

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN TRANSAKSI E-COMMERCE DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI

A.A. Made Yuni Purnama Sari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

E-mail: [gungyunii@gmail.com](mailto:gungyunii@gmail.com)

Suatra Putrawan, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

E-mail: [suatra\\_putrawan@yahoo.com](mailto:suatra_putrawan@yahoo.com)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i03.p07>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaturan perlindungan hukum bagi hak konsumen serta keabsahan kontrak perjanjian jual-beli barang secara transaksi e-commerce dan untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila para pihak yang melakukan jual-beli secara transaksi e-commerce mengalami wanprestasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini yakni hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual serta menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Hasil studi menunjukkan bahwa UUPK pada dasarnya telah efektif dan efisien mengatur mengenai hak konsumen, dengan begitu konsumen dapat menuntut haknya jika pihak pelaku usaha melanggar hukum. Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap hak konsumen transaksi e-commerce termuat dalam Pasal 4 UUPK, Pasal 5, Pasal 18, Pasal 28 dan Pasal 45 ayat (2) UUIITE serta termaktub dalam Pasal 23 ayat (2) UU HAM. Adanya kodisi penyelewengan dari pihak pelaku dengan mencantumkan klausula baku yang tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK tentang larangan pencantuman klausula baku. Transaksi e-commerce dinyatakan sah apabila syarat-syarat kontrak jual-beli telah terpenuhi sebagaimana yang tercantum pada pasal 1320 KUH Perdata. Begitu juga sebagaimana yang dinyatakan pada Pasal 5 ayat (1) UUIITE. Perjanjian jual-beli secara transaksi e-commerce dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi dapat ditempuh menggunakan jalur damai. Akan tetapi bila jalur tersebut tidak efektif di lakukan maka pihak konsumen dapat menuntut pihak pelaku usaha sesuai dengan isi dari pasal 45 UUPK.

**Kata Kunci:** *Konsumen, Transaksi e-commerce, Perlindungan hukum.*

## ABSTRACT

This study aimed to investigate the consumer rights of legal protection policies, transaction contract validity, and the litigations required to manage non-contract performances in e-commerce transactions. Normative juridical applied as the study method. Study approaches employed were the legislation and conceptual strategy with primary and secondary legal materials as the study data. The results of the study show that the article 4 on the Consumer Protection Act, article 5, 18, 28, and 45 paragraph 2 on the Information and Electronic Transaction Act, and article 23 on the Human Rights Act had provided effective and efficient policies for consumer rights protection. These policies made the prosecution of consumer rights could be filed right away if non-contract performance happened on the e-commerce transactions. The practice of the standard clause was a part of the non-contract performance that ignored the provision of Article 18 on the Consumer Protection Act. A legal e-commerce transaction acknowledged as a legal transaction if the terms of the transaction contract are fully-filled, as stated by article 1320 on the Indonesia Civil Code and article 5 paragraph 1 on the Information and Electronic Transaction Act. An amicable settlement was mainly suggested in managing a non-contract performance. However, according to article 45 on the Consumer Protection Act, consumers could file a prosecution related to the non-contract performance to the e-commerce business owner.

*Keywords: Consumer, E-commerce transaction, Legal protection.*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Konsumen (*consumer*) dapat didefinisikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan maupun sejumlah barang. Hal ini menunjukkan bahwa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia sangat membutuhkan keterlibatan orang lain. Transaksi jual-beli dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen. Jumlah pengguna internet yang terus meningkat secara signifikan menunjukkan bahwa transaksi *e-commerce* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang populer dewasa ini.<sup>1</sup> Popularitas *e-commerce* berkembang pesat karena cenderung tidak membutuhkan modal yang relatif besar untuk menjalankan usaha, penggunaan internet yang dapat mencapai tempat yang sangat luas, praktis, mudah, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Transaksi *e-commerce* adalah kegiatan pertukaran barang dan/atau jasa dengan uang melalui jaringan elektronik (internet) yang meliputi transaksi “bisnis ke bisnis”, “bisnis ke konsumen”, “konsumen ke konsumen”, dan “konsumen ke bisnis”. Pembayaran dalam transaksi ini dilakukan secara COD (*cash on delivery*) yaitu pembayaran langsung, transfer, yaitu pembayaran yang dilakukan antar rekening, dan internet banking atau kartu kredit.<sup>2</sup>

Pelaksanaan transaksi *e-commerce* terikat dalam suatu perjanjian.<sup>3</sup> Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) mendefinisikan perjanjian adalah suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Definisi ini menekankan bahwa perjanjian mengikat semua pihak yang terlibat ketika pihak-pihak ini sepakat atau setuju terhadap isi perjanjian yang ada. Pada konteks transaksi *e-commerce*, perjanjian ini berarti adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yang terlibat dalam melakukan suatu proses transaksi.

Proses transaksi *e-commerce* adalah proses jual-beli melalui jaringan internet berlandaskan atas asas kepercayaan yang tidak dibatasi waktu dan tempat tanpa melakukan kontak langsung. Transaksi ini ditetapkan sebagai transaksi yang sah jika kesepakatan telah berhasil dicapai antara kedua belah pihak.<sup>4</sup> Pasal 1 angka 2 dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah dirubah atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UUIITE) mendefinisikan transaksi elektronik sebagai transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik juga dapat didefinisikan sebagai suatu transaksi perdagangan ataupun perniagaan baik berupa

---

<sup>1</sup> 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* 2, No. 5 (2018): 1-16.

<sup>2</sup> Fadila Adeklin. (2019). Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3866375/e-commerce-adalah-perdagangan-elektronik-pengertian-menurut-ahli-dan-contohnya-di-indonesia>, diakses 17 April 2020.

<sup>3</sup> Hanim, Lathifah. “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam *E-Commerce* Sebagai Akibat Dari Globalisais Ekonomi.” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 1, No. 2 (2014): 191-199.

<sup>4</sup> Tan, Yuliana Fransiska. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Lex Et Societatis* 4, No. 8 (2016): 5-11.

pembelian, penjualan, penyebaran, maupun pemasaran barang dan jasa dengan menggunakan media elektronik yang terhubung melalui internet. Transaksi *e-commerce* ini perlu mendapat perlindungan hukum yang layak untuk menjamin hak-hak semua pihak yang terlibat di dalamnya.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap Hak Asasi Manusia yang dimiliki oleh subyek hukum (orang maupun badan hukum) berdasarkan ketentuan hukum dari kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal lain. Perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* harus bisa menjamin hak-hak semua pihak yang terlibat di dalamnya terutama konsumen. Hak dan kewajiban serta segala hal yang muncul akibat terkait dengan hukum harus mendapat perlindungan yang layak dari hukum itu sendiri. Dengan demikian, perlindungan hukum harus mampu menjamin kepastian hak dan kewajiban seseorang di mata hukum.<sup>5</sup>

Perlindungan hukum menjadi salah satu aspek penting dalam transaksi *e-commerce*. Perlindungan hak-hak konsumen menjadi bagian yang penting dalam perlindungan hukum ini. Konsumen sering menjadi subjek yang dirugikan pada transaksi ini, misalnya ketika produk yang sampai tidak sesuai dengan barang dipesan, keterlambatan penerimaan produk dan tidak dikirimnya produk yang dipesan oleh konsumen. Kecurangan pelaku usaha ini sering disebut sebagai wanprestasi. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mengatur tentang hak-hak konsumen dalam sebuah transaksi *e-commerce*. Terdapat sembilan hak konsumen yang dicantumkan, beberapa hak seperti: hak untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai barang yang dipesan, hak untuk mendapat ganti rugi atas barang yang dipesan baik barang tersebut cacat, rusak atau tidak dapat diterima oleh konsumen<sup>6</sup> sering diabaikan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha *e-commerce* seringkali melakukan kecurangan dengan menggunakan klausula baku. Klausula baku ditempatkan pada tempat yang sulit dilihat. Klausula baku juga disusun sedemikian rupa sehingga sulit untuk dipahami, dibaca, dan tidak jelas penafsirannya. Keberadaan klausula baku dalam sebuah transaksi *e-commerce* sering kali diabaikan konsumen karena diletakkan di bagian *term and conditional*. Klausula baku yang dibuat dengan sengaja untuk sulit ditafsirkan dan ditemukan oleh konsumen akan dianggap tidak pernah ada oleh hukum karena menempatkan konsumen pada pihak yang mengalami kerugian.<sup>7</sup> Contoh klausula baku yang cenderung menyebabkan kerugian pada pihak konsumen adalah "barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar". Konsumen sering kali mengalami kerugian dan tertipu dalam transaksi *online* karena tidak memahami tentang transaksi *e-commerce* dan metode untuk menghindari kecurangan pelaku usaha. Penggunaan klausula baku dalam transaksi *e-commerce* telah dicantumkan dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa klausula baku merupakan klausula yang ditentukan oleh satu pihak, dan tidak adanya kesepakatan antara kedua

---

<sup>5</sup> 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: Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 10 (2019):1-14.

<sup>6</sup> Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 1, No. 2 (2017): 430-477.

<sup>7</sup> Sastra, Ida Bagus Kade Oka Dharma, Ni Ketut Sari Adnyani, M. Hum, Ratna Artha Windari, and Mh Sh. "Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat Dari Transaksi Yang Dilakukan Secara Elektronik (E-Commerce) Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Bali." *Jurnal Komunitas Yustisia* 1, No. 2 (2018): 1-11.

belah pihak. Berbagai peraturan perundang-undangan yang ada saat ini diasumsikan belum mampu melindungi orang-orang pada transaksi *e-commerce*. Hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK yang menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adanya perlindungan hukum yang adekuat dapat membantu pengembangan bisnis *e-commerce* melalui peningkatan kepercayaan konsumen untuk terlibat dalam jejaring bisnis ini.

Penulisan karya tulis ilmiah ini merupakan suatu ide murni. Se jauh pengamatan yang dilakukan belum ada ditemukan tulisan ilmiah ataupun publikasi dengan judul tulisan yang serupa dengan studi terdahulu, namun dalam penulisan jurnal ini terdapat beberapa kesamaan dalam konsep maupun topik yang dibahas yaitu kesamaan dalam membahas pengaturan perlindungan hukum terhadap hak konsumen. Perbedaannya terletak pada fokus pembahasan dan permasalahan yang di bahas. Adapun tulisan ilmiah yang memiliki kesamaan dengan studi ini antara lain, penelitian studi terdahulu yang dilakukan oleh Desak Ayu Lila Astuti pada tahun 2018 dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian*, keterkaitannya dengan penulisan jurnal ini ialah dalam hal transaksi *e-commerce*, yang menjadi pembedanya terdapat pada fokus pembahasannya hanya ada pada pengertian, dan jenis perlindungan hukum yang diberikan. Kemudian oleh Rai Agustina Dewi pada tahun 2018 yang berjudul *Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online*. Tulisan tersebut memiliki keterkaitan dalam hal upaya penyelesaian yang di tempuh konsumen. Akan tetapi, kesemuanya memiliki tujuan dan hasil analisis yang berbeda. Lebih lanjut penulisan karya tulis ilmiah yang dilakukan oleh Ni Putu Debby Chintya Kirana pada tahun 2019 dengan judul *Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram*. Pada Penelitian tersebut memiliki kesamaan fokus kajian penelitian yakni hanya dalam hal penyelesaian hukum maupun penyelesaian sengketa antar konsumen dengan para pihak. Dengan pembedanya yakni penulisan yang ini penulis menemukan tulisan yang memiliki fokus pembahasan pada ranah implementasi (penerapan) dengan menggunakan metode empiris dan lebih memfokuskan pada tanggung jawab dari pelaku usaha serta penyelesaian sengketanya sedangkan penulis mengkaji penelitian ini dari segi analisis normatif dikarenakan penulis berpandangan bahwa telah terjadi permasalahan secara mendasar dari peraturan-peraturan yang mengatur hak konsumen. Penelitian ini penting dilakukan demi pembaharuan hukum di Indonesia khususnya mengenai perlindungan konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis menarik untuk melakukan kajian lebih dalam melalui tulisan yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum bagi hak konsumen serta keabsahan kontrak dari perjanjian jual-beli barang secara transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila para pihak yang melakukan jual-beli secara transaksi *e-commerce* mengalami wanprestasi?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan perlindungan hukum bagi hak konsumen serta keabsahan kontrak dari perjanjian jual-beli barang secara transaksi *e-commerce* serta untuk mengetahui upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila salah satu pihak wanprestasi dalam jual-beli pada transaksi *e-commerce*.

## 2. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian dalam studi ini adalah metode penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji kaidah-kaidah hukum yang berlaku dan meneliti hukum dari perspektif internal. Penulisan ini beranjak dari problem hukum yang terjadi belakangan ini yakni ditemukan keaburan norma yang berkaitan dengan tafsir Pasal 4 huruf d UUPK menentukan hak konsumen agar di dengar pendapat juga keluhannya atas penggunaan suatu barang dan/atau jasa. Apabila diperhatikan, bunyi Pasal tersebut nampak tidak jelas terkait media konsumen dalam menyampaikan pendapat dan keluhan terhadap pengguna barang ataupun jasa maka dari itu perlu dianalisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan terhadap perundang-undangan (*the statute approach*) dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dibahas, yang dipakai dalam rangka pemecah masalah dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum, yang menitikberatkan pada analisis peraturan perundang-undangan sebagai sumber utama kemudian dibantu dengan teori, konsep, serta asas-asas hukum yang relevan sehingga dapat memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Adapun bahan hukum yang menunjang studi ini antara lain pertama, bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas seperti perundang-undangan. Kedua, bahan hukum sekunder yang terdiri atas buku, jurnal hukum, karya tulis hukum, dan internet. Adapun bahan hukum yang digunakan dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang menjadi metode tunggal dalam penelitian hukum normatif, yang ditunjang dengan teknik studi dokumen dan analisis kajian adalah analisis kualitatif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Hak Konsumen dan Keabsahan Kontrak Pada Perjanjian Jual-Beli Barang Secara Transaksi *E-Commerce*

Perlindungan hukum didefinisikan sebagai perlindungan untuk kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum atau perlindungan hak pengguna transaksi *e-commerce*. Perlindungan hukum yang diaplikasikan pada transaksi *e-commerce* ini adalah perlindungan hak dan kewajiban konsumen. Transaksi *e-commerce* merupakan hubungan antara subjek hukum yaitu penjual, pembeli, bank, dan *provider*. Subjek hukum ini saling terkait terutama pada aspek hak dan kewajibannya. Aspek keamanan menjadi bagian penting yang membutuhkan pertimbangan khusus.<sup>8</sup> Konsumen dan pelaku usaha penting mendapat perlindungan dalam transaksi *e-commerce*. Transaksi *e-commerce* dilakukan secara tidak langsung, sehingga kepercayaan dan aspek keamanan

---

<sup>8</sup> Rongiyati, Sulasi. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (*Consumer Protection In E-Commerce*)."  
*Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 10, No. 1 (2019): 1-25.

menjadi faktor penting keberhasilan suatu transaksi. Pemenuhan hak konsumen dan pelaku usaha dalam suatu transaksi juga menjadi aspek penting lainnya. Oleh karena itu, dibuatlah sebuah kontrak yang membantu menjamin pemenuhan hak-hak pihak yang terlibat. Indonesia memberikan perlindungan kepada konsumen transaksi online melalui Pasal 4 UUPK. Terdapat empat hak dasar konsumen yaitu: hak untuk mendapat keamanan, hak untuk memilih, hak untuk di dengar dan hak untuk mendapat informasi. Pasal 4 UUPK menjabarkan beberapa hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha, yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Informasi yang dimaksud ialah informasi produk maupun identitas produsen yang membuat produk;
4. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya;
6. Hak atas ganti kerugian yang dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang tidak seimbang, akibat adanya penggunaan barang/jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Hak konsumen dalam sebuah transaksi *e-commerce* telah diatur dengan baik dalam UUPK. Hal ini mengandung makna bahwa konsumen dapat menuntut haknya kepada pelaku usaha jika terdapat pelanggaran kesepakatan dalam transaksi. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran konsumen dalam transaksi *e-commerce* yang dilakukan cenderung menempatkan konsumen di posisi yang pasif. Ini kemudian dapat berdampak pada perilaku curang pelaku usaha dalam transaksi. Pelaku usaha *e-commerce* biasanya memilih model baku dalam transaksi jual-beli yang dilakukan. Pemilihan model baku cenderung lebih menguntungkan di pihak pelaku usaha karena isi kontrak akan ditentukan secara sepihak. Konsumen akan mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi tawar menawar dan menuntut haknya. Klausula baku juga menyulitkan konsumen untuk membatalkan suatu transaksi ketika terjadi perilaku wanprestasi.<sup>10</sup> Isi perjanjian yang hanya ditentukan oleh pelaku usaha membuat konsumen berada di posisi yang lemah dalam suatu transaksi *e-commerce*. Klausula baku yang digunakan dalam suatu transaksi *e-commerce* juga diatur dalam beberapa peraturan perundangan-undangan. Pasal 8 UUPK mengatur tentang tujuan larangan penggunaan klausula baku. Pasal ini menjelaskan bahwa penggunaan klausula baku ditinjau dari kebebasan berkontrak dapat menyebabkan ketidaksetaraan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha. Pasal ini juga menegaskan bahwa perlindungan hak-hak konsumen dalam suatu transaksi menjadi kewajiban pelaku

---

<sup>9</sup> Miru, Ahmadi dan Yodono, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2017), 38.

<sup>10</sup> Akhmaddhian, Suwari, and Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 2 (2018): 40-60.

usaha. Pelaku usaha wajib bertanggungjawab penuh jika terjadi tindakan wanprestasi. Pasal 4 huruf d UUPK juga menyatakan bahwa "hak konsumen agar didengar pendapat juga keluhannya atas penggunaan barang dan/atau jasa."<sup>11</sup> Keluhan konsumen terhadap pelaku usaha *e-commerce* dapat saja diabaikan bahkan dikriminalisasi untuk memberikan keuntungan pada salah satu pihak yang lebih kuat, padahal keluhan, kritikan, pendapat, dan saran dari konsumen memiliki pengaruh yang besar terhadap kemajuan suatu bisnis dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kebebasan konsumen dalam mengemukakan pendapatnya dengan bertanggungjawab juga termasuk ke dalam salah satu bagian dari Hak Asasi Manusia. Hal ini diuraikan dengan jelas pada Pasal 23 ayat (2) UU HAM menyatakan "setiap orang bebas untuk mengeluarkan juga menyebarkan pendapat baik lisan maupun tulisan melalui media cetak ataupun elektronik yang tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum."

Pasal 4 huruf b dan h memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*, terutama dalam penerimaan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan pembelian. Pasal ini menyatakan bahwa: "konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya." Pasal 5 ayat (1) UUIE juga melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*: "informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah." Pada Pasal 18 ayat (1) menyatakan bahwa "transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak." Pasal 28 ayat (1) juga mendukung perlindungan konsumen dengan menyatakan: "setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi *e-commerce*." Pasal 45 ayat (2) kemudian menyatakan bahwa "perbuatan sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 28 ayat (1) UUIE diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 miliar, pernyataan tersebut termaktub dalam Pasal 45 ayat (2) UUIE."

Pasal 1320 KUH Perdata menyatakan bahwa sahnya suatu kontrak ditentukan oleh syarat subjektif: (1) kesepakatan dan kecakapan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu kontrak, (2) objek dalam perjanjian harus diuraikan secara jelas dan memenuhi sebab yang halal. Kedua syarat ini harus dipenuhi untuk membuat suatu kontrak transaksi menjadi sah. Kecakapan pihak pelaku usaha dan konsumen dapat menentukan sahnya sebuah transaksi *e-commerce*. Transaksi *e-commerce* yang tidak dilakukan secara langsung menyebabkan sulitnya mengidentifikasi kecakapan hukum. Jika ketidakcakapan pihak-pihak yang terlibat dalam suatu transaksi bisa diketahui sebelum melakukan transaksi, kesepakatan dapat dibatalkan.<sup>12</sup> Sahnya suatu kontrak dalam sebuah transaksi *e-commerce* juga ditentukan oleh terpenuhinya syarat-syarat yang diajukan dalam suatu kontrak. Jika syarat telah berhasil dipenuhi, kesepakatan pihak yang terlibat menjadi penting dalam menentukan sahnya suatu kontrak.

---

<sup>11</sup> Wulandari, Andi Sri Rezky dan Tadjuddin, Nurdiyana. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2018), 30-31.

<sup>12</sup> Jayuska, Rizki. "Keabsahan Kontrak Pada Transaksi *E-Commerce* Melalui Media Internet Berdasarkan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Cahaya Keadilan* 4, No. 1 (2016): 43-57.

Tercapainya suatu persetujuan transaksi terkait informasi yang ditawarkan melalui suatu sistem elektronik.<sup>13</sup> Absahnya suatu kesepakatan elektronik ditentukan juga oleh sistem elektronik yang digunakan. Sistem elektronik yang digunakan dalam suatu transaksi harus sesuai dengan sistem elektronik yang diatur dalam undang-undang. Informasi produk atau jasa yang ditawarkan juga harus dipaparkan dalam bentuk tertulis, asli, utuh, dapat dipertanggungjawabkan, diakses, dan ditampilkan untuk menjelaskan keadaan produk atau jasa yang ditawarkan secara akurat. Pernyataan ini didukung oleh Pasal 5 ayat (1) UUIITE: “informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah”. Pasal ini menjelaskan bahwa suatu transaksi *e-commerce* tetap dinyatakan sah, walaupun hanya ada bukti transaksi dalam bentuk elektronik.

### 3.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Jual-Beli Secara Transaksi E-Commerce

Wanprestasi berpotensi untuk terjadi pada transaksi *e-commerce*. Wanprestasi ini biasanya terjadi akibat adanya perjanjian kontrak jual-beli yang tidak dilakukan. Wanprestasi merupakan salah satu jenis konflik atau sengketa yang dapat diklasifikasikan sebagai fenomena kekerasan, semua pihak sebaiknya harus menghindari terjadinya wanprestasi. Sengketa konsumen adalah konflik yang dialami dalam transaksi *e-commerce* akibat tidak terpenuhinya suatu kesepakatan barang/jasa.

Wanprestasi diatur pada BAB X UUPK khususnya Pasal 45 sampai Pasal 48, BAB VIII UUIITE khususnya Pasal 38 dan 39.<sup>14</sup> Pasal 1243 KUH Perdata mendefinisikan wanprestasi sebagai penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan definisi ini, istilah wanprestasi menjelaskan situasi dimana pelaku usaha tidak mampu memenuhi semua persyaratan dalam kontrak jual-beli yang disepakati dengan konsumen. Beberapa unsur dari wanprestasi adalah (1) adanya kesepakatan, (2) pelanggaran kesepakatan, dan (3) terbukti melanggar tetapi tetap tidak melaksanakan kesepakatan.<sup>15</sup> Jika salah satu atau semua unsur ini terpenuhi, suatu pihak dapat dianggap sudah melakukan wanprestasi.

Penyelesaian utama yang dianjurkan pada kasus wanprestasi adalah jalur damai atau mediasi. Penyelesaian jalur damai dapat didefinisikan sebagai upaya penyelesaian sengketa tanpa melibatkan badan tertentu atau pengadilan dengan tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan. Melalui jalur damai, pihak yang melakukan kesalahan (pada umumnya pelaku usaha) diharapkan mau mengakui dan memberikan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukan. Damai atau mediasi bisa dilakukan di dalam pengadilan atau luar pengadilan. Dalam pengadilan melalui hakim bersertifikat mediator sedangkan pada

<sup>13</sup> Dharma, Anak Agung Gde Siddhi Satrya, I Made Sarjana, and Anak Agung Sri Indrawati. “Kajian Yuridis Keabsahan Jual Beli Secara Elektronik (*E-Commerce*) Dengan Menggunakan Kartu Kredit.” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 1, No.5 (2017): 1-11.

<sup>14</sup> Anggreni, Ida Ayu Made Aristya, and I Gusti Ngurah Dharma Laksana. “Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (*E-Commerce*) Di Instagram.” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, No. 4 (2019): 1-16.

<sup>15</sup> Boris Tampubolon. (2020). Retrieved from <https://konsultanhukum.web.id/cara-membedakan-wanprestasi-dan-perbuatan-melawan-hukum-pmh/>, diakses 18 Mei 2020.

luar pengadilan melalui mediator independen bersertifikat yang dikeluarkan badan mediasi resmi.<sup>16</sup>

Upaya hukum preventif dan represif merupakan metode utama yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa kasus transaksi online.<sup>17</sup> Upaya lain yang bisa dilakukan adalah upaya non-litigasi:

1. Proses adaptasi, dilakukan melalui peninjauan kembali hal-hal yang telah disetujui dalam kontrak transaksi *e-commerce*;
2. Proses mediasi merupakan upaya yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa kasus melalui bantuan pihak ketiga (mediator). Pihak ketiga berperan sebagai mediator yang membantu pengambilan keputusan sengketa, tanpa ikut serta terlibat dalam pemilihan keputusan untuk penyelesaian sengketa;
3. Proses negosiasi adalah upaya penyelesaian sengketa yang melibatkan semua pihak yang terlibat dalam suatu sengketa, dapat merupakan pihak yang terlibat secara langsung ataupun perwakilan yang dipilih dari masing-masing pihak yang bersengketa;
4. Proses konsiliasi dilakukan di luar pengadilan, tetapi melibatkan beberapa pihak sebagai hakim semu;
5. Proses arbitrase, dilakukan bantuan arbiter yang diberikan untuk menyelesaikan sengketa dengan penunjukan pihak-pihak tertentu yang memiliki keahlian sesuai bidangnya (non litigasi).

Penyelesaian sengketa kasus transaksi online melalui pengadilan hanya dapat dilakukan jika pihak yang bersengketa belum memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan dinyatakan tidak berhasil menyelesaikan sengketa oleh salah satu pihak atau semua pihak yang terlibat dalam sengketa kasus ini. Terdapat tiga jenis upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh yaitu: "mediasi, arbitrase, dan konsiliasi (Pasal 52 huruf a UUPK)."<sup>18</sup>

Ilustrasi kasus pada transaksi online ini adalah sebagai berikut: Cahya adalah seorang konsumen yang membeli secara *online* laptop dengan merk Asus dengan harga Rp. 5.049.000. Cahya kemudian mengecek laptop yang telah sampai untuk mengetahui fungsi seluruh bagian laptop. Cahya menemukan bahwa bagian *touchpad* laptop tidak berfungsi dengan optimal. Cahya kemudian menghubungi penjual laptop tersebut untuk meminta ganti kerugian, akan tetapi penjual menolak bertanggung jawab atas kerusakan pada laptop yang diterima Cahya. Berdasarkan kasus ini, pelaku usaha tidak memenuhi peraturan yang tertulis pada pasal 8 ayat (2) UUPK yang menyatakan "pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak dan cacat." Sengketa kasus ini tidak bisa mendapatkan penyelesaian dengan damai karena Cahya telah dirugikan sebagai konsumen, tidak mendapatkan barang sesuai dengan perjanjian di awal, tidak diberikan ganti rugi oleh pelaku usaha, dan keluhannya tidak ditanggapi dengan baik oleh pelaku usaha. Cahya dapat menuntut pelaku usaha ini melalui "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen" atau mengajukan gugatan ke

---

<sup>16</sup> Wijaya, I, Putu Agus Dharma, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 10 (2019): 1-16.

<sup>17</sup> Kirana, Ni Putu Debby Chintya, I. Ketut Westra, and AA Sri Indrawati. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui Media Sosial Instagram." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 1 (2019):1-13.

<sup>18</sup> Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018), 215-217.

peradilan di daerah kedudukan konsumen. Hal ini sesuai dengan uraian pada Pasal 23 UUPK: “pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke peradilan ditempat kedudukan konsumen.”

Pasal 49 ayat (3) pada “Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)” mengatur khusus tentang hal tidak sesuainya barang yang sampai ditangan konsumen yakni “pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan isi perjanjian maupun terdapat cacat tersembunyi”. Menurut pasal ini, konsumen juga mempunyai hak untuk mengembalikan barang yang dirasa tidak sesuai kepada pelaku usaha berdasarkan jadwal yang ditetapkan.

#### **4. Kesimpulan**

UUPK pada dasarnya sudah benar-benar efektif mengatur mengenai hak-hak konsumen, sehingga pihak konsumen dapat menuntut haknya jika pelaku usaha melanggar aturan. Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap hak konsumen transaksi *e-commerce* terdapat pada Pasal 4 UUPK, Pasal 5, Pasal 18, Pasal 28 dan Pasal 45 ayat (2) UUIE serta termaktub pada Pasal 23 ayat (2) UU HAM. Timbulnya penyalahgunaan keadaan juga dilakukan oleh pihak pelaku usaha dengan mencantumkan klausula baku yang tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK tentang larangan pencantuman klausula baku yang mengakibatkan pihak konsumen mengalami kerugian dan mengakibatkan terjadinya wanprestasi. Keabsahan kontrak elektronik dianggap sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku dan informasi elektronik tersebut dalam bentuk tertulis maupun asli, dimana informasi yang tercantum didalamnya dapat dijamin keutuhannya, di pertanggung jawabkan, di akses, dan di tampilkan sehingga menerangkan suatu keadaan. Keabsahan kontrak tergantung pada pemenuhan syarat-syarat kontrak. Apabila syarat kontrak telah terpenuhi, sebagaimana yang tercantum pada pasal 1320 KUH Perdata maka tidak menutup kemungkinan bahwa kontrak jual beli secara transaksi *e-commerce* tersebut sah. Begitu juga apabila suatu transaksi jual-beli tidak akan disangkal keabsahannya hanya karena adanya bukti transaksi jual-beli yang semata-mata hanya dalam bentuk elektronik, sebagaimana dinyatakan dalam pasal 5 ayat (1) UUIE. Penyelesaian sengketa yang terjadi dalam perjanjian jual-beli secara transaksi *e-commerce* apabila ada pihak yang dirugikan yaitu pertama dilakukan dengan cara damai. Akan tetapi apabila tidak dapat ditempuh dengan cara damai maka pihak konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana di sebutkan dalam pasal 45 UUPK, juga termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PTSE). Adapun saran yang dapat di berikan yakni untuk pihak pelaku usaha sebaiknya harus selalu memastikan untuk memberi informasi yang benar terhadap konsumen, sedangkan bagi pihak konsumen hendaknya perlu lebih cermat dan berhati-hati dalam berbelanja melalui online agar mengurangi terjadinya tindakan kecurangan. Selain itu jika terjadi suatu sengketa hendaknya pelaku usaha melakukan penyelesaian kerugian terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* yaitu dilakukan dengan musyawarah agar permasalahan dapat terselesaikan dengan mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Hukum Pelindungan Konsumen* (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2017).
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018).
- Wulandari, Andi Sri Rezky dan Tadjuddin, Nurdiyana. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2018).

### Jurnal

- Akhmaddhian, Suwari, and Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 2 (2018).
- Anggreni, Ida Ayu Made Aristya. and I. Gusti Ngurah Dharma Laksana. "Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) di Instagram." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, No. 4 (2019).
- Dharma, Anak Agung Gde Siddhi Satrya, I. Made Sarjana, and Anak Agung Sri Indrawati. "Kajian Yuridis Keabsahan Jual Beli Secara Elektronik (E-Commerce) Dengan Menggunakan Kartu Kredit." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 1, No. 5 (2017).
- Hanim, Lathifah. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 1, No. 2 (2014).
- Jayuska, Rizki. "Keabsahan Kontrak Pada Transaksi E-Commerce Melalui Media Internet Berdasarkan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Cahaya Keadilan* 4, No. 1 (2016).
- Kirana, Ni Putu Debby Chintya, I. Ketut Westra, and AA Sri Indrawati. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No.1 (2019).
- Lestardini, 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).
- 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* 2, No. 5 (2018).
- Rongiyati, Sulasi. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection In E-Commerce)." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 10, No. 1 (2019).
- Sastra, Ida Bagus Kade Oka Dharma, Ni Letut Sari Adnyani, M. Hum, Ratna Artha Windari, and Mh Sh. "Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat Dari Transaksi Yang Dilakukan Secara Elektronik (E-Commerce) Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Bali." *Jurnal Komunitas Yustitia* 1, No. 2 (2018).

- Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 1, No. 2 (2017).
- Tan, Yuliana Fransiska. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Et Societatis* 4, No. 8 (2016).
- Wijaya, I. Putu Agus Dharma, and I. Wayan Novy Purwanto. "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 10 (2019).

### **Internet**

- Boris Tampubolon. (2020). Retrieved from <https://konsultanhukum.web.id/cara-membedakan-wanprestasi-dan-perbuatan-melawan-hukum-pmh/>, diakses 18 Mei 2020.
- Fadila Adeklin. (2019). Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3866375/e-commerce-adalah-perdagangan-elektronik-pengertian-menurut-ahli-dan-contohnya-di-indonesia>, diakses 17 April 2020.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3886).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348).