

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG BELUM CAKAP HUKUM DALAM MELAKUKAN PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE

Putu Mas Divania Yogasari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [masdiva12@gmail.com](mailto:masdiva12@gmail.com)

Ni Putu Purwanti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [putu\\_purwanti@unud.ac.id](mailto:putu_purwanti@unud.ac.id)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v11.i01.p05>

## ABSTRAK

Tujuan studi ini untuk mengkaji keabsahan perjanjian jual beli secara online yang dilakukan oleh orang yang belum cakap hukum serta mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen yang belum cakap hukum dalam melakukan perjanjian jual beli secara online. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil studi menunjukkan bahwa syarat kecakapan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan syarat subjektif, jadi apabila tidak ada pihak yang mengajukan keberatan atau permintaan pembatalan, perjanjian tersebut tetap dianggap sah. Dianggap sah selama para pihak dapat bertanggung jawab terhadap isi perjanjian serta objek dalam perjanjian itu tidak bertentangan dengan norma dan peraturan perundang-undangan. Jadi, apabila pelaku usaha melakukan wanprestasi terhadap konsumen yang belum cakap hukum, maka konsumen tersebut tetap berhak untuk mendapatkan perlindungan secara hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam melakukan transaksi elektronik, konsumen mendapat perlindungan melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dengan demikian, konsumen yang belum cakap hukum berhak untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi wanprestasi dalam perjanjian jual beli online. Permasalahan hukum dalam perjanjian jual beli online dapat diselesaikan di pengadilan ataupun di luar pengadilan.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Cakap Hukum, Konsumen, Jual Beli Online.*

## ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the validity of the sale and purchase agreements online which is conducted by person who are not legally capable and to examine the legal protection for consumers who are not legally capable in doing sale and purchase agreements online. This study uses a normative legal method with a statute approach. The study shows that capability requirements in Article 1320 of the Civil Code are subjective requirements, so if there are no parties that submit an objection or request for cancellation, the agreements still considered valid. Considered valid as long as the parties could be responsible to the body of the agreement and the agreements object does not contrary to the norms and statute regulations. So if the businessman default against the consumer who are not legally capable, then the consumer still has rights to get legal protection regarded to Law Number 8 Year 1999 Concerning Consumer Protection. In order to do an electronic transaction, consumer got protection through Law Number 11 Year 2008 Concerning Information and Electronic Transactions as amended by Law Number 19 Year 2016 Concerning Information and Electronic Transactions, also Government Regulations

Number 71 Year 2019 Concerning System Maintenance and Electronic Transactions. Therefore, consumer who are not legally capable has rights to obtain compensation in case of default in sale and purchase agreements online. Legal issues in sale and purchase agreements online can be resolved in court or out of court.

**Keywords:** Legal Protection, Legally Capable, Consumer, Sale and Purchase Online.

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi yang kian pesat dewasa ini menyebabkan munculnya kegiatan bisnis baru yakni bisnis yang berbasis *online*. Dimana kegiatan bisnis yang berbasis *online* tersebut biasa disebut dengan *e-commerce*. Laudon dan Laudon mengartikan bahwa *e-commerce* ialah proses penjualan dan pembelian suatu produk menggunakan komputer sebagai perantara bisnis. Transaksi elektronik berfungsi untuk meminimalkan biaya dan waktu dalam menjalankan usaha, serta mengembangkan ikatan diantara rekan bisnis dan konsumen.<sup>1</sup> Dengan demikian, akan terjadi suatu kegiatan jual beli yang dilakukan dengan media internet sebagai sarana dalam berkomunikasi antara pelaku usaha dan konsumen.

Penggunaan internet sebagai media dalam jual beli barang dan/atau jasa dilatarbelakangi dengan beberapa keunggulan seperti, bagi para penjual akan lebih efisien dalam memasarkan produknya ke masyarakat luas karena konsumen dapat langsung melihat jenis maupun harga barang hanya melalui *website* pelaku usaha. Selain itu, bagi para konsumen akan memudahkan dalam memperoleh akses untuk berbelanja karena tidak memerlukan waktu yang lama. Terlebih lagi, konsumen dapat berbelanja *online* hanya melalui *gadget* masing-masing saja, sehingga tidak perlu repot untuk keluar rumah. Mengingat bahwa transaksi *e-commerce* ini ialah aktivitas pembelian dan penjualan antara pembeli dan pelaku usaha dengan tidak bertemu secara langsung dikarenakan para pihak melakukan komunikasi dengan *gadget* yang berisi jaringan internet.<sup>2</sup> Fenomena jual beli secara *online* ini sedang marak dilakukan oleh berbagai kalangan di masyarakat, dari kalangan muda hingga dewasa. Pengaturan terkait transaksi elektronik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dapat dikatakan bahwa bagi pihak yang saling terikat dalam transaksi elektronik terjalin sebuah hubungan hukum berupa kontrak atau perjanjian *online*.

Dalam bertransaksi secara *online* tetap diperlukan suatu kontrak atau perjanjian sebagai bentuk terjadinya suatu hubungan hukum diantara pihak-pihak yang mengikatkan dirinya. Berpedoman pada ketentuan yang mengatur mengenai perjanjian, yakni sebagaimana tercantum pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) syarat perjanjian yang harus dipenuhi, antara lain, *Pertama*, kesepakatan bagi para pihak yang mengikatkan diri. *Kedua*, kecakapan. *Ketiga*, objek tertentu. Dan *Keempat*, sebab yang tidak terlarang. Mengingat bahwa dewasa ini anak yang belum dewasa bahkan sudah dapat bertransaksi secara *online*, maka syarat perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata menjadi tidak dipenuhi oleh orang yang membuat suatu perikatan. Tidak dipenuhinya syarat subjektif tersebut tentunya dapat

---

<sup>1</sup> Pradana, Mahir. "Klasifikasi bisnis e-commerce di Indonesia." *Modus* 27, no. 2 (2015): 163-174.

<sup>2</sup> Languyu, Novianto. "Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli dalam Bisnis Jual Beli Online." *Lex et Societatis* 3, no. 9 (2015): 94.

menimbulkan suatu permasalahan hukum. Hal tersebut kemudian memunculkan pertanyaan tentang bagaimana apabila dalam suatu perjanjian pelaku usaha atau penjual melakukan wanprestasi terhadap konsumen yang masih dibawah umur (belum cakap hukum), maka apakah konsumen tersebut berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan pelimpahan jaminan dimana seseorang akan diberikan hak dan kewajiban guna memperoleh rasa aman dalam suatu hubungan hukum.<sup>3</sup> Dimana dalam bertransaksi secara *online*, hak-hak konsumen perlu untuk dilindungi secara hukum guna mencegah penjual mengesampingkan hak-hak konsumen tersebut.

Penelitian terdahulu yang menulis tentang keabsahan transaksi elektronik yang dilakukan oleh orang yang belum cakap yaitu artikel jurnal yang ditulis oleh Bima Bagus Wicaksono, yang berjudul "Implementasi Syarat Kecakapan dalam Perjanjian Jual Beli *Online*". Adapun fokus penelitiannya yaitu mengenai kecakapan seseorang dalam jual beli *online* dan akibat hukum apabila pihaknya belum cakap hukum. Hasil kajiannya bahwa dikarenakan telah melanggar Pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian itu menjadi tidak sah. Dengan menimbulkan akibat bahwa perjanjian itu batal demi hukum semata-mata dikarenakan terdapat pihak yang belum cakap hukum.<sup>4</sup> Penelitian terdahulu berikutnya yakni artikel jurnal yang berjudul "Keabsahan Perjanjian Jual Beli Antara Penjual dan Pembeli Dibawah Umur Melalui E-Commerce" oleh Lasyita Herdiana Rinaldi. Adapun fokus penelitiannya yakni mengenai aturan yang mengatur perjanjian *e-commerce* dan keabsahan perjanjian jual beli *online* apabila pihaknya belum cakap. Hasil kajiannya bahwa oleh karena bertransaksi *online* dengan *e-commerce* masih belum terdapat pengaturannya, hal ini menyebabkan kegiatan jual beli *online* keabsahannya masih diragukan mengingat pihak-pihaknya kemungkinan masih ada yang belum cakap untuk berbuat hukum, sehingga menimbulkan akibat hukum yakni perjanjian dapat dibatalkan. Namun, selama tidak ada keberatan antara penjual dan pembeli, pihak yang belum cakap hukum dapat diwakilkan oleh pihak yang sudah cakap hukum dan perjanjian tersebut bisa dilanjutkan. Walaupun artikel jurnal ini memiliki persamaan dalam mengkaji kecakapan seseorang dalam melakukan suatu perjanjian jual beli secara *online*, namun fokus kajiannya berbeda. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen yang belum cakap hukum dalam melakukan suatu perjanjian jual beli secara *online* jika pelaku usaha melakukan wanprestasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan hukum ini dapat dirumuskan, sebagai berikut :

1. Bagaimana keabsahan perjanjian jual beli secara *online* yang dilakukan oleh orang yang belum cakap hukum?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang belum cakap hukum dalam melakukan perjanjian jual beli secara *online*?

---

<sup>3</sup> Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.

<sup>4</sup> Wicaksono, Bima Bagus, and Desak Putu Dewi Kasih. "Implementasi Syarat Kecakapan dalam perjanjian jual beli online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 10 (2018): 1-11.

### 1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui keabsahan perjanjian jual beli secara *online* yang dilakukan oleh orang yang belum cakap hukum, serta untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang belum cakap hukum dalam melakukan perjanjian jual beli secara *online*.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penulisan ini melalui bahan hukum primer, yaitu berupa peraturan perundang-undangan. Serta bahan hukum sekunder, berupa buku-buku, jurnal hukum, skripsi, tesis, maupun disertasi, yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen yang belum cakap hukum dalam melakukan perjanjian jual beli secara *online*.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Keabsahan Perjanjian Jual Beli secara *Online* yang Dilakukan oleh Orang Yang Belum Cakap Hukum

Sudikno Mertokusumo mengemukakan terkait dengan pengertian perjanjian, dimana yang dimaksud dengan perjanjian ialah keterkaitan hukum yang didasarkan pada kesepakatan yang dapat berakibat hukum yang dilaksanakan diantara dua pihak atau lebih. Dimana pihak tersebut setuju untuk menetapkan hak dan kewajiban agar kemudian dipatuhi juga dilaksanakan. Oleh karena kesepakatan itu berakibat hukum, maka apabila kesepakatan itu tidak dipatuhi si pelanggar akan dikenai hukuman.<sup>5</sup> Lebih lanjut, ketentuan terkait perjanjian jual beli diatur dalam Bab V KUH Perdata yakni pada Pasal 1457 hingga Pasal 1540. Yang dimaksud dengan jual beli berdasarkan KUH Perdata yakni kesepakatan bahwa terdapat pihak yang terikat guna memberikan suatu produk, sementara pihaknya yang lain mengikatkan dirinya guna melaksanakan pembayaran sebagaimana yang telah disepakati atas produk yang diperoleh tersebut.<sup>6</sup>

Sebagaimana tertuang dalam Ketentuan Pasal 1 angka 2 UU ITE, dinyatakan bahwa, "*Transaksi Elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya*". Dalam bertransaksi secara *online*, hubungan pembeli dan penjual yang terjalin terjadi atas dasar perikatan. Kemudian atas dasar perikatan, transaksi jual beli tersebut dituang dalam bentuk perjanjian. Berpedoman pada Pasal 1320 KUH Perdata perjanjian ialah sah jika sudah sesuai dengan syarat, antara lain, *Pertama*, adanya kesepakatan diantara pihak yang mengikatkan diri. Berkaitan dengan jual beli *online*, suatu kesepakatan terjadi saat konsumen memesan barang yang ditawarkan oleh penjual, setelah itu konsumen membayar sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian, kemudian penjual akan mengkonfirmasi ulang pesanan konsumen tersebut dan melakukan pengiriman terhadap pesanan barang kepada konsumen. *Kedua*, kecakapan. Dimana, setiap orang yang pikirannya sehat maupun sudah dewasa ialah seseorang yang dapat

---

<sup>5</sup> Bukido, Rosdalina. "Urgensi Perjanjian Dalam Hubungan Keperdataan." *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 7, no. 2 (2016): 3.

<sup>6</sup> Pangestu, Muhammad Teguh. "Pokok-Pokok Hukum Kontrak, CV." *Sosial Politic Genius, Makassar* (2019), 133.

dikatakan cakap menurut hukum. Dalam membuat perjanjian kecakapan artinya seseorang tersebut memiliki kewenangan untuk membuat suatu perjanjian.<sup>7</sup> *Ketiga*, merupakan pokok persoalan (objek) tertentu. Syarat ketiga ini merupakan hal pokok dari perjanjian. Dalam bertransaksi *online*, penjual berkewajiban untuk mencantumkan keterangan pada gambar dalam aplikasi secara mendetail atau rinci. Dan *Keempat*, merupakan suatu sebab yang tidak terlarang. Sebagai tujuan dari kedua belah pihak yang ingin dicapai, maka perjanjian harus didasari dengan itikad baik.

Dengan sistem penjualan dan pembelian secara *online*, menyebabkan konsumen dan pelaku usaha bertemu tanpa tatap muka, sehingga akan sulit untuk diketahui apakah pihak yang melakukan transaksi jual beli tersebut sudah cakap atau belum. Hal inilah yang menjadi permasalahan dikarenakan syarat kedua pada Pasal 1320 KUH Perdata tidak dapat dipenuhi dalam perjanjian tersebut. Dikarenakan syarat kecakapan ialah syarat subjektif, maka berakibat hukum dapat dibatalkannya perjanjian itu. Dimana pihak yang dapat membatalkan perjanjian tersebut yaitu, pihak yang tidak cakap (orangtua/walinya, ataupun ia jika sudah cakap), serta yang mengizinkan atau setuju atas perjanjian tersebut secara tidak bebas.<sup>8</sup> Berpedoman pada Pasal 330 KUH Perdata, "*Yang belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 (dua puluh satu) tahun dan tidak kawin sebelumnya. Bila perkawinan dibubarkan sebelum umur mereka genap 21 (dua puluh satu) tahun, maka mereka tidak kembali berstatus belum dewasa*". Jadi, dapat diketahui bahwa seseorang dapat dikatakan dewasa atau cakap apabila umurnya sudah 21 tahun atau umurnya belum 21 tahun namun sudah menikah.

Dalam perjanjian jual beli *online*, asas yang perlu diperhatikan yaitu asas konsensualisme. Dimana melalui Pasal 1458 KUH Perdata, diketahui bahwa jual beli dapat dikatakan berlangsung jika masing-masing pihak sudah memperoleh kesepakatan mengenai kebendaan yang diperjanjikan serta harganya, meskipun benda tersebut belum dibayar ataupun sudah dibayar. Jadi, suatu perjanjian itu harus didasari dengan kesepakatan.<sup>9</sup> Artinya diantara pihak telah mencapai suatu persesuaian kehendak, sehingga mereka dapat dikatakan telah mencapai suatu kesepakatan. Apabila hal-hal pokok dalam perjanjian sudah disepakati oleh masing-masing pihak, maka perjanjian tersebut ialah sah. Kemudian, asas itikad baik juga perlu diperhatikan dalam perjanjian jual beli berbasis *online*. Prinsip itikad baik perlu diterapkan agar informasi yang jelas dan akurat terkait barang yang ditawarkan penjual dapat diperoleh pembeli. Oleh sebab itu, supaya dapat memberi penjelasan mengenai produk dengan detail dan jelas, pelaku usaha diwajibkan untuk selalu beritikad baik.<sup>10</sup> Sehingga kesalahpahaman diantara pelaku usaha dan konsumen dapat dihindari.

Terkait usia atau kedewasaan para pihak dalam kegiatan *e-commerce*, hal ini sulit untuk diketahui sebab proses jual beli antara penjual dengan konsumen terjadi dengan menggunakan media elektronik (*online*), dengan kata lain para pihak tidak melakukan pertemuan secara tatap muka. Hal inilah yang menimbulkan permasalahan karena

---

<sup>7</sup> Saputra, Sena Lingga. "Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online Yang Dilakukan Oleh Anak Dibawah Umur." *Jurnal Wawasan Yuridika* 3, no. 2 (2019): 199-216.

<sup>8</sup> *Ibid*, 206.

<sup>9</sup> Pangestu, Muhammad Teguh. *Op. Cit.*, 135-136.

<sup>10</sup> Kamaruddin, Aulia Fajriani, and Istiqamah Istiqamah. "Menilik Keabsahan Transaksi E-Commerce Yang Dilakukan Oleh Anak Dibawah Umur." *Alauddin Law Development Journal* 2, no. 3 (2020): 401-412.

tidak menutup kemungkinan para atau salah satu pihak dalam transaksi jual beli tersebut masih belum cakap hukum (belum genap berusia 21 tahun). Padahal kecakapan para pihak ialah salah satu syarat perjanjian dapat dikatakan sah sebagaimana tertuang pada Pasal 1320 KUH Perdata. Namun, mengingat bahwa syarat kecakapan tersebut ialah syarat subjektif yang jika tidak dipenuhi akibat hukumnya yakni dapat dibatalkannya perjanjian itu, maka jika tidak ada yang mengajukan keberatan atau permintaan pembatalan, perjanjian itu ialah sah. Jadi, apabila dalam perjanjian jual beli *online* ada pihak yang masih belum cakap, maka di hadapan hukum perjanjian itu tetap dianggap sah. Dianggap sah selama para pihak dapat mematuhi isi perjanjian sesuai yang disepakatinya, dan selama objek dalam perjanjian itu tidak berlawanan dengan norma maupun perundang-undangan. Dengan demikian, asas konsensualisme dikatakan penting sebagai dasar perjanjian dikarenakan jika masing-masing pihak telah sepakat, perjanjian itu sah dan mengikat. Selain itu, perjanjian dianggap berlaku apabila masing-masing pihak menerapkan asas itikad baik, yang secara subjektif artinya sikap batin seseorang saat melaksanakan hubungan hukum yang sah yaitu kejujuran. Jadi dengan asas ini, perjanjian itu harus dilakukan dengan kejujuran yang sesuai dengan norma-norma kepatutan maupun norma-norma kesusilaan.

### **3.2 Perlindungan Hukum bagi Konsumen Yang Belum Cakap Hukum dalam Melakukan Perjanjian Jual Beli secara *Online***

Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, syarat perjanjian dapat dikatakan sah salah satunya ialah kecakapan. Namun, apabila perjanjian jual beli *online* dilakukan oleh para atau salah satu pihak yang diketahui belum cakap untuk berbuat hukum, maka untuk pihak-pihak yang membuatnya perjanjian tersebut tetap mengikat dan sah. Hal ini dikarenakan tidak ada yang mengajukan pembatalan, sehingga perjanjian tetap sah. Jadi, dalam hal orang yang belum cakap untuk berbuat hukum itu melaksanakan perjanjian jual beli *online*, maka orang tersebut juga berhak mendapatkan perlindungan secara hukum jika merasa dirugikan saat melakukan perjanjian.

Dalam perjanjian jual beli elektronik juga terkandung asas *pacta sunt servanda*, dimana semua pihak terikat untuk memenuhi kontrak tersebut. Berarti bahwa bagi pihak-pihak yang membuatnya perjanjian tersebut mengikat sebagai undang-undang. Perlu diketahui bahwa dalam suatu perjanjian syarat keabsahan itu merupakan hal yang penting, hal ini didasarkan dengan alasan bahwa hukum itu dibutuhkan dengan tujuan untuk memberikan perlindungan, karena jika tidak memuat unsur keabsahan, tidak bisa digunakan untuk melindungi semua pihak yang terikat dalam perjanjian itu.<sup>11</sup> Kemudian dikarenakan perjanjian jual beli *online* apabila pihaknya tidak cakap ialah sah, maka jika terdapat wanprestasi, pihak yang dirugikan berhak memperoleh perlindungan secara hukum.

Kerugian yang dialami oleh konsumen muncul dikarenakan terdapat ikatan hukum perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha, serta sebagai dampak atas

---

<sup>11</sup> Prabowo, Dadang Ari, and S. H. Darsono. "Keabsahan Perjanjian Jual Beli Elektronik Business to Business antara Seller dengan Marketplace Lazada (Studi Tentang Keabsahan Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan UU ITE)." PhD diss., Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019: 2.

suatu tindakan yang dilakukan pelaku usaha yang tidak sesuai dengan hukum.<sup>12</sup> Jadi kerugian dapat timbul saat konsumen mendapat barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan, dengan kata lain barang yang diterima diluar harapan konsumen, saat inilah pelaku usaha dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Dapat diketahui bahwa wanprestasi merupakan kelalaian dalam memenuhi syarat sebagaimana tercantum dalam perjanjian. Dalam hubungan hukum atas dasar perjanjian, jika ada pihak yang mengabaikan dengan tidak melaksanakan kewajibannya maka ia dapat dikatakan ingkar janji, sehingga ia dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum atas dasar wanprestasi.<sup>13</sup> Dikarenakan kondisi yang demikian maka diperlukan upaya untuk melindungi hak-hak konsumen. Az. Nasution mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen pada intinya ialah peraturan-peraturan yang melindungi konsumen dalam ikatan dan permasalahan terhadap pengadaan maupun pemakaian barang konsumen diantara fasilitator dan pemakai dalam kehidupan di masyarakat.<sup>14</sup> Jadi, konsumen perlu untuk diberikan perlindungan guna mendapatkan rasa aman dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Berdasarkan perspektif internasional, yakni berdasarkan *Declaration of Consumer Right* yang disuarakan oleh John F. Kennedy, terdapat 4 hak dasar konsumen yang harus mendapatkan perlindungan, antara lain, "*Right to safety, right to choose, right to be informed, and right to be heard*".<sup>15</sup> Sementara perlindungan terhadap konsumen di Indonesia diatur dalam Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan hak konsumen yang disebutkan pada Pasal 4, dapat terbagi menjadi 3 prinsip perlindungan yakni, hak guna mencegah konsumen dari kerugian; hak mendapatkan barang dengan harga normal; serta hak mendapatkan penanganan secara patut atas permasalahan-permasalahan yang terjadi.<sup>16</sup> Lebih lanjut, dalam ketentuan ini hal-hal yang wajib dilakukan pelaku usaha diatur dalam Pasal 7.

Dalam kegiatan jual beli *online*, disamping terdapat berbagai manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna *e-commerce* tersebut, tentu saja terdapat resiko yang dapat dialami oleh konsumen. Seperti halnya resiko dalam pembayaran, dimana biasanya konsumen berkewajiban untuk membayar terlebih dahulu sesuai dengan nominal yang telah disepakati. Hal tersebut dapat menyebabkan timbulnya suatu permasalahan, mengingat bahwa konsumen tidak memiliki jaminan kepastian mengenai produk yang telah dibeli akan dikirim seperti yang telah disepakati. Oleh karena posisi konsumen yang lebih lemah dibanding penjual ini, maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan secara hukum. Johannes Gunawan berpendapat bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dapat diberikan saat sebelum transaksi itu terjadi maupun saat setelah transaksi itu terjadi. Perlindungan hukum bagi konsumen saat transaksi itu belum terjadi atau *no conflict/pre purchase* diberikan melalui Pertama, *Legislation*, yakni melindungi melalui peraturan perundang-undangan yang ada. Kedua, *Voluntary Self Regulation*, yakni melindungi konsumen

---

<sup>12</sup> Miru, Ahmadi. "Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia." (2013), 1.

<sup>13</sup> Carnika, Yugas Apries. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game Online Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game Online." (2016): 25.

<sup>14</sup> Veronica, Audia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Beredarnya Produk Makanan dalam Kemasan yang Tidak Memiliki Izin Edar (TIE) di Kota Pekanbaru." PhD diss., Universitas Islam Riau, 2017: 24.

<sup>15</sup> Rosmawati, S. H. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana, 52.

<sup>16</sup> Miru, Ahmadi. *Op. Cit.*, 111-112.

melalui peraturan yang dibuat secara sukarela oleh pelaku usaha untuk dirinya sendiri supaya lebih waspada dalam melakukan bisnisnya. Sementara perlindungan hukum bagi konsumen saat transaksi itu telah terjadi atau *conflict/post purchase*, sesuai dengan pilihan para pihak yang berselisih maka perlindungan hukum dapat diberikan melewati jalur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun melalui Pengadilan.<sup>17</sup>

Guna melindungi hak-hak konsumen jika pelaku usaha wanprestasi, baik wanprestasi berupa keterlambatan pengiriman barang maupun ketidaksesuaian atas barang yang diterima, maka secara normatif konsumen telah mendapat perlindungan melalui UUPK. Sebagaimana tertuang pada Pasal 4 huruf h, disebutkan bahwa konsumen berhak memperoleh ganti kerugian, penggantian, dan/atau kompensasi jika produk yang didapatkan tidak sebagaimana harusnya atau berbeda dengan yang telah dijanjikan. Atas dasar tersebut, maka pelaku usaha mempunyai kewajiban menyerahkan ganti kerugian, penggantian, dan/atau kompensasi jika produk yang didapat atau digunakan berbeda dengan yang telah dijanjikan, sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 7 huruf g.

Kemudian berdasarkan Bab IV diatur terkait "Perbuatan Yang Dilarang oleh Pelaku Usaha", tepatnya pada Pasal 8 hingga Pasal 17. Dimana didasarkan pada ketentuan Pasal 19 ayat (1), jika pelaku usaha melaksanakan perbuatan yang dilarang tersebut dalam menjalankan bisnisnya hingga menyebabkan pencemaran, kerusakan, ataupun kerugian konsumen, maka ia wajib memberi pertanggungjawaban berupa penggantian atas dasar kerugian. Adapun ganti rugi yang dimaksud berdasarkan Pasal 19 ayat (2), "*Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku*". Setelah tanggal transaksi pelaku usaha memiliki tempo waktu 7 hari untuk melaksanakan penggantian atas kerugian, hal ini dicantumkan pada Pasal 19 ayat (3).

Bentuk tindakan penerimaan dalam perjanjian jual beli *online* atau elektronik yakni dengan melakukan klik persetujuan atas transaksi yang menyatakan pihak konsumen menyetujui kesepakatan tersebut, dengan terlebih dahulu memberikan pernyataan persetujuan mengenai syarat dan ketentuan dalam perjanjian elektronik. Dapat dikatakan bahwa tindakan persetujuan tersebut merupakan salah satu bentuk kontrak elektronik sebagai dasar para pihak terikat. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 UU ITE, "*Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik*". Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) pada Pasal 47 ayat (3) menyebutkan bahwa, "*Kontrak Elektronik paling sedikit memuat : data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik*". Atas dasar itu, UU ITE dan PP PSTE dapat digunakan menjadi landasan hukum untuk penyelesaian sengketa saat bertransaksi secara elektronik.

Dengan diberlakukannya PP PSTE, maka kepentingan konsumen saat bertransaksi secara elektronik dapat dilindungi. Pasal 48 ayat (1) berbunyi, "*Pelaku*

---

<sup>17</sup> Yogiarta, Gde Manik, and I. Ketut Wirta Griadhi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi di Pasar Gelap (Black Market)." *Jurnal Universitas Udayana Bali* (2011): 3.

Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan". Dimana menurut Penjelasan Pasal 48 ayat (1), "informasi yang lengkap dan benar" melingkupi: penjelasan yang berisi status, kompetensi, dan identitas subjek hukum; informasi lainnya yang memberikan penjelasan terhadap suatu hal mengenai syarat sahnya perjanjian serta memberikan penjelasan terhadap produk yang ditawarkan. Kemudian apabila ada cacat tersembunyi atau ketidaksesuaian atas produk yang dikirim dan/atau disediakan sebagaimana telah tertuang dalam kontrak, maka berdasarkan Pasal 48 ayat (3) pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan konsumen tempo waktu untuk pengembalian produk tersebut.

Dalam hal pelaku usaha melakukan wanprestasi hingga menyebabkan konsumen rugi maka konsumen bisa mengajukan gugatan secara perdata. Upaya hukum konsumen ini dapat dilakukan secara non-litigasi ataupun secara litigasi.<sup>18</sup> Adapun penyelesaian secara litigasi ini didasarkan pada Pasal 45 ayat (1) UUPK, mencantumkan bahwa, "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Serta didasarkan pada Pasal 38 ayat (1) UU ITE, yang mencantumkan secara tegas bahwa, "Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian". Terkait dengan penyelesaian secara non-litigasi, landasan hukumnya yakni Pasal 47 UUPK. Sengketa yang diselesaikan di luar pengadilan dilakukan sebagai upaya guna memperoleh kesepakatan terkait besar dan bentuk ganti rugi ataupun tindakan tertentu.

#### 4. Kesimpulan

Dalam perjanjian jual beli *online* para pihaknya yang mengikatkan diri melakukan kesepakatan melalui media elektronik dimana para pihak tidak melakukan pertemuan dengan tatap muka. Hal ini menyebabkan kecakapan seseorang dalam mengadakan suatu perjanjian menjadi sulit untuk diketahui. Apabila terdapat para atau salah satu pihak yang belum cakap hukum, maka syarat perjanjian itu dikatakan sah menurut Pasal 1320 KUH Perdata menjadi tidak dipenuhi. Namun, mengingat bahwa syarat kecakapan dalam ketentuan tersebut ialah syarat subjektif, sehingga apabila tidak ada pihak yang mengajukan keberatan atau permintaan pembatalan, perjanjian itu tetap sah dan mengikat pihak yang membuatnya. Dianggap sah selama masing-masing pihak yang terikat dapat bertanggung jawab terhadap isi perjanjian yang telah disepakatinya dan objek perjanjian itu tidak berlawanan dengan norma dan peraturan perundang-undangan. Selain itu, perjanjian jual beli secara *online* dapat dikatakan sah apabila masing-masing pihak menerapkan asas konsensualisme, yaitu para pihak menyepakati hal-hal pokok dalam perjanjian. Serta menerapkan asas itikad baik yang menghendaki kejujuran dalam suatu hubungan hukum. Dengan demikian, dikarenakan perjanjian jual beli *online* apabila pihaknya belum cakap hukum ialah sah, maka jika terdapat salah satu pihak yang mengalami kerugian, orang tersebut mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan dihadapan hukum. Dengan diberlakukannya UUPK di Indonesia, dalam hal pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi terhadap pihak konsumen yang belum cakap hukum, dimana ia menerima produk yang berbeda dengan yang sudah dijanjikan, maka pihak konsumen

---

<sup>18</sup> Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018): 199-210.

tersebut memiliki hak untuk memperoleh kompensasi berdasarkan ketentuan pada Pasal 4 huruf h. Dan berdasarkan Pasal 7 huruf g atas kerugian yang diterima konsumen, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan penggantian. Disamping itu, UU ITE dan PP PSTE dapat digunakan menjadi instrumen hukum guna melindungi konsumen saat bertransaksi secara elektronik. Dalam Pasal 48 ayat (1) telah disebutkan secara tegas bahwa atas syarat kontrak maupun produk yang ditawarkan, pelaku usaha diharuskan menyampaikan penjelasan dengan benar serta lengkap. Jika pelaku usaha melakukan wanprestasi, maka konsumen dapat mengajukan gugatan secara litigasi yakni melalui pengadilan ataupun secara non-litigasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Miru, Ahmadi. "Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia." (2013).
- Pangestu, Muhammad Teguh. "Pokok-Pokok Hukum Kontrak, CV." *Sosial Politic Genius, Makassar* (2019).
- Rosmawati, S. H. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana.

### Jurnal, Skripsi, Tesis, Disertasi

- Bukido, Rosdalina. "Urgensi Perjanjian Dalam Hubungan Keperdataan." *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 7, no. 2 (2016).
- Carnika, Yugas Apries. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game Online Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game Online." (2016).
- Kamaruddin, Aulia Fajriani, and Istiqamah Istiqamah. "Menilik Keabsahan Transaksi E-Commerce Yang Dilakukan Oleh Anak Dibawah Umur." *Alauddin Law Development Journal* 2, no. 3 (2020).
- Languyu, Novianto. "Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli dalam Bisnis Jual Beli Online." *Lex et Societatis* 3, no. 9 (2015).
- Prabowo, Dadang Ari, and S. H. Darsono. "Keabsahan Perjanjian Jual Beli Elektronik Business to Business antara Seller dengan Marketplace Lazada (Studi Tentang Keabsahan Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan UU ITE)." PhD diss., Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019.
- Pradana, Mahir. "Klasifikasi bisnis e-commerce di Indonesia." *Modus* 27, no. 2 (2015).
- Saputra, Sena Lingga. "Status Kekuatan Hukum Terhadap Perjanjian Dalam Jual Beli Online Yang Dilakukan Oleh Anak Dibawah Umur." *Jurnal Wawasan Yuridika* 3, no. 2 (2019).
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017).
- Veronica, Audia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Beredarnya Produk Makanan dalam Kemasan yang Tidak Memiliki Izin Edar (TIE) di Kota Pekanbaru." PhD diss., Universitas Islam Riau, 2017.

- Wicaksono, Bima Bagus, and Desak Putu Dewi Kasih. "Implementasi Syarat Kecakapan dalam perjanjian jual beli *online*." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 10 (2018).
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018).
- Yogiartha, Gde Manik, and I. Ketut Wirta Griadhi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi di Pasar Gelap (Black Market)." *Jurnal Universitas Udayana Bali* (2011).

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-Undang 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

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik