

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KEGIATAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* DI INDONESIA

Oleh :
Belly Riawan
I Made Mahartayasa
Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstract

Along with the development of technology in the present, a lot of progress in all fields, especially in information technology. It was certainly used by Indonesian people for a variety of needs. One is in terms of buying and selling online. Then the transaction activity of online media, because it is necessary at this time we also consider the legal aspects, especially the rights and obligations of both parties is assured. In the transaction process tends consumers feel insecure when melakukan the process. Plus the validity of a transaction process according to Code of Civil Law (Civil Code) in 1458 as the reference section of a transaction agreement. Because this activity is likely to lead to legal issues one of which is fraud and selling online businesses. By using the method of the normative legal research. It can be concluded that legislation to date that can provide protection to the consumer online transactions is Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection in Section 8 and Article 16.

Keywords: online transactions, fraud, protection, consumer

Abstrak

Seiring perkembangan teknologi di masa kini, banyak kemajuan di segala bidang terutama di bidang teknologi informasi. Hal itu tentu dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia untuk berbagai kebutuhan. Salah satunya adalah dalam hal jual beli *online*. Maka kegiatan transaksinya tentu melalui media *online*, karena itu perlu saat ini kita memperhatikan pula aspek hukumnya terutama agar hak dan kewajiban kedua belah pihak terjamin. Dalam proses transaksi cenderung konsumen merasa tidak aman saat melakukan proses tersebut. Ditambah lagi keabsahan suatu proses transaksi menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer) pada pasal 1458 sebagai acuan kesepakatan dari suatu

transaksi. Karena kegiatan ini cenderung menimbulkan permasalahan hukum salah satunya penipuan yang dilakukan pelaku usaha jual beli *online*. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Dapat ditarik kesimpulan bahwa produk hukum hingga saat ini yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen transaksi *online* adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 8 dan Pasal 16.

Kata Kunci : transaksi *online*, penipuan, perlindungan, konsumen

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi di dunia mengalami kemajuan yang begitu pesat. Mulai dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri telah menciptakan perubahan sosial, ekonomi dan budaya. Di Indonesia itu sendiri juga mengalami dampak positif maupun negatif, salah satunya menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi dan/atau transaksi elektronik.

Adapun permasalahan hukum yang dimaksud yakni terjadinya penipuan oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi *online* semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli *online* seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli *online* tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi *online* memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi.¹

1.2. TUJUAN PENELITIAN

¹ Ester Dwi Magfirah, 2009, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Grafikatama Jaya, Jakarta, h. 41.

Tujuan .dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pranata atau pengaturan hukum yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi *online*.

II. ISI

2.1. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian hukum normatif yang menganalisis suatu permasalahan hukum menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menggunakan jenis pendekatan perundang-undangan, serta pendekatan analisis konsep hukum.²

2.2. PEMBAHASAN

2.2.1. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSAKSI ONLINE DI INDONESIA.

Kegiatan jual beli secara *online* merupakan cara baru yang cukup berkembang saat ini, sebab dapat memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhan berbelanja. Tranksasi *online* menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain lebih praktis serta mudah dan dapat dilakukan kapanpun selama memiliki koneksi internet, namun di sisi lain memiliki dampak negatif yaitu timbulnya permasalahan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.³ Kemungkinan terjadinya kasus penipuan juga begitu besar, disebabkan oleh kurangnya informasi yang seringkali diterima oleh konsumen. Walaupun secara keabsahan proses transaksi sudah dijelaskan pada Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer) pada pasal 1458 yang menyebutkan : “Jual Beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, maupun harganya belum dibayar.”

Jelas ini menjadi pekerjaan tambahan untuk memberi rasa nyaman untuk kedua belah pihak baik penjual maupun konsumen. Oleh karena itu, maka keperluan adanya perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi *online* sangat diperlukan

² Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 16.

³ Husni Syawali dan Neni Sri Maniyati, 2000, *Aspek Hukum Transaksi Online*, CV. Mandar Maju, Bandung, h. 41.

terutama karena konsumen memiliki hak secara universal harus dilindungi yakni hak atas keamanan dan keselamatan serta hak atas informasi yang benar.

Di Indonesia saat ini belum ada undang-undang khusus yang mengatur mengenai transaksi *online*. Begitu pula dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang belum dapat digunakan sebagai dasar menanganai kasus penipuan dalam transaksi *online* di Indonesia. Undang-undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, meskipun di dalamnya tidak secara khusus mengatur transaksi *online*. Beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan kasus penipuan pada transaksi *online* adalah sebagai berikut :

1. Pasal 8 ayat (1) huruf d, e, dan f yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji sebagaimana dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
2. Pasal 16 huruf a dan b yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayananan dan/atau prestasi.

Berdasarkan akan apa yang sudah diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perlu adanya kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi *online*. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen. Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal ini disamping keberadaan UUPK, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli *online* diperlukan karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga pelaku bisnis *online*.

III. KESIMPULAN

Dalam menyikapi perkembangan teknologi informasi yang pesat ini kita harus lebih teliti dalam hal pemanfaatannya. Sebab dilain sisi dapat menimbulkan dampak negatif bila dalam pemanfaatannya tidak diawasi dan disikapi dari sisi hukum. Di Indonesia belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan transaksi jual beli *online* di Indonesia. Adapun salah satu produk hukum yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah UUPK. Meskipun demikian masih sangat diperlukan undang-undang terhadap kasus penipuan dalam transaksi *online*, sebab selain dapat memberikan perlindungan terhadap hak konsumen juga melindungi pelaku bisnis *online* yang beritikad baik dalam usaha jual beli *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Ester Dwi Magfirah, 2009, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Grafikatama Jaya, Jakarta.

Husni Syawali dan Neni Sri Maniyati, 2000, *Aspek Hukum Transaksi Online*, CV. Mandar Maju, Bandung.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Terjemahan R. Subekti dan R.Tjitrosudibio, 2008, Pradya Paramita, Jakarta.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.