar dan hak mendapat informasi. Pasal 4 UUPK menjabarkan beberapa hak konsumen yang diacuhkan para pelaku usaha, meliputi :¹¹

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, serta keselamatan mengonsumsi produk;
2. Hak memilih produk sesuai dengan nilai tukar, keadaan, serta agunan yang diperjanjikan.
3. Hak atas informasi yang jujur, jelas, benar terkait keadaan serta jaminan produk. Informasi ini berupa informasi atas produk ataupun profil produsen pembuat produk;
4. Hak di dengar pendapatnya serta keluhannya atas produk yang dipakai;
5. Hak memperoleh ganti rugi jika produk yang diterima tak seperti yang seharusnya.
6. Hak atas ganti rugi dengan tujuan memulihkan kondisi yang tak seimbang dikarenakan produk yang tak sesuai harapan dari konsumen.

Dalam Pasal 1320 KUH Perdata dijelaskan empat kriteria keabsahan sebuah kontrak, yakni:

⁹ Tumantara, Firman, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, (Malang: Setara Press, 2016), h.4.

¹⁰ Azizah, *Hukum Perseroan Terbatas*, (Malang: Setara Press, 2016), h. 27.

- 1) Pernyataan sepakat diantara pihak-pihak yang menyusun perjanjian berarti kesepakatan yang dibentuk dijalankan secara sadar, tidak ada paksaan, penipuan, atau kekeliruan.
- 2) kecakapan dalam melaksanakan tindakan hukum;
- 3) hal tertentu serta;
- 4) penyebab yang sifatnya legal.

Persyaratan pertama serta kedua merupakan persyaratan subyektif yang jika tak dipenuhi berarti satu pihak boleh memohon untuk membatalkan kesepakatan yang sudah disusun. Persyaratan ketiga serta keempat adalah persyaratan obyektif yang jika tak dipenuhi mengakibatkan perjanjian batal demi hukum. Pada Pasal 19 yang dimaksudkan membahas terkait tanggung jawab penggantian, Pasal 22 mengenai tanggung jawab membuktikan kesalahan pada perkara pidana, serta Pasal 23 UUPK membahas terkait gugatan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun Badan Peradilan pada pada wilayah kedudukan konsumen, jadi sesuai Pasal 28, beban pembuktian unsur kesalahan pada gugatan ganti rugi adalah tanggung jawab serta beban pengusaha itu sendiri. Pernyataan ini memberi dampak hukum dimana pelaku usaha yang mampu menunjukkan bukti bahwa kerugian yang terjadi bukanlah kesalahannya, maka ia tak perlu bertanggung jawab atas kerugian itu.

Tanggung jawab pada aktivitas jual-beli *online*, pelaku usaha berpotensi memperoleh tuntutan tanggung jawab, terutama jika produk yang dijual membuat rugi konsumennya. Pelaku usaha yang menjajakan produk ke konsumen wajib memberi informasi secara jelas, lengkap, serta tepat guna mencegah kesalahan transaksi.

Pasal 19 UUPK menyebutkan, tanggung jawab pengusaha yakni memberi penggantian atas terjadinya pencemaran atau kerusakan pada produk yang dijual kepada konsumennya. Penggantian tak semata berbentuk uang, namun dapat juga berbentuk penggantian atas produk sejenis ataupun yang nilainya sama, dapat pula berwujud pemberian santunan atas dasar aturan undang-undang yang ada.¹²

Asas hukum yang sering diberlakukan pada hukum perdata adalah penggantian hanya diwajibkan pada pengusaha untuk memberikan ke pihak yang merasa dirugikan jika kriteria berikut terpenuhi:

1. Sudah timbul kerugian pada konsumen,
2. Kerugian murni merupakan tindakan pelaku usaha,
3. Sudah ada pengajuan gugatan ganti rugi oleh pihak yang berdasarkan UU Perlindungan Konsumen mempunyai hak melakukan pengajuan gugatan (Pasal 46 ayat 1),
4. Sudah terbit putusan yang berkekuatan hukum kekal, jadi sudah boleh dilakukan, putusan itu mampu berbentuk hasil mufakat diantara pelaku usaha dengan konsumen yang sudah menyelesaikan sengketa lewat jalur perdamaian, ataupun berbentuk putusan arbitrase BPSK ataupun putusan pengadilan.¹³

¹² Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 3 (2022): 1493-1500.

¹³ *Ibid.*

Umumnya, UUPK entah dalam aturan pasal ataupun uraiannya telah cukup jelas. Ini tercermin dari penjelasan yang semakin luas serta cenderung memberi perlindungan terbaik untuk konsumennya. Sebagai contoh yakni dengan menjelaskan mengenai pembalikan beban pembuktian ketika membuktikan kesalahan yang wajib dibuktikan pengusaha, bukannya dari konsumen. Entah pada permasalahan pidana ataupun perdata. UUPK dengan lantang membahas terkait tanggung jawab dari pengusaha atas produknya yang menyebabkan kerugian untuk konsumen, maka pelaku usaha harus mematuhi. Adapun pertanggungjawaban itu mampu dijalankan lewat prosedur hukum perdata serta pidana berdasarkan tindakan melawan hukum. Tak hanya itu, UUPK pun memudahkan konsumen untuk melakukan pengajuan gugatan ganti rugi ke pelaku usaha.

3.2. Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen

Perlindungan hukum merupakan aspek penting dari kegiatan *e-commerce*. Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dari perlindungan hukum ini. Konsumen seringkali menjadi objek kerugian dalam transaksi ini, seperti ketika produk tiba yang tidak sesuai dengan yang dipesan, keterlambatan penerimaan produk, dan produk yang dipesan konsumen tidak dikirimkan. Pelaku usaha curang seperti ini sering disebut dengan wanprestasi. Pasal 4 UUPK memaparkan perihal hak konsumen ketika bertransaksi secara *online* sering diabaikan oleh para pelaku bisnis.¹⁴

Hak konsumen pada transaksi *e-commerce* telah diatur dalam UUPK. Artinya, konsumen dapat menuntut haknya terhadap pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran kesepakatan dalam transaksi tersebut. Minimnya pengetahuan dan kesadaran konsumen dalam transaksi *e-commerce* seringkali membuat konsumen berada pada posisi pasif.¹⁵ Hal ini, dapat berimplikasi pada perilaku curang oleh pelaku usaha dalam bertransaksi. Peserta bisnis *e-commerce* biasanya memilih model transaksi jual beli standar untuk melakukan transaksi. Persyaratan standar juga mempersulit konsumen untuk membatalkan transaksi ketika didapatkan adanya perilaku wanprestasi.¹⁶

Isi perjanjian yang hanya ditentukan oleh pelaku komersial menempatkan konsumen pada posisi rentan dalam transaksi *e-commerce*. Istilah standar yang digunakan dalam transaksi *e-commerce* juga diatur oleh sejumlah undang-undang dan peraturan. Pasal 8 UUPK mengatur tujuan pelarangan penggunaan istilah baku. Pasal 8 UUPK menjelaskan bahwa penggunaan istilah baku dalam hal kebebasan berkontrak menyebabkan ketidaksetaraan status diantara konsumen dengan pelaku usaha, serta pasal itu juga menegaskan kewajiban pelaku usaha dalam melindungi hak konsumennya ketika bertransaksi. UUPK Pasal 4 huruf d juga mengatur "Konsumen mempunyai hak mendengar pendapat serta pengaduannya mengenai penggunaan produk."

¹⁴ Syafriana, Rizka. "Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2017): 430-447. h. 435.

¹⁵ Suhadi, Endi, and Ahmad Arif Fadilah. "Penyelesaian Ganti rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online dikaitkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 7 (2021): 1967-1978.h. 1972.

¹⁶ Akhmaddhian, Suwari, and Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2016): 40-60.h. 42.

Pasal 4 huruf b dan huruf h memberi perlindungan hukum untuk konsumen ketika melaksanakan jual-beli di *e-commerce* terutama ketika menerima produk tak seperti yang dijanjikan. Pasal tersebut menyatakan: "Konsumen mempunyai hak menentukan produk serta memperolehnya dengan nilai tukar serta keadaan juga agunan sesuai kesepakatan, konsumen mempunyai hak atas kompensasi/ganti rugi apabila produk tak seperti yang dijanjikan." Pasal 5 ayat (1) UU ITE juga memberi perlindungan pada konsumen saat bertransaksi *e-commerce*: "Informasi elektronik, dokumen, ataupun cetakan elektronik adalah instrumen pembuktian yang sah." Adapun Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan, "Transaksi elektronik termasuk kontrak elektronik yang mengikat dua belah pihak." Pasal 28 ayat (1) UU ITE juga mendukung perlindungan konsumen yang menjelaskan: "tiap individu yang secara sengaja serta tanpa hak menyebarkan informasi kebohongan serta menyesatkan dan berakibat pada kerugian yang dialami konsumen pada transaksi *e-commerce*." Pasal 45 ayat (2) UU ITE kemudian menguraikan "tindakan seperti dipaparkan di Pasal 28 ayat (1) UUITE diancam dengan hukuman pidana penjara maksimal enam tahun ataupun denda maksimal Rp 1 miliar, pernyataan tersebut termaktub dalam Pasal 45 ayat (2) UUITE."¹⁷

Pasal 1320 KUH Perdata memaparkan, keabsahan sebuah kontrak ditentukan oleh kriteria subjektif: (1) persetujuan dan kecakapan para pihak dalam kontrak; (2) pokok-pokok perjanjian harus dinyatakan dengan jelas dan sesuai dengan hukum. alasan. Kedua kondisi tersebut harus dipenuhi agar kontrak transaksi menjadi valid. Keterampilan pelaku bisnis dan konsumen dapat menentukan efektivitas aktivitas pada *e-commerce*. Apabila kegiatan *e-commerce* yang tidak dilakukan secara langsung, keterampilan hukumnya sulit ditentukan, jika ketidakmampuan para pihak yang bertransaksi dapat diketahui sebelum transaksi, maka perjanjian dapat diakhiri.¹⁸ Keabsahan suatu kontrak dalam suatu transaksi *e-commerce* juga tergantung pada terpenuhinya syarat-syarat yang diatur dalam kontrak tersebut. Jika syarat-syarat kontrak telah berhasil dipenuhi oleh para pihak, maka kesepakatan pihak yang terlibat menjadi penting dalam menentukan sahnya suatu kontrak. Tercapainya suatu persetujuan transaksi terkait informasi yang ditawarkan melalui suatu sistem elektronik.¹⁹

Pada kesepakatan jual beli online perihal UUPK berdasarkan pada jenis perlindungan hukum yang diberikan ke konsumen, antara lain:

- a. Perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang, yakni perlindungan hukum yang diberikan UU ITE perlindungan Konsumen dengan menetapkan hak serta kewajiban pelaku usaha maupun konsumen, dan tanggung jawab para pelaku usaha terkait kerugian yang diperoleh konsumennya;

¹⁷ Mahesti, Indira Putri, and I. Gusti Ngurah Dharma Laksana. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 10 (2019): 1-17.h. 13.

¹⁸ Jayuska, Rizki. "Keabsahan Kontrak Pada Transaksi E-Commerce Melalui Media Internet Berdasarkan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Cahaya Keadilan* 4, no. 1 (2016): 43-57.h. 51.

¹⁹ Sari, AA Made Yuni Purnama, and Suatra Putrawan, *Op.cit.*, h. 448.

- b. Perlindungan hukum sesuai kesepakatan yang dibentuk, yakni perlindungan dari pihak penyedia aplikasi perdagangan *online* terkait informasi pribadi konsumennya serta memberi kompensasi atas setiap kerugian yang dialami konsumennya.²⁰

UU ITE dalam Pasal 21 angka 2 membahas perihal perlindungan hukum yang disusun para pihak, antara lain:

1. Apabila transaksi dijalankan sendiri, seluruh dampak hukum yang timbul akan menjadi tanggung jawab para pihak yang melaksanakan transaksi.
2. Apabila transaksi itu dijalankan dengan surat kuasa, seluruh dampak hukum atas perjanjian itu merupakan tanggung jawab pihak pemberi kuasa.
3. Apabila transaksi itu dijalankan lewat agen elektronik, seluruh dampak hukum atas perjanjian itu merupakan tanggung jawab pihak penyelenggara agen elektronik itu sendiri.

Aturan di Negara Indonesia yang mampu dipergunakan menjadi acuan ialah UUPK sebab mempunyai visi membangun tatanan perlindungan konsumen yang mana berisikan elemen kepastian hukum, keterbukaan informasi, juga jalan untuk memperoleh data, walaupun tak spesifik membahas terkait aktivitas jual-beli *online*. UUPK juga merupakan peraturan yang bersifat spesialis yang secara khusus mengatur transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami konsumen didasarkan pada UUPK dan UU ITE. UUPK dan UU ITE merupakan peraturan yang bersifat khusus terkait dengan transaksi jual beli dan transaksi *online*. Perlindungan yang diberikan oleh UUPK dan UU ITE merupakan perlindungan bersifat preventif yakni mencegah sebelum terjadinya kerugian kepada konsumen. Perlindungan preventif ini juga menjadi dasar Pemerintah melindungi konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online*.

4. Kesimpulan

Pertanggung jawaban untuk pelaku usaha atas konsumen pada kegiatan jual-beli *online* ialah memberi layanan, informasi atas produk yang diujakan secara jelas, jujur, serta memberi jaminan atas produk yang diujakan hingga sampai dengan aman di tangan pembeli, tak terkecuali memberikan kompensasi atas produk jikalau terjadi kekeliruan ataupun masalah. Sesuai Pasal 9 UUPK, sejatinya pelaku usaha mampu dituntut untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumennya. Pertanggungjawaban terhadap produk, dapat terlaksana apabila produk yang ditawarkan itu sudah membuat rugi konsumennya. Sedangkan perlindungan hukum untuk konsumen pada aktivitas perdagangan *online* mampu diberikan dari aspek kepastian hukum yang disebutkan pada UUPK dan UU ITE.

²⁰ Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, and I. Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 5 (2020): 758-766. h.761-762.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azizah, *Hukum Perseroan Terbatas*, (Malang: Setara Press, 2016).
Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Grup, 2011).
Tumantara, Firman, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, (Malang: Setara Press, 2016).

Jurnal:

- Akhmaddhian, Suwari, and Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2016).
- Devi, I. Gusti Ayu Sita Rani, and I. Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Oleh Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berbasis Online" *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 9, no. 6 (2021).
- Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 3 (2022).
- Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020).
- Jayuska, Rizki. "Keabsahan Kontrak Pada Transaksi E-Commerce Melalui Media Internet Berdasarkan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Cahaya Keadilan* 4, no. 1 (2016).
- Kapoh, Scivi Junifer. "Kajian Hukum Penerapan Kontrak Baku Elektronik Pada Transaksi E-Commerce." *Lex Et Societatis* 8, no. 3 (2020).
- Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2018).
- Mahesti, Indira Putri, and I. Gusti Ngurah Dharma Laksana. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 10 (2019).
- Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, and I. Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 5 (2020).
- Sari, AA Made Yuni Purnama, and Suatra Putrawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 9, no. 3 (2021).
- Sasmita, Ni Putu Ayu Bunga, and I. Wayan Novy Purwanto. "Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 8 (2020).
- Suhadi, Endi, and Ahmad Arif Fadilah. "Penyelesaian Ganti rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online dikaitkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 7 (2021).

- Sukmawati, Ni Made Dewi, and I. Wayan Novy Purwanto. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Produk Kosmetik Palsu." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 3 (2019).
- Syafriana, Rizka. "Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2017).

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58).