

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMBELIAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DI E-COMMERCE

Ni Nengah Bintang Lestari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: bintanglestari558@gmail.com

Made Aditya Pratama Putra,

e-mail: adityapramanaputra@unud.ac.id

DOI: KW.2023.v12.i04.p1

ABSTRAK

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen yang telah dirugikan dalam pembelian barang di e-commerce serta untuk mengetahui pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang telah merugikan pihak konsumen. Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu objek penelitian ditinjau dari aspek kepustakaan, konsep, peraturan. Hasil penulisan menunjukkan bahwa undang-undang yang terkait dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha bepedoman pada "Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik" serta "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

Kata Kunci : Perlindungan konsumen , Transaksi melalui E-commerce, Tanggung jawab.

ABSTRACT

The purpose of this writing is to find out the form of consumer protection who has been harmed in purchasing goods on e-commerce and to find out the accountability of business actors who have harmed consumers. This writing uses normative legal research methods, namely the object of research in terms of aspects of literature, concepts, regulations. The results of the writing show that the laws related to consumer protection and the responsibilities of business actors are guided by "Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions" and "Law Number 8 1999 concerning Consumer Protection".

Keywords: Consumer Protection, Transactions via the e-commerce, Responsibility

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dapat mempengaruhi perekonomian global di masa sekarang ini. Penggunaan jejaring internet dalam bidang ekonomi dan perdagangan digunakan sebagai sarana dalam berniaga karena manfaatnya sangat banyak.¹ Banyak yang terjadi pada masyarakat seperti halnya kebiasaan masyarakat dalam membeli barang secara tatap muka, kini beralih secara *online* di *e-commerce*.

E-commerce bersumber dari dua suku kata bahasa Inggris yakni *electronic* dan *commerce*. Dapat disimpulkan *e-commerce* diartikan sebagai perdagangan secara elektronik. Manfaat *e-commerce* bagi pelaku usaha yang pertama yaitu pejualan global. Dengan adanya *e-commerce* dapat membuat pemilik usaha untuk mempromosikan

¹ Ida Ayu Eka Pradnyaswari, I Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce", Kertha Semaya : *Jurnal Hukum*, Vol.8, No.5 (2020), hal.759

barang yang mereka produksi kepada kosumen yang lebih luas, pelaku usaha dapat mencangkup pasar yang lebih luas, seperti umkm di Bali yaitu candracollection yang mana umkm tersebut merupakan pengerajin alas kaki asal bali dapat memasarkan produknya ke semua wilayah tanpa membuka toko diwilayah tersebut. Yang kedua yaitu mengurangi biaya pengeluaran perusahaan dan dapat meningkatkan laba perusahaan. Dengan hadirnya *e-commerce*, membuat perusahaan tidak mengeluarkan biaya yang berlimpah untuk menyediakan banyak tempat untuk berjualan serta banyak karyawan. Hal tersebut dapat menambah laba dengan mengurangi biaya operasional perusahaan. Dan masih banyak lagi manfaat lainnya bagi pelaku usaha. Adapun manfaat *e-commerce* bagi kosumen yang pertama yaitu menghemat waktu dimana kosumen tidak perlu ke *offline store* untuk membeli barang secara langsung, hanya cukup dengan membuka website, bisa langsung melakukan pemesanan dan produk hendak diantarkan ke alamat yang telah ditentukan. Yang kedua yaitu barang semakin murah. Manfaat *e-commerce* yang dirasakan kosumen adalah harga menjadi lebih murah karena perusahaan dapat memangkas biaya operasional sehingga menawarkan barang dengan harga yang ekonomis. Selain itu, jika dibandingkan dengan pembelian yang harus datang ke toko, kosumen harus mengalokasikan biaya parkir,transportasi. Manfaat *e-commerce* masih banyak lagi seperti proses pembayaran secara elektronik.²

Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi internet untuk melakukan pembelian barang di *e-commerce* mempunyai dampak buruk terhadap kosumen. Dimana pembelian barang/jasa melalui transaksi online yang dilaksanakan oleh kosumen dan pelaku usaha yang tidak saling menatap muka dan hanya mengahandalkan rasa kepercayaan dari para pihak, melakukan transaksi online dalam menimbulkan permasalahan seperti nilai barang pesanan yang bertentangan dengan janji pelaku usaha, keterlambatan dalam waktu pengiriman, rawan terjadi kerusakan dalam proses pengiriman barang. Adapun permasalahan lainnya yang dapat berlangsung seperti produk yang telah dibayar dan dipesan oleh pelanggan tidak sampai pada pelanggan atau tidak dikirim oleh pelaku usaha.³

Dalam *e-commerce* banyak pelaku usaha yang menggunakan seluruh cara untuk memperoleh keuntungan lebih dengan modal yang dikeluarkan sedikit, dimana foto katalog tidak sesuai dengan kualitas barang atau barang yang dikirimkan kepada kosumen tidak selaras dengan foto yang tertera, persoalan yang terjadi seperti yang pernah terjadi oleh penulis saat bulan desember 2022, penulis melakukan transaksi produk berupa baju hitam di *e-commerce* yang dimana penulis bermula mencari dan mengamati foto katalog di *e-commerce* lalu setelah produk sampai ternyata baju yang dikirimkan berwarna putih dengan kualitas yang tidak sesuai pada deskripsi yang tertera pada *olshop* tersebut. Hal tersebut membuat kosumen menjadi rugi dan telah melanggar hak kosumen.⁴UUPK No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Kosumen yang dibuat oleh organisasi yang memiliki kewenangan untuk mengatur komunitas diwilayah tertentu atau yang disebut dengan pemerintah ini memiliki banyak manfaat untuk pelanggan mengenai kerugian dalam transaksi barang. Seperti

² Adhi Prasetyo,dkk,"*Konsep Dasar E-Commerce*", Yayasan Kita Menulis,2021

³ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar,Hardika Fajar Ardianto."Perlindungan Hukum Terhadap Kosumen Dalam Transaksi Online", *Jurnal Serabi Hukum*,Vol.08 No.02, Agustus 2014-Januari 2015, hal.92

⁴ Sri Redjeki Hartono,"Hukum Perlindungan Kosumen", *Mandar Maju*,Bandung,2020,hal.36

halnya dijelaskan pada pasal 3 UUPK terkait tujuan dari perlindungan konsumen dapat disimpulkan bahwa dapat meningkatkan kesadaran, mengangkat harkat dan martabat konsumen, menambah pemerdayaan konsumen, mewujudkan sistem perlindungan konsumen, membangkitkan kesadaran pelaku usaha, memperbaiki menjadi lebih bagus kualitas barang/jasa yang menjamin keamanan konsumen.⁵

Berlandaskan latar belakang permasalahan yang tertera diatas, maka dari itu penulis hendak membahas mengenai perlindungan hukum terkait kerugian pada konsumen dan pertanggung jawaban selaku pelaku usaha.

Penelitian jurnal yang digunakan untuk membandingkan penelitian jurnal ini adalah penelitian artikel Jurnal Ilmiah "Advokasi" Volume 04 Nomor 01. Maret 2016 dengan judul " Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen ".⁶ Yang dimana jurnal tersebut membahas mengenai wujud perlindungan hukum terhadap Konsumen serta cara hukum apabila terjadi sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha. Di zaman era yang sudah sangat digital ini, banyak kejahatan yang dilakukan melalui media aplikasi atau secara online, sehingga dalam penelitian ini lebih memfokuskan kepada perlindungan terhadap konsumen akibat dari kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha yang tidak jujur berjualan secara *online* yang dimana dalam penelitian ini memuat mengenai Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, bagaimana perlindungan yang bisa didapatkan korban agar terciptanya suatu ketertiban dan kesejahteraan dalam masyarakat dan masyarakat Indonesia terhindar dari permasalahan yang berkaitan dengan penipuan dalam transaksi online . Kemudian dalam jurnal ini juga membahas terkait mengenai tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen yang telah dirugikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan permasalahan latar belakang yang tertera diatas, maka dari itu penulis memperoleh dua permasalahan yang hendak di telaah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam pembelian barang di *e-commerce*?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban selaku pelaku usaha atas kerugian yang ditimpa pihak konsumen?

1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan jurnal ini harus memiliki maksud yang nyata sehingga diperlukan tujuan dalam penulisan jurnal ini, adapun tujuan yang akan dicapai dalam penulisan jurnal ini berdasarkan rumusan masalah diatas, yaitu:

1. Untuk memahami bentuk perlindungan konsumen yang telah dirugikan dalam pembelian produk di *e-commerce*
2. Untuk memahami pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang telah merugikan pihak konsumen

⁵ Ibid.,37

⁶ Tampubolon, Wahyu Simon. 2016. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." Jurnal Ilmiah"Advokasi" 04 (01): 53-61. <https://doi.org/10.1111/socf.12355>.

II. Metode Penelitian

Penulisan jurnal ini menerapkan metode penelitian normatif, yaitu objek penelitian ditinjau dari aspek kepastamaan, konsep, peraturan, dan lain-lain. Dalam bidang hukum dan kesusastraan, salah satu cara untuk mengkaji atau menyelidiki kekuatan mengikat hukum sebagaimana yang ada dalam perundang-undangan dan kepastamaan adalah penelitian. Penelitian hukum yang berusaha menemukan kaidah hukum dengan mempelajari data atau literatur sekunder merupakan pengertian dari penelitian hukum yuridis normatif.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Pembelian Barang Di E-Commerce

Transaksi pembelian barang di *e-commerce* sangat meringankan konsumen serta memiliki peran yang efisien dalam melangsungkan transaksi, namun ada hal negatif dari kelangsungan transaksi online bagi konsumen seperti menimbulkan kerugian bagi konsumen atas pelaku usaha, maka dari itu konsumen lebih memiliki resiko yang tinggi dibandingkan dengan pelaku usaha. Kamles Debjani Nag dan K. Bajaj Nag berpendapat mengenai *e-commerce*,⁷ *E-commerce* merupakan tempat memberikan informasi bisnis tanpa menggunakan media kertas yang di alihkan menggunakan *Electronic Mail, Electronic Funds Transfer (EFT), Electronic Buletting Boards* (papan pengumuman elektronik yang terdapat disuatu sistem jaringan), *Elektronik Data Interchange*, dan menggunakan jaringan-jaringan teknologi lainnya atau dapat di artikan pertukaran informasi bisnis yang *Paperless*.⁸ Dapat diamati bahwa transaksi jual beli secara tatap muka dengan transaksi melalui *e-commerce* terdapat banyak hal yang berbeda. Sehingga hal tersebut menyebabkan muncul problematika yuridis yang timbul dari transaksi dagang dalam *e-commerce*.⁸ Keefisienan dalam transaksi *e-commerce* sering menimbulkan beragam praktik penipuan yang dilaksanakan oleh pelaku usaha, seperti pelaku usaha yang membagikan informasi yang tidak nyata, memalsukan informasi mengenai kondisi asli barang, memalsukan barang yang mana tidak sesuai dengan foto katalog di *e-commerce*.⁹ Maka dari itu perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dan diperlukan agar konsumen mendapatkan perlindungan dari pelaku usaha yang merugikan pihak konsumen.

Persoalan hukum mengenai perlindungan konsumen semakin penting dalam kasus konsumen yang melaksanakan transaksi online dengan pedagang di negara lain.¹⁰ Penipuan transaksi jarak jauh sangat rentan terjadi sehingga konsumen harus dilindungi, penipuan tersebut dapat terjadi dikarenakan pihak penjual dan konsumen tidak melaksanakan pertemuan secara langsung atau tatap muka pada saat transaksi berlangsung. Contoh penipuan online yang cukup marak ialah dalah hal pihak pelaku usaha tidak mengantarkan produk ke konsumen yang sudah membayar produk

⁷ Sanusi, M. Arsyad. "Transaksi Bisnis dalam Electronic Commerce (E-Commerce)". *Jurnal Hukum* 26, Vol. 8 (2001): 10-29

⁸ Endipradja, Firman Tumantara. 2016. "Hukum Perlindungan Konsumen". Setara Pers. Malang.

⁹ Didik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law* "(Aspek Hukum Teknologi Informasi)", *Rafika Aditama*, Bandung, h.144

¹⁰ Abdul Halim Barkatullah, "Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce", Yogyakarta : Pascasarjana FH UII Press, 2014, hlm 1.

tersebut, lalu pelaku usaha hilang dan tidak bisa dihubungi. Adapula pengiriman produk yang lama, produk rusak, atau produk cacat. Berdasarkan pasal 1(1) UUPK dipaparkan “Perlindungan konsumen merupakan segala cara yang menanggung adanya kejelasan hukum membantu perlindungan kepada konsumen”.

Adapun UU yang terkait mengenai dengan kerugian konsumen yaitu bepedoman pada UU ITE serta UUPK. Dengan hadirnya UU No 19 Tahun 2016 mengenai Peralihan atas UU No 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik Uang Muka Elektronik, maka keberadaan perdagangan elektronik saat ini mulai membaik (normal), sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, dengan memanfaatkan penyelenggaraan transaksi elektronik dan teknologi informasi berlandaskan pada asas kehati-hatian, kepastian hukum, itikad baik, kepentingan, dan kebebasan memilih teknologi .¹¹ Dalam UU ITE menjelaskan bahwa “Perbuatan hukum dan transaksi perdagangan elektronik dengan menggunakan jaringan komputer, laptop, kompuer atau media elektronik lainnya merupakan salah satu bentuk pengungkapan ketentuan di atas” (Pasal 1 butir 2 UU No.19 Tahun 2016) merupakan pengertian dari transaksi elektronik. Adapun tujuan dari UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 yang tertuang pada pasal 4 yaitu memaksimalkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik; memberikan kenyamanan, kepastian hukum, dan keadilan bagi menggunakan dan penyelenggara Teknologi Informasi . Dimana *owner* pada *e-commerce* diwajibkan untuk mentaati aturan dari hukum yang berlaku. Pasal yang menjelaskan bahwa kewajiban pelaku niaga dalam mempromosikan barang harus menyampaikan informasi yang sah dan benar dan lengkap yaitu tertuang pada pasal 9 UU ITE “pelaku usaha yang melelangkan produknya harus memaparkan informasi dengan benar dan lengkap berkaitan dengan produsen, produk yang dilelang , dan syarat kontrak.”¹² Transaksi jual beli dilakukan secara online berdasarkan Undang-Undang No 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik dan/atau Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 48 ayat (1) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan maka Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur dengan tegas yaitu pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dan/ atau penerima kontrak untuk mengembalikan barang yang dikirim dan/ atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak tau terdapat cacat tersembunyi.

Selain UU ITE, UU No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen juga memuat dasar perlindungan hukum. Undang-undang tersebut diinginkan mampu menjadi alat pembelaan yang sangat penting bagi konsumen untuk memperoleh

¹¹ Miru,Ahmadi.2016.“Prinsip-PrinsipPerlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia”.PT. Raja Grafindo Persada.Jakarta

¹² Dharma Wijaya,Putu,2019,“Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia”, *Jurnal Hukum,Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Volume 07 No.10,November 2019.

kepastian hukum, di sisi lain pelaku usaha juga perlu lebih waspada. Terdapat pada pasal 30 UUPK berarti pengaturan perlindungan konsumen dipantau langsung oleh LPKSM (lembaga perlindungan konsumen non pemerintah), pemerintah, dan didukung oleh lembaga pengadilan biasa dan masyarakat.¹³ Pada pasal 8 ayat (1) huruf (f) UUPK lebih tegas dan melarang pelaku usaha memperjualbelikan barang/jasa yang palsu atau tidak benar dengan yang di promosikan sesuai deskripsi katalog jika konsumen memperoleh barang cacat yang tidak sesuai dengan yang diterangkan oleh pelaku usaha atau diiklankan produk dan jasa tersebut, dapat dikatakan bahwa pelaku usaha melanggar klausul ini, maka hal itu termasuk bentuk pelanggaran bagi pelaku usaha untuk menjual barangnya. Berdasarkan Pasal 4 huruf (h) UUPK menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk menerima segala sesuatu yang diterima baik berupa fisik maupun nonfisik yang disebut dengan kompensasi apabila produk yang diterima bertentangan dengan kesepakatan diawal. Adapun mengenai syarat-syarat dimana pelaku usaha wajib memberikan kompensasi yaitu penggantian atau kompensasi apabila produk yang diterima oleh konsumen bertentangan dengan kesepakatan antara konsumen dan penjual diawal, hal ini diatur pada huruf 7 huruf (g) UUPK.¹⁴

Perlindungan konsumen sebenarnya adalah perlindungan hukum terkait mengenai hak-hak konsumen. Perihal mengenai tentang hak-hak konsumen itu penting supaya masyarakat dapat menjadi konsumen yang cermat dan cerdas. Apabila konsumen merasa adanya perlakuan yang diskriminatif maka secara langsung ia akan menyadarinya, dan kemudian konsumen dapat mengambil tindakan untuk memperjuangkan haknya yang dilanggar oleh pedagang.¹⁵ Pasal 4 UUPK mengatur berkaitan atas kerugian konsumen, bahwa hak konsumen dapat diartikan sebagai hak konsumen untuk menikmati barang secara aman, hak untuk mendapatkan perlindungan, dan hak untuk memilih produk sesuai dengan tanggungan yang dijanjikan. Konsumen akan diberi kompensasi atas ketidakpatuhan terhadap komitmen pelaku usaha. Apabila ingin mewujudkan perlindungan terhadap konsumen hak-hak konsumen harus ditepati, baik produsen maupun oleh pemerintah karena dengan ditepati hak-hak konsumen menyebabkan perlindungan terhadap konsumen atas kerugian dari berbagai aspek.¹⁶

Konsumen Indonesia masih sering mengalami peristiwa yang sangat merugikan baik secara materiil maupun immaterial. Sebagaimana dinyatakan oleh Badan Pengembangan Hukum Nasional Indonesia, di mana kekecewaan diungkapkan oleh konsumen karena kualitas produk tidak memenuhi standar.

Kerugian material atau bahaya bagi kehidupan konsumen diakibatkan oleh ketidaksempurnaan produk. Banyak produsen yang tidak menyadari tanggung jawab produsen dalam melindungi konsumen atau memastikan keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi produk yang dihasilkan.

¹³ Gomgom T.P Siregar, Muhammad Ridwan, "Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Lingkungan Universitas Darma Agung", *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU UDA, Universitas Darma Agung MEDAN*, Volume 1, Nomer 03, Februari 2021

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, "Mengetahui Hukum Suatu Pengantar", Cet. Kedua, (Yogyakarta: Liberty, 2014)

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, "Hukum Perlindungan Konsumen", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013)

¹⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, "Hukum Perlindungan Konsumen". hlm 47

Dilihat dari peraturan perlindungan hukum mengenai kerugian konsumen atas barang yang dibeli dalam transaksi *e-commerce* tersebut di atas, konsumen dan pelaku berhak dan berkewajiban melakukan kegiatan bisnis dan melakukan norma dengan itikad baik serta dilarang oleh pelaku komersial agar tidak merugikan pihak konsumen. UU ITE serta UUPK adalah alat untuk konsolidasi dan penguatan penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

3.2 Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Ditimpa Pihak Konsumen

Kata tanggung jawab sudah menjadi hal lumrah dalam kehidupan sehari-hari dalam pendengaran masyarakat, akan tetapi masih belum dikenali secara lebih mendalam tentang makna dan pengertian yang tertera di dalamnya. Terlebih dahulu perlu diketahui pula makna kata tanggungjawab dari segi hukum tersebut. Menurut KBBI tanggung jawab ialah suatu peristiwa yang wajib menanggung seluruh sesuatunya (jikalau terjadi peristiwa boleh diperkarakan, dituntut, dipersalahkan, dsb). Menurut ahli Burhanudin (2000), tanggung jawab adalah “kesediaan untuk menentukan sikap terhadap tindakan atau tugas yang dilakukan, dan kemampuan menanggung resiko dari tindakan yang dilakukan”. Widagdho (1999) mengatakan bahwa Tanggung jawab adalah kesadaran manusia atas tingkahlaku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti perbuatan sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab erat kaitannya dengan kewajiban. Namun, banyak juga sarjana hukum yang memisahkan “responsibility” yang artinya tanggung jawab dengan “liability” yang artinya tanggung gugat. UUPK menggunakan istilah tanggungjawab dalam sanksi pidana dan perdata untuk mengartikan ganti rugi. Tanggung jawab berlandaskan perjanjian adalah beberapa janji (klausula bersyarat) yang wajib dipenuhi oleh kedua belah pihak atau lebih yang didasarkan pada pengertian perjanjian tentang tanggung jawab.¹⁷ Adapun syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu sebagai berikut ; Pertama, Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya; Kedua, Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan; Ketiga, Suatu hal tertentu; dan Keempat, Suatu sebab (causa) yang halal.¹⁸

Dalam UUPK Pasal 1 angka (1) dipaparkan sesungguhnya perlindungan konsumen berupaya semaksimal mungkin untuk menjamin kepastian hukum.¹⁹ Ada dua subjek yang saling terkait dalam penjualan komoditas, yaitu penyedia komoditas disebut operator, dan pengguna komoditas disebut konsumen. Pasal 8 ayat (1) huruf (f) UUPK menjelaskan mengenai larangan pelaku usaha untuk membuat dan menjual jasa dan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan oleh pelaku usaha.

Adapun hak-hak konsumen yang dicantumkan dalam pasal 4 UUPK yakni hak-hak Konsumen adalah : 1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang 3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur

¹⁷ Janus Sidabalok, 2015, “*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*”, PT. Alumni, Bandung, h. 102.

¹⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320

¹⁹ Barkatullah, Abdul Halim. 2014. “*Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*”. Pascasarjana FH UII Press. Yogyakarta

mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; 5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; 6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; 7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; 8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; 9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Maka sebagai konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan pembelian barang serta adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen.²⁰

Perlindungan hukum terhadap konsumen, apabila pedagang terbukti merugikan konsumen, maka pemilik perusahaan secara sah bertanggung jawab berpedoman pada pasal 19 UUPK tanggung jawab pelaku usaha menyatakan bahwa (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) pemberian ganti rugi dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan. (5) Ketentuan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Jika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya yang sudah dijelaskan diatas maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Undang-undang Perlindungan Konsumen menyediakan dua jenis ruang dalam menyelesaikan perselisihan konsumen, seperti penyelesaian perselisihan konsumen melalui Pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar Pengadilan. Konsumen di sini apabila melakukan tuntutan tidak bisa menggugat produk/produsen langsung dengan tuduhan-tuduhan yang belum pasti, produsen di sini memiliki tanggung jawab keras dalam menyangkut terjadinya kerugian dari pihak konsumen dan juga konsumen apabila menggugat ke Pengadilan maka alasan yang harus diajukan adalah bahwa pihak konsumen merasa dirugikan dengan pihak produsen melalui transaksi internet.

IV. Kesimpulan sebagai Penutup

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut, Hukum yang membahas kerugian konsumen berpedoman pada UU ITE dan UUPK. Pasal 4 UU ITE No. 11 Tahun 2008 menjelaskan bawasannya untuk memaksimalkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik, untuk memberikan kemudahan, kepastian hukum dan keadilan bagi pengguna dan pengaturan teknologi informasi, penjual dalam *e-commerce* harus mematuhi sesuai kebutuhan oleh hukum

²⁰ Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

yang berlaku. Selain itu terdapat UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang tersebut mampu diharapkan menjadi alat advokasi yang sangat berharga bagi keadilan konsumen. Perlindungan konsumen sebenarnya sama dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen. Ketentuan penting terkait perlindungan konsumen karena konsumen mengalami kerugian yaitu Pasal 30 UUPK mengenai perlindungan Konsumen diawasi langsung oleh masyarakat, pemerintah dan LPKSM serta didukung dengan adanya lembaga peradilan biasa, Pasal 4 UUPK mengatur berkaitan atas kerugian konsumen, bahwa hak konsumen dapat diartikan sebagai hak konsumen untuk menikmati barang secara aman, hak untuk memilih produk sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha, dan hak untuk mendapatkan perlindungan. Pertanggung jawaban pelaku usaha mengacu pada Pasal 7 UUPK tentang konsumen dirugikan mengenai penerimaan barang yang tidak sama dengan foto di *e-commerce*, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi terhadap korban apabila terbukti secara sah bahwa konsumen menerima produk dengan tidak sesuai yang telah dijanjikan. Pasal 19 UUPK mengenai pelaku usaha terbukti merugikan konsumen, maka pelaku usaha secara sah bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*, Yogyakarta : Pascasarjana FH UII Press, 2014, hlm 1.
- Adhi Prasetyo, dkk, "*Konsep Dasar E-Commerce*", Yayasan Kita Menulis, 2021
- Barkatullah, Abdul Halim. 2014. *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*. Pascasarjana FH UII Press. Yogyakarta
- Endipradja, Firman Tumantara. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Setara Pers. Malang.
- Janus Sidabalok, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, h. 102.
- Miru, Ahmadi. 2016. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sudikno Mertokusumo, "*Mengenal Hukum Suatu Pengantar*", Cet. Kedua, (Yogyakarta: Liberty, 2014)

Jurnal

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013)
- Dharma Wijaya, Putu, 2019, "*Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia*", *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Volume 07 No.10, November 2019.
- Didik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2014, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, *Rafika Aditama*, Bandung, h.144
- Firman Tumantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, *Setara Press*, Malang, h. 4.

- Gomgom T.P Siregar, Muhammad Ridwan, "Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Lingkungan Universitas Darma Agung", *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MAJU UDA, Universitas Darma Agung MEDAN*, Volume 1, Nomer 03, Februari 2021
- Ida Ayu Eka Pradnyaswari, I Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce", *Kertha Semaya : Jurnal Hukum*, Vol.8, No.5 (2020), hal.759
- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online", *Jurnal Serabi Hukum*, Vol.08 No.02, Agustus 2014-Januari 2015, hal.92
- Sanusi, M. Arsyad. "Transaksi Bisnis dalam Electronic Commerce (E-Commerce)". *Jurnal Hukum* 26, Vol. 8 (2014): 10-29
- Sri Redjeki Hartono, "Hukum Perlindungan Konsumen", *Mandar Maju*, Bandung, 2020, hal.36
- Tampubolon, Wahyu Simon. 2016. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah "Advokasi"* 04 (01): 53-61. <https://doi.org/10.1111/socf.12355>.

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen