

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE MELALUI MEDIA FACEBOOK

Anak Agung Hari Narayana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

agungnara97@gmail.com

Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

dewarudy1959@gmail.com

ABSTRAK

Dewasa ini telah terjadi perkembangan teknologi di dalam dunia perdagangan, diantaranya yaitu perdagangan melalui media online atau transaksi jual beli online. Aplikasi Facebook merupakan aplikasi yang sering digunakan untuk melakukan transaksi jual beli secara online. Transaksi online ini memudahkan pihak-pihak yang bersangkutan untuk melakukan transaksi karena transaksi ini dapat dilakukan dimana saja tanpa bertemu langsung. Meski demikian transaksi online ini juga memiliki kekurangan, mengingat pihak-pihak yang bersangkutan tidak dapat bertatap muka langsung sehingga dapat terjadi penipuan didalam transaksi tersebut. Dalam penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum pada konsumen dalam melaksanakan transaksi online menggunakan media facebook serta bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan dalam transaksi online melalui media facebook. Metode penulisan dalam jurnal ini menggunakan metode penulisan normatif yaitu penulisan yang dilakukan dengan cara menelaah pustaka dan ditujukan kepada peraturan undang-undang. Hasil yang dicapai dari penulisan ini adalah mengetahui perlindungan konsumen yang terdapat pada undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang ITE dan upaya hukum yang dapat di tempuh konsumen Jika terjadi sengketa dalam transaksi *online* yaitu dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Undang-Undang yang dapat menjadi payung hukum terhadap konsumen dalam transaksi online adalah UUPK dan UU ITE.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi *Online*, *Facebook*.

ABSTRAK

Today there have been technological developments in the world of commerce, including trading through online media or online buying and selling transactions. The Facebook application is an application that is often used to make buying and selling transactions online. This online transaction makes it easier for the parties concerned to make transactions because these transactions can be done anywhere without meeting in person. However, this online transaction also has shortcomings, considering that the parties concerned cannot meet face to face so that fraud can occur in the transaction. In writing this journal, the aim is to find out how legal protection for consumers in carrying out online transactions using Facebook as well as how the legal remedies that consumers can take if they are harmed in online transactions through Facebook media. The method of writing in this journal uses the normative writing method, namely writing that is done by reviewing the literature and is aimed at statutory regulations. The results achieved from this writing are knowing the consumer protection contained in the consumer protection law and the ITE law and legal remedies that consumers can take. If a dispute occurs in an online transaction, that is, it can resolve disputes through courts and resolve disputes outside the court. Laws that can become the legal umbrella for consumers in online transactions are the UUPK and UU ITE.

Keywords: Consumer Protection, Online Transactions, Facebook.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, dunia perdagangan mengalami perkembangan pesat didalamnya. Perkembangan pesat tersebut salah satunya adalah perdagangan melalui media internet atau jual beli *online* (*E-commerce*). Menurut Debjani Nag dan Kamlesh K. Bajaj, *e-commerce* adalah suatu upaya pertukaran informasi dalam bidang usaha tanpa perlu memakai kertas, tetapi sebagai gantinya kegiatan ini menggunakan media seperti Electronic Mail, Electronic Data Interchange, dan melalui jaringan internet lainnya.¹ Pengertian *e-commerce* juga dapat dilihat dalam Pasal 1 ayat (2) UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) yang mengatur bahwa, Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Merujuk pada pasal tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan yang dimana para pihak dapat menjalankan transaksinya tanpa harus bertemu langsung, melainkan hanya menggunakan media elektronik dan bisa melakukannya dimana saja, hal ini tentunya membuat para pihak dalam bertransaksi menjadi lebih mudah dan praktis.

Pada hakikatnya transaksi *online* ini adalah transaksi yang serupa dengan transaksi pada umumnya, kegiatan ini juga mengandung asas konsensualisme yang merupakan kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan yang melakukan transaksi. Awal terjadinya kesepakatan antara pihak-pihak yang melakukan transaksi ini ketika para pihak melakukan suatu penawaran dan penerimaan. Dalam kegiatan transaksi jual beli *online* ini, penawaran dan penerimaannya tidaklah berbeda dengan transaksi jual beli pada umumnya. Yang menjadi pembeda disini hanyalah media yang digunakan, jika biasanya transaksi dilakukan secara bertatap muka secara langsung sedangkan transaksi jual beli *online* menggunakan media internet. Berdasarkan Pasal 19 UU ITE ini dijelaskan bahwa pihak-pihak sebelum melangsungkan transaksi harus menyetujui sistem elektronik yang akan dipakai. Sehingga dapat kita pahami dalam pasal ini adalah bahwa para pihak sebelum melakukan suatu transaksi jual beli *online* agar menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk memperjual belikan produknya.

Facebook merupakan salah satu sosial media yang sering dipakai dalam melangsungkan transaksi *online* di era globalisasi ini. *Facebook* adalah sebuah aplikasi media sosial yang penggunaannya sangat banyak dan hal ini sangat memungkinkan membuat para penggunaannya dapat melakukan interaksi dengan pengguna lain yang ada di seluruh dunia. *Facebook* sendiri memiliki fitur bernama *Marketplace* pada aplikasi versi android atau ios nya yang dimana fitur ini merupakan suatu pasar digital yang menjadi wadah dalam kegiatan transaksi bagi pengguna *facebook*. *Facebook* sendiri hanya menyediakan tempat untuk melakukan transaksi dan tidak menyediakan fasilitas pengiriman barang atau pembayaran. Sehingga para pihak yang melakukan transaksi melalui media *facebook* mesti mengatur pembayaran dan proses pengiriman barang yang diperjual belikan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati, tanpa jaminan keamanan dari pihak perantara.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan transaksi *online* yang memakai media *facebook* seringkali menimbulkan permasalahan hukum yakni terjadinya penipuan oleh pelaku usaha seperti ketidak terpenuhinya hak-hak konsumen terhadap transaksi yang

¹Haris, Freddy. "Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik Di Pasar Modal." Jakarta: Tnp (2000), Hlm 7.

dilakukan pada media *facebook*, hal ini dikarenakan tidak adanya fasilitas keamanan dari pihak *facebook* itu sendiri. Meskipun kegiatan transaksi jual beli *online* dikatakan murah, praktis, dan efisien tetapi dibalik kemudahan dan manfaat yang didapat dari transaksi jual beli *online* ini juga terdapat dampak negatif lainnya yang harus selalu diwaspadai terutama bagi pihak konsumen mengingat dalam kegiatan transaksi *online* antara pihak pelaku usaha dan pihak konsumen tidak dapat saling bertatap muka kecuali membuat perjanjian lain seperti bertemu langsung dengan pelaku usaha, sehingga dalam transaksi jual beli *online* tersebut dapat memberikan kesempatan yang besar bagi pihak pelaku usaha untuk melakukan perbuatan seperti melanggar hak-hak konsumen.

Dengan demikian dibutuhkan payung hukum yang dapat melindungi konsumen yang melaksanakan transaksi *online* menggunakan media *facebook* yang dimana memungkinkan pihak konsumen mendapat kerugian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan UU ITE merupakan UU yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dan transaksi *online*. Sudah menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk memenuhi hak dari konsumen, sehingga konsumen dalam menjalankan transaksi *online* akan mendapatkan hak-haknya dan tidak mendapat kerugian yang dikarenakan pelaku usaha yang berbuat tidak baik.²

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat ditarik berdasarkan uraian yang dipaparkan diatas sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum pada konsumen dalam transaksi *online* menggunakan media *facebook* berdasarkan UUPK dan UU ITE?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan dalam transaksi *online* melalui media *facebook*?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan jurnal ini bertujuan agar mengetahui bagaimana perlindungan hukum pada konsumen dalam transaksi *online* menggunakan media *facebook* dalam UU No. 8 thn. 1999 (UUPK) dan UU No. 11 thn. 2008 *jo* UU No. 19 thn. 2016 (UU ITE) serta Upaya hukum apa yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan dalam transaksi *online* melalui media *facebook*.

2. Metode Penelitian

Dalam penulisan jurnal ini, metode yang di gunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif (*normative legal research*), yaitu penelitian hukum yang memposisikan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma.³ Penelitian hukum normatif merupakan penelitian dengan menggunakan cara studi kepustakaan dan menelaah peraturan perundang-undangan dan data-data yang ada. Dalam penulisan jurnal ini menggunakan

² Magfirah, Ester Dwi. "Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce." *Jakarta: Grafikatama Jaya* (2009), Hlm 41.

³Mahardika, 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): 4.

pendekatan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi *Online* menggunakan Media *Facebook* Berdasarkan UUPK dan UU ITE

Didalam melaksanakan jual beli barang dan jasa termasuk jual beli *online*, setidaknya ada dua belah pihak yang saling terhubung, antara lain penyedia barang/penyelenggara jasa yang disebut pelaku usaha, selanjutnya pihak pemakai barang ataupun jasa yaitu konsumen.⁴

Definisi pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK yang mengatur sebagai berikut, "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi". Definisi konsumen berdasarkan pasal 1 angka 2 UUPK mengatur bahwa, "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Belakangan ini transaksi *online* sangat banyak digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan, entah itu dalam bentuk barang atau jasa, mengingat kegiatan ini sangat mudah dan praktis dalam melakukan transaksi, karena para pihak dalam melakukan transaksi tersebut dapat melakukannya tanpa harus bertatap muka secara langsung. Kegiatan transaksi *online* ini dapat memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi dan memudahkan pelaku usaha dalam memasarkan produknya.⁵ Definisi *E-commerce* merupakan bentuk kegiatan jual beli dengan menggunakan media internet atau elektronik.⁶ *Facebook* merupakan salah satu media sosial yang dimana pengguna aplikasi ini sangat banyak di seluruh Indonesia.⁷ Di dalam media sosial *facebook* terdapat forum yang bernama *marketplace* pada aplikasi *mobilenya*. Sesuai dengan namanya, *marketplace* merupakan pasar *online* memfasilitasi berbagai bentuk transaksi bagi pengguna media sosial *facebook*. Saat membuka *marketplace* pada aplikasi *facebook*, konsumen akan melihat berbagai foto barang/jasa yang diperjual belikan dengan lokasi terdekat. Jika konsumen menginginkan barang yang ingin dibeli, maka konsumen dapat masuk kedalam kolom obrolan untuk melakukan negosiasi dengan pelaku usaha. Meski demikian *facebook* hanya menyediakan wadah untuk melakukan

⁴Ibid, Hlm. 6.

⁵Devi, Komang Bulan Tri Laksmi, And Ni Ketut Supasti Dharmawan. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, No. 1: 5.

⁶Lestari, Ni Made Dewi Intan, And Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Diinstagram." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 10 (2019): 6.

⁷Wijaya, I. Gede Krisna Wahyu, And Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, No. 8 (2018). 6.

transaksi jual beli dan tidak memberikan fasilitas pengiriman barang dan pembayaran. Jadi para pihak yang melakukan transaksi melalui *facebook* harus mengatur transaksi serta pengiriman barang sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat, tanpa jaminan keamanan dari pihak *facebook*.⁸

Didalam melakukan suatu transaksi jual beli *online*, para pihak pada dasarnya telah membuat suatu perjanjian sebelum melakukan transaksi *online*. Perjanjian adalah suatu peristiwa yang dimana beberapa pihak berjanji melakukan suatu hal yang telah disepakatai yang dimana dari perjanjian tersebut menimbulkan perikatan antara pihak-pihak.⁹ Didalam proses membuat perjanjian tersebut para pihak haruslah didasari dengan itikad baik agar tidak ada pihak yang dirugikan. Itikad baik dibutuhkan agar para konsumen yang melakukan transaksi *online* memperoleh informasi yang jelas atas barang yang diperjual belikan dan agar tidak terjadi kesalahpahaman diantara para pihak. Sehingga itikad baik sangat berperan penting dalam membuat suatu perjanjian termasuk melakukan perjanjian transaksi *online*.

Jika pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan jual beli *online* tidak mempunyai itikad baik dan melakukan kejahatan, pelaku usaha dapat dipidana berlandaskan ketentuan Pasal 62 UUPK, yang mengatur sebagai berikut: "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 dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)."

Dilaksanakannya perjanjian yang didasari itikad baik yaitu agar pihak-pihak dalam melakukan perjanjian memiliki kewajiban untuk tidak berbuat yang sifatnya merugikan salah satu pihak.¹⁰ Didalam transaksi *online* saat ini, tidak sedikit pelaku usaha yang mengabaikan asas itikad baik dalam melakukan transaksi sehingga merugikan salah satu pihak. Sebagai contoh kasus yang sering dijumpai didalam jual beli melalui media *facebook* adalah dimana harga yang di iklankan oleh penjual sangat murah, hal ini tentu saja diperbuat agar konsumen tertarik untuk membeli produk dagangannya, dan setelah dilakukan transaksi, barang tersebut tidak kunjung dikirim oleh pelaku usaha.¹¹ Didalam UUPK diatur mengenai larangan tersebut yaitu diatur pada Pasal 16 huruf a yaitu: "pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan".¹²

Meskipun transaksi jual beli *online* melalui media *facebook* tersebut mudah dan praktis, tetapi diluar itu semua terdapat dampak negatif didalam transaksi jual beli *online* yaitu mengingat dari pihak *facebook* tidak menyediakan fasilitas keamanan bagi pihak-pihak yang melaksanakan transaksi dan dalam transaksi ini para pihak juga tidak dapat bertatap muka langsung, hal ini membuat konsumen memiliki posisi yang

⁸<https://Tekno.Kompas.Com/Read/2016/10/04/07360087/Facebook.Rilis.MarKetplace.Untuk.Jual.Beli.Online>, Diakses Pada Tanggal 11 November 2020

⁹Setiawan, I. Ketut Oka, And Ketut Oka. "Hukum Perikatan." *Sinar Grafika, Jakarta* (2016). 5.

¹⁰I Gede Krisna Wahyu Wijaya, Op. Cit. Hlm 6.

¹¹Anas Fawzi, M. Rizqa. "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 4: 649

¹²Pradnyaswari, 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: 763.

rentan mengalami kerugian dibandingkan pelaku usaha yang dimana pihak konsumen hanya mengetahui sedikit hak-haknya sehingga memungkinkan bagi para pelaku usaha untuk menggunakan kesempatan ini untuk melakukan penipuan.¹³ Oleh karena itu, pihak konsumen sebelum melakukan transaksi *online* tersebut diharapkan agar lebih teliti sebelum membeli produk yang diinginkan, karena seperti yang sudah dijelaskan tadi bahwasanya pihak konsumen memiliki kecenderungan mendapat kerugian dalam melakukan transaksi *online* melalui media *facebook*.

Untuk menjamin keamanan konsumen dalam melaksanakan transaksi *online* menggunakan media *facebook*, kita dapat mengacu pada UUPK yaitu pada Pasal 4 yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen yang terkandung pada Pasal 4 UUPK salah satunya yaitu hak mendapat suatu informasi yang jelas terkait barang maupun jasa. Sehingga dalam transaksi *online* tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak yang bersangkutan. Pasal ini juga mengatur mengenai ganti rugi atau pergantian barang karena ketidak sesuaian produk.

Disisi lain pihak dari pelaku usaha juga diharuskan untuk memenuhi semua kewajibannya pada transaksi *online* yang dilakukannya agar transaksi tersebut berjalan dengan baik. Kewajibannya terhadap konsumen diatur didalam Pasal 7 UUPK yaitu pelaku usaha dalam menjalankan transaksinya diharuskan agar beritikad baik dan dalam memberikan suatu informasi kepada konsumen harus benar dan jelas terhadap barang atau jasa. Dengan demikian tidak akan terjadi kesalahpahaman dengan konsumen. Jika pelaku usaha dalam transaksi *online* tidak memberikan barang atau jasa yang telah di janjikan sebelumnya maka pelaku usaha wajib mengganti kerugian atas barang atau jasa tersebut sesuai ketentuan Pasal 7 UUPK.

Dengan mengutamakan peraturan mengenai hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh UUPK sebagaimana sudah di jelaskan diatas, maka para pihak yang melaksanakan transaksi *online* menggunakan media *facebook* akan terjamin dan terhindar dari kerugian. Dengan adanya UUPK tentunya dapat memberi perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan dapat menekan segala bentuk kecurangan dari pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab atas usahanya dalam transaksi *online* pada media *facebook* dan dapat memberi hukuman terhadap pelaku usaha yang melakukan kecurangan.¹⁴

Selain UUPK, perlindungan hukum terhadap konsumen juga terdapat pada UU ITE. Pasal-pasal yang memuat mengenai hal tersebut yaitu pasal 5 ayat (1) yang dimana dalam pasal ini mengatur mengenai alat bukti seperti informasi serta dokumen elektronik yang dinyatakan sebagai alat bukti yang legal menurut pasal ini. Selain itu Pasal 18 ayat (1) mengatur mengenai terikatnya para pihak atas transaksi *online* yang dilakukan para pihak. Pasal 28 ayat (1) juga memberikan perlindungan hukum yang didalamnya memuat suatu berita bohong yang dilakukan baik itu disengaja maupun tidak yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Perbuatan yang telah diatur didalam pasal 28 ayat (1) tersebut dapat diancam dengan suatu hukuman pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00, ketentuan ini terkandung pada Pasal 45 ayat (2) UU ITE.

¹³Komang Bulan Tri Laksmi Devi, Op. Cit. Hlm 5.

¹⁴Prawesti, Indah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Barang Bermerek Palsu Secara Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*: 5.

3.2. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Media Facebook

Besarnya jumlah pengguna aplikasi *facebook* untuk wilayah Indonesia yang mencapai 120 juta pengguna *Facebook* aktif per 2019 dan tentunya akan terus meningkat pertahunnya.¹⁵ Dengan angka pengguna *facebook* yang begitu besar tentu saja hal ini juga akan meningkatkan jumlah pengguna yang melakukan transaksi melalui media *facebook*. Mengingat didalam media *facebook* terdapat suatu forum bernama *marketplace* yang dimana *facebook* memberikan wadah bagi penggunanya untuk melakukan transaksi *online*. Banyaknya transaksi yang terjadi di media *facebook* tentu saja masih banyak terjadi suatu permasalahan-permasalahan yang terjadi didalamnya, maka dari itu diperlukan suatu payung hukum yang dapat melindungi para pihak yang melaksanakan transaksi *online*.¹⁶ Undang-undang yang dapat memberi perlindungan hukum pada transaksi *online* melalui media *facebook* yaitu UUPK.

Jika konsumen memang dirugikan dalam melakukan transaksi *online*, UUPK telah memberikan alternatif ruang untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam transaksi *online* yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Dalam penyelesaiannya melalui pengadilan, hal tersebut telah diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yang mengatur bahwa "Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum." Pasal 45 ayat (2) UUPK yang mengatur sebagai berikut "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UUPK yang mengatur sebagai berikut "penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen." Dengan Kedua cara yang bisa diterapkan konsumen yang mendapat kerugian atas pelaku usaha, konsumen dapat memilih salah satu cara tersebut untuk mendapat keadilan yang telah diatur dalam UUPK baik itu melalui peradilan maupun diluar peradilan.¹⁷

Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan adalah dengan pengajuan gugatan ke pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum sebagaimana diatur dalam pasal 48 UUPK. Sedangkan penyelesaian di luar pengadilan yaitu dengan cara mengajukan gugatan atau pengaduan kepada lembaga yang berwenang yaitu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dimana telah diatur pada Pasal 45 ayat (1).¹⁸

¹⁵<https://www.cnbcindonesia.com/tech/201907161126583785252/indiajadi-pengguna-facebook-terbesar-ri-urutan-berapa> Diakses Pada Tanggal 12 November 2020.

¹⁶Widyantari, Ni Putu Trisna, And Aa Ngurah Wirasila. "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 8 (2019): 11.

¹⁷*Ibid*, Hlm.12.

¹⁸ Putu Surya Mahardika, Op. Cit. Hlm 12.

Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan, pemerintah telah membentuk BPSK yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan konsumen dan pelaku usaha. BPSK memiliki tugas dan wewenang dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pasal 52 UUPK memuat tentang tugas serta wewenang BPSK yang didalamnya memuat 13 poin. Salah satu tugas dan wewenang BPSK adalah menangani permasalahan konsumen dengan mediasi atau arbitrase ataupun konsiliasi.

Ketentuan mengenai tugas dan wewenang BPSK dalam penyelesaian sengketa tersebut diatur lebih lanjut pada surat keputusan menteri yaitu dalam Kepmen 13 Perindag 350/2001. Berdasarkan pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri tersebut terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan sengketa yang dilakukan BPSK yaitu dengan konsiliasi atau mediasi ataupun arbitrase dimana hal ini dibuat atas persetujuan antara pihak yang bersangkutan.¹⁹

Penyelesaian permasalahan transaksi *online* juga dapat melalui musyawarah yang dimana dalam musyawarah tersebut konsumen dapat meminta ganti kerugian pada pelaku usaha dalam bentuk pertanggungjawaban baik dalam bentuk uang maupun barang. Apabila tidak ditemukannya titik terang dalam musyawarah tersebut maka dapat membuat gugatan atau pengaduan ke BPSK.²⁰

Penyelesaian sengketa jual beli *online* melalui jalur pengadilan dinilai kurang efisien mengingat dibutuhkan waktu lebih lama, biaya dan tenaga sehingga sebagian besar masyarakat yang mengalami kerugian akan memilih penyelesaian sengketa melalui jalur diluar pengadilan. Meski demikian jika dalam penyelesaian tersebut tidak kunjung menemukan titik terang dan kesepakatan maka jalan satu-satunya yaitu melalui jalur litigasi untuk mendapat suatu keadilan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi online melalui *facebook* telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, yang dimana dalam UU tersebut mengatur mengenai hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi online agar tidak terjadi kerugian dan penyimpangan. Itikad baik juga sangat penting dalam hal ini agar pihak-pihak dalam melakukan perjanjian memiliki kewajiban untuk tidak berbuat yang sifatnya merugikan salah satu pihak.

Apabila Konsumen dirugikan atas transaksi *online* yang dilakukan pada media *facebook* tersebut yang dikarenakan pelaku usaha, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum agar mendapat keadilan. UUPK dalam hal ini telah menyediakan alternative untuk penyelesaian permasalahan tersebut yaitu melalui pengadilan (litigasi) ataupun diluar pengadilan (non litigasi). Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa tersebut tertuang pada pasal 45 ayat (1) serta ayat (2) UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Haris, Freddy. "Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik Di Pasar Modal." *Jakarta: Tnp* (2000).

¹⁹*Ibid*, Hlm.13.

²⁰Ni Made Dewi Intan Lestari, Op. Cit. Hlm 11.

- Magfirah, Ester Dwi. "Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce." *Jakarta: Grafikatama Jaya* (2009).
- Setiawan, I. Ketut Oka, And Ketut Oka. "Hukum Perikatan." *Sinar Grafika, Jakarta* (2016).

Jurnal:

- 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).
- Devi, Komang Bulan Tri Laksmi, And Ni Ketut Supasti Dharmawan. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi *Online*." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, No. 1.
- Lestarini, Ni Made Dewi Intan, And Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko *Online* Diinstagram." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 10 (2019).
- Wijaya, I. Gede Krisna Wahyu, And Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli *Online*." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, No. 8 (2018).
- Anas Fawzi, M. Rizqa. "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli *Online* Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 4.
- 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.
- Prawesti, Indah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Barang Bermerek Palsu Secara *Online*." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*.
- Widyantari, Ni Putu Trisna, And Aa Ngurah Wirasila. "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli *Online*." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 8 (2019).

Peraturan Perundang-Undangan:

- 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 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Internet:

- <https://www.cnbcindonesia.com/tech/201907161126583785252/indiajadipengguna-facebook-terbesar-ri-urutan-berapa> Diakses Pada Tanggal 12 November 2020.
- <https://tekno.kompas.com/read/2016/10/04/07360087/facebook.rilis.marketplace.untuk.jual.beli.online> Diakses Pada Tanggal 11 November 2020