

PERLINDUNGAN HUKUM TERKAIT KERUGIAN PEMBELIAN BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* YANG TIDAK SESUAI DENGAN KATALOG DI INTERNET*

Oleh:

Anak Agung Ayu Krisna Dewi**
I Wayan Novy Purwanto ***
Program Kekhususan Hukum Bisnis,
Fakultas Hukum,
Universitas Udayana

ABSTRAK

Perdagangan bebas sekarang ini telah mempraktikkan konsumen untuk membeli barang yang diinginkan hanya dengan melihat katalog di situs internet tanpa bertemu langsung, tetapi memiliki dampak negatif untuk konsumen dimana barang yang diterima tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada katalog di internet ini tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hal ini menimbulkan banyaknya pertanyaan terkait tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengenai kerugian pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* yang tidak sesuai dengan katalog di internet, terlihat lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha yang mengakibatkan merugikan konsumen.

Dalam penulisan ini memakai metode penelitian normatif, yang mengkaji peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka, dari penulisan ini masalah yang diangkat yaitu tanggung jawab pelaku usaha apabila barang tidak sesuai dengan katalog di internet dan perlindungan hukum terkait dengan kerugian konsumen di dalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce*.

Permasalahan diatas merupakan norma kabur dikarenakan didalam UUPK yang tidak secara spesifik dijelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam pembelian barang di internet serta perlindungan hukum terkait kerugian konsumen dalam bentuk transaksi *e-commerce*. Tujuannya agar pelaku usaha mengetahui

* Makalah ilmiah ini bukan merupakan ringkasan dari skripsi.

**Penulis pertama Anak Agung Ayu Krisna Dewi (1604552161) sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana.

***Penulis kedua Dr. I Wayan Novy Purwanto, S.H., M.Kn selaku dosen di Fakultas Hukum Universitas Udayana.

tanggung jawabnya secara penuh dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen atas pembelian barang yang telah merugikan konsumen sebagaimana yang diatur di dalam UUPK.

Kata Kunci: Tidak Sesuai Katalog, Tanggung jawab, Pelindungan Konsumen, Kerugian E-Commerce

ABSTRACT

Free trade now has practiced consumers to buy the desired items just by looking at the catalog on the internet site without meeting directly, but has a negative impact on consumers where the goods received do not match the reality in the catalog on the internet is not in accordance with the Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, this raises many questions related to the responsibility of business people and legal protection for consumers regarding the loss of goods purchases in e-commerce transactions that are not in accordance with the catalog on the internet. consumer.

In this writing using the normative research method, which examines legislation and library materials, from this writing the problem raised is the responsibility of the business actor if the goods are not in accordance with the catalog on the internet and legal protection related to consumer losses in purchasing goods in transactions e-commerce.

The above problems are blurred norms because in the UUPK that is not specifically explained about the responsibility of businesses in purchasing goods on the internet and legal protection related to consumer losses in the form of e-commerce transactions. The goal is for businesses to know their full responsibility in providing compensation to consumers for the purchase of goods that have harmed consumers as stipulated in the UUPK.

Keywords: Not According to Catalog, Responsibility, Consumer Protection, E-Commerce Losses

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi ekonomi dan perdagangan bebas seperti sekarang ini banyaknya efisiensi konsumen yang ingin melakukan pembelian barang dengan hanya melihat katalog melalui internet, katalog ialah sederet kumpulan dokumentasi yang biasa

berisi gambar dari barang yang akan diperdagangkan oleh pelaku usaha. Teknologi informasi seperti melalui internet sangat begitu pesat ini menunjukkan jati diri dari peradaban manusia saat ini yang sangat berkembang, seluruh manusia hampir dipengaruhi permasalahan kemajuan teknologi informasi berbasis elektronik.¹ Perkembangan akibat globalisasi perdagangan dunia dan kemajuan teknologi yang semakin pesat ini yang memunculkan sistem jual beli melalui internet (*e-commerce*). *E-commerce* bukan hanya perdagangan yang dilakukan melalui media internet saja tetapi juga sebagaimana yang dipahami oleh banyak orang selama ini, melainkan setiap aktifitas perdagangan dilakukan melalui media internet. Dengan membeli lewat internet tersebut konsumen lebih banyak mempunyai pilihan dan jenis barang yang diinginkan, seorang konsumen bisa melihat terlebih dahulu barang yang hendak ingin dibeli melalui media internet yang dipromosikan oleh pelaku usaha, konsumen pun dapat mudah membeli sesuai dengan kebutuhannya, artinya hal ini akan memberikan kepraktisan bagi pelaku usaha dan konsumen.

Tetapi, disini banyak dari pihak pelaku usaha barang mengambil kesempatan untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang seminimal mungkin di dalam menjual barang produknya, permasalahan yang terjadi dalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* seperti kasus yang pernah dialami oleh penulis pada tahun 2018 lalu, penulis melakukan pembelian barang berupa baju kemeja secara *e-commerce* yang bermula penulis mem-*browsing* dan melihat katalog di internet setelah barang yang di pesan datang ternyata kualitas barang tidak

¹ Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta, h. 9.

sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam situs internet tersebut. Dapat dilihat pelaku usaha menampilkan katalog dari produk tersebut dan setelah dibeli tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada katalog dimana ini terlihat lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha yang mengakibatkan merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen yang membeli. Secara umum dan mendasar, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan.² Perlindungan yang dibuat oleh pemerintah dalam bentuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang disingkat UUPK), ini sangat bermanfaat untuk konsumen terkait kerugian konsumen dalam pembelian barang. Perlunya UUPK tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha.³ Tujuan hukum perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK disimpulkan yaitu agar meningkatkan kesadaran serta harkat martabat dengan cara menghindari akses negatif agar pelaku usaha menumbuhkan kesadaran pentingnya meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin keamanan dari konsumen. Tujuan perlindungan ini dapat diterapkan dan dicapai sesuai hukum perlindungan konsumen dengan apa yang telah dikatakan atau diperbuat tanpa menyimpang dari yang sudah di putuskan oleh hukum perlindungan konsumen.⁴ Sedangkan transaksi jual beli *e-commerce* secara spesifik diatur

² Sri Redjeki Hartono, 2000, makalah “Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen” dalam buku *hukum perlindungan konsumen*, Mandar Maju, Bandung, h. 36.

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, (selanjutnya disingkat Celina Tri Siwi kristiyanti I), h.10.

⁴ Sri Redjeki Hartono, *op.cit.*, h. 37.

didalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih jauh terkait dengan perlindungan hukum terkait kerugian pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* yang tidak sesuai dengan katalog di internet.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penguraian latar belakang permasalahan yang telah diurai diatas, maka dapat beberapa permasalahan yang selanjutnya akan dibahas dalam bab pembahasan yaitu:

1. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha apabila barang tidak sesuai dengan katalog di internet?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terkait kerugian konsumen didalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce*?

1.3 Tujuan Penulisan

Agar penulisan ini memiliki suatu maksud yang jelas maka harus memiliki tujuan sehingga dapat mencapai tujuan yang dikehendaki, adapun tujuan yang hendak dicapai dari penulisan ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha apabila barang tidak sesuai dengan katalog di internet serta perlindungan hukum terkait kerugian konsumen di dalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce*.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Penulisan ini memakai penelitian normatif yaitu objek penelitiannya dilihat dari peraturan perundang-undangan serta bahan pustaka. Mengkaji adalah salah satu cara yang memegang

kekuatan hukum mengikat yang berbentuk peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka di bidang hukum maupun literatur-literatur.

2.2 Hasil dan Analisis

2.2.1. Tanggung jawab pelaku usaha apabila barang tidak sesuai dengan situs katalog di internet

Dalam kehidupan sehari-hari kata tanggung jawab sudah menjadi hal umum dalam pendengaran setiap orang, namun belum diketahui secara lebih mendalam mengenai pengertian dan makna yang terkandung di dalamnya. Begitu juga dari segi hukum perlu diketahui terlebih dahulu apa makna dari kata tanggung jawab tersebut. Tanggung jawab menurut kamus Bahasa Indonesia bahwa keadaan yang wajib menanggung segala sesuatu (jika terjadi apa-apa bisa dituntut, dipertanyakan, dipersalahkan). Tanggung jawab berdasarkan perjanjian adalah perjanjian ada sejumlah janji (*term of conditions*) yang harus dipenuhi oleh para pihak. Janji merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya.⁵ Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*) konsumen berhak mendapatkan keamanan semasih pelaku usaha tidak membahayakan serta tidak merugikan para konsumen.

⁵ Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, h. 102.

- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*) Produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha harus disertai informasi yang benar tujuannya agar konsumen tidak keliru dengan produknya.
- 3) Hak untuk memilih (*The Right to Choose*) dalam memilih barang pelaku usaha tidak boleh memberikan tekanan dan paksaan karena konsumen berhak untuk menentukan pilihannya.
- 4). Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*) hak ini berkaitan erat dengan mendapatkan informasi, hak ini yang menyebabkan konsumen tidak cukup memuaskan dengan informasi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha.⁶

Dalam Pasal 1 angka (1) UUPK yaitu perlindungan konsumen memberi segala upaya yang menjamin kepastian hukum. Terdapat dua pihak yang saling berhubungan dalam transaksi jual beli barang ialah pihak penyedia barang yang disebut pelaku usaha dan pihak pemakai barang yang disebut dengan konsumen.⁷ UUPK Pasal 8 ayat (1) huruf f menyatakan pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam promosi penjualan barang tersebut.

UUPK secara tegas menyatakan kewajiban pelaku usaha dituangkan dalam Pasal 7 huruf b “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi”. Dan Pasal 7 huruf f menyimpulkan memberikan kompensasi, ganti rugi akibat penggunaan jasa yang diperjualkan. Serta Pasal 7 huruf g juga

⁶ Sidharta, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, h. 19.

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

menyatakan mengenai kompensasi, ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat melakukan transaksi. Dari pasal-pasal yang dijelaskan diatas maka kewajiban pelaku usaha dapat disimpulkan jika terjadi masalah yang bila mana konsumen mengalami kerugian barang yang tidak sesuai dengan realita dapat dilihat bila mana melanggar kewajiban pelaku usaha maka dapat dimintai pertanggung jawaban dan pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang.

Apabila pelaku usaha dalam hal ini menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian tersebut sesuai dengan ketentuan pasal 19 UUPK tanggung jawab pelaku usaha menyatakan bahwa (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) pemberian ganti rugi dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan. (5) Ketentuan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Jika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya yang sudah dijelaskan diatas maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dipidana

dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

2.2.2 Perlindungan hukum terkait dengan kerugian konsumen di dalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce*.

Pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* sangat memudahkan konsumen dan praktis dalam melakukan transaksi tetapi tidak menutup kemungkinan juga akan menimbulkan dampak negatif terhadap konsumen yaitu menimbulkan kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jadi konsumen rentan memiliki resiko yang lebih besar dibanding dengan pelaku usaha, kelebihan dan kepraktisan dalam transaksi *e-commerce* sering terjadi berbagai perbuatan curang yang dilakukan pelaku usaha seperti pelaku usaha memberikan informasi yang tidak benar dan tidak jelas terkait bagaimana kondisi asli pada barang tersebut bahkan antara foto di situs web internet yang tertera catalog yang diperjualkan tidak sesuai dengan barang diterima konsumen.⁸ Maka disini perlindungan hukum sangat dibutuhkan terkait dengan kerugian konsumen di dalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan pengayoman kepada masyarakat.

Dalam pembelian barang dalam dalam transaksi *e-commerce* sering kali terjadi kasus-kasus seperti berbedanya barang pada foto di internet dengan barang aslinya dan ketidak sesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, ini yang menjadi merugikan bagi

⁸ Didik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Rafika Aditama, Bandung, h.144.

banyak konsumen. Perlindungan konsumen sudah harus dimulai dari pertama memproduksi barang serta peran pemerintah sangat diperlukan didalam melindungi kepentingan konsumen.⁹ Masyarakat yang seringkali dengan gampangya bisa di kelabui oleh para pelaku usaha yang kerap tidak jujur dalam memasarkan produknya maka dari itu sebagai konsumen harusnya sadar akan hak-haknya sebagai konsumen. Seiring dengan situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya perlindungan konsumen harus mendapatkan perhatian yang lebih. Maka yang perlu di perhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen di dalam transaksi *e-commerce*, yakni dilihat sisi produk, sisi transaksi serta dilihat sisi kerugian.¹⁰ Maka dari itu terkait dengan perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen berpedoman pada Hukum Perdata Indonesia, UUPK serta UU ITE.

Hukum perdata Indonesia secara khusus tidak mengatur tentang ketentuan perjanjian dalam metode *e-commerce* tetapi ketentuan yang masih mengikuti dan berlaku secara umum berpedoman dari KUHPperdata. Dalam transaksi *e-commerce* harus adanya perjanjian dan kata sepakat dari kedua belah pihak yang merujuk pada 1320 KUHPper. Perjanjian yang dibuat secara sah pada Pasal 1338 KUHPper suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Pelaku usaha bisa digugat karena tidak dipenuhinya suatu

⁹ Nira Relies Rianti, Ni Komang Ayu, 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 4, Desember 2017, h. 524, <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>, Diakses tanggal 23 Mei 2019.

¹⁰ Astuti, Desak Ayu Lia, 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce dalam hal terjadinya kerugian*, Kertha Semaya, Vol. 06, No. 2, Maret 2018, h. 6, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38366>, diakses tanggal 28 April 2019

perjanjian, penjelasan pasal ini didasari dalam Pasal 1243 KUHPer yang mengatur penggantian biaya ganti rugi karena tidak terpenuhinya suatu perjanjian tersebut dan jika dapat membuktikan sudah diatur dalam Pasal 1866 KUHPer alat bukti yaitu bukti tulisan, saksi-saksi, persangkaan, pengakuan serta sumpah.

UUPK memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa kesemua UU yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku. Dalam UUPK sudah diatur yang berkaitan atas kerugian konsumen salah satu pelanggaran terhadap hak perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK bahwa hak konsumen dapat disimpulkan konsumen mempunyai hak keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan hak memilih barang sesuai jaminan yang dijanjikan, serta hak untuk mendapatkan perlindungan, jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan konsumen mendapatkan kompensasi,

Dalam hal diatas menekankan hak-hak konsumen harus dilindungi yang sudah diatur pada UUPK. Az Nasution menyatakan bahwa dalam pengaturan yang mengenai perlindungan konsumen sangat begitu penting karena adanya upaya hukum yang memberikan perlindungan terhadap kerugian konsumen.¹¹ Faktor kelemahan dari konsumen yang utama yaitu tingkat kesadaran akan haknya masih rendah karena disebabkan rendahnya pendidikan konsumen.¹² Oleh sebab itu UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. ke III Sinar Grafika, Jakarta, (Selanjutnya Disingkat Celina Tri Siwi Kristiyanti II), h. 13.

¹² Kansil C.S.T, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 210.

konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, melindungi konsumen dari kerugian pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* yang tidak sesuai pada katalog dalam situs internet yang di perdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen sudah diatur secara normatif mengenai larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi barang yang tidak sesuai dengan syarat ketentuan.

Selain UUPK landasan perlindungan hukum juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Trnsaksi Elektronik (UU ITE) ini yang menjadi pedoman perdagangan dalam transaksi elektronik, dalam Pasal 4 UU ITE transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dengan memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penggunaan dan penyelenggara teknologi informasi. Disini pelaku usaha dalam *e-commerce* harus mematuhi aturan dari hukum yang berlaku, UU ITE berkaitan dalam pasal 9 UU ITE menyatakan “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.” pasal ini sudah jelas menyebutkan pelaku usaha dalam menawarkan produk wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar.

Dari ketentuan diatas mengenai perlindungan hukum terkait dengan kerugian konsumen di dalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* disini konsumen sudah mempunyai hak konsumen dan pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta aturan perbuatan yang dilarang pelaku usaha agar tidak merugikan

konsumen. UUPK dan UU ITE ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapat dari pembahasan yang telah diuraikan diatas, yaitu sebagai berikut:

- 3.2.1 Tanggung jawab Pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen karena barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan maka pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak yang diatur didalam UUPK Pasal 19 telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang secara mutlak memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam UUPK telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha pada ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut berisi sanksi pidana.
- 3.1.2 Perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen dalam pembelian barang dalam transaksi *e-commerce* berpedoman pada UUPK dan UU ITE. Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan aturan perbuatan yang dilarang pelaku usaha agar tidak merugikan konsumen, mengenai perlindungan hukum terkait dengan kerugian konsumen sudah diatur hak konsumen yang didalam Pasal 4 UUPK menyebutkan konsumen mempunyai

hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian barang apabila yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam kerugian pembelian dalam transaksi *e-commerce* secara spesifik diatur didalam UU ITE.

3.2 Saran

- 3.2.1 Hendaknya konsumen harus lebih waspada karena barang yang dibeli sering tidak sesuai dengan apa yang ada pada katalog di internet dan meminta pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha jika terjadi kerugian.
- 3.2.2 Hendaknya konsumen lebih sadar akan hak-haknya dikarenakan barang tersebut seringkali tidak sesuai dengan katalog jika terjadi kerugian yang menyimpannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Didik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Rafika Aditama, Bandung.
- Firman Tumantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filofofi perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, Setara Press, Malang.

Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Alumni, Bandung.

Kansil C.S.T, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.

Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*, LaksBang Mediatama, Yogyakarta.

Sidharta, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Sri Redjeki Hartono, 2000, makalah “Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen” dalam buku *hukum perlindungan konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

2. JURNAL

Astuti, Desak Ayu Lia, 2018, *Perlindungan hukum terhadap konsumen transaksi E-Commerce dalam hal terjadinya kerugian*, Kertha Semaya, Vol. 06, NO. 02, Maret 2018, h. 6, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38366>, diakses tanggal 28 April 2019.

Nira Relies Rianti, Ni Komang Ayu 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 4, Desember 2017, h. 524, <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>, diakses tanggal 23 mei 2019.

3. UNDANG-UNDANG

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