

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

Oleh

A.A.Bintang Evitayuni Purnama Putri

Edward Thomas Lamury Hadjon

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

Electronic transaction is a legal act performed by using a computer or other electronic media. Breaches of electronic transaction to be made good with applicable laws and regulations. The purpose of writing this paper is that consumers know the remedy electronic transaction in the travel and forms of legal protection of the consumers electronic transaction. This paper uses the method of normative legal research. Remedies that can be in use when consumers get the goods that do not comply is through the courts and out of court, legal protection of consumer electronic transaction contained in law Number 8 of 1999 on cosumer protection and in the law Number 11 of 2011 on information and electronic transaction.

Key words : *E- commerce transaction , efforts law, consumers protection*

ABSTRAK

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen khususnya di dalam transaksi elektronik perlu diatasi dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah agar konsumen dalam melakukan transaksi elektronik mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh penjual serta mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi elektronik di Indonesia. Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Upaya hukum yang dapat di tempuh konsumen ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang di tawarkan penjual yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan, serta perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi elektronik terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kata Kunci : **Transaksi Elektronik, Upaya Hukum, Perlindungan Konsumen**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan perdagangan masyarakat Indonesia berkembang sangat pesat . Hal tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet. Adanya kemajuan di bidang internet ditunjukkan dengan adanya sistem transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer,jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dengan adanya transaksi elektronik memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi jual-beli lebih efisien dimana para pihak tidak perlu bertemu secara langsung. Oleh karena itu konsumen tidak dapat melihat dan menyentuh secara langsung barang yang ingin dibelinya namun hanya melihat melalui foto yang dipajang oleh penjual di internet. Karena dewasa ini banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat melakukan transaksi elektronik seperti tidak sesuai barang yang sampai di tangan konsumen dengan foto barang tersebut di internet. Sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan dan bingung mengenai bagaimana upaya hukum yang harus ditempuh untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen khususnya di dalam transaksi elektronik perlu diatasi dengan peraturan perundang-undangan guna meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta meningkatkan kesadaran, kepedulian, kemampuan, pengetahuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi haknya, serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah agar konsumen dalam melakukan transaksi elektronik mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh penjual serta mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi elektronik di Indonesia.

¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2002, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 2.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif karena meneliti asas-asas hukum, sistematika hukum, dan taraf sinkronasi hukum. Sumber data merujuk pada bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang diolah secara deskriptif, analisis, dan argumentatif dengan melakukan pendekatan terhadap perundang-undangan dan melalui penelusuran literatur terkait.

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Ketika Mendapatkan Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan Oleh Penjual

Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan 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. Selanjutnya didalam Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Jadi para pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini konsumen mempunyai hak opsi untuk memilih cara apa yang mereka tempuh untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka apakah melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Pasal 48 UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)². Pasal 52 huruf a UUPK menjelaskan tugas dan wewenang BPSK untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui

²Susanti Adi Nugraha,2008,*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group,Jakarta, hal.98

mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Penyelesaian sengketa bentuk ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen. Selain itu di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) Pasal 49 ayat (3) mengatur khusus tentang hal tidak sesuai barang yang sampai di tangan konsumen yakni pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Sesuai dengan Pasal 49 PP PSTE konsumen berhak mengembalikan barang dengan batas waktu yang telah di sepakati kepada pelaku usaha apabila barang yang di terima konsumen tidak sesuai dengan yang di tawarkan oleh penjual.

2.2.2 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Elektronik di Indonesia

Pada dasarnya instrumen perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan di wujudkan dalam dua (2) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (undang-undang,peraturan pemerintah,dsb.) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus di buat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha / produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.³ Konsumen di Indonesia dalam melakukan transaksi mendapatkan perlindungan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu berupa Hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4. Adapun perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang dijual terdapat didalam pasal 4 huruf b dan huruf a yaitu 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

³ Sukarmi,2007, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Jakarta , hal. 170.

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. Perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yaitu pasal 5 ayat (1) yang berbunyi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Pasal 18 ayat (1) transaksi elektronik yang di tuangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Pasal 28 ayat (1) yang berbunyi setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Perbuatan sebagaimana di jelaskan di dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 miliar (Pasal 45 ayat (2) UU ITE).

III . KESIMPULAN

Upaya hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang di tawarkan oleh penjual terdapat di dalam Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen transaksi elektronik di Indonesia terdapat di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Pasal 5, Pasal 18 , Pasal 28 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE).

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2002, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sukarmi,2007, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Jakarta
- Susanti Adi Nugraha, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik