

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI *ONLINE*

Oleh  
Ni Kadek Ariati  
I Wayan Suarbha

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

## *ABSTRACT*

*Online transactions are transactions made by buyers and sellers online through the internet, there is no direct encounter between the buyers and the sellers. The problems discussed in this paper are: what are the roles of law in protecting consumers. This paper uses normative analysis method and statutory approach. The result and conclusion that obtained by this research is Act Number 8 of 1999 about Customer Protection of law can protect the customer in conducting online transactions. As for the role of law in protecting consumers which can be seen from the aspect of public law and private law aspects.*

***Key word: Legal Protection, Consumers, Online Transactions.***

## ABSTRAK

Transaksi *online* adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara *online* melalui media internet, tidak ada perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual. Adapun permasalahan yang dibahas dalam makalah ini adalah bagaimana peranan hukum dalam perlindungan konsumen. Makalah ini menggunakan metode analisis normatif dan pendekatan perundang-undangan. Hasil dan kesimpulan yang diperoleh yakni bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan produk hukum yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen dalam melakukan transaksi *online*. Adapun peranan hukum dalam perlindungan konsumen yaitu dapat dilihat dari aspek hukum publik dan aspek hukum privat.

**Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi *online*.**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin pesat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak bisa terpisahkan dengan perkembangan bidang ekonomi, karena antara ekonomi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi saling mendukung. Di era globalisasi seperti sekarang ini baik di Indonesia maupun di dunia, orang-orang lebih sering melakukan transaksi *online* dalam melakukan jual beli. Transaksi *online* adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tidak ada perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual. Zaman sekarang banyak pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli melalui transaksi online. Dalam melakukan pembelian melalui transaksi online pasti ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak pembeli. Meskipun demikian, melakukan transaksi online juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan terjadinya tindakan penipuan.

### 1.2 TUJUAN

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui peranan hukum dalam perlindungan konsumen.

## II. ISI MAKALAH

### 2.1 METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi *Online* merupakan penelitian hukum normatif. Sedangkan untuk jenis pendekatan menggunakan pendekatan perundang-undangan. Penulisan makalah ini menggunakan sumber data yaitu penelitian kepustakaan yaitu penelitian dengan menggunakan buku-buku atau literature yang ada khususnya berkaitan

dengan permasalahan yang dikemukakan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

## 2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.2.1 Peranan Hukum Dalam Perlindungan Konsumen

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa.<sup>1</sup> Kegiatan jual beli secara *online* merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan oleh masyarakat sebagai dampak dari perkembangan arus globalisasi. Masyarakat cenderung melakukan transaksi *online* karena dianggap praktis serta bisa dilakukan dimana saja. Dalam melakukan pembelian melalui transaksi *online* pasti ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak pembeli. Meskipun demikian, melakukan transaksi *online* juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan terjadinya penipuan. Di Indonesia belum ada undang-undang khusus yang mengatur tentang transaksi *online*. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum dapat dijadikan pedoman dalam menangani kasus dalam transaksi *online* sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal yang dapat dijadikan pedoman terkait kasus penipuan yang dialami oleh konsumen dalam transaksi *online* yakni pasal 8 ayat 1 huruf d, e, dan f dan pasal 16 huruf a dan b.

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Wali Grafindo Persada, Jakarta, Hal.37.

Adapun peranan hukum dalam perlindungan konsumen dapat dilihat dari dua aspek yaitu :

1. Aspek hukum privat merupakan aspek hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen.

Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak-hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati yaitu hak keamanan dan keselamatan, hak atas informasi, hak untuk memilih, hak untuk didengar, dan hak atas lingkungan hidup.<sup>2</sup>

2. Aspek hukum publik merupakan aspek hukum yang dapat dimanfaatkan oleh Negara, pemerintah instansi yang mempunyai peran dan kemenangan untuk dapat dimanfaatkan oleh pihak untuk kepentingan-kepentingan subyektif. Yang termasuk dalam aspek hukum publik yaitu :

- a. Kementrian perdagangan yaitu menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi perdagangan.
- b. Direktorat jenderal standardisasi bertugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang standardisasi dan perlindungan konsumen.
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>3</sup>

### III.KESIMPULAN

Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi tidak hanya mempunyai dampak positif tetapi juga mempunyai dampak negatif bagi masyarakat. Dampak negatif dari perkembangan teknologi berupa munculnya permasalahan hukum seperti penipuan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi *online*. Oleh karena itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.89.

<sup>3</sup>Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, Hal.74.

dipakai pedoman dalam melindungi kepentingan konsumen. Selain itu aspek hukum yang berperan dalam melindungi konsumen adalah aspek hukum privat dan aspek hukum publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta.

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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