

Perlindungan Konsumen pada Transaksi Jual Beli Velg Mobil Bekas Menggunakan Media Informasi Elektronik

I Putu Agus Budi Suryawan, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
putubudi002@gmail.com

I Wayan Novy Purwanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
novypurwanto17@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perdagangan serta transaksi jual beli velg mobil bekas menggunakan media informasi elektronik. Penelitian ini menerapkan metode normatif. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 berkenaan dengan perlindungan konsumen pasal 1 ayat 2 dikatakan bahwasanya konsumen merupakan individu yang menggunakan barang ataupun jasa yang telah disediakan di lingkungan masyarakat, demi keperluan pribadi, ataupun orang lain yang tidak untuk diperjualbelikan. Perlindungan hukum merupakan semua upaya dalam hal menemukan hak dan kewajiban dan juga membantu untuk menciptakan rasa aman kepada pihak-pihak konsumen yang terlibat. Dengan adanya media informasi elektronik ini nantinya diharapkan dapat melindungi secara hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi menjual dan membeli velg mobil bekas yang dibagi menjadi dua konsep yaitu perlindungan secara hukum dalam bentuk preventif dan juga dalam bentuk represif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi, Informasi Elektronik.

ABSTRACT

The aim of the study is to find out about legal protection for consumers in trading and selling – buying using electronic information media. Normative method applied in this research. According to Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection Article 1 Number (2) stipulates that a consumer is individuals who use goods or services that have been provided in the social community, for personal purposes, or even other people who are not for sale. Legal protection is all efforts to find out rights and obligations also helps to create a comfortability for the consumers involved. The using of electronic information media it's expected to be able to legally protect consumers who make transactions to sell and buy used car wheels which divided into two concept of legal protection, they are preventive and repressive

Keywords : *Consumer Protection, Transaction, Electronic Information*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia perdagangan dewasa ini terdapat beberapa pilihan perdagangan yang bisa dilakukan secara konvensional dan secara elektronik atau (*electronic commerce*). Dalam UU ITE pasal 1 angka (2) dinyatakan bahwasannya transaksi elektronik merupakan tindakan hukum dengan media komputer jaringan internet dan ataupun melalui elektronik lainnya. Penggunaan informasi elektronik sebagai media untuk transaksi adalah jenis pembayaran di bidang perdagangan yang sekarang ini didominasi oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Keberadaan perdagangan yang

mengutamakan kemajuan teknologi ini mengubah konsep pasar tradisional yang semula mempertemukan penjual dengan pembeli secara langsung menjadi konsep *telemarketing* (perdagangan jarak jauh melalui internet) serta merubah sikap dan cara konsumen memperoleh barang yang diinginkan.¹ Menggunakan konsep perdagangan *telemarketing* dapat mengetahui kuantitas serta kualitas suatu barang ataupun jasa secara *virtual* (maya) dan tidak dibatasi oleh batas wilayah suatu daerah/negara.²

Terdapat hukum konsumen yang dijamin oleh undang undang diantaranya yaitu hukum perlindungan konsumen. Az. Nasution menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu dari hukum konsumen yang mana didalamnya terdapat ketentuan yang menganut tentang Asas tentu juga kaidah yang memberikan peraturan serta perlindungan terhadap hak dan kewajiban konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah seluruh lingkup Asas dan kaidah yang mengatur pihak-pihak yang bersangkutan dengan barang ataupun jasa yang melibatkan konsumen di kehidupan sehari-hari.

Kemajuan teknologi perdagangan berbasis elektronik memberikan beberapa dampak negatif bagi konsumen, dalam hal ini konsumen sering dirugikan karena adanya beberapa kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh produsen. Kecurangan-kecurangan tersebut yaitu waktu pengiriman tidak sesuai dengan kesepakatan, benda yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan, benda yang rusak karena pengiriman tidak dapat dikembalikan atau proses pengembaliannya dipersulit, serta pengembalian uang ganti rugi yang memakan waktu lama. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ditimbulkan tersebut memberikan gambaran bahwa sebuah transaksi yang melibatkan penjual dan pembeli dengan media elektronik memiliki resiko yang cukup besar.

Perbuatan jual beli yang dilakukan oleh konsumen merupakan perjanjian konsensual yaitu perjanjian yang secara sah menjadi pengikat dan berkekuatan hukum karena adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yang bertransaksi. Transaksi melalui media elektronik merupakan suatu proses jual beli terhadap barang ataupun jasa yang dilakukan secara *virtual* dengan melihat keadaan barang ataupun jasa melalui layar monitor, sehingga kita dapat mengetahui bentuk dan jenis barang yang ingin dibeli. Dengan memanfaatkan media elektronik sebagai media transaksi memberikan kemudahan bagi masyarakat Internasional khususnya bagi masyarakat Indonesia dalam melakukan perbuatan jual beli. Bagi masyarakat Indonesia, kendala-kendala serta dampak negatif yang dihadapi dalam transaksi elektronik berkaitan erat dengan permasalahan hukum. Permasalahan hukum sangat diperlukan dalam transaksi elektronik supaya memberikan perlindungan terhadap para pihak dalam perdagangan melalui media elektronik.

Pentingnya perlindungan hukum menjadi suatu hal yang sangat krusial di dunia transaksi jual beli secara elektronik khususnya dalam hal jual beli velg mobil bekas. Di era milenial seperti sekarang, penampilan kendaraan menjadi salah satu trend bagi sebagian masyarakat khususnya bagi anak-anak muda. Seiring berjalannya waktu trend velg mobil selalu mengalami perubahan dan menciptakan model-model baru yang sangat bervariasi, sehingga velg terdahulu terkadang tidak terpakai bahkan tidak digunakan kembali. Dengan hadirnya internet serta aplikasi yang dapat mendukung

¹ Elwina, Marcella. "Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (E-Commerce) Di Era Global: Suatu Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen." *Jurnal Ilmiah Hukum* 2, No. 3 (2010): 6

² Syafriana, Riska. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik." *Jurnal De Lega Lata* 1, No. 2 (2016): 430

usaha perdagangan secara *virtual (e-commerce)* maka sebagian besar dari warga masyarakat menjual velg mobil bekas mereka melalui *market place* mainstream yang sudah sangat familiar di tengah-tengah masyarakat seperti shopee, tokopedia, facebook, dan lain sebagainya. Tak jarang barang-barang atau velg mobil bekas yang diperjualbelikan dalam *market place* tersebut diedit terlebih dahulu sebelum diunggah sehingga tanpa disadari hal tersebut dapat merugikan calon konsumen yang akan membeli produk tersebut karena berbeda dari yang diharapkan.

Oleh karena itu, perlindungan hukum sangat diperlukan karena banyaknya kasus kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga dapat mencederai hak dan kewajiban konsumen. Berkenaan tentang konsumen maka perlindungan hukum menjamin keberlangsungan hak dasar konsumen yang dapat mencederai terpenuhinya hak dasar konsumen.³ Suatu proses memproduksi tidak akan bermakna apabila terjadi pengosongan jumlah konsumsi sehingga inti dari upaya untuk melindungi konsumen adalah produsen (pelaku usaha) dengan konsumen saling membutuhkan.

Banyaknya dinamika dan permasalahan yang terjadi pada jual beli elektronik khususnya transaksi dalam melakukan pembelian velg mobil bekas, maka diperlukan beberapa kajian terhadap pengaturan dan perlindungan hukum bagi hak-hak konsumen agar tidak dirugikan serta mengetahui kinerja hukum dalam mengatur dan melindungi hak dasar para pembeli velg mobil bekas menggunakan media elektronik. *State of Art* pada jurnal ini memiliki persamaan dengan jurnal yang dibuat oleh Roberto Ranto yang berjudul Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. Jurnal ini dikarang oleh I Putu Agus Budi Suryawan dengan mengambil judul Perlindungan Konsumen Pada Perdagangan Dan Transaksi Jual Beli Velg Mobil Bekas Menggunakan Media Informasi Elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan mengkaji mengenai peraturan berkenaan dengan perlindungan hukum seorang konsumen dalam bertransaksi jual beli velg mobil bekas menggunakan media informasi elektronik serta mengetahui hal-hal yang bisa diupayakan untuk menghindari efek buruk dari transaksi jual beli velg mobil bekas yang menggunakan media informasi elektronik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan pada latar belakang tersebut maka peneliti memberikan 2 (dua) rumusan masalah yang akan dibahas yaitu antara lain :

1. Bagaimana pengaturan hukum terhadap konsumen dalam perdagangan dan transaksi menggunakan media informasi elektronik?
2. Apasaja Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Velg Mobil Bekas Menggunakan Media Informasi Elektronik?

1.3 Tujuan Penulisan

Perlindungan konsumen merupakan sebutan yang mendeskripsikan pengaturan perlindungan terhadap konsumen atas kerugian dalam mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa. Penulisan jurnal ini bertujuan untuk membahas mengenai pengaturan perlindungan terhadap konsumen tentang kinerja hukum dalam memberikan jaminan perlindungan konsumen yang melakukan jual beli velg mobil bekas menggunakan media informasi elektronik serta upaya-upaya yang dapat dilakukan guna meminimalisir dampak negatif dan mengurangi permasalahan-permasalahan yang

³ Ranto, Roberto. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik." *Jurnal Ilmu Hukum Alethea* 2, No. 2 (2019): 149

ditimbulkan oleh transaksi jual beli terhadap velg mobil bekas dan barang-barang sejenis dengan menggunakan media elektronik.

2. Metode Penelitian

Penulisan dalam penelitian jurnal ilmiah ini menerapkan metode hukum normatif. Yaitu tata cara penulisan karya ilmiah dengan mengumpulkan data kepustakaan, mengaitkan pokok permasalahan dengan peraturan perundang-undangan, mengutip dari beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan, serta mengumpulkan data-data yang terkait dengan pokok permasalahan dari artikel-artikel serta literatur terkait. Pendekatan yang dijadikan sebagai acuan dalam riset ini yaitu pendekatan perundang-undangan yang mengacu pada UU dijadikan sebagai rujukan dalam menyelesaikan permasalahan terkait dengan transaksi jual beli velg mobil bekas melalui media informasi elektronik yaitu merujuk pada ketentuan Undang-Undang ITE. Sumber bacaan yang telah terkumpul kemudian dielaborasikan sehingga menghasilkan suatu pemikiran baru dalam memecahkan topik yang dijadikan permasalahan.⁴

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Perdagangan Dan Transaksi Menggunakan Media Informasi Elektronik

Teknologi Informasi dewasa ini memberikan dampak kemajuan terhadap perubahan dinamika komunikasi, peran teknologi komunikasi menjadi semakin penting diakibatkan perubahan jaman termasuk di dunia perdagangan (*e-commerce*). Menurut Kalalota dan Whinson, Perdagangan elektronik atau *E-commerce* ialah suatu metode dalam berbisnis secara modern yang dengan metode ini diupayakan untuk memenuhi kebutuhan organisasi ataupun perseorangan yang bisa meminimalisir biaya yang dikeluarkan oleh pedagang, memperbaiki kualitas barang ataupun jasa, serta memperbaiki pelayanan pengantaran barang. Perkembangan *E-commerce* menurut Anastasia Diana muncul karena adanya pengaruh positif terhadap aktivitas pemasaran, sebagai contoh adalah mempermudah promosi produk dan jasa secara *real-time* dengan menggunakan media komunikasi, membuat cabang distributor baru yang bisa dijangkau oleh pembeli yang ada di penjuru negeri, meringankan biaya pengiriman, meminimalisir siklus dan tugas administrasi pasar internasional yang dilakukan dengan cara mengirim barang, meningkatkan *responsibilitas* terhadap pelayanan dan juga memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 pasal 1 berkenaan dengan perlindungan konsumen menyatakan bahwasanya perlindungan konsumen merupakan semua bentuk usaha pemerintah yang digunakan untuk memberikan jaminan dan juga memastikan hukum yang diberlakukan untuk melindungi konsumen dari dampak negatif transaksi jual beli. Dalam UU yang sama pada Pasal 7 diatur juga mengenai kewajiban pelaku usaha dalam menjual produknya kepada pembeli. Selanjutnya yang dimaksud dengan perlindungan konsumen ialah salah satu jaminan yang memberikan suatu perlindungan kepada para konsumen jika terjadi kekurangan terhadap pemakaian suatu barang. Cakupan terhadap perlindungan pada konsumen sangat luas meliputi perlindungan yang bermula dari tahapan awal memperoleh barang dan/atau jasa sampai menyangkut sebab dan akibat dari penggunaan terhadap suatu benda.

⁴ Setyawati, D.A., Ali, D. and Rasyid, M.N., 2017. Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3): 10

Transaksi pembelian dengan menggunakan media elektronik sering dijumpai permasalahan yang diakibatkan oleh persengketaan oleh kepentingan para pihak yang saling berbeda dan bertentangan sehingga timbulah perlindungan hukum menjadi subjek kerugian dalam proses transaksi pembelian. Persengketaan yang ditimbulkan dalam praktek transaksi elektronik berawal dari wanprestasi yang dilakukan oleh satu pihak karena tidak terpenuhinya pencapaian seperti yang telah di sepakati bersama, pencapaian yang dipenuhi berbeda dengan kesepakatan, dan atau tersendat dalam memenuhi prestasi.⁵ Kelemahan lain perdagangan melalui media elektronik yaitu proses jual beli dilakukan secara *virtual* sehingga hak-hak konsumen sangat rawan untuk diingkari. Hal tersebut terjadi karena kurangnya informasi dari pihak penjual terhadap benda yang ditawarkannya kepada konsumen. Terhadap informasi yang layak serta kebenaran dan kelayakan terhadap penggunaan suatu barang maupun jasa yang ditawarkan tertuang dalam UU No. 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen. Pada UUPK pasal 4 (c) dijelaskan bahwasanya pembeli berhak mendapatkan berita yang akurat, jelas dan jujur tentang keadaan maupun jaminan mengenai barang atau jasa. Sementara pelaku usaha diwajibkan untuk menginformasikan secara baik dan tepat berkenaan dengan barang ataupun jasa yang ia perdagangkan sebagaimana diatur dalam UUPK pasal 7 (b) yang didalamnya mengandung makna bahwasanya pelaku usaha wajib menginformasikan hal-hal yang benar jelas dan jujur berkenaan dengan keadaan dan jaminan barang ataupun jasa serta menjelaskan cara menggunakan memperbaiki dan memelihara barang ataupun jasa yang ditawarkan.

Aspek hukum yang terdapat dalam UUPK menyangkut perlindungan konsumen dalam konteks perdagangan dan transaksi elektronik yaitu mengenai perbuatan serta tanggung jawab seorang pelaku usaha terhadap komponen mengenai tindakan yang dianggap melanggar kode etik pengusaha yang diatur dalam UUPK Pasal 8 sampai 17 tentang perbuatan yang dilanggar dapat diterapkan jika ditemukan pelanggaran-pelanggaran diantaranya ditemukannya barang ataupun jasa yang tidak sama dengan apa yang telah disepakati bersama. Sedangkan aspek tanggung jawab pelaku usaha dibahas dalam UUPK Pasal 19 sampai 28, bahwa aspek tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berlaku apabila konsumen mendapatkan barang tidak sesuai dengan kesepakatan serta terindikasi melakukan kecurangan pada konsumen.⁶ Perdagangan dan transaksi elektronik juga tertuang dalam UU No. 7 Tahun 2014 mengenai Perdagangan. Terkait perlindungan konsumen dalam menggunakan serta melakukan kegiatan usaha perdagangan velg mobil bekas menggunakan media elektronik sudah ditentukan dalam UU Perdagangan dalam pasal 65.

UU No. 11 Tahun 2008 mengenai informasi dan transaksi elektronik, yang telah dirubah yaitu dalam UU No. 19 Tahun 2016 mengenai perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, menjadi dasar untuk menentukan hukum dalam perdagangan serta transaksi menggunakan media elektronik. Dalam UU ITE Pasal 1 butir 2 dijelaskan bahwa transaksi elektronik merupakan sebuah tindakan transaksi yang memakai komputer, jaringan serta media elektronik yang lain. Peraturan hukum dalam bertransaksi melakukan jual beli dalam hal pembelian velg mobil bekas menggunakan media elektronik telah diatur dalam ketentuan pasal 28 ayat 1 dan sanksi

⁵ Dita Dhaamya Natih dan Ni Made Ari Yuliantini Griadhi. "Perlindungan Konsumen Terkait Transaksi Jual Beli Barang Bermerek Palsu Secara Online". *Jurnal Kertha Negara* 7, No. 10 (2019): 5

⁶ Paryadi, Dedy. "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48.3 (2018)

pidana yang telah diatur berdasarkan ketentuan pasal 45 ayat 1 UU ITE. Pada dasarnya dalam melakukan perjanjian jual beli menggunakan media elektronik seperti dengan jual beli konvensional sebagaimana ditetapkan dalam pasal 1313 KUHP, sehingga suatu perjanjian dikatakan sah jika memenuhi ketentuan dalam pasal 1320 KUHP.⁷ Tujuan utama dari diundangkannya undang-undang transaksi elektronik yaitu memberikan perlindungan bagi pengguna yang melakukan perdagangan dan transaksi melalui media elektronik khususnya dalam melakukan transaksi jual beli velg mobil bekas.

UU ITE erat kaitannya dengan penggunaan hak-hak konsumen yang telah ditentukan dalam UUPK Pasal 4 (c) sehingga dalam UU ITE memberikan kepastian hukum sebagaimana telah ditetapkan dalam Pasal 9 yang bermakna bahwa pelaku usaha yang memberikan penawaran mengenai produk menggunakan elektronik seharusnya menginformasikan secara lengkap dan tepat berkenaan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang mereka tawarkan. Oleh karena itu, UU ITE menjamin para konsumen untuk memperoleh informasi yang tepat dan lengkap berkenaan dengan produk yang ditawarkan dalam perdagangan menggunakan media informasi elektronik.

Upaya dalam melindungi konsumen pada perdagangan menggunakan media elektronik ditentukan dalam ketentuan Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Sedangkan sanksi pidana yang diterapkan terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat (1) diatur dalam Pasal 45 a ayat (1) UU ITE. Ketentuan sanksi pidana juga diatur dalam Pasal 46 UU ITE. Perdagangan dan transaksi jual beli melalui media elektronik serupa dengan perdagangan yang terjadi secara konvensional namun keduanya hanya dibedakan oleh media yang digunakan sehingga memberikan dampak-dampak yang ditimbulkan menjadi perlu dibentuknya ketentuan-ketentuan hukum untuk menanggulangi dampak yang ditimbulkan tersebut.

3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Velg Mobil Bekas Menggunakan Media Informasi Elektronik

Dalam melindungi konsumen dari dampak negatif transaksi jual beli dengan memakai media elektronik, khususnya dalam melakukan jual beli velg mobil bekas maka dapat ditempuh beberapa upaya hukum.⁸ Berdasarkan UUPK dijelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, dilindungi dan diberi bantuan untuk menyelesaikan permasalahan dengan semestinya. Telah ditentukan dalam UUPK Pasal 23, jika pelaku usaha yang bergerak di bidang pengolahan pabrik ataupun distributor memberikan penolakan atau tidak menanggapi atau tidak bisa mengganti kerugian yang diajukan oleh konsumen, maka konsumen berhak untuk melayangkan gugatan terhadap pelaku usaha dengan melakukan penyelesaian perkara tersebut dengan bantuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau bisa juga dengan menggugat di pengadilan yang berkedudukan di daerah konsumen tinggal.⁹ Khusus mengenai penyelesaian pertikaian jual beli menggunakan media informasi elektronik dimuat dalam ketentuan Pasal 38 UU ITE.

⁷ Sianturi, Lottung Panangian. "Kontrak Perdagangan Melalui Internet (Electronic Commerce) Ditinjau Dari Hukum Perjanjian." *Lex Privatum* 3, No. 2 (2015): 8

⁸ Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 2 (2014): 300

⁹ Sembiring, Jimmy Joses. *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*. (Jakarta, Visi Media, 2011), 178

Berbicara mengenai upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam menanggulangi kerugian yang dirasakan oleh konsumen dalam melakukan perdagangan dengan cara atau menggunakan media informasi elektronik (*e-commerce*) dikelompokkan dalam hal 2 (dua) cara yaitu upaya untuk melindungi secara hukum dalam bentuk preventif dan juga represif. Berikut makna dari setiap konsep mengenai perlindungan hukum:

1) Upaya Perlindungan Bersifat Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif menjadi pilihan bagi masyarakat yang memiliki tujuan untuk mencegah timbulnya masalah ataupun sengketa. Masalah ataupun sengketa yang terjadi tersebut membutuhkan pencegahan guna melindungi konsumen. Berikut bentuk bentuk pencegahan yang dapat dilakukan yaitu:

a. Pembinaan Terhadap Kosumen

Berkenaan dengan hal ini dalam UUPK Pasal 29 ayat (1) dimuat ketentuan yang tujuan utama pemerintah melakukan pembinaan ini yaitu untuk membina konsumen dalam memperoleh haknya. Kurangnya kesadaran konsumen terkait hak-hanya tersebut menjadikan alasan bagi pemerintah untuk memberikan pembinaan dan edukasi tentang pentingnya hak-hak dasar sebagai konsumen. Maka pemerintah bekerjasama dengan menggandeng Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam memberikan pendidikan dan pembinaan terkait hak-hak dasar konsumen kepada masyarakat.

b. Pengawasan Terhadap Konsumen

Penyelenggaraan perlindungan konsumen tidak terlepas dari adanya pengawasan-pengawasan yang dilakukan oleh berbagai pihak guna memberikan rasa keamanan bagi pembeli dan membuat suasana perdagangan yang sehat. Pengawasan terhadap konsumen diatur secara jelas dalam ketentuan Pasal 30 ayat (1) UUPK. Pengawasan perlindungan konsumen serta implementasi dari penyelenggaraan peraturan yang ada kaitannya dengan perlindungan konsumen diterapkan oleh pemerintah, masyarakat, dan LPKSM. Dalam mengawasi penyelenggaraan tersebut maka masing-masing menteri teknis di bidangnya bertugas untuk melakukan supervisi tersebut. Sementara masyarakat serta LPKSM mengawasi secara langsung barang ataupun jasa yang ada di lapangan. Apabila terjadi penyelewengan atau penyimpangan yang terjadi selama pengawasan terhadap barang atau produk yang dapat memberikan risiko kepada pembeli, maka pelaku dapat dijerat hukum dan diberi sanksi berdasarkan pelanggaran yang ia lakukan yang telah menyalahi peraturan yang disepakati.

2) Upaya Perlindungan Hukum Represif

Dalam UUPK Pasal 45 ayat (2) diatur tentang penyelesaian suatu sengketa. Dalam UU ITE juga telah diatur tentang cara menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pasal 18 ayat (4) dan (5). Dalam pasal 18 ayat (4) pada prinsipnya telah ditentukan bahwasanya pihak-pihak yang terlibat diberi wewenang untuk menentukan di pengadilan, arbitrase,

ataupun lembaga-lembaga penyelesaian permasalahan alternatif yang lain yang memiliki wewenang dalam mengatasi permasalahan yang muncul akibat transaksi elektronik. Sedangkan Pasal 18 ayat (5) pada prinsipnya menentukan bahwa apabila para pihak tidak memilih forum yang telah disediakan maka berlaku asas-asas hukum perdata internasional. Upaya perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan perkara yang terjadi guna mencari keadilan yang seharusnya didapatkan oleh para pihak yang dirugikan. Upaya perlindungan hukum represif yang bisa diupayakan untuk menyelesaikan perkara mengenai transaksi elektronik pada hakikatnya bisa dilakukan dengan jalur litigasi dan non litigasi.

a. Upaya Hukum Litigasi

Upaya hukum litigasi sering juga disebut sebagai upaya hukum yang gugatannya diajukan dan diselesaikan melalui pengadilan. Upaya hukum litigasi diatur secara jelas dalam UUPK Pasal 48 ditafsirkan bahwa dalam menyelesaikan permasalahan konsumen melalui jalur pengadilan maka berpacu pada ketetapan peradilan umum yang diperlakukan dengan mempertimbangkan ketetapan Pasal 45. Terkait memutuskan suatu masalah jual beli perdagangan secara elektronik diatur pula dalam UU ITE yang artinya setiap individu diberi hak untuk melayangkan gugatan kepada pihak pihak yang mengadakan transaksi melalui sistem elektronik ataupun dengan pemanfaatan teknologi informasi yang mengakibatkan kerugian terhadap masyarakat, seperti yang ditetapkan pada undang-undang. Terkait gugatan perdata diatur dalam UU ITE Pasal 39 Ayat (1) yang intinya gugatan perdata yang dilayangkan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada undang-undang.

b. Upaya Hukum Non Litigasi

Upaya hukum melalui jalur non litigasi yaitu upaya yang digunakan oleh pihak pihak dalam mencari jalan keluar atas permasalahan yang terjadi tanpa melibatkan unsur peradilan di dalamnya. Dalam ketentuan UU ITE Pasal 39 ayat (2) disebutkan bahwasanya disamping gugatan perdata sengketa juga bisa diselesaikan dengan melibatkan lembaga lembaga arbitrase ataupun lembaga-lembaga sengketa yang lain.¹⁰ Permasalahan hukum non litigasi dapat diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK). Kewenangan BPSK yaitu memberikan andil dalam memecahkan dan menangani suatu sengketa yang timbul diantara pihak yang mengkonsumsi (konsumen) dengan pelaku usaha. BPSK bersifat eksklusif karena membidangi bidang perlindungan konsumen serta kedudukannya sebagai lembaga publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman. Selain sebagai lembaga publik yang mengawasi tentang konsumen, BPSK juga berwenang melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku yang timbul dari perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Adapun jenis-jenis dari upaya non litigasi yaitu:

- 1) Proses adaptasi, proses ini diharapkan menciptakan suatu kesepakatan antar para pihak untuk mengubah ketentuan

¹⁰ Muryanti, Tuti, Dewi, B. Rini Heryati. "Pengaturan Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di Bidang Perdagangan." *Jurnal Dinamika Sosbud* 3, No. 1 (2011): 49

- perjanjian yang disepakati sebelumnya dimana perbuatan melawan hukum yang terjadi sebelumnya dapat diperbaiki dan tidak lagi dianggap sebagai perbuatan melawan hukum.
- 2) *Negosiasi*, yaitu proses penyelesaian perkara yang dilakukan oleh konsumen ataupun orang yang bersangkutan dan dilaksanakan secara langsung oleh pihak yang berperkara ataupun melalui perwakilan yang ditunjuk oleh masing-masing pihak.
 - 3) *Mediasi*, yaitu proses diselesaikannya sebuah perkara tanpa melalui pengadilan yaitu dengan menggunakan bantuan dari pihak ketiga yang berperan sebagai mediator yang mana pihak tersebut hanya berperan sebagai fasilitator saja dan tidak diperkenankan untuk mencampuri kesepakatan lainnya yang telah diputuskan oleh masing-masing pihak yaitu pihak 1 dan pihak 2.
 - 4) *Konsiliasi*, merupakan proses dalam menyelesaikan permasalahan tanpa melalui pengadilan yang mana ini hampir sama dengan pengadilan sungguhan dengan menunjuk seseorang sebagai hakim. Akan tetapi dalam konsiliasi ini pihak yang bersangkutan lebih aktif dalam mencari jalan keluar atas permasalahan yang ada dan juga memberikan tawaran kepada pihak-pihak yang terlibat. Jika pihak-pihak tersebut menyetujui solusi yang diberikan oleh konsiliator, maka solusi tersebut berubah menjadi *resolution* dan bersifat *final* serta mengikat bagi para pihak.
 - 5) *Arbitrase*, yaitu penyelesaian sengketa yang menunjuk seseorang sebagai arbiter dimana penunjukan tersebut dilakukan oleh para pihak dan putusan yang dikeluarkan oleh lembaga arbitrase dengan putusan pengadilan memiliki kekuatan hukum sama serta tidak ada upaya hukumnya.

Persoalan yang muncul sebaiknya diselesaikan dengan melewati jalur litigasi ataupun non litigasi yang mana keduanya memiliki kekurangan dan kelebihan. Jika menggunakan jalur litigasi maka akan menghasilkan keputusan yang sifatnya menang ataupun kalah bagi kedua belah pihak. Prosedur beracara pada jalur litigasi bersifat lebih formal serta menghasilkan keputusan yang bersifat menang kalah, kecenderungan untuk menghasilkan masalah baru, biaya tinggi dan mahal, tidak responsif serta menciptakan permasalahan baru diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Sedangkan dalam menempuh jalur non litigasi sangat lebih responsif serta menjadi alternatif baru bagi para pihak untuk memutuskan suatu sengketa dengan menguntungkan kedua belah pihak serta biaya yang dikeluarkan tidak begitu banyak.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu mengembalikan kembali barang yang tidak sesuai pesanan dengan ganti kerugian atau menukar kembali barang dengan barang sesuai dengan pesanan sebelumnya. Apabila velg mobil bekas yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan yang ditawarkan kepada konsumen maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian atau mengembalikannya kepada penjual, disisi lain pihak penjual harus bertanggung jawab terkait kesesuaian barang yang dikirim, apakah kesalahan itu disengaja atau tidak. Seluruh perjanjian jual-beli yang dilakukan melalui media elektronik (*E-Commerce*) merupakan suatu perjanjian yang saling mengikat kedua belah pihak serta dilaksanakan berdasarkan itikad baik. Hal tersebut mengacu pada

ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara pada intinya menentukan bahwa seluruh persetujuan yang dibuat sesuai undang-undang dan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali kecuali atas persetujuan masing-masing pihak dan dilaksanakan berdasarkan itikad baik.

4. Kesimpulan

Perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang menentukan tentang hak-hak konsumen. Sedangkan dalam Pasal 9 UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah ditetapkan menentukan bahwa pelaku usaha yang memberikan penawaran mengenai produk menggunakan media elektronik harus menginformasikan secara lengkap dan tepat produk yang ditawarkan. Terhadap perbuatan yang dikategorikan melanggar ketentuan pidana maka bagi yang melanggar dapat dikenai sanksi yang diatur dalam ketentuan Pasal 28 ayat (1) UU ITE serta ancaman sanksi pidananya diatur dalam ketentuan Pasal 45 ayat (2) UU ITE. Sedangkan dalam UU ITE memberikan kepastian hukum sebagaimana telah ditetapkan dalam Pasal 9 yang bermakna bahwa pelaku usaha yang memberikan penawaran mengenai produk menggunakan media elektronik harus menginformasikan secara lengkap dan tepat produk yang ditawarkan. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila dilanggar haknya dalam transaksi elektronik dapat melakukan upaya hukum preventif dan upaya hukum represif. Upaya hukum preventif dapat dilakukan dengan cara pembinaan dan pengawasan yang masing-masing diatur dalam Pasal 29 UUPK dan Pasal 30 UUPK. Sedangkan upaya represif dapat ditempuh dengan jalur litigasi (diatur dalam Pasal 48 UUPK) dan non litigasi (diatur dalam 39 ayat (2) UU ITE). Saran, terkait lemahnya pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya sebagai konsumen maka perlu adanya sosialisasi serta penyuluhan dari pemerintah kepada masyarakat. Pihak konsumen diharapkan lebih memperhatikan aspek kehati-hatian dan lebih selektif dalam melakukan transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sembiring, Jimmy Joses. *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*. (Jakarta, Visi Media, 2011)

Jurnal

Dita, Dhaamya Natih dan Ni Made Ari Yuliantini Griadhi. "Perlindungan Konsumen Terkait Transaksi Jual Beli Barang Bermerek Palsu Secara Online". *Jurnal Kertha Negara* 7, No. 10 (2019).

Elwina, Marcella. "Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (E-Commerce) Di Era Global: Suatu Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen". *Jurnal Ilmiah Hukum* Vol. 2 No. 3 (2010).

Muryanti, Dewi Tuti, B. Rini Heryati. "Pengaturan Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di Bidang Perdagangan". *Jurnal Dinamika Sosbud* Vol. 13 No. 1 (2011).

Paryadi, Deky. "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48.3 (2018).

- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 4 No. 2 (2014).
- Ranto, Roberto. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum Alethea* Vol. 2 No. 2 (2019).
- Saifudin, Bandaharo. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Perdagangan Transaksi Elektronik Berbasis Online". *Doktrin: Journal Of Law* Vol. 2 No. 2 (2019).
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan, M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik". *Law Jurnal Syiah Kuala* Vol. 1 No. 3 (2017).
- Sianturi, Lottung Panangian. "Kontrak Perdagangan Melalui Internet (Elektronik Commerce) Ditinjau Dari Hukum Perjanjian". *Lex Privatum* Vol. 3 No. 2 (2017).
- Syafriana, Riska. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal De Lega Lata* Vol 1 No. 2 (2016).

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512)
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)