

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Ketut Wiranata Adi Tatar, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: wiranataaditatar@gmail.com
I Wayan Novy Purwanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: novy_purwanto@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab pihak pelaku usaha terhadap konsumen terkait transaksi jual beli online sesuai dengan perundang – undangan yang ada di negara Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normative. Hasil penelitian ini adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam kegiatan transaksi jual beli online terhadap produknya. Adapun perlindungan hukum terhadap konsumen saat terjadinya aktivitas jual beli online yaitu diatur dalam Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 jo Undang- Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Tranksasi Elektronik dan juga diperkuat dengan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen, Jual beli online*

ABSTRACT

This study aims to find out and understand the forms of responsibility of business actors towards consumers related to online buying and selling transactions in accordance with existing laws in Indonesia. This study uses normative legal research methods. The results of this study are the responsibilities of business actors towards consumers in online buying and selling transactions for their products. As for legal protection for consumers when online buying and selling activities occur, it is regulated in Law no. 11 of 2008 in conjunction with Law no. 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions and also strengthened by Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Key Words: *Responsibility, Consumer Protection, Buying and selling online*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan teknologi yang berkembang pesat saat ini seperti teknologi menciptakan kemudahan dalam suatu transaksi khususnya transaksi jual beli online kemudian mengakibatkan maraknya situs-situs online. Transaksi jual beli online mempermudah dalam melakukan transaksi jual beli online dengan orang-orang yang berada di berbagai dunia yang berkaitan dengan bidang social, ekonomi, dan budaya, dalam perkembangan pada teknologi yang pesat mengakibatkan perubahan masyarakat global.¹

¹ Putra, I Made Dwija Di dan Ida Ayu Sukihana “Tanggung Jawab Penyediaan Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1, No.3 (2018): 1-15.

Khususnya di Indonesia yang terkenal dengan keanekaragamannya dan juga sumber daya alam yang ada, hal tersebut sangat berdampak besar di Indonesia baik berdampak positif maupun negatif bagi seluruh kalangan masyarakat. Aktifitas dari adanya situs jual beli *online* merupakan siklus perputaran ekonomi digital yang terjadi pada semua kalangan dikarenakan lebih efisien dan hemat waktu.²

Akibat dari permasalahan yang timbul maka Indonesia mengeluarkan peraturan yang mengatur mengenai transaksi elektronik yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau disingkat dengan UU ITE, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, dan adapun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau disingkat dengan UU PK mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap hak konsumen, namun pada implementasinya dalam UU PK belum sepenuhnya mengatur perihal transaksi berbasis *online*. Dikarenakan transaksi online adalah jaringan yang terbuka, maka demikian keadaan inipun yang menyebabkan timbulnya akibat baik positif ataupun negatif. Dari segi positifnya dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan, sehingga dampak positifnya membuat konsumen dalam melakukan aktifitas ekonomi seperti berbelanja menjadi mudah dan efisien untuk dilakukan, adapun dari segi negatifnya terkait dengan adanya kepastian hukum, karena transaksi jual beli *online* ini keamanannya sampai saat ini masih belum dapat dipastikan.³

Bentuk dari transaksi jual beli *online* memakai kontrak elektronik yang memiliki unsur-unsur yang wajib dipenuhi. Unsur-unsur tersebut terdapat dalam ketentuan UU PK yang berfungsi untuk melindungi hak dari konsumen dalam bertransaksi. Perlindungan hukum merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam transaksi jual beli *online*, acapkali konsumen sebagai pihak yang dirugikan karena menjadi objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha. Dengan banyaknya aktivitas transaksi jual beli *online* yang dilangsungkan lewat sarana internet, sehingga dibutuhkan kepastian hukum guna memastikan keamanan, terutama untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dalam transaksi jual beli *online*.⁴

Dalam penulisan dengan bentuk *state of art* ini terdapat beberapa bentuk karya penulisan yang memiliki tema yang mirip dengan karya tulisan ini, namun terdapat perbedaan pokok pembahasan dan tajuk fokus permasalahan yang diangkatnya. Adapun penulisan sebelumnya yaitu penelitian oleh "Ni Made Sukmawati dan I Wayan Novy Purwanto, dengan judul Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha *Online Shop* Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Produk Kosmetik Palsu, dengan rumusan 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?"⁵, dan "Ni Made Dwi

² Widyantari, Ni Putu Trisna, dan A.A. Ngurah Wirasila, "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksihonestan Produk pada Jual Beli Online" *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7, No.8,(2019):1-15.

³ Fitriah., "Tanggung Jawab Produk Dalam Transaksi E-Commerce". *Jurnal Solusi* 19, No.1(2021):118-125.

⁴ Sari, A.A Made Yuni Purnama dan Suatra Putrawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi" *Kertha Semaya Journal Ilmu Hukum*, 9, No.3 (2021): 446-447.

⁵ Sukmawati, Ni Made Dewi, dan 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.

Andiari dan Desak Putu Dewi Kasih, dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Terkait Transaksi Barang Palsu Pada Situs Jual Beli *Online*" dengan rumusan masalah bagaimanakah perlindungan hukum terhadap hak konsumen terkait transaksi barang palsu pada situs jual beli online, dan bagaimanakah akibat hukum terhadap pelaku usaha terkait transaksi barang palsu pada situs jual beli *online*?⁶

Berdasarkan *state of art* diatas terdapat letak pembeda terkait dengan yang penulis akan teliti. Pada penelitian ini, penulis meneliti mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam kegiatan transaksi jual beli *online* dan bagaimanakah upaya hukum yang dapat ditempuh apabila timbulnya permasalahan dalam transaksi jual beli online guna melindungi konsumen. Maka latar belakang yang telah diuraikan adapun dalam judul yang penulis gunakan dalam penulisan jurnal hukum ini ialah "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TERKAIT TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE".

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam kegiatan transaksi jual beli *online*?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat ditempuh apabila timbulnya permasalahan dalam transaksi jual beli online guna melindungi konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini berguna untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dan untuk mengetahui apa upaya hukum yang dapat ditempuh apabila timbulnya permasalahan dari akibat transaksi jual beli *online*.

2. Metode Penelitian

Dalam penulisan jurnal ini yang digunakan ada metodologi penelitian hukum normatif atau yang difokuskan mengkaji pada undang-undang dengan pemecahan masalahnya menggunakan peraturan perundang-undangan dengan ketentuan secara khusus. Metode pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu *statute approach*, metode ini dilakukan dengan mengkaji berbagai aturan hukum yang berkaitan dengan transaksi jual beli *online*. Adapun bahan hukum primer yang digunakan yaitu KUHP, UU PK dan UU ITE. Sumber bahan hukum penelitian ini mencakup 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 ataupun norma yang tertuang dalam Bahasa yang signifikan.

⁶ Andiar, Ni Made Dwi, dan Desak Putu Dewi Kasih, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Terkait Transaksi Barang Palsu Pada Situs Jual Beli *Online*" *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 9, No.6(2021):926-935. h.5

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli *Online*

Tujuan utama dari transaksi *online* adalah untuk memudahkan konsumen dalam kegiatan jual beli melalui metode *online* yang aman. Dengan begitu, memberikan pelayanan yang aman dan baik merupakan prasyarat untuk kebijakan yang aman pada transaksi elektronik. Ketetapan yang menegaskan akan perjanjian ada pada jilid III KUHPerdota. Pasal 1320 KUHPerdota dijelaskan empat poin mengenai keabsahan dalam sebuah kontrak yaitu :

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 yang pertama dan kedua merupakan persyaratan yang subjektif apabila tidak dipenuhi berarti salah satu pihak boleh memohon untuk membatalkan kesepakatan yang sudah disusun. Persyaratan yang ketiga dan keempat merupakan persyaratan objektif yang apabila tidak dipenuhi mengakibatkan perjanjian batal demi hukum.

Ketentuan dalam KUHPerdota ini bersifat terbuka dan berfungsi untuk mengatur saja yakni mengandung asas kebebasan berkontrak, artinya setiap orang memiliki hak untuk menentukan jenis-jenis dari perjanjian tersebut. Kebebasan ini diinterpretasikan dalam ketentuan Pasal 1337 KUHPerdota yang menyatakan bahwa : “suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan juga ketertiban umum”.

Dalam UU PK 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 diatas sangat jelas menjelaskan mengenai kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan penjualan dengan tanpa merubah produk yang dijualnya. Pengertian mengenai merubah diartikan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mengurangi kualitas mengenai produknya ataupun merusak produk tersebut. Adapun, pelaku usaha dilarang juga untuk tidak tau menau tentang perubahan produk yang dicontohkan.

Berkaitan mengenai ketentuan tersebut dalam Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen merupakan seluruh usaha yang menjamin suatu kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen”. Pada aktivitas dalam transaksi jual beli produk minimal terdapat dua belah pihak yang terkait yakni penyedia produk dan serta pengguna produk.⁷ Adapun tanggung jawab pelaku usaha pasti berhubungan dengan kerugian yang dirasakan konsumen, terkait

⁷ Tumantara, Firman, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, (Malang, Setara Press, 2016), h.4.

dengan kesepakatan jual-beli pada hukum perlindungan konsumen, sebuah tanggung jawab usaha disebut dengan *product liability*.⁸

Indonesia dalam memberi perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* melalui Pasal 4 UU PK. Terdapat empat hak konsumen dalam UU PK diantaranya menjabarkan beberapa hak konsumen yang diacuhkan oleh para pelaku usaha meliputi :⁹

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 maupun biografi produsen pembuat produk;
4. Hak didengar 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.

Tanggung jawab dalam aktivitas transaksi jual beli *online* oleh pelaku usaha memiliki potensi untuk bertanggung jawab, terutama terkait produk yang dijual berpotensi merugikan konsumen. Pelaku usaha yang memasarkan produknya kepada konsumen wajib memberi informasi secara jelas, lengkap, serta tepat guna mencegah kesalahan transaksi.¹⁰

Diperlukannya undang-undang yang memperkuat posisi konsumen yaitu UUPK ini karena banyaknya masyarakat umum yang sangat awam mengenai suatu produk yang dijual pada situs jual beli *online* ini. Hal tersebut terlihat dengan jelas ketika adanya suatu hukum yang memberikan atau memastikan masyarakat untuk dapat kepastian dalam hukum sedangkan, dalam hukum perlindungan konsumen secara tidak langsung memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu dan jaminan pada konsumen dalam melakukan aktivitas transaksi dengan penuh tanggung jawab.¹¹ Larangan-larangan oleh pelaku usaha sudah diatur dalam Pasal 8 huruf (a) UU PK yang menyatakan pelaku usaha dilarang memperjual belikan barang yang bertentangan dengan standar yang ditentukan dalam undang-undang. Dalam pasal tersebut sudah tertera jelas bahwasanya pelaku usaha memiliki larangan yang sudah diatur kedalam aturan yang ada akan tetapi tetap saja ada yang melanggar dengan berbuat curang terhadap konsumen. Hal ini mengakibatkan posisi konsumen menjadi tidak kuat serta seringkali dirugikan.¹²

⁸ Azizah, *Hukum Perseroan Terbatas*, (Malang, Setara Press, 2016), h.27.

⁹ Fauzi, Ahmad dan 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.

¹⁰ Yanti, Ni Kadek Putri dan I Wayan Novy Purwanto, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*", *Jurnal Kertha Desa*, 10, No. 11, 1140-1159. h.6

¹¹ Maru, Ahmad dan Sutarmn Y., *Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2004), h.41.

¹² Dewi, Rai Agustia dan I Nyoman Suyatna, "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Online*" *Journal Kertha Semaya Ilmu Hukum*, 4, No.2, (2016):1-13.

Adapun perundang-undangan yang memperkuat posisi konsumen tertera diatur dalam pada Pasal 5 ayat (1) UU ITE memberi perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* yaitu informasi elektronik, dokumen, ataupun cetakan elektronik adalah instrumen pembuktian yang sah dan dalam Pasal 9 UU ITE yakni, para produsen yang mempromosikan suatu produknya lewat elektronik harus memberikan informasi yang jujur dan benar dalam mempromosikan suatu produk yang dijualnya. Bilamana melanggar maka menjadi tanggung jawabnya, dalam hal ini adalah pelaku usaha yang dimana dalam memberikan penawaran suatu barang harus memberikan informasi yang jelas akan suatu produk atau barang yang akan dijualnya, sehingga tidak merugikan konsumen. Dalam Pasal 28 UU ITE juga mengatur apabila konsumen mengalami kerugian terkait transaksi jual beli *online* yang berbunyi bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Jika dalam transaksi jual beli online pada konsumen dengan pelaku usaha terjadi suatu kerugian yang berakibat pada penggunaan dan pemanfaatan atas suatu produk atau barang yang ditawarkan pelaku usaha, maka dalam hal tersebut konsumen memiliki hak penuh untuk meminta pertanggungjawaban, dalam artian konsumen berhak juga memperoleh ganti rugi dan bagi pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas ganti rugi yang timbul ataupun terjadi terhadap konsumen.

Dalam perundang-undangan yang berlaku di Indonesia yang mengatur terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen sudah tertera dengan jelas, yang berfungsi untuk diterapkan pada kegiatan transaksi jual beli *online*. Maka dari hal tersebut pihak konsumen dan pelaku usaha wajib memahami mengenai kewajibannya agar suatu aturan yang telah ditetapkan dapat berjalan sebagaimana undang-undang tersebut diatur.

3.2. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Apabila Timbulnya Permasalahan Dalam Transaksi Jual Beli Online Guna Melindungi Konsumen

Upaya Hukum yang dapat ditempuh guna melindungi konsumen dalam transaksi jual beli *online* apabila timbulnya kerugian terhadap konsumen atas barang atau produk yang diberikan baik itu berupa ganti rugi maupun mengganti suatu produk yang telah diperjanjikan. Maka dalam transaksi jual beli *online* ini diharapkan terciptanya kerjasama yang saling menguntungkan satu sama lain agar meningkatkan standar mutu suatu produk.

Mengenai Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen guna mempertanggungjawabkan yang disebabkan oleh pelaku usaha yaitu diatur dalam beberapa undang-undang yaitu:

1. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam UU PK dijelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dapat disimpulkan dalam pasal tersebut bahwa apabila timbulnya permasalahan terkait kerugian terhadap konsumen, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas produknya yang dijualnya ketika terjadi aktivitas transaksi jual beli *online*. Adapun dalam Pasal 45 ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan

pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum dan Pasal 45 ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang ini secara khusus mengatur mengenai masalah informasi dan perdagangan elektronik. Dalam Pasal 17 ayat (2) para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Adapun dalam Pasal 38 bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Berdasarkan pasal tersebut apabila timbulnya suatu permasalahan dalam transaksi jual beli *online* terhadap konsumen dapat mengajukan upaya hukum berupa gugatan ke pengadilan, namun kebanyakan masyarakat enggan untuk melaksanakan gugatan tersebut ke tahap pengadilan dikarenakan proses yang dilakukan sangat ribet dan panjang.

Apabila timbulnya permasalahan dalam transaksi jual beli *online*, terdapat 5 opsi yang tersedia dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara yudisial (litigasi) dan non litigasi (*alternative dispute resolution-ADR*) yaitu¹³:

1. Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

2. Non Litigasi

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur pengadilan adalah dengan *alternative* penyelesaian. Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Berdasarkan aturan di negara Indonesia yang mampu dipergunakan menjadi acuan ialah UU PK dikarenakan mempunyai elemen kepastian hukum dan UUPK merupakan peraturan yang bersifat spesialis yang mengatur secara khusus mengenai transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen. Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen diatur pada UU PK dan UU ITE, peraturan-peraturan yang tertera dalam undang-undang tersebut merupakan aturan yang bersifat khusus terkait dengan transaksi jual beli *online*. Perlindungan yang diberikan oleh UU PK dan UU ITE merupakan perlindungan bersifat preventif yaitu mencegah sebelum timbulnya permasalahan contohnya seperti kerugian terhadap konsumen. Perlindungan preventif ini bisa dijadikan acuan atau tajuk oleh Pemerintah dalam rangka melindungi konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online* agar tidak dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha.

¹³ Dewi, Anggraeni RR dan Acep Heri Rizal "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce*) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan", *Jurnal Social & Budaya Syar-I* 6, No. 3 (2019): 223-239

4. Kesimpulan

Pelaku usaha wajib bertanggungjawab terhadap konsumen terhadap aktivitas transaksi jual beli *online* yaitu dalam memberi informasi atau suatu produk yang ditawarkan dengan secara jelas, jujur, serta memberi jaminan atas produk. Apabila timbulnya suatu permasalahan dapat dilakukan aksi – aksi sesuai dengan Pasal 9 UU PK, sejatinya pelaku usaha mampu dituntut untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami terhadap konsumennya. Pertanggungjawaban terhadap produk, dapat terlaksana apabila produknya membuat rugi konsumennya. Maka adanya UU PK dan UU ITE untuk memberikan kemampuan untuk adanya kepastian hukum terhadap konsumen. Penyelesaian masalah antara pelaku usaha dengan konsumen dapat dilaksanakan dengan melalui 2 cara yaitu melalui pengadilan (litigasi) ataupun non litigasi (*Alternative Dispute Resolution-ADR*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azizah, *Hukum Perseroan Terbatas*, (Malang, Setara Press, 2016).
- Fitriah., “Tanggung Jawab Produk Dalam Transaksi E-Commerce”. *Jurnal Solusi* 19, No.1(2021).
- Maru, Ahmad dan Sutarmn Y., *Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2014).
- Tumantara, Firman, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, (Malang, Setara Press, 2016).

Jurnal:

- Andiari, Ni Made Dwi, and Desak Putu Dewi Kasih, “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Terkait Transaksi Barang Palsu Pada Situs Jual Beli *Online*” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 9, No.6(2021):926-935.
- Anggraeni, RR Dewi and Acep Heri Rizal “Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce*) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan”, *SALAM: Jurnal Sosial & Budaya Syar-I* 6, No. 3 (2019):223-238.
- Dewi, Rai Agustia and I Nyoman Suyatna, “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Online*” *Journal Kertha Semaya Ilmu Hukum*, 4, No. 2, (2016).
- 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.
- Putra, I Made Dwija Di dan Ida Ayu Sukihana “Tanggung Jawab Penyediaan Aplikasi Jual Beli *Online* Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1, No. 3 (2018).
- Sari, A.A 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.

- 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.
- Widyantari, Ni Putu Trisna, and A.A. Ngurah Wirasila, "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk pada Jual Beli Online" *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 7, No.8 ,(2019):1-15.
- Yanti, Ni Kadek Putri dan I Wayan Novy Purwanto, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*", *Jurnal Kertha Desa*, 10, No. 11(2023):1149-1159.

Peraturan Perundang-Undang:

- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.
- 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.