

# PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE : PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Winda Marlina, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [windamarlina117@student.unud.ac.id](mailto:windamarlina117@student.unud.ac.id)  
Kadek Agus Sudiarawan, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [agus\\_sudiarawan@unud.ac.id](mailto:agus_sudiarawan@unud.ac.id)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i06.p24>

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi cara perlindungan hukum diberikan kepada konsumen ketika mereka mengalami kerugian akibat dari tindakan pelaku usaha dan juga untuk memeriksa jenis perlindungan yang diperoleh konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual untuk secara kritis menilai norma hukum terkait kekosongan norma. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik adalah hal yang sangat penting, dimana ini adalah upaya untuk memastikan ada kepastian hukum yang dapat memberikan perlindungan kepada konsumen. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 telah mengatur hak dan kewajiban konsumen, namun kenyataannya masih belum sepenuhnya melindungi konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang belum diiringi oleh perkembangan hukum yang mengaturnya.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Konsumen, E-Commerce.*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to explore the way legal protection is provided to consumers when they experience losses as a result of the actions of business actors and also to examine the types of protection obtained by consumers in buying and selling transactions through e-commerce. This research uses normative legal methods with statutory and conceptual approaches to critically assess legal norms related to norm vacuum. The results of this study show that legal protection of consumers in electronic transactions is very important, where this is an effort to ensure there is legal certainty that can provide protection to consumers. Although the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transaction Law, and Article 49 of Government Regulation Number 82 of 2012 have regulated consumer rights and obligations, the reality is that they still do not fully protect consumers in buying and selling transactions through e-commerce. This is due to the development of science and technology that has not been accompanied by the development of laws that govern it.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumer, E-Commerce.*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

*E-commerce* merupakan sebutan yang menggambarkan aktivitas yang dikerjakan dengan jaringan computer maupun melalui alat elektronik lain. Sementara, perdagangan elektronik yakni suatu bentuk kesepakatan antara pengusaha beserta konsumen dalam melangsungkan pembelian secara *online*, kesepakatan ini yang kemudian disebut sebagai perjanjian jual beli. Melakukan perjanjian jual beli tentunya tidak luput tentang hak dan kewajiban, pengusaha sabagi sisi yang menjual barang mempunyai kewajiban akan memberikan produk yang elok serta sama sebagaimana yang telah di *order* konsumen, Adapun hak dari pelaku usaha yakni memperoleh uang atas pembayaran dari produk yang telah diberikan pada konsumen dengan sejumlah produk dengan yang dipesan konsumen. Sebaliknya, konsumen memiliki kewajiban untuk membayar sejumlah uang atas apa yang telah dipesankan, serta hak yang dimiliki konsumen adalah untuk menerima barang yang telah dipesannya dalam kondisi yang elok.<sup>1</sup>

Kedatangan *e-commerce* pastinya membawa sisi terang dalam dunia perbelanjaan karena *e-commerce* sangat amat memanjakan konsumen, dengan hadirnya *e-commerce* ini konsumen dapat berbelanja darimanapun sehingga memberikan efisiensi waktu yang luar biasa, selain itu barang yang ditawarkan di *e-commerce* juga sangat bervariasi dengan harga yang relatif lebih murah.<sup>2</sup> Konsumen dapat melihat barang kapanpun dan dimanapun hanya dengan membuka perangkat elektroniknya. Namun, hal ini tentunya menimbulkan beberapa persoalan baru, karena konsumen tidak hadir secara langsung dalam berbelanja dan hanya melihat barang secara virtual sehingga terkadang kualitas barang/produk yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Persoalan lainnya yakni adanya oknum-oknum nakal dari pihak pelaku usaha yang mengelabui konsumen, dengan tidak mengirimkan produk yang telah dipesan dan dilunasi oleh konsumen. Persoalan lain yang banyak ditemui konsumen di *e-commerce* adalah gambar serta informasi yang ditampilkan oleh penjual tidak sama dengan barang yang diterima konsumen.<sup>3</sup>

Menyadari lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan penjual pada proses berniaga di *e-commerce*, Pemerintah mengambil Langkah pengamanan atas pelanggan berwujud Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hadirnya UUPK ini berfungsi menumbuhkan rasa kesadaran, pemahaman, afeksi, dan independensi pelanggan.<sup>4</sup> UUPK juga memiliki tujuan melahirkan metode pengamanan terhadap pelanggan dengan membangkitkan pemahaman penjual terkait pentingnya pengamanan terhadap pelanggan, dengan harapan munculnya kejujuran serta bertanggung jawab dalam bertransaksi sehingga dapat menghasilkan produk yang terjaga kualitasnya sehingga bisa mempertahankan kelangsungan sebuah usaha, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.<sup>5</sup> Pada sisi lain, UU ITE, yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi

---

<sup>1</sup> Kurnia, Ida dan Imelda Martinelli. "Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce" *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, Vol. 4, No. 2 (2021): 343-350

<sup>2</sup> Ambar Wariati dan Nani Irma. "E-Commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2 (2014): 2252-7885

<sup>3</sup> Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce" *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4 No. 2 (2014): 287-309

<sup>4</sup> Abd. Haris Hamid. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Makassar, CV. Sah Media, 2017), hlm. 3

<sup>5</sup> Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

dan Transaksi Elektronik, menguraikan secara terperinci mengenai proses transaksi di platform e-commerce.<sup>6</sup>

Tentunya saat melakukan transaksi atau perjanjian jual beli konsumen membutuhkan rasa aman, nyaman dan percaya<sup>7</sup>. Akan tetapi, tidak asing di telinga bahwa dalam bertransaksi di *e-commerce* banyak produk atau barang yang ditawarkan oleh pihak penjual berupa gambar maupun informasi yang tersaji di platform *e-commerce* yang tidak sama dengan item yang diterima oleh konsumen. Banyaknya kerancuan yang muncul dalam proses jual beli melalui *perdagangan elektronik* disebabkan karena banyaknya kekosongan hukum terkait bagaimana cara kerja berbelanja secara *online*. Sedangkan dalam melakukan transaksi atau perjanjian jual beli memerlukan mekanisme dan tata cara yang jelas dan menampung kepentingan para pihak. Kekosongan hukum itu secara parsial diatur oleh UUPK dan UU ITE. Namun UU ITE, dengan kekurangannya, belum dengan rinci membenahi terkait transaksi antara penjual dan konsumen. Kekurangan lain ialah belum ada peraturan yang memberikan perlindungan dan penanganan konflik konsumen secara daring. Dengan begitu, perlu adanya kejelasan terkait peraturan perundang-undangan, seperti perlindungan pada transaksi elektronik, penanggulangan konflik, juga penegakan hukum di bagian perlindungan konsumen.

Sebelumnya terdapat dua penelitian yang membahas tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam *E-Commerce*. Penelitian pertama ditulis oleh Anak Agung Ayu Krisna Dewi dan I Wayan Novy Purwanto dengan judul "Perlindungan Hukum Terkait Kerugian Pembelian Barang Dalam Transaksi E-Commerce yang Tidak Sesuai dengan Katalog di Internet" Penelitian tersebut berfokus pada tanggung jawab penjual jika produk tidak sama dengan iklan yang ditampilkan di internet dan perlindungan pelanggan dari sisi kerugian pembelian materi dalam proses bertransaksi di *e-commerce* yang tidak sinkron dalam brosur pada situs internet yang diperdagangkan para pihak pengusaha.<sup>8</sup> Penelitian kedua ditulis oleh Agus Fahmi Prasetya dan I Dewa Gede Rudy dengan judul "Perlindungan Konsumen Dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia." Penelitian tersebut menjelaskan tentang Tujuan Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata dan Hukum Konsumen dalam Hukum Publik.<sup>9</sup> Kedua penelitian diatas mempunyai tujuan yang berbeda dengan penelitian yang akan diulas. Adapun sisi kebaruan dari jurnal ini adalah untuk melihat pengaturan terkait adanya kekosongan kaidah atas perbedaan produk yang diperoleh, yaitu jenis produk seperti apa saja yang menerima alternatif apabila produk yang didapat tidak sesuai. Disamping itu, riset ini akan mengkaji kekosongan hukum dalam hal pengaturan transaksi elektronik antara penjual dan pelanggan, dan penanganan konflik yang muncul di antara pelanggan dan penjual secara daring.

---

<sup>6</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Sinar Grafika, 2016), hlm. 10

<sup>7</sup> Ria Sintha Devi dan Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *E-Commerce* Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Rectum*, Vol. 2 No. 2 (2020): 119-128

<sup>8</sup> Anak Agung Ayu Krisna Dewi dan I Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Terkait Kerugian Pembelian Barang Dalam Transaksi E-Commerce yang Tidak Sesuai dengan Katalog di Internet" *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 7 No. 5 (2019): 1-15

<sup>9</sup> Agus Fahmi Prasetya dan I Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Konsumen Dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia" *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 3 No. 1 (2015): 1-5

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha?
2. Upaya apa yang perlu dilakukan guna memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha dan untuk memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk melindungi konsumen saat bertransaksi jual beli melalui *e-commerce*.

## 2. Metode Penelitian

Jurnal ini menerapkan pengkajian normatif dengan menggunakan teknik pengkajian hukum normatif yang dimana materi penelitiannya menilik dari peraturan perundang-undangan juga bahan pustaka yang beranjak dari adanya persoalan hukum. Penelitian dengan hukum normatif pada dasarnya digunakan untuk meninjau hukum yang dikonsepsikan sebagai kebiasaan atau etika yang aktif di penduduk, dan menjadi tumpuan sikap banyak orang. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji berpendapat bahwa studi hukum normatif adalah bentuk studi hukum yang dilakukan dengan cara mengkaji bahan pustaka atau data sekunder.<sup>10</sup> Penelitian ini adalah sebuah studi hukum normatif yang menggunakan pendekatan yuridis normatif untuk secara cermat menguji kaidah hukum terkait kekosongan norma.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Ketika Mereka Mengalami Kerugian Akibat Dari Tindakan Pelaku Usaha.

Pada hakikatnya kewajiban penjual sudah diatur, sebagaimana yang telah diatur dimulai dari Pasal 1473 KUHPerduta, kewajiban Pedagang adalah harus menerangkan dengan gamblang tujuan ia mengikat diri dalam perjanjian berniaga. Lalu, lebih jauh Pasal 1473 KUHPerduta memberikan penjelasan bahwa jika penjual melakukan janji yang tidak jelas dan dapat ditafsirkan menjadi beberapa pengertian dalam kesepakatan transaksi, atau yang berisi pemahaman kembar harus dipahami merupakan hal yang “merugikan” teruntuk pihak pedagang.

Inti pokok kewajiban pedagang berdasarkan Pasal 1473 dan Pasal 1474 KUHPerduta pada dasarnya dibagi menjadi dua, antara lain penjual wajib untuk memberikan produk yang telah dijual kepada konsumen dan penjual memiliki kewajiban untuk memenuhi garansi atau jaminan (*vrijwaring*), dimana produk yang dipasarkan tidak memiliki tunggakan apapun, baik yang berbentuk gugatan ataupun pembebanan.

Akan tetapi, tidak semua pedagang sudah mencukupi ketentuan maupun penyamaan suatu barang sehingga seringkali menyulitkan pembeli baik dari segi

---

<sup>10</sup> Soekanto, Soerjono, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 13-14.

finansial bahkan bisa sampai mengancam jiwa konsumen, terkait hal tersebut pengaturannya dijabarkan pada Pasal 1365 KUHPerduta yang menjelaskan dimana "setiap orang bertanggung jawab tidak hanya untuk kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatannya tapi juga disebabkan oleh kelalaiannya." Namun, dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 1366 KUHPerduta bahwa "pembuktian terhadap kesalahan yang dilakukan oleh produsen dibebankan kepada konsumen." Inilah yang kemudian memberatkan konsumen sehingga pembeli segan atau sungkan untuk mengklaim yang sebenarnya merupakan haknya, karena pendeknya pengetahuan pembeli terhadap produk atau barang yang dikonsumsi.<sup>11</sup>

Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh oknum dari pelaku usahalah yang menjadi pembawa bencana bagi konsumen, konsumen sangat memerlukan perlindungan hukum guna menjamin didapatkannya hak-hak pembeli yang sebagai halnya diamanatkan pada undang-undang. Perlindungan hukum harus diberikan kepada konsumen dengan memberikan perlindungan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku baik yang secara tertulis ataupun tidak tertulis, serta yang bersifat pencegahan (preventif), ataupun yang memaksa (represif).<sup>12</sup>

Dikarenakan banyaknya masalah kerugian yang dialami oleh pelanggan saat bertransaksi di platform e-commerce, jelas bahwa diperlukan perlindungan hukum dalam proses transaksi ini. Secara prinsip, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen". Meskipun demikian, masih terjadi banyak kasus dimana konsumen mengalami kerugian, seperti mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan data yang tercatat di platform e-commerce. Seringkali juga, konsumen mengalami wanprestasi dari pihak pedagang, dimana barang tidak dikirimkan oleh pelaku usaha padahal konsumen telah melakukan pembayaran.<sup>13</sup>

Pertanggung jawaban oleh penjual kepada konsumen pada proses jual beli dalam e-commerce sebenarnya telah diatur. Namun, pada kenyataannya masih banyak ditemui kendala yang dialami oleh konsumen, konsumen masih banyak menemukan iklan yang tidak sesuai atau menyesatkan, konsumen juga banyak mendapatkan barang yang tidak sama seperti yang diperlihatkan, serta penjual yang tidak membeberkan pengetahuan produk yang jelas terkait keadaan produk itu sendiri atau barang yang diperjualkan dan pelaku usaha tidak melakukan penggantian atau kompensasi kepada pihak pembeli yang merasa dirugikan.

Konsumen dan pedagang dalam akad jual beli melalui e-commerce pada hakikatnya telah melakukan hubungan kontraktual, dengan melakukan hubungan kontraktual pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen. Wujud pengamanan yang dilaksanakan pelaku usaha ialah dengan bertanggung jawab jikalau terdapat ingkar janji, hal ini merujuk kepada pedoman prinsip kebebasan berkontrak, yang dimana dengan adanya interaksi kontraktual kemudian ada tanggung jawab.

---

<sup>11</sup> Juni, Sabarudin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat dan Berbahaya" *Journal USU Digital Diary*, 1-15.

<sup>12</sup> Vernando, O. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Padang." *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Law, Bung Hatta University*, Vol. 12 No. 2 (2020)

<sup>13</sup> Setyawan Alfis, Bella Wijaya. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" *Journal of Judicial Review*, Vol. 19 No. 2 (2017): 46-70

Berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak (*the privity of contract*) ini sebenarnya menjadi dasar agar konsumen mendapatkan kedudukan yang setara dengan pelaku usaha, mengacu pada Pasal 18 Ayat (1) KUHPerdara yang menjelaskan sebagaimana maksud dari larangan percantuman klausula baku adalah guna menempatkan status pelanggan yang setimbang dengan pedagang.

Adapun banyaknya konsumen yang mengalami kerugian tidak terbebas dari tanggung jawab penjual atau pedagang, sebagai halnya yang tercantum dalam Pasal 19 Ayat (1) UUPK menjelaskan dimana pedagang bertanggung jawab memberikan kompensasi atas kecacatan, kontaminasi dan/atau kerugian pelanggan imbas dari mengkonsumsi produk dan/atau jasa yang diciptakan dan diperdagangkan, dan Pasal 19 ayat (2) menuturkan kompensasi sebagai halnya dimaksud pada ayat (1) bisa berbentuk pengembalian dana atau penukaran produk dan/atau jasa yang serupa atau setara nilainya, atau pemeliharaan kesehatan dan/atau sokongan santunan yang sesuai dengan ketentuan perUU yang sah.<sup>14</sup>

Kepastian hukum untuk menanggung dan menyuguhkan pengamanan kepada pelanggan yaitu dengan meluaskan dan memajukan pengetahuan konsumen dengan memberikan akses informasi terkait produk atau barang dibeli oleh konsumen, sehingga konsumen memiliki derajat dan mutu yang setara dengan pelaku usaha. Selain dari pihak konsumen, tentunya perlu menumbuhkan rasa jujur serta dan bertanggung jawab dari pelaku usaha. Adapun UUPK memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam Pasal 45 angka (1) yang menyatakan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Hak-hak dari pelanggan juga disusun dalam Pasal 4 UUPK menjelaskan terkait “Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.” Sebelumnya telah dijelaskan bahwa salah satu permasalahan yang dialami konsumen adalah karena kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak setara atau dapat dikatakan lebih lemah sehingga konsumen enggan untuk menuntut dan mendapatkan haknya. Namun, pemerintah telah memberikan solusi dengan memberikan bimbingan juga pengamatan atas perlindungan konsumen, bermaksud agar pelanggan yang merasa dirugikan dan yang hak-haknya telah dirampas bisa mengadu kepada instansi yang berkuasa. Hal ini dijabarkan dalam Pasal 29 angka (1) UUPK yaitu “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”.

Keamanan yang dipersembahkan kepada konsumen tidak melulu sebatas hak pelanggan untuk mempunyai advokasi perlindungan hukum. Namun, dijabarkan lebih lanjut pada Pasal 4 UUPK mengenai hak pelanggan untuk memperoleh remunerasi dan/atau alternatif jika barang atau produk yang didapatkan oleh konsumen tidak seperti yang telah disepakati ataupun diperjanjikan sebelumnya. Hak atas penggantian kerugian ini bertujuan agar pelanggan mendapatkan haknya

Bukan sekedar tentang hak pelanggan untuk memperoleh advokasi pengamanan hukum saja yang dijabarkan dalam Pasal 4 UUPK, melainkan dijabarkan juga perihal hak untuk memperoleh imbalan dan/atau penggantian

---

<sup>14</sup> Setyawati, Desy Ary, Dahlan dan M. Nur Rasyid. “Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik” *Syiah Kuala Law Journal*, Vol. 1 No. 3 (2017): 33-51

jikalau produk dan/atau jasa yang didapatkan tidak sama seperti akad atau tidak semestinya, hak atas ganti kerugian/imbalan ini ditujukan untuk mengembalikan kondisi yang terlanjur rusak atau cacat, akibat terjadi pemakaian barang atau produk yang tidak sesuai dengan ekspektasi pembeli.

Persoalan yang terjadi antara pihak pelanggan dan pedagang sedikitnya bisa diselesaikan sekurang-kurangnya dengan dua cara, yaitu penanggulangan sengketa dengan cara damai atau penyelesaian melalui lembaga yang berwenang dan apabila dalam penyelesaiannya pihak penjual menampik untuk memberikan atensi ataupun kompensasi atas tuntutan pelanggan maka pedagang mampu digugat. Penanganan permasalahan atau konflik ini memiliki tujuan untuk memberikan titik terang atau penyelesaian, sehingga baik pihak pelaku usaha maupun konsumen dapat mendapatkan kesamarataan, pedagang dapat kembali menjalankan bisnisnya dan pelanggan bisa mempunyai apa yang dibutuhkannya.

Adapun bentuk tanggung jawab pedagang ialah dengan menyuguhkan imbalan atau remunerasi terhadap kecacatan, kontaminasi maupun defisit yang dialami pelanggan buntut dari mengkonsumsi produk yang diperjual belikan oleh pelaku usaha. Bentuk tanggung jawabnya adalah dengan menawarkan kompensasi atau imbalan, ganti rugi ini dapat berwujud penggantian dana atau *item* yang selaras ataupun sepadan nilainya, bisa juga berupa pemeliharaan kesehatan atau pelimpahan sokongan yang searah dengan ketentuan perUU yang berjalan. Pengganti kerugian tersebut dikerjakan pada kurun waktu 7 (tujuh) hari setelah tenggal pembelian. Akan tetapi, jika adanya pembuktian lebih lanjut ditemukan adanya faktor kelalaian, maka tidak menutup kemungkinan akan adanya tuntutan pidana. Mengenai hal ini, konsumen diharuskan untuk semakin teliti dalam menelaah segala deskripsi barang atau produk yang akan dibeli khususnya melalui iklan, konsumen harus menelaah lebih lanjut dan tidak mudah termakan iklan dengan percaya dengan janji-janji pedagang tanpa diikuti dengan pembuktian yang kongkret perihal kualitas, kemanjuran, keefektifan, harga dan lain-lain dari *item* yang dipasarkan. Teori teliti dahulu sebelum membeli pantas dijadikan acuan dalam berbisnis supaya terbebas dari semua wujud kerugian.

### **3.2 Upaya Yang Perlu Dilakukan Guna Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce**

Jika melihat masih banyaknya kecurangan yang dilangsungkan pihak pelaku usaha terhadap konsumen, bisa disimpulkan bahwa kehadiran UUPK masih menyisakan banyak permasalahan, meskipun sudah dinyatakan bahwa kehadiran UUPK berperan sebagai piranti hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen. Banyaknya permasalahan konsumen dapat menjadi indikasi bahwa pemerintah selaku pihak yang mengemban tanggung jawab berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen berlumrah secara optimal melaksanakan tugas pengawasan. Seharusnya Pemerintah berkiprah optimal dalam melindungi konsumen. Berdasarkan kenyataan yang sudah dijabarkan di atas, sehingga bisa dicermati bahwa terjadinya kesenjangan dalam penerapan perlindungan konsumen dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan di bagian Perlindungan Konsumen baik UUPK adapun peraturan perundang-undangan di bagian perlindungan konsumen lainnya yang berperan secara sektoral melalui instrument pengawasan. Jadi dapat kita simpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan atas pedagang yang dilancarkan oleh Pemerintah, penduduk

dan instansi pengamanan Komponen Pengawasan lainnya belumlah efektif, sehingga perlindungan terhadap konsumen masih jauh dari harapan yang sesungguhnya.<sup>15</sup>

Seharusnya dapat dipastikan bahwa pelaku usaha yang terdaftar di *e-commerce* betul-betul cakap dan memenuhi kriteria untuk bisa melangsungkan transaksi jual beli dengan tidak melakukan pelanggaran hukum, memiliki sistem yang aman dan lain sebagainya. Sehingga, konsumen yang melangsungkan transaksi dapat merasa aman dan yakin. Terkait penyediaan informasi yang sempurna dan valid melalui sistem elektronik tentang suatu produk atau barang yang diperjualkan sudah menjadi tanggung jawab penjual sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 9 UU ITE. Lalu, lebih lanjut mengenai kewajiban seluruh pedagang untuk mengadakan Transaksi Elektronik harus dapat dipertanggung jawabkan oleh lembaga Sertifikasi keandalan<sup>16</sup> dijabarkan dalam Pasal 10 ayat (1) UU ITE. Maka, besar harapan untuk posisi pelanggan dengan pelaku usaha setara guna terkabulnya kepentingan masing-masing pihak dengan pelanggan memperoleh haknya sesuai dengan hukum yang berjalan dan dengan adanya UU yang mengontrol perlindungan konsumen.

Dalam rangka mengurangi kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen, Pasal 49 dari Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh pedagang dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Kewajiban-kewajiban ini mencakup kewajiban untuk menyediakan informasi yang konkret dan lengkap tentang ketentuan kontrak, produsen, dan barang yang dijual oleh pedagang; kewajiban pelaku usaha untuk mengungkapkan dengan jelas persyaratan kontrak atau iklan kepada konsumen; kewajiban pedagang untuk memberikan informasi yang jelas tentang tenggat waktu untuk pengembalian item yang tidak sesuai dengan permintaan atau memiliki cacat yang tersembunyi; kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi tentang produk yang telah dikirimkan; dan larangan bagi pedagang untuk mempersulit konsumen dalam kewajiban membayar produk yang telah dikirim tanpa dasar kontrak.

Meskipun hak serta kewajiban penjual dalam memberikan patronasi terhadap konsumen telah diatur dalam UUPK, UU ITE maupun PP Pasal 49 Nomor 82 Tahun 2021, namun pada praktiknya pengaturan-pengaturan tersebut belum bisa melindungi konsumen secara menyeluruh karena majunya ilmu pengetahuan juga teknologi dalam prosedur prabiksasi produk serta jasa nyatanya belum disertai dengan kemajuan perangkat hukum yang ada.<sup>17</sup> Adapun yang diperlukan pelanggan pada transaksi bisnis di *e-commerce* antara lain:

1. Lembaga yang menjamin kebenaran dari pelaku usaha (*merchant*) yang terdaftar di *e-commerce*. Sampai sekarang di Indonesia masih dalam keadaan tidak terdapat lembaga yang menjamin keabsahan dari pelaku usaha yang terdaftar di *e-commerce*, sehingga sering kali tertipu dengan oknum-oknum pelaku usaha yang menggunakan *merchant* fiktif.
2. Perlu adanya garansi perlindungan keamanan data-data pribadi milik konsumen, karena dengan tidak dijaga keamanannya data-data konsumen

---

<sup>15</sup> Hamid, Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Makassar, Sah Media, 2017), 15-16.

<sup>16</sup> Sarwono, J dan T Martadireja. *Teori E-Commerce Kunci Sukses Perdagangan di Internet*. (Yogyakarta, Gava Media, 2008), 89.

<sup>17</sup> Iqbal, Mohammad. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015*, 18.



tersebut dapat disalahgunakan. Contohnya dapat digunakan untuk kepentingan promosi.

3. Perlunya kepastian bahwa barang yang dijual sama seperti dengan apa yang dipromosikan penjual. Konsumen memerlukan informasi yang jelas dan valid terkait produk atau barang yang ditawarkan penjual, informasi produk juga diharapkan memakai Bahasa yang mudah dipahami sehingga tidak memunculkan arti yang lain.
4. Perlunya kejelasan pada mekanisme transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Karena kurangnya pengetahuan konsumen mengenai cara bertransaksi melalui media internet, maka diharapkan penjual dapat mencantumkan dengan baik dan transparan mengenai tata cara bertransaksi.<sup>18</sup>

Selaku regulator dan eksekutor sistem pengadaan *e-commerce* pemerintah seharusnya membuat menyelenggarakan sosialisasi terkait peraturan hukum yang mengikat pelaku usaha dan konsumen agar dapat terhindar dari ketidakpastian hukum yang ada. Dengan tujuan menekan oknum-oknum dari pelaku usaha agar tidak mengakali sistem yang ada di *e-commerce* dengan mencari keuntungan dengan perbuatan tercela.

Selain upaya perlindungan hukum yang perlu dilakukan Pemerintah dan perangkat hukum figur penting guna melindungi konsumen. Begitupun konsumen yang harus menjadi cermat dan kritis supaya luput dari kerugian. Masyarakat juga yang berperan sebagai konsumen diharapkan dapat semakin awas dan bijak terhadap produk-produk yang diperjual belikan di *e-commerce*. Ada hal-hal yang bisa diamalkan konsumen guna melindungi dirinya diantaranya memahami UUPK, cerdas dalam memilih produk/merchant serta konsumen harus berani untuk bertanya terkait warta yang kurang dapat dipahami atas produk pelayanan yang akan dipesan, berani menyampaikan saran atau kritik atas barang atau pelayanan yang mutunya dirasa tidak sesuai, juga tegas dalam memberikan dakwaan agar dapat diketahui oleh instansi, perusahaan ataupun lembaga yang berwenang supaya bisa ditindak lanjuti. Pada UUPK sudah dijabarkan hak pelanggan untuk memperoleh data yang valid, didengar keluhkesahnya dan memperoleh imbalan atas produk/jasa yang tidak semestinya.<sup>19</sup> Jangan mudah terlena dengan harga yang miring dan khasiat-khasiat yang ditawarkan di iklan, diharapkan juga masyarakat memahami sistem bisnis melalui *e-commerce* dan memahami hak-hak yang dimilikinya sehingga dapat menggunakan haknya sebagai konsumen.

#### 4. Kesimpulan

Perlindungan bagi konsumen pada dasarnya telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), akan tetapi masih terdapat hambatan dan kendala yang dihadapi oleh konsumen khususnya yang bertransaksi melalui *e-commerce*. Adapun upaya yang dapat dilakukan guna memberikan perlindungan terhadap konsumen yang bertransaksi melalui *e-commerce* antara lain perlunya adanya Lembaga yang menjamin kebenaran dari pelaku usaha (*merchant*) yang terdaftar di *e-commerce*, perlu adanya garansi perlindungan

---

<sup>18</sup> Philip F. E. Adipraja, Sri A.K. Dewi, Lia Farokhah, *Analisis Efektifitas dan Keamanan E-Commercedi Indonesiadalam Menghadapi MEA*, (Malang:Mantri, 2007), 114.

<sup>19</sup> Setiantoro, Arifin dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN" *Jurnal Rechts Vinding* Vol. 7, No. 1 (2018): 1-17.

kerahasiaan data-data pribadi konsumen, perlu adanya garansi/jaminan jika barang yang ditawarkan tidak sama seperti yang dipromosikan pelaku usaha, serta perlunya kejelasan dalam mekanisme bertransaksi melalui *e-commerce*. Lebih lanjut, upaya yang dapat dilakukan dari masyarakat sebagai konsumen ialah dengan memahami regulasi yang ada dan berperilaku bijak dalam bertransaksi melalui *e-commerce*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Makassar, CV. Sah Media, 2017), 3.
- Hamid, Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Makassar, Sah Media, 2017), 15-16.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Sinar Grafika, 2016), 10.

### Jurnal Ilmiah

- Agus Fahmi Prasetya dan I Dewa Gede Rudy. "Perlindungan Konsumen Dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia" *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 3 No. 1 (2015): 1-5
- Anak Agung Ayu Krisna Dewi dan I Wayan Novy Purwanto "Perlindungan Hukum Terkait Kerugian Pembelian Barang Dalam Transaksi E-Commerce yang Tidak Sesuai dengan Katalog di Internet" *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 7 No. 5 (2019): 1-15
- Ikbal, Mohammad. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015*, 18.
- Juni, Sabarudin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat dan Berbahaya" *Journal USU Digital Diary*, 1-15.
- Kurnia, Ida, Melda Martinelli. "Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce" *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, Vol. 4, No. 2 (2021): 343-350
- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce" *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4 No. 2 (2014): 287-309
- Ria Sintha Devi dan Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Rectum*, Vol. 2 No. 2 (2020): 119-128
- Setiantoro, Arifin dkk. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN" *Jurnal Rechts Vinding* Vol. 7, No. 1 (2018): 1-17
- Setyawan, Alfis, Bella Wijaya. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" *Journal of Judicial Review*, Vol. 19 No. 2 (2017): 46-70.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan dan M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik" *Syiah Kuala Law Journal*, Vol. 1 No. 3 (2017): 33-51
- Vernando, O. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Produk Indihome Berdasarkan UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen di Kota Padang.” *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Law, Bung Hatta University*, Vol. 12 No. 2 (2020)

Wariati, Ambar, Nani Irma. “E-Commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2 (2014): 2252-7885.

**Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik