

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE DI INDONESIA

Oleh

Ni Kadek Darmayanti

Yuwono

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

This paper titled legal safeguards against online shopping consumers in Indonesia, in the her writing using normative legal research methods, namely by way of reading, studying, and analyzing various laws, literature, scientific papers, and papers relating to material The meticulous. Online shopping is a way of shopping via the internet virtual world where the payer uses a credit card or debit card, so no need to meet face to face. Or in this case the buyer is a consumer can order the goods to the seller throughout Indonesia so easily. Therefore in this paper will explain in general on legal protections for online consumers shopping in Indonesia.

Key Words : Online Shopping, Konsumen.

ABSTRAK

Tulisan ini berjudul upaya perlindungan hukum terhadap konsumen online shopping di indonesia, di dalam penulisannya menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu dengan cara membaca, mempelajari, menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan, literatur, tulisan ilmiah, dan makalah yang berkaitan dengan materi yang di teliti. online shopping merupakan cara berbelanja melalui dunia maya atau internet dimana pembayarannya menggunakan kartu kredit atau kartu debit, jadi tanpa perlu bertatap muka. Pembeli atau dalam hal ini adalah konsumen dapat memesan barang kepada penjual di seluruh indonesia dengan begitu mudah. Oleh karena itu dalam tulisan ini akan menjelaskan secara umum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen online shopping di indonesia.

Kata Kunci : Online Shopping, Konsumen.

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Online shopping adalah cara berbelanja melalui dunia maya atau internet, di mana pembayarannya menggunakan kartu kredit atau kartu debit.¹ Sebelum adanya era globalisasi, kegiatan transaksi jual beli dilakukan dengan cara bertemu secara langsung antara penjual dan pembeli atau face to face.² Transaksi perdagangan yang didukung oleh perkembangan teknologi ini sering juga disebut *electronic comerce* atau disingkat *E- Commerce*. Akan tetapi banyak masyarakat yang menyebutnya sebagai transaksi perdagangan online atau saat ini dikenal dengan nama online shopping. Sejak adanya internet ini, masyarakat yang ingin menjual barang-barang, atau jasa dapat menggunakan website situs jejaring sosial, maupun blog. Akan tetapi ternyata praktik jual beli secara online ini belum terlalu benar pelaksanaannya. Berdasarkan pengalaman dari beberapa orang yang pernah melakukan transaksi melalui online shopping merasa menjadi korban penipuan. Di mana barang-barang yang diperjual belikan tidak sesuai dengan pesanan pembeli atau barang yang di pesan tidak sampai ke tangan pembeli padahal proses pembayaran telah selesai dilakukan atau contoh yang di pasang pada website, situs jejaring sosial seperti facebook, twitter, dan blog maupun yang ada pada forum-forum. Sehingga dalam hal ini pembeli merasa dirugikan, karena pembeli tidak memiliki perjanjian tertulis yang membolehkannya mengembalikan barang yang tidak sesuai pesanan tersebut dan biasanya ada juga para penjual yang tidak membolehkan para pembeli untuk mengembalikannya. Pembeli sendiri bingung untuk melakukan tindakan, dikarenakan tidak memiliki bukti tertulis yang dapat menunjukkan bahwa pelaku usaha atau penjual telah melakukan kelalaian. Oleh karena itu kedudukan konsumen memerlukan perhatian yang cukup besar.

1.2 TUJUAN

Tujuan dari disusunnya tulisan ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman, serta bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen online shopping berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya di atur dalam perjanjian online shopping di Indonesia.

II. ISI MAKALAH

1 [http://id.answer.yahoo.com/question/online shopping](http://id.answer.yahoo.com/question/online%20shopping)

2 Abdul halim Barkattulah dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce : Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Cet. VII, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, h.7

2.1 METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode penulisan hukum normatif karena meneliti peraturan perundang-undangan, literatur, dan makalah yang berkaitan dengan materi yang diteliti, yang terdiri dari jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi, yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain, yang sudah tersedia dalam bentuk literatur atau dokumentasi.

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1. UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Salah satu hasil perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yaitu pada transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya transaksi jual beli yang biasa dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara online ini pihak-pihak tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan dengan media internet. Pada dasarnya pihak-pihak dalam jual beli secara online tersebut masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang sering disebut dengan UUPK dalam pasal 1 angka 1 memberikan definisi bahwa : perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen. Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen dalam pasal 3 umumnya dapat dibagi dalam 3 bagian yaitu : 1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang, dan menuntut haknya, 2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut, dan 3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.³ Diungkapkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen di dasari oleh rasio : Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan, promosi dan perlindungan kepentingan sosial konsumen.

3 AZ Nasution (B), *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No 8 Tahun 1999 LN 1999 No 42*, pemantau peradilan .com, h.1-2.

2.2.2. UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE DI INDONESIA

Perlindungan konsumen dalam transaksi online merupakan suatu hal yang sangat penting dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pembeli selaku konsumen.⁴ Undang-undang perlindungan konsumen yang telah mengatur hak dan kewajiban bagi pihak konsumen dan pelaku usaha bahkan juga mengatur tentang larangan terhadap perbuatan yang tidak dapat dilakukan oleh pelaku usaha. Hal tersebut diatur dalam pasal 4 sampai pasal 17 Undang-Undang No 18 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁵ Pasal 4 UUPK menemukan bahwa hak konsumen yang berhubungan dengan penelitian adalah : Hak atas kenyamanan,keamanan,dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak ini dimaksudkan agar konsumen terhindar dari kerugian fisik maupun psikis apabila menggunakan suatu produk, Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Tanggung jawab pelaku usaha sesuai ketentuan pasal 19 yaitu : 1.Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan⁶,2Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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 ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3.Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

III. KESIMPULAN

Online shopping adalah cara berbelanja melalui dunia maya atau internet,di mana pembayarannya menggunakan kartu kredit atau kartu debit. Undang-Undang No 8 Tahun 1999

4 Nasution AZ, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Yogyakarta, h 18.

5 Nasution AZ, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, h. 32-35.

6 Sriwati,2000,*Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*,Yustika,Jakarta,h 22.

Tentang perlindungan konsumen nyatanya telah dilaksanakan untuk mengakomodasi kepentingan konsumen baik itu hak maupun kewajiban yang melakukan transaksi online shopping. Hal ini terlihat dari dicantumkannya hak konsumen dalam pasal 4,serta dalam pelaksanaanya sendiri hak konsumen sudah terlindungi, hal ini dapat terlihat dari dicantumkannya instruksi dan tips pemakaian produk,sehingga konsumen mengerti penggunaan barang, konsumen juga berhak untuk memilih barang yang dikehendaki serta memperoleh jaminan seperti yang dijanjikan, dan konsumen sudah memperoleh informasi yang jelas dan baik dari pelaku usaha atas produk atau barang yang akan dibeli dari penjual.

DAFTAR PUSTAKA

Barkatullah Abdul Halim dan Prasetyo Teguh, 2005, *Bisnis E-Comerce : Studi sistem keamanan dan hukum di indonesia*, Pustaka Pelajar, Jakarta.

AZ Nasution (B), *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No 8 Tahun 1999 LN 1999 No 42*, pemantau peradilan .com.

Nasution AZ,1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media,Yogyakarta.

[http://id.answer.yahoo.com/question/online shopping.](http://id.answer.yahoo.com/question/online%20shopping)

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sriwati,2000,*Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*,Yustika,Jakarta,h 22.