

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN BARANG MENGUNAKAN TRANSKASI ONLINE (E- COMMERCE)

I Gede Sanathana Sathya Dharma Pasek, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: sathyadarmaaa@gmail.com

Ni Putu Purwanti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: putu_purwanti@unud.ac.id

ABSTRAK

Dalam tulisan ini tujuan yang dicapai yakni menambah wawasan terkait proses hukum perlindungan konsumen yang berlaku pada transaksi elektronik (E-commerce) serta bagaimana hukum perlindungan atas penyelesaian pada perilaku konsumen selama transaksi online apabila terjadi permasalahan hukum yang mengakibatkan kerugian pada konsumen. Pisau analisis dalam studi ini menerapkan kajian yuridis normatif yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan mengenai hukum perlindungan bagi setiap konsumen dan transaksi menggunakan media elektronik yang menimbulkan kerugian. Hasil analisis terhadap studi ini menyiratkan bahwa kenyataannya transaksi menggunakan media internet ternyata masih adanya ketidaksesuaian terhadap hak-hak konsumen sesuai dengan UU yang termuat dalam hal ini menimbulkan kerugian yang dilakukan pelaku sehingga terjadinya penyimpangan pada UUPK dan UU ITE. Situasi ini menimbulkan perselisihan yang harus dipertanggungjawabkan oleh penanggungjawab selaku pemilik usaha terkait pengaduan yang dilakukan konsumen. Jika pemilik usaha sudah berani untuk berbagi informasi yang tidak sesuai tentang produk atau jasa tertentu diperdagangkannya, maka secara tidak langsung pihak usaha harus bertanggungjawab atas timbulnya kerugian terhadap pelanggan, sebagaimana telah tercantum dalam Pasal 19 Ayat (1) UUPK terkait pertanggungjawaban mengenai kerugian. Penyelesaian permasalahan ini dapat tindaklanjuti dengan 2 upaya yaitu menggunakan jalur pengadilan atau luar pengadilan.

Kata Kunci: *E-commerce, Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha*

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the legal process for consumer protection applies to electronic transactions (E-commerce) and how the legal protection for settlements on consumer behavior during online transactions occurs if there are legal problems that result in losses to consumers. This study uses a normative legal research method that focuses on the approach to laws and regulations regarding the legal protection of every consumer and transactions using electronic media that cause losses. The results of the analysis of this study imply that in fact transactions using internet media are still incompatible with consumer rights in accordance with the applicable law, in this case causing harm to the perpetrators so that there are deviations in the UUPK and UU ITE. This situation is something that must be done by the person in charge as a business voter regarding complaints made by consumers. If the owner has dared to share information that is not in accordance with his particular product or service, then the business actor must indirectly be responsible for the loss to consumers, as stated in Article 19 Paragraph (1) of the UUPK regarding liability for losses. The resolution of this problem can be followed up with 2 efforts, namely using the court or outside the court.

Keywords: *E-commerce, Legal Protection, Consumers, Business Actors*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Melihat kemajuan IPTEK didunia, membuat perekonomian di Indoneisa memasuki babak baru yang banyak adanya perubahan bagi keberlangsungan

kehidupan yang dijalani masyarakat saat ini. Dengan adanya kemunculan terhadap perubahan teknologi khususnya pada bidang perdagangan dalam penggunaan teknologi elektronik mengubah cara berkomunikasi sebagai penghubung antar penjual dan pembeli lebih cepat dan praktis. Teknologi Informasi atau *informasi technology* (IT) menciptakan peluang-peluang bisnis baru yang kegiatan perekonomiannya dilakukan melalui media internet.¹ Sehingga mendorong bertambahnya informasi transaksi jual/beli menggunakan internet yang memunculkan istilah *E-commerce*. Dengan adanya pengaruh globalisasi sekaligus membawa pengaruh pada para pengguna IT dapat mempengaruhi pemikiran masyarakat menjadi lebih berkembang sehingga mampu mendorong perubahan terhadap sosial, ekonomi dan hukum di Indonesia.²

Banyaknya manfaat yang muncul dengan adanya kemajuan teknologi informasi membuat banyak masyarakat beralih menggunakan kemajuan ini salah satunya dengan menciptakan jual beli menggunakan teknologi informasi. Istilah *E-commerce* sudah sangat mengubah cara pandang masyarakat dalam proses perdagangan karna pelayanan yang diberikan dalam *E-commerce* ini sangat membuat segalanya menjadi efisien. *E-commerce* merupakan suatu kontrak dagang yang telah dibuat dimana prosesnya telah di atur dalam bidang hukum perdata.³

Perdagangan dengan menggunakan metode teknologi informasi yang canggih ini telah mengubah interaksi yang pada awalnya transaksi perdagangan dilakukan secara langsung yang mengharuskan para konsumen dan pihak usaha bertemu, tetapi saat ini aktivitas transaksi dapat dilakukan secara daring menggunakan media internet. Mekanisme transaksi seperti pembayaran dan pengiriman yang mulanya dilakukan secara tidak langsung namun sekarang dipermudah dengan menggunakan uang elektronik (*digital cash/e-money*). Adanya banyak peluang besar yang terlihat pada sistem *E-commerce* ini banyak pihak usaha tertarik melakukan jual beli menggunakan media transaksi elektronik yang telah tersedia seperti Shopee, Tokopedia, OLX, Lazada, dan forum jual-beli lainnya dengan diharapkan dapat beralih menjadi produsen mampu mengisi kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Teknologi informasi menjadi prospektif masa depan bagi Indonesia karena mampu memberikan kontribusinya dalam kesejahteraan manusia. Kemudahan yang dalam kegiatan jual-beli melalui transaksi elektronik tidak lepas terhadap resiko-resiko negatif ketika konsumen merasa dirugikan atas perbuatan pelaku usaha. Namun dalam praktik bisnisnya melalui media elektronik ini yang dilakukan oleh para konsumen (pembeli) dan pihak usaha (penjual), transaksi elektronik yang mekanisme transaksi pembayaran dan terkait informasi produk yang dilakukan secara tidak langsung ini memungkinkan terjadinya suatu permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hukum dan jaminan dalam bertransaksi online di *E-commerce*. Dilihat pada situasi yang terjadi saat seorang pembeli melakukan transaksi online sangat berbeda ketika mereka berbelanja langsung ke pasar tradisional/modern. Misalnya seorang pembeli melakukan pembelian di salah satu *platform E-commerce* dan dirugikan atas barang

¹ Putra, S. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 2 (2014): 287-307

² Siswanto, S. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik* (Jakarta, Rineka Cipta, 2009), 39.

³ Mariam, D.B. *Komplikasi Hukum Perikata* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001). 281.

yang dibelinya yang diperbuat oleh perbuatan penjual seperti produk yang dikirimkannya tidak sesuai dengan konfirmasi awal kesepakatan, barang yang telah dipesan tidak dikirimkan, produk yang dikirim terdapat kerusakan dan lain-lain. Hal tersebut mengharuskan pembeli untuk melakukan komplain kepada pelaku usaha untuk menerima hak atas barang yang telah dipesan, maka itu pihak usaha memiliki kewajiban untuk memberikan barang dengan kualitas bagus yang telah disepakati diawal perjanjian transaksi online. Terkadang pelaku usaha tidak menerima complain terhadap produk yang telah dikirimkannya, padahal setiap konsumen berhak atas informasi detail mengenai produk karena menginginkan keyakinan bahwa produk yang dibeli dari segi kualitas aman dan tidak berbahaya bagi dirinya. Dalam manfaat kemajuan teknologi dengan ada intensifikasi kesadaran terhadap dunia sebagai arus globalisasi, yang mungkin menciptakan adanya akses tidak sah terhadap informasi melalui internet sehingga dapat menyebabkan munculnya penafsiran hukum yang tidak sah yang tidak bagi masyarakat umum dan diperlukannya ahli hukum dalam mengani permasalahan tersebut. Perbuatan kejahatan oleh pelaku usaha kerap disebut *cybercrime* yang termasuk pada tindakan penipuan dengan menggunakan teknologi internet untuk memperoleh suatu keuntungan dengan dasar tindakan yang mampu merugikan orang lain.⁴Penipuan ini kerap dilakukan oleh oknum yang berbeda tidak hanya pelaku usaha yang buruk. Kondisi seperti ini menyebabkan kedudukan pembeli dan pihak usaha menjadi tidak setara yang mengakibatkan lemahnya posisi konsumen dalam melakukan transaksi online yang dapat dimanfaatkan dengan cuma-cuma untuk memperoleh keuntungan sepihak.

Perlindungan terhadap konsumen harus menjadi salah satu fokus pusat perhatian, karena dalam pembangunan ekonomi di Indonesia investasi asing dalam perdagangan internasional yang berkaitan erat dalam ekonomi di Indonesia dapat membawa implikasi yang bersifat negative bagi perlindungan konsumen.⁵ Mengingat banyaknya permasalahan yang timbul pada sistem transaksi di E-commerce yang kerap menimbulkan kecurangan, dirasa sangat penting perlu adanya pengaturan hukum dalam Undang-Undang mengenai perlindungan melakukan transaksi internet khususnya pembeli sebagai konsumen yang mampu mengatur segala aktivitasnya. Setiap tindakan dalam pergerakan pada transaksi online ini telah tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen yaitu menjadi tumpuan yang kuat bagi pemerintah Indonesia untuk melakukan pemberdayaan bagi pembeli. Pemerintah mengeluarkan pemberlakuan terhadap UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen dan pemerintah mengeluarkan peraturan khusus internet pada UU No. 11 Tahun 2008 mengenai ITE. Hal ini mengurangi kesenjangan dalam peraturan perundang-undangan yang timbul akibat kesalahan pihak usaha.

Dalam menjaga originalitas dari sebuah penelitian, maka penulis akan mencantumkan *state of art* yang dalam hal ini digunakan untuk mengembangkan isi penelitian-penelitian yang telah ada dengan membahas lebih rinci mengenai substansi dari pembahasan penelitian tersebut, dengan mengambil acuan dari beberapa jurnal sebagai pembanding salah satunya jurnal yang ditulis oleh Irlan Anugrah dan Ichwan Setiawan dengan judul

⁴ Kurnia, I. dan Martinelli, I. "Permasalahan Dalam Transaksi E-commerce." *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* 4, No. 2 (2021): 343-350.

⁵ Husni.S, Neni.S.I. *Hukum Perlindungan Konsumen* (CV. Mandar Maju, Bandung), 3.

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG SECARA ONLINE”⁶ dalam tulisan ini dibahas mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi baik daeri pelaku usaha maupun para konsumen dalam penjualan seara elektronik tersebut. Kemudian jurnal acuan selanjutnya yaitu Jurnal Kajian Islam Kontemporer Volume 13 , No. 2, Desember 2022 yang ditulis oleh, Reski padila dan Hurriah Ali Hasan dengan Judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM KASUS PEMBATALAN TRANSAKSI PADA APLIKASI BELANJA ONLINE” dimana jurnal ini menitikberatkan pada konteks hukum islam untuk memandang perlindungan pada konsumen dalam transaksi digital ini.⁷ Letak pembedanya dengan jurnal ini yakni membahas mengenai Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa di rugikan karena kecurangan pelaku usaha dalam transaksi secara elektronik serta bagaimana upaya yang bisa dilakukan guna menyelesaikan permasalahan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Dari paparan dalam latar belakang tersebut, fokus utama dalam inti masalah yang diangkat tertuang dalam rumusan berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen yang merasa di rugikan akibat kecurangan pelaku usaha dalam melakukan transaksi di *E-commerce*?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan guna menyelesaikan permasalahan kecurangan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam melakukan transaksi di *E-commerce*?

1.3. Tujuan Penulisan

Maksud yang ingin dicapai pada jurna ini adalah guna mengetahui perkembangan teknologi internet di Indonesia mengenai sistem hukum perlindungan konsumen yang pada saat ini masih banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga membuat kerugian-kerugian konsumen atas penggunaan jasanya, serta upaya penyelesaian yang menimbulkan suatu bentuk kerugian yang diperoleh konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan melalui media elektronik.

2. Metode Penelitian

Penulisan dari artikel ini ditinjau dengan analisis normative yakni penelitian hukum yang memposisikan aturan sebagai fondasi dalam norma-norma hukum, dianalisis dengan menelisik bahan hokum primer. Dari segi bahan sekunder memanfaatkan buku, literature, dan jurnal. Pembahasan penelitian nomatif ini menggunakan sudut pandang yang berasal dari pendekatan undang-undang sebagai objek kajian yang telah dirumuskan dengan jelas dan tidak bertentangan dengan norma hukum.⁸

Sumber-sumber yang dipergunakan untukk mengumpulkan bahan dalam penulisan jurnal ini yakni adalah diperoleh dari (1) UU No. 8 Tahun 1999

⁶ Anugrah, Irlan dan Ichwan Setiawan. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online. *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 6 No. 2, Hal 2613 - 2623

⁷ Padila, Reski, dan Hurriah Ali Hasan. 2022. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kasus Pembatalan Transaksi Pada Aplikasi Belanja Online. *Jurnal Pilar*, Vol. 13, No.2, Hal 281-291.

⁸ Bambang. S. *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta, Rajawali Pers, 2010), 86.

dan UU No. 11 Tahun 2008 (bahan hukum primer). (2) Studi keputusan yang diperoleh dari bahan hukum sekunder dengan memberikan penjelasan terhadap penelusuran yang bersumber dari hasil analisis konseptual dan teoritis terhadap objek penelitian ini.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Yang Dapat Diperoleh Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pelaku Usaha Dalam Bertransaksi *E-commerce*

Dengan kemajuan teknologi informasi ini, transaksi *E-commerce* menjadi salah satu tempat yang hadir secara spektakuler dilingkungan masyarakat dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam setiap transaksi yang dilakukannya. Melalui sistem transaksi yang diperkenalkan oleh *E-commerce* yang semula paradigma menggunakan bisnis kalsik yang biasanya mengharuskan dilakukan dimana para pelaku usaha (penjual) dan konsumen (pembeli) secara fisik harus bertemu yang biasanya dilakukan pada transaksi pasar tradisional berubah menjadi telemarketing (marketing yang dilakukan secara jarak jauh menggunakan internet).⁹ Dalam hal ini harus dilandasi dengan rasa kepercayaan yang mendasar anatar pelaku usaha maupun konsumen dikarekana tidak saling bertemunya para pihak secara langsung dalam bertransaksi.

Saat ini banyak pelaku usaha dalam pelaksanaan kegiatan *E-commerce* berpihak pada perbisnis *onlineshop* dengan pertimbangan-pertimbangan yang membahwa keuntungan positif yang berpengaruh besar dalam pemasaran produknya sehingga dapat diperkenalkan di seluruh dunia. Dengan berbagai dampak positif yang diperoleh melalui transaksi elektronik (*E-commerce*) banyak pihak usaha memanfaatkan situasi ini untuk melakukan kecurangan seperti melakukan penipuan. Dalam setiap kegiatan transaksi melalui *E-commerce* dapat saja menimbulkan kerugian terhadap pihak konsumen. Dengan adanya permasalahan hukum seperti ini membuat lemahnya posisi para konsumen dibandingkan dengan posisi pelaku usaha, dalam melakukan kegiatan jual-beli *E-commerce* pihak konsumen merasa tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan secara maksimal, inilah yang membuat konsumen merasa dirugikan. Pada hal ini selaku pihak konsumen memerlukan produk yang telah dibeli oleh pihak usaha dengan menjanjikan bahwa seharusnya kondisi yang diterima menyangkut dengan aturan yang telah ditetapkan.

Permasalahan hukum dengan konteks kerugian yang diperoleh pihak pembeli tidak terpisah produsen sebagai pihak usaha yang tidak mau melakukan kewajibannya dibidang perbisnisan online ini. Produsen memiliki otoritas untuk memulai beberapa suatu transaksi melalui *E-commerce* berbasis media sosial namun produsen juga memiliki komitmen yaitu tanggungjawab dengan konsumen dimana produsen wajib memberikan ganti rugi kepada pembeli sebagai bentuk pertanggungjawaban yang tercantum pada UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan hukum yang didapatkan para pembeli dalam hal ini yaitu perlindungan hak-hak konsumen sebagai salah satu pengguna *platform* di *E-commerce* dan dengan pembentukan UU No. 11 Tahun 2016 yang memuat prosedur transaksi elektornik.

Ditetapkannya konteks hukum mengenai pelaksanaan terhadap upaya perlindungan kepada para konsumen, sebagaimana diatur dalam UU No.9

⁹ Mieke.K. *Cyberlaw(Suatu Pengantar)* (Bandung,ELIPS II), 54.

Tahun 1999 yang secara langsung dimanfaatkan untuk memberikan perlindungan secara langsung bagi konsumen e-commerce. Dalam perlindungan hukum bagi konsumen menjadi pedoman dasar untuk kepastian hukum yang memuat mengenai pemuasan hak dan kewajiban konsumen *E-commerce* yang diatur sangat jelas. Sebagaimana kepastian hukum ini merupakan segala upaya untuk memberdayakan konsumen dalam setiap tindakannya dalam memperoleh suatu penentuan atas produk sesuai dengan deskripsi, serta mempertahankan hak-hak yang sudah sepenuhnya dimiliki oleh konsumen akibat kerugian karena pelaku usaha.

Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 UUPK, dibentuk agar dapat memberikan jaminan berupa kepastian hukum untuk perlindungan yang diberikan pembeli terhadap pelanggaran hak-hak dalam transaksi *E-commerce*. Namun terdapat hak-hak pembeli yang termuat dalam pasal tersebut dilakukan pelanggaran oleh para pelaku usaha yaitu dalam Pasal 4 huruf (c) UUPK yang memuat suatu informasi diberikan sesuai dengan benar dan jelas dengan apa adanya kondisi barang tersebut. Apabila pihak usaha melakukan ketidakjujuran terhadap konsumennya sudah melanggar Pasal 4 huruf c UUPK, maka ia juga melakukan pelanggaran terhadap sesuatu yang harusnya diperoleh konsumen sebagaimana tertuang pada Pasal 4 huruf (b) UUPK dijelaskan pembeli dapat memilih produk yang sesuai dengan kondisi/nila tukar yang telah dijanjikan sebelum oleh pihak usaha. Dalam UUPK mengharuskan pelaku usaha untuk bertindak jujur dalam barang atau jasa dalam informasi yang dijualnya melalui online, baik itu dari segi ukuran, warna barang, kegunaan, kondisi barangnya, dan lain-lain.

Sebagaimana yang telah tertuang dalam UU No. 8 Tahun 1999 dalam Pasal 6 dan Pasal 7, dalam hal ini pihak usaha memiliki kepastian hukum berupa hak-hak yang diporelaj menjalankan usaha jual-beli melalui media internet dan tidak terlepas dengan kewajiban akibat dari adanya hak konsumen yang dibebankan dalam kewajiban yang harus dilaksanakan mengenai tanggungjawab menginformasi terhadap mutu barang atau jasa yang diperdagangkannya sehingga tidak menimbulkan wanprestasi dengan konsumen. Namun saat dilakukannya proses jual beli menimbulkan wanprestasi yang membebankan para pihak konsumen, maka perbuatan pelaku usaha melanggar ketentuan yang termuat pada Pasal 8 UUPK mengenai perbuatan-perbuatan yang melarang pemilik usaha melakukan kecurangan .

Maka kerugian terhadap konsumen pengguna dalam melakukan pembelian di *E-commerce* sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 19 UUPK, apabila tidak ada pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha atas kewajibannya sebagai pengelola dari barang atau jasanya sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam UUPK Pasal 26 ayat (1) mengamanatkan "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana penjara paling lama 5 tahun dan denda sebanyak Rp 2 miliar".

Dan dikemudian hari muncul suatu permasalahan dalam melakukan transaksi *E-commerce* menggunakan media elektronik yang melakukan penyebaran data informasi konsumen memiliki pertanggungjawaban yang telah menimbulkan kerugian yang diperoleh konsumen. Misalnya sebelum melakukan pembayaran suatu barang atau jasa di *E-commerce*, para pihak usaha dan penjual melakukan percakapan yang dilakukan di platform yang disediakan langsung oleh suatu

aplikasi bisnis tersebut terkait jenis barang, harga dan lain lain terkait barang atau jasa yang diperjual-belikan terjadi kebocoran informasi dengan sengaja dan diberikan kepada orang lain yang tidak berhak mengetahuinya. Dengan demikian peraturan dalam Undang-Undang ITE menjadi landasan dalam perjanjian perdagangan elektronik di Indonesia. Walaupun UU No. 11 Tahun 2008 belum mengatur dengan terperinci suatu tindakan pidana yang melakukan penipuan, tetapi mengenai kerugian konsumen dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE No. 11 Tahun 2008 menyebutkan bahwa seorang pemilik usaha melakukan dengan unsur kesengajaan dan tidak didasari adanya syarat sah melakukan menyebarkan ketidaksesuaian faktanya yang menyesatkan sehingga timbulnya bentuk kerugian konsumen dalam bertransaksi online, maka dapat diancam pidana penjara maksimal 6 tahun atau denda dengan nominal maksimum Rp. 1 miliar, sesuai dengan penjabaran yang termuat Pasal 45 ayat (2) UU ITE.¹⁰

Menurut ketentuan Pasal 4 UU ITE, menyebutkan transaksi yang dilakukan secara elektronik memiliki tujuan untuk memberikan rasa kepercayaan, legalitas yang harus diberikan oleh pelaku usaha online yang beroperasi di bidang e-commerce wajib mematuhi ketentuan undang-undang yang berlaku. UU ITE juga mengatur hal mengenai bagaimana kewajiban sebagai pihak usaha dalam Pasal 9 tertera bahwa pihak usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar terhadap penawaran yang dibuatnya atas pada produk melalui sistem elektronik sesuai dengan syarat kontrak yang telah tercantum sesuai eraturan undang-undang.

3.2 Upaya Yang Dapat Dilakukan Guna Menyelesaikan Permasalahan Kecurangan Mengakibatkan Kerugian Bagi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi di E-commerce

Perkembangan yang pesat pada teknologi elektronik mampu menciptakan suatu sistem transaksi elektronik atau yang populer disebut dengan *E-commerce*. Namun dengan adanya perkembangan ini jelas diikuti dengan beragam masalah yang muncul dalam transaksi elektronik. Menghadapai perilaku yang menyimpang oleh pelaku bisnis, diperlukan upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen sesuai dengan pembinaan perlindungan yang dibuat oleh pemerintah dalam Undang- Undang. Dengan adanya pembinaan terhadap pelaku usaha diharapkan bahwa dapat meningkatkan pelaku usaha agar bertindak sejujur-jujurnya akan usaha yang diperdagangkannya setara dengan ketentuan yang termuat dalam hukum positif yang berlaku.

Kewajiban serta hak merupakan suatu bentuk persyaratan konsep untuk menerima dalam hal bahwa konsumen memiliki hak untuk menerima perwakilan hukum dan perlindungan dalam penyelesaian suatu sengketa yang terjadi. Usaha hukum untuk konsumen dalam transaksi *E-commerce* apabila memang di rugikan akibat pelaku usaha antara lain dengan berkewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul upaya penyalahgunaan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkannya. Sehingga konsumen merasa telah dirugikan atas pelaku usaha dan melakukan penyampaian rasa ketidakpuasannya terhadap barang atau jasa tersebut. Dan menimbulkan terjadinya antara kedua belah pihak, dengan keadaan yang menunjukkan bahwa

¹⁰ <https://nasional.kompas.com/read/2022/08/13/01460041/undang-undang-penipuan-online> . Diakses pada tanggal 26 Oktober 2022

adanya perbedaan pendapat tersebut.

Permasalahan hukum pada umumnya, sengketa terhadap kosumen harus diselesaikan, sehingga tidak merusak citra nama perdagangan jual-beli online kemudian dapat terciptanya suatu hubungan timbal balik para pelaku usaha dan pelanggan dalam memperoleh kembali haknya sesuai kesepakatan yang telah dibuat. Hak diacu dalam perlindungan konsumen ini yakni melindungi hal yang seharusnya di dapat sebagai pengguna transaksi E-commerce.¹¹ Penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi elektronik termuat pada UU No. 11 Tahun 2008 pada Pasal 45. Tercantumnya Pasal 45 ayat (1) UUK menyebutkan dimana pelanggan dapat mengajukan gugatan jika merasa ada hal yang merugikan melalui lembaga peradilan terkait. Menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa penanganan atas sengketa yang dialami pembeli dengan langsung menguat pelaku usah dengan dilakukan dengan 2 (dua) yaitu menyelesaikan permasalahan penyelesaian diluar pengadilan (non litigasi) dan melalui pengadilan langsung (litigasi).

Namun bila terjadi sengketa antar penjual dan pembeli juga dapat dilakukan dengan memilih penyelesaian diluar pengadilan melalui musyawarah yang dilakukan oleh pihak usaha dan pembeli akibat dari kegiatan transaksi yang menimbulkan kerugian pihak konsumen dengan hasil dari pembahasan musyawarah yaitu adanya pengembalian dana. Sengketa yang diselesaikan di luar kawasan pengadilan (non litigasi) merupakan tindakan yang dapat ditemuh karena prosesnya tidak memakan waktu yang banyak dan cepat sehingga hubungan baik tetap terjaga serta prosesnya dilakukan oleh mediator yang kompeten sehingga dapat berpihak netral.

Menurut UU ITE, studi tentang masalah sengketa penggunaan dalam transaksi online menetapkan bahwa setiap orang dapat mengajukan kekhawatiran kepada pelaku usaha yang menggunakan teknologi elektronik sehingga menghasilkan keuntungan sepihak (pihak usaha). Sedangkan, dalam perundang-undangan, masyarakat mampu menyampaikan kekhawatiran dengan diwakili sehubungan dengan penyelenggara yang menggunakan teknologi yang berpotensi membahayakan masyarakat umum, seperti teknologi informasi.

Para pihak yang memiliki permasalahan yang berakibat merugikan dalam transaksi elektronik dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa dalam gugatan perdata dapat menggunakan jalur melalui prose arbitrase atau mekanisme lainnya seperti mediasi atau proses perdamaian. Penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia belum secara maksimal dilakukan melalui online, namun UU Arbitrase online telah memberikan kemudahan bahwa hal itu dapat dilakukan dengan menggunakan *platform* seperti e-mail, sehingga memungkinkan pihak-pihak yang berkepentingan dalam transaksi untuk melakukannya tanpa harus bertemu langsung dengan pihak lain.

Secara Hukum Perdata apabila terdapat beberapa potensi masalah hukum dengan transaksi penjualan online yang mungkin tidak dapat diantisipasi. Oleh karena itu, sekalipun penjualan secara online dapat digolongkan sebagai suatu jenis transaksi yang sah yang dilindungi undang-undang, jika ada satu ketentuan tertentu dalam akad yang tidak dipenuhi, maka

¹¹ Elisatris, G. *CYBER LAW. Aspek Hukum Teknologi Informasi* (Bandung, Refika Aditama, 2005), 156.

transaksi yang dimaksud adalah batal melawan hukum dan tidak dapat digugat secara hukum perdata. Namun sebaliknya, bila terpenuhinya syarat sah perjanjian dalam transaksi online oleh para pihak maka sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Pasal 1338 KUHP, karena Setiap terjadinya suatu kesepakatan atau hal-hal lain yang timbul dalam transaksi online harus diungkapkan kepada pihak yang berwenang, karena setiap hal yang diungkapkan secara rahasia nantinya akan mengakibatkan timbulnya tanggung jawab dan kewajiban dari pihak yang berwenang dan akan tunduk pada hukum.

4. Kesimpulan

Dengan adanya perkembangan pesat terhadap transaksi E-commerce ini perlu adanya pengawasan yang ketat terhadap setiap pergerakan implementasinya. Upaya mengenai sesuatu yang seharusnya diperoleh konsumen dalam transaksi online termuat dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan transaksi E-commerce yang dirugikan akibat tidak terdapat kesesuaian pada barang atau jasa yang diterimanya telah tercantum dalam UU No. 8 Tahun 1999. Apabila timbul situasi dimana seseorang pelanggan yang melakukan pembelian namun ternyata produk yang dibeli tidak terdapat ketidaksesuaian terakait informasi yang diperoleh pihak usaha, sehubungan dengan pemberian informasi palsu maka pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan atas ketidakakuratan tersebut yang menimbulkan kerugian yang dilaporkan oleh pelanggan. Dalam hal ini diatur dalam pasal 19 UUPK mengenai pertanggungjawab pelaku usah atas rugi yang diperoleh konsumen tersebut seperti halnya uang kembali atau melakukan retur produk sepadan dengan nilai dan kondisinya. Sedangkan dalam UU ITE Pasal 9 telah memuat sebagaimana hal yang harus dilakukan pelaku usaha yaitu pertanggungjawab atas informasi yang benar dengan barang atau jasa yang ditawarkannya. Upaya pengaduan konsumen atas kerugian yang dilakukan oleh pelaku terdapat pada Pasal 45 Ayat (1) dan Pasal 45 Ayat (2) UUPK. Untuk mengatasi permasalahan hukum yang diderita saat melakukan transaksi secara online, konsumen bisa mengambil upaya melalui hukum dasar yang dapat ditempuh yakni melalui litigasi atau penyelesaian non-litigasi (di luar pengadilan). Selain itu, konsumen dapat menyederhanakan proses penyelesaian perselisihan melalui arbitrase online karena menggunakan media sosial sebagai saluran untuk terhubung dengan organisasi lain untuk bertukar informasi dan menyelesaikan perselisihan.

Daftar Pustaka

- Elisatris Gultom. *"CYBER LAW(Aspek Hukum Teknologi Informasi)"*. Refika Aditama. (2005). Bandung.
- Husni syawali, Neni Sri Imaniyati. *" Hukum Perlindungan Konsume"*. CV. Mandar Maju Bangung.
- Mariam Darus Badruzaman. *"Komplikasi Hukum Perikatan."* Citra Aditya Bakti Bandung. (2001).
- Mieke Komar Kantaatmadja. *"CYBERLAW(SUATU PENGANTAR)*. ELIPS II. Bandung.
- Siswanto Sunarso. *"Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik"*. Rineka Cipta. Jakarta. (2009).
- Bambang Sunggono. *"Metodelogi Penelitian Hukum"*, Rajawali Pers. Jakarta. (2010).

Jurnal

Anggreni, Ida Ayu Made Aristya dan Laksana, I Gustu Ngurah Dharma. 2019. "Perlindungan Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Comemrce) di Instagram." *Jurnal Kerthasemaya*, Vol. 6, No. 4

Anugrah, Irlan, dan Ichwan Setiawan. 2022. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online." *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol.6, No.2.

Dewi, Agustina Rai dan Suyatna, I Nyoman. 2018. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online." *Jurnal Kerthasemaya*, Vol. 2, No.2.

Hayati, Nur Adis. 2021. "Analisis Tantangan Dan Penegakan Hukum Persaingan Usaha Pada Sektor E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 21, No. 1.

Kurnia, Ida dan Martinelli, Imelda. 2021. "Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, Vol. 4, No. 2.

Padila, Reski, dan Hurriah Ali Hasan. 2022. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kasus Pembatalan Transaksi Pada Aplikasi Belanja Online. *Jurnal Pilar*, Vol. 13, No.2.

Perkasa, Roy Eka, P, Nyoman Serikat dan Turisno, Bambang Eko. 2016. "Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsusmen Dalam Transaksi Jual/Beli Online (E- Commerce) Di Indonesia." *Diponegoro Law Jurnal*, Vol. 5, No.4.

Sri Lestari. 2019. "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian De Jure*, Vol. 19, No. 1.

Putra, Setia. 2014. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual- Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2.

Rusmawati, Dianne Eka. 2013. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2.

Website

<https://nasional.kompas.com/read/2022/08/13/01460041/undang-undang-penipuan-online> . Diakses pada tanggal 26 Oktober 2022

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.