

# WADAH PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE

Komang Dina Meliana Putri, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:  
[dinamelianaputri@gmail.com](mailto:dinamelianaputri@gmail.com)

A.A. Istri Eka Krisna Yanti, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:  
[gungistri\\_krisnayanti@unud.ac.id](mailto:gungistri_krisnayanti@unud.ac.id)

DOI: KW.2024.v13.i8.p3

## ABSTRAK

Tujuan penulisan jurnal ini adalah mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan. Saat ini, hukum bisnis berkembang dengan semakin laju. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang dan canggih, maka hal tersebut membuat hukum harus mengikuti perkembangan zaman. Di Indonesia mulai berkembang istilah suatu perbuatan yang disebut dengan perdagangan elektronik (e-commerce). Tidak bisa di pungkiri muncul kemungkinan yang menimbulkan masalah hukum yang ada kaitannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di Indonesia telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang merupakan dasar hukum untuk melindungi konsumen. Metode yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah metode penelitian hukum normatif yang dikaji berdasarkan KUH Perdata, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hasil studi menunjukkan Perjanjian Jual Beli Elektronik memberikan akses bagi konsumen agar lebih mudah dalam kegiatan penjualan maupun pembelian barang dan jasa sesuai dengan keperluan konsumen. Jurnal ini akan membahas bagaimana keabsahan perjanjian jual beli elektronik dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli elektronik secara singkat sebagai sarana penyelesaian permasalahan hukum yang berkaitan dengan konsumen dan bisnis.

**Kata Kunci:** Perdagangan Elektronik, Perlindungan Hukum, Perjanjian Jual Beli.

## ABSTRACT

The purpose of writing this journal is to examine legal protection for consumers based on legislation. Currently, business law is developing at an increasing pace. With the existence of increasingly developed and sophisticated technology, it makes the law must keep up with the time. In Indonesia, a term for an act called electronic commerce (e-commerce) has begun to develop. It cannot be denied that the possibility arises that raises legal issues related to the Consumer Protection Law. In Indonesia, Law No. 8 of 1999 has been passed which is the legal basis for protecting consumers. The method used in writing this journal is a normative legal research method that is studied based on the Civil Code, the Electronic Information and Transaction Law and the Consumer Protection Law. The study results show that the Electronic Sale and Purchase Agreement provides access for consumers to make it easier to sell and purchase goods and services according to consumer needs. This journal will discuss how the validity of electronic buying and selling agreements and legal protection for consumers in electronic buying and selling agreements briefly as a means of resolving legal problems related to consumers and business.

**Key Words:** E-Commerce, Legal Protection, Sale and Purchase.

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di tengah pesatnya perkembangan dunia *digital* sekarang ini, tentunya kebanyakan dari pedagang memanfaatkan kesempatan ini untuk menjual produk dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih dengan maksud untuk mencapai keuntungan sebanyak mungkin dan membuka akses penjualan dengan jalan promosi atau memasarkan barangnya dengan memanfaatkan jaringan internet yang dikenal dengan sebutan jual beli online.<sup>1</sup> Dengan menggunakan media online sebagai tempat mempromosikan barang, maka masyarakat berfikir dan menganggap hal ini sama sekali tidak membuang waktu maupun tenaga.<sup>2</sup> Perdagangan melalui jejaring internet atau jual beli online tentunya merubah cara berinteraksi antara para pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha yang sebelum daripada itu dilakukan secara tatap muka berubah menjadi interaksi yang tidak mempertemukan kedua belah pihak. Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, *e-commerce* sudah memberi perubahan pola bisnis dengan munculnya model kedekatan antara konsumen dan pedagang di dunia *virtual*. Seperti halnya kebanyakan masyarakat di Indonesia yang notabene sebagai pelaku ekonomi yang melakukan kegiatan mengkonsumsi, memproduksi, dan juga menyalurkan barang maupun jasa yang seringkali tidak menyadari bahwa *e-commerce* adalah sebuah perjanjian bisnis. Padahal, pada kenyataannya transaksi komersial merupakan bentuk bisnis yang tidak bertatap muka secara langsung dan tidak adanya tanda tangan langsung.<sup>3</sup>

Banyak dampak yang ditimbulkan dan dirasakan oleh para pelaku usaha dengan adanya sistem jual beli online ini. Hal ini berakibat pada perkembangan teknologi informasi yang telah merubah pola pikir konsumen menjadi lebih waspada dalam mengolah informasi ketika akan membeli suatu produk yang ingin dikonsumsinya. Sebagai contoh kecilnya yaitu membeli obat-obatan atau kebutuhan rumah tangga, masyarakat bisa dengan mudah melakukannya melalui media online tanpa harus bersusah payah keluar rumah. Contoh lainnya seperti seseorang yang ingin menjual tanahnya, ia hanya perlu melakukan promosi melalui media online, lalu saling tukar menukar informasi dan pada akhirnya menentukan harga sesuai kesepakatan yang telah disepakati. Dari keterangan diatas, maka dapat disimpulkan *e-commerce* merupakan suatu bentuk transaksi barang dan juga jasa dengan memanfaatkan media elektronik sebagai perantaranya sehingga memudahkan pelaku usaha dan konsumen untuk bertransaksi. Telah diatur beberapa Peraturan Per-UU yang menjadi dasar dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen didalam kegiatan jual beli menggunakan media *online*, yaitu UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, serta KUHPER.

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPER menyatakan bahwasannya: "Jual Beli adalah suatu bentuk perikatan yang saling mengikatkan para pihak yang terlibat dengan salah satu pihak memiliki kewajiban untuk memberikan benda yang telah disepakati untuk diperjualkan dan pihak lainnya wajib membayarnya". Dalam

---

<sup>1</sup> Siregar, A.A. "Keabsahan Jual Beli Online Shop Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)." *Jurnal Ilmiah "Advokasi"* 7, No. 2 (2019): 109.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Sinaga, David Herianto dan I Wayan Wirawan. "Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Perjanjian Bisnis." *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 9 (2020): 1386-1387.

hukum perikatan, terdapat unsur *essentialia* yaitu barang dan harga. Dalam unsur ini, menyatakan suatu perikatan jual beli akan sah apabila sudah ada kesepakatan terkait barang dan harga tersebut, maka akan terciptalah sebuah perjanjian jual beli yang sah. Berdasarkan Pasal 1458 KUHPER yang menjelaskan bahwasannya: Jual Beli telah terjadi ketika penjual dan pembeli sudah mendapat kesepakatan terkait barang/harga walaupun barang tersebut belum diberikan dan harga belum dibayarkan.

Pada era industri 4.0 saat ini, semakin maraknya peristiwa terkait penipuan jual beli online yang pelakunya merupakan oknum yang tidak memiliki rasa tanggung jawab seperti kasus yang muncul ditahun 2020 di provinsi Sulawesi Selatan. Setelah dilakukan penyidikan, yang menjadi korban dalam kasus ini adalah berinisial F dan pelaku bernisial NBH. Pelaku tersebut telah mengadakan sebuah perjanjian dengan media online sebagai perantaranya untuk kegiatan penjualan masker yang sudah dipromosikan dengan memakai akun media sosial facebook, tentunya pelaku dan korban pun saling melakukan penawaran seperti layaknya pelaku usaha dengan konsumen dengan menggunakan aplikasi messenger. Lalu mereka sepakat mengenai harga masker terserbut senilai Rp. 170.000/box. Korban yang notabene sebagai konsumen akhirnya memesan masker dengan total 15 box sebesar Rp. 2.550.000. Tidak berhenti sampai disana, mereka pun berkomunikasi lagi, namun bukan melalui media sosial facebook tetapi melalui WhatsApp, yang pada akhirnya pelaku pun mengirimkan no. rekeningnya. Namun, sesudahnya korban mentransferkan sejumlah uang secara lunas sesuai total harga yang diperjanjikan, pelaku lalu mengemas paket dalam bentuk kotak yang berisikan buku tulis dan handuk bayi yang telah terpakai, yang dikemas dengan rapi kemudian pelaku menarik uang yang telah ditransfer korban dan menuju sebuah kota tempat pengiriman barang yaitu Kota Parepare. Karena kedoknya tidak ingin diketahui oleh korban, maka pelaku kemudian menghapus dan memblokir nomor whatsapp dan akun facebook yang sebelumnya digunakan mereka untuk berkomunikasi. Karena merasa telah ditipu hingga dirugikan dalam jual beli masker melalui media online ini, maka korban akhirnya membuat laporan ke Polres Kabupaten Baru. Pada akhirnya, pihak kepolisian pun dengan segala upayanya telah mengungkap kasus tersebut dengan mengamankan beberapa bukti yang ada seperti handphone, kartu handphone, bahkan selimut dan juga uang sebesar Rp. 450.000.

Selanjutnya terungkap lagi kasus penipuan menggunakan media online datang dari Provinsi Sulawesi Selatan yang telah terjadi ditahun 2016. Sub Direktorat *Cyber Crime* di Mapolda Metro Jaya mengamankan sekelompok gerombolan penipu *online* yang memakai *fake account* yang terdapat pada toko online yang cukup dikenal dimasyarakat Indonesia seperti bukalapak dan tokopedia. Berdasarkan hasil pers di Mapolda Metro Jaya, Direktur Reskrimsus Polda Metro Jaya membeberkan beberapa informasi terkait sekelompok penipu yang berdalih dengan menawarkan beberapa barang seperti motor, jam tangan, lalu terdapat mobil, hingga *handphone* dengan memanfaatkan *fake account* yang ada di toko online. Modus pelaku adalah ketika korban telah mengirimkan uang, lalu kelompok penipuan tersebut langsung beraksi dengan merampas uang tetapi barang yang sudah dipesan tidak dikirim. Dari kasus diatas tertangkap lima orang pelaku yang dimana, mereka langsung diamankan di Sulawesi Selatan. Polisi juga kedapatan beberapa barang bukti lagi berupa 14 *handphone*, 32 rekening bank,

laptop, Mobil CRV dan Motor, dengan mencapai kerugian sebanyak Rp. 10,1 Miliar.<sup>4</sup>

Kasus diatas merupakan beberapa contoh kasus penipuan melalui media online, sebenarnya masih banyak lagi terdapat kasus-kasus penipuan dengan menggunakan media online yang tiap harinya semakin meningkat di Indonesia. Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas, muncul fakta-fakta hukum baru bahwasannya perjanjian jual beli dengan media elektronik sebagai perantaranya masih sangat sering kedapatan aksi penipuan. Dalam hal ini konsumenlah yang lebih rawan mengalami kerugian, dikarenakan konsumen sudah membayar harga dari produk yang dipesannya tetapi pelaku usaha tidak memberikan barang sesuai dengan waktu yang telah disepakati, atau bahkan ada barang yang sampai ke konsumen tetapi barang tersebut tidak dapat difungsikan sebagaimana mestinya atau rusak sehingga pembeli tidak memakainya, bahkan parahnya pelaku usaha hanya menerima uang tetapi tidak mengirimkan barangnya sesuai dengan perjanjian yang disepakati.<sup>5</sup> Sehingga terdapat masalah hukum sebagai akibat dari rawannya aksi penipuan karena adanya sebuah perjanjian terkait jual beli yang dilakukan melalui media *online* yang tentunya tidak akan mempertemukan kedua pihak baik konsumen maupun pelaku usaha.

Tentu kita mengetahui banyak perusahaan *e-commerce* terkemuka di Indonesia yang dapat memudahkan masyarakat melakukan perjanjian jual dengan media online seperti Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Shopee, dan Traveloka. Tidak bisa kita pungkiri bahwa perusahaan *e-commerce* tersebut tentunya telah memiliki sistem yang terorganisir yang tujuannya guna menghindari terjadinya penipuan yang cenderung dirasa lebih aman oleh pihak konsumen, ketimbang dengan melakukan transaksi online melalui facebook, whatsapp, dan lainnya yang tentunya memiliki risiko sangat besar terjadinya penipuan. Namun, dalam hal ini apakah kita sebagai pembeli bisa menuntut pelaku usaha untuk bertanggungjawab dengan mengembalikan uang atau bahkan meminta ganti rugi barang yang telah diperjanjikan? Sehingga, dengan munculnya permasalahan dari latar belakang diatas, maka penulis membuat jurnal berjudul: "Wadah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online".

Penelitian terhadap perlindungan konsumen sudah pernah dilakukan oleh beberapa civitas akademika di Indonesia. Dalam penelitian ini dicantumkan tiga jurnal penelitian sebelumnya yang ada kaitannya dengan konsep perlindungan konsumen. Jurnal tersebut antara lain:

- 1) Penelitian yang berjudul Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi *e-commerce* Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia, yang diteliti oleh Tetanoe Bernada pada tahun 2017 dengan titik kajiannya mengenai bentuk perlindungan hukum yang diberikan dan diterima oleh konsumen yang ada hubungannya dengan pertumbuhan industri *e-commerce* di Indonesia.<sup>6</sup>
- 2) Kemudian, Penelitian dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli *e-commerce*, yang diteliti oleh Yudha Sri Wulandari

---

<sup>4</sup> Dewi Setyowati, Candra Pratama Putra, dan Ramdhan Dwi Saputro, "Perlindungan Hukum Pada Tindak Pidana E-Commerce." *Perspektif Hukum* 18, No. 2 (2019): 220.

<sup>5</sup> Muhammad, Kamran. "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika". *Balobe Law Journal* 1, No. 1 (2021): 43-44.

<sup>6</sup> Bernada, Tetanoe. "Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia". *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6, No. 1 (2017).

pada tahun 2018 yang pokok kajiannya membahas mengenai hubungan hukum dari pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*.<sup>7</sup>

- 3) Serta, Penelitian dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi, yang diteliti oleh Ahmad Fauzi dan Ismail Koto pada tahun 2022 yang mengkaji mengenai pengaturan hukum terkait konsumen di Indonesia yang dikorelasikan dengan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan (jalur litigasi) maupun melalui proses mediasi atau musyawarah mufakat yang disebut sebagai jalur non-litigasi.<sup>8</sup>

Namun, yang menjadi fokus utama studi dalam penelitian ini adalah mengkaji lebih dalam terkait keabsahan perjanjian jual beli elektronik dengan diundangkannya UU ITE dan seperti apa perlindungan hukum yang pantas didapat oleh konsumen setelah adanya UUPK. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk dapat memberi sebuah hukum yang pasti bagi konsumen serta memberikan kemudahan dalam perjanjian jual beli elektronik sehingga tidak merugikan konsumen.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Keabsahan Perjanjian Jual Beli *Online* di Indonesia Berdasarkan KUHPperdata dan UU ITE?
2. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Berdasarkan UUPK?

### **1.3. Tujuan Penulisan**

1. Untuk Mengetahui Keabsahan Perjanjian Jual Beli *Online* di Indonesia Berdasarkan KUHPperdata dan UU ITE
2. Untuk Mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Berdasarkan UUP

## **II. Metode Penelitian**

Metode Penelitian mengenai “Wadah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Elektronik” menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian Hukum Normatif ini berpatokan khususnya pada sebuah norma hukum terkait bentuk perjanjian jual beli yang terdapat didalam KUHPperdata, serta pengaturan transaksi yang menggunakan media elektronik dengan yang terdapat pada Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.<sup>9</sup>

Jenis penelitian menggunakan penelitian normatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dengan Pendekatan Kasus dan Pendekatan Perundang-Undangan. Sumber data Penelitian Hukum Normatif berupa data sekunder yang mencakup bahan hukum yang dapat dibagi dalam beberapa elemen yaitu Bahan Hukum Primer yang merupakan bahan hukum yang mempunyai sifat mengikat yang terdiri dari KUHPperdata, UU No. 8 Tahun 1999 dan UU No. 19 Tahun 2016, Sedangkan Bahan Hukum Sekunder dalam penelitian ini terdiri dari buku yang berkaitan dan jurnal-jurnal hukum terkait perlindungan konsumen maupun perjanjian jual beli elektronik, serta Bahan Hukum Tersier merupakan bahan

---

<sup>7</sup> Wulandari, Sri Yudha. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce”. *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018).

<sup>8</sup> Koto, Ahmad Fauzi dan Ismail. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi”. *Jurnal Yuridis* 9, No. 1 (2022).

<sup>9</sup> Siregar, Ahmad Ansyari, *Op Cit.*, hlm. 111.

hukum yang memberikan sebuah penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder bisa berupa kamus hukum ensiklopedia, artikel, maupun internet. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah dengan studi kepustakaan yang memiliki metode pengumpulan bahan hukum dengan menelusuri serta mengkaji beberapa aturan perundang-undangan atau sebuah literatur berkaitan dengan rumusan masalah.

### III. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Keabsahan Perjanjian Jual Beli *Online* di Indonesia Berdasarkan KUHPERdata dan UU ITE

Berbicara terkait Keabsahan dapat didefinisikan sebagai keabsahan perjanjian perdagangan yang dibentuk melalui sistem elektronik.<sup>10</sup> Perjanjian adalah proses jual beli yang muncul sebagai akibat adanya hubungan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha/pedagang dan konsumen yang memiliki keinginan untuk mengadakan transaksi jual beli barang ataupun memakai jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/pedagang kepada konsumen selaku orang yang akan mengkonsumsi barang maupun jasa tersebut. Suatu Perjanjian ditetapkan dalam Pasal 1313 KUHPER yang menyatakan bahwasannya: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih." Maka dari itu, perjanjian atau perikatan tidak akan ada apabila tidak ada suatu ikatan diantara para pihaknya yang menjadi subjek hukum.<sup>11</sup> Suatu perdagangan melalui media online harus tetap ada aturan hukumnya. Hal ini berkaca pada syarat sah perjanjian berdasarkan pasal 1320 KUHPER. Ini merupakan hal sangat penting dalam setiap transaksi perdagangan baik melalui secara tatap muka maupun melalui media online. Dasar hukum terkait syarat sah suatu perjanjian telah di atur pada pasal 1320 KUHPER yang memiliki syarat sebagai berikut:

- a) Kesepakatan yang mengikat kedua belah pihak
- b) Kecakapan dalam membuat suatu perikatan
- c) Suatu hal tertentu
- d) Suatu sebab yang halal

Pada tahun 2000-an, minim dari masyarakat yang tahu terkait jual beli dengan memanfaatkan media elektronik. Namun, di Indonesia sendiri jual beli dengan memanfaatkan media elektronik telah di kenal sebelum disahkannya UU Nomor. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Oleh sebab itu, sempat terjadi kekosongan hukum terkait aturan hukum mengenai *e-commerce* yang menyebabkan adanya masalah diantaranya otentifikasi subjek hukum yang menjadikan transaksi menggunakan media online, objek yang diperjualbelikan, sistem pengalihan hak, dan terkait perlindungan konsumen. Jual beli melalui media online tentunya mempermudah konsumen dan juga pelaku usaha tanpa batas waktu dalam mencapai keinginannya untuk memperoleh suatu barang. Tetapi hal ini sering menimbulkan pertanyaan hukum terkait keabsahan dan akibat hukumnya.

Sebenarnya segala bentuk perjanjian entah itu melalui tatap muka ataupun menggunakan media *online*, tetap berpegang teguh pada dasar hukum dari pasal

---

<sup>10</sup> Agustiwi, Akhmaddhian Suwari dan Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia". *Jurnal Unifikasi* 3, No.2 (2016): 43.

<sup>11</sup> Muhamad Fajar Ramadhan, Rasji. "Legalitas Kontrak Perjanjian Dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10, No.1 (2023): 267.

1320 KUHPperdata. Hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban yang dipikul oleh negara melalui UU ITE, dengan tujuan untuk memberi jaminan perlindungan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar terhindar dari hal hal yang menyimpang mengenai teknologi. Kegiatan jual beli melalui media online, dilakukan oleh para pelaku usaha secara bebas tanpa batas sebelum diterapkannya UU ITE. Maksud dari kata tanpa batas ini adalah tidak ada aturan hukum yang memberikan batasan dalam suatu kegiatan penjualan dan pembelian melalui *e-commerce*. Namun dengan di undangkannya dan disahkannya UU ITE tersebut, segala bentuk kegiatan jual beli melalui media online memiliki batasan untuk kita melakukan perjanjian transaksi jual beli mempergunakan media elektronik.

Setiap perjanjian penjualan dan pembelian dengan media elektronik sebagai perantaranya yang diadakan oleh para pihak mempunyai peraturannya masing-masing yang diatur oleh undang-undang. Berdasarkan KUHPperdata kontrak dinyatakan batal, apabila perjanjian jual beli online maupun kontrak konvensional melanggar larangan apapun yang diatur dalam undang-undang.<sup>12</sup> Mereka sebagai para pihak selaku konsumen dan pelaku usaha menganggap sah apabila selama pembuatan yang dilakukan tidak berlawanan dengan kesusilaan, kepatutan, serta ketertiban. Sepanjang terpenuhinya syarat perjanjian, maka keabsahan suatu kegiatan jual beli melalui media online tersebut dianggap telah sah, walaupun melalui melalui internet.

Dengan diberlakukannya UU ITE, maka secara rinci mengatur hal-hal yang mengacu dan ada hubungannya dengan memanfaatkan teknologi media elektronik, sehingga kegiatan jual beli berbasis media *online* dapat dimanfaatkan dengan penuh tanggung jawab dan tidak ada lagi pihak-pihak yang akan menderita kerugian. Lalu akibat hukum yang ditimbulkan oleh karena adanya perjanjian jual beli yang menggunakan media *online* sebagai perantaranya menurut UU ITE adalah hak dan kewajiban yang dilakukan oleh kedua belah pihak, guna menghindari munculnya konflik yang akan dihadapi oleh para pihak yang bersangkutan baik dari konsumen maupun pelaku usaha.

### **3.2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan UUPK**

Perlindungan hukum yaitu salah satu upaya untuk memberikan sebuah perlindungan kepada konsumen dengan dibuatnya Undang-Undang untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran hak yang nantinya akan berdampak dan merugikan konsumen.<sup>13</sup> Jika melihat fenomena yang ada, sebenarnya konsumen adalah pihak yang kedudukannya lebih lemah ketimbang pelaku usaha. Hal ini dilihat dari posisi konsumen yang acapkali tidak sepadan jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Ini merupakan problematika yang muncul ketika konsumen ingin melakukan jual beli melalui media online, sehingga perlu adanya aturan yang mengatur dan dapat melindungi hak-hak konsumen agar tidak terhindar dari kerugian atau bahkan perlakuan secara semena-mena oleh pelaku usaha. Dengan adanya UUPK, maka konsumen akan mendapat perlindungan serta menjamin adanya kepastian hukum yang ada pada Pasal 1 angka (1) UUPK. UU Perlindungan Konsumen tentunya akan menjamin terciptanya perlindungan hukum bagi setiap

---

<sup>12</sup> Irawan, Wanda Rizky Putri Irawan dan Kami Hartono. "Tinjauan Yuridis Keabsahan Perjanjian Jual Beli Elektronik Sebagai Alat Bukti Suatu Perjanjian". *KONSTELASI ILMIAH MAHASISWA UNISSULA (KIMU)* 5, (2021): 234.

<sup>13</sup> Ahmad, Fauzi dan Ismail Koto, *Op Cit.*, hlm. 20.

konsumen yang merasa hak-hak apa yang seharusnya didapat, tetapi telah dirampas hingga menyebabkan kerugian yang diperbuat oleh pelaku usaha.

Dengan adanya UUPK, maka posisi atau kedudukan konsumen tentunya akan setara dengan pelaku usaha dikarenakan sudah ada peraturan yang mengatur terkait perlindungan konsumen, hal ini merupakan *privilege* yang didapat konsumen, apabila terdapat penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan dalam jual beli melalui media online, maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi. Dengan adanya *e-commerce* konsumen menjadi mudah mendapatkan informasi yang beragam dan mendetail ketimbang dengan perdagangan secara tatap muka. Namun hal ini, dijadikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk menipu konsumen, karena pada proses transaksi melalui media online pelaku usaha dan konsumen tidak saling bertemu, bahkan konsumen pun tidak dapat melihat langsung barang yang akan dibelinya sehingga muncul potensi yang mengakibatkan adanya permasalahan dan yang didapat konsumen hanya kerugian. Sebenarnya jaminan terhadap keamanan *e-commerce* merupakan bentuk konkrit untuk meningkatkan rasa percaya konsumen. Maka dari itu, pelaku usaha dan juga konsumen harus ketahui betul apa yang harus menjadi haknya serta melaksanakan kewajiban apa yang harus dilakukan oleh keduanya.

Tetapi, kebanyakan dari pelaku usaha mengabaikan hal ini sehingga mengakibatkan transaksi *e-commerce* merujuk pada ketidakpastian yang berdampak pada terhambatnya upaya pengembangan *e-commerce*. Di dalam transaksi *e-commerce*, hak terkait kenyamanan dan keamanan masih kurang, oleh sebab itu perlu mendapatkan perhatian khusus terkait hal tersebut, karena tidak ada jaminan keamanan data yang merupakan aspek penting yang sangat pribadi. Sebenarnya UUPK dimaksudkan untuk memberi sebuah perlindungan kepada konsumen, namun UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini belum secara khusus memberikanantisipasi terhadap laju perkembangan teknologi informasi didalam aturan yang terkait didalamnya.

Saat ini, kepastian hukum terkait perlindungan konsumen sudah dapat dilihat dengan diundangkannya peraturan UU No. 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang didalamnya terdapat kepastian hukum dan keterbukaan ketika mendapatkan informasi. Sebagaimana yang diatur pada Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang ITE, kontrak elektronik telah mempunyai kedudukan yang setara dan sebanding berdasarkan lazimnya sebuah perjanjian jual beli. Sehingga, konsumen pun bisa melakukan penuntutan kepada pelaku usaha dan meminta pertanggungjawaban apabila terjadi sengketa.<sup>14</sup>

Pada dasarnya konsumen berhak untuk mendapatkan hak-haknya dan disisi lain sebagai pelaku usaha wajib untuk memberikan hak yang menjadi milik barang yang diperjualbelikan serta memberi keterangan terkait barang/jasa yang dijual secara utuh, jujur, jelas, dan nyata. Pelaku usaha wajib menyerahkan barang yang dijual sesuai jumlah yang disepakati dan pada saat yang ditentukan, selain itu kualitas barang harus sesuai, serta kepemilikan barang tersebut oleh pembeli harus terjamin dengan aman. Penting adanya pertanggungjawaban oleh pelaku usaha sebagai akibat adanya kerugian yang didapat konsumen ketika menggunakan jasa transaksi online dalam hal penyalahgunaan data pribadi.

---

<sup>14</sup> Handrian, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online". *Jurnal Of Law* 3, No. 2 (2020): 137.



Seperti salah satu contoh kasus yang beberapa bulan lalu terjadi pada April 2023 di Samarinda yaitu penipuan jual beli alat berat menggunakan media online. Warga asal Banjarmasin bernama Madiansyah pun telah menjadi korban penipuan hingga mengalami kerugian ratusan juta rupiah. Awalnya korban telah mengirim uang sebesar Rp. 101. 500.000 untuk membeli satu unit truk jungkit atau *dumptruck* yang dimiliki oleh pria asal Samarinda. Namun setelah transaksi itu terjadi, korban berniat untuk mengambil truk tersebut, disisi lain penjual tidak merasa menjual truknya. Sehingga korban merasa ditipu dan akhirnya mendatangi Polsek Sungai Pinang.

Kasus kedua datang dari selebriti bernama Elma Theana yang merupakan korban penipuan saat melakukan perbelanjaan di salah di salah satu *marketplace*. Saat Elma berbelanja kebutuhan rumah tangga, Elma dikirimkan pesan dari jasa yang akan mengirimkan barangnya bahwa terdapat gangguan. Elma pun akhirnya diminta untuk mengisi formulir berisikan penggantian jasa kirim. Namun, di formulir tersebut, dimintai untuk memasukkan pin digital yang diperlukan pada saat melakukan pembayaran. Lalu yang terjadi adalah barang yang pesan hilang dan berganti menjadi uang koin mainan. Hal inilah yang menjadikan Elma selaku konsumen merasa ditipu karena akun digitalnya telah diretas, dan akhirnya Elma segera melaporkan kejadian ini ke pihak yang berwenang menangani kasus ini.

Dari beberapa contoh kasus yang telah dipaparkan diatas, maka perlu adanya pengaturan yang ada hubungannya dengan perlindungan konsumen yang berisikan hak yang semestinya didapat dan kewajiban apa yang harus dilaksanakan baik oleh konsumen maupun penjual yang muncul dalam usahanya guna memenuhi segala kebutuhan dan melakukan sebuah upaya atau terobosan untuk memberi jaminan atas perwujudan dari terbentuknya perlindungan hukum terhadap konsumen. Hal ini mencakup segala bentuk transaksi jual beli, baik langsung maupun via *online*. Walaupun terdapat transaksi yang tidak bertemu secara langsung, konsumen tetap memiliki hak untuk mendapat barang sesuai dengan perjanjian atas barang yang telah disepakati. Maka dari itu, UUPK dibentuk untuk memberikan rasa aman dalam melengkapi kebutuhan sehari-hari konsumen. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus seimbang dan harus adil.

UU Perlindungan Konsumen atau yang bisa disingkat (UUPK) dapat dijadikan landasan hukum dalam menciptakan sistem untuk melindungi seorang konsumen yang berisikan unsur kepastian hukum dan cara untuk mendapat sebuah informasi, walaupun di dalamnya tidak khusus mengatur transaksi melalui media elektronik. Adanya UU Perlindungan Konsumen, juga merupakan pengaturan yang khususnya mengatur terkait transaksi jual beli secara *online* yang bukan hanya memberi perlindungan hukum selaku pihak konsumen tetapi juga berlaku bagi pelaku usaha. Maka dari itu, munculah cara atau upaya konsumen dalam meminta ganti rugi sebagai akibat dari adanya kerugian yang didapat dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan UUPK melalui cara:

1. Litigasi, berdasarkan Pasal 45 Ayat (1) UUPK yang menjelaskan bahwasannya "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".
2. Non Litigasi, berdasarkan Pasal 47 UUPK yakni penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai sepakat terkait besaran ganti rugi yang diterima, serta mengenai tindakan tertentu yang akan

menjamin tidak akan bermunculan kembali kerugian yang didapatkan oleh konsumen.<sup>15</sup>

Namun kebanyakan dari masyarakat beranggapan bahwa penyelesaian melalui jalur litigasi dirasa kurang tepat dari segi pembiayaan, waktu hingga tenaga. Hal ini berkaca pada proses penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan yang terdapat celah sehingga pelaku usaha akan memiliki kesempatan ini untuk tidak melakukan kewajibannya sehingga konsumen akan selalu berada di posisi, dimana ia akan dirugikan. Konsumen yang sudah dirugikan dari segi materiil juga harus memikul beban lagi karena tidak mendapat ganti rugi yang sesuai berdasarkan Pasal 4 huruf h UUPK.

Masyarakat beranggapan bahwa penyelesaian sengketa melalui lembaga non litigasi yang lebih efektif digunakan ketimbang melalui lembaga litigasi. Terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang biasa disebut BPSK sebagai bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang diselenggarakan diluar pengadilan. Hal ini dilakukan guna mencapai kata sepakat terkait besaran ganti rugi yang diterima sebagai akibat dari adanya tindakan tertentu sehingga menjamin konsumen untuk mendapatkan hak-haknya. BPSK tentunya memiliki tiga elemen penting yang mencakup pemerintah, konsumen, maupun pelaku usaha yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perdagangan. Akan tetapi pengadilan akan tetap menjadi tempat penyelesaian sengketa apabila di tingkat non litigasi tidak mencapai kesepakatan. Pemerintah tentunya memiliki tanggung jawab penuh atas dasar tindakan terselenggaranya jaminan perlindungan konsumen dengan mengakui hak atas konsumen yang sepatutnya diberikan serta terlaksananya kewajiban baik oleh konsumen maupun pelaku usaha.

#### IV. Kesimpulan sebagai Penutup

##### 4 Kesimpulan

Keabsahan Perjanjian Jual Beli Secara Elektronik telah memiliki landasan hukumnya yakni UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Tidak bisa kita pungkiri Indonesia berada pada zaman modern yang segalanya berhubungan dengan transaksi melalui *e-commerce*. Diatur dalam Undang-Undang ITE, bahwasannya hal-hal yang memberi pengaruh terhadap keabsahan dari sebuah kontrak tidak dilihat dari bentuk yang dibuat tetapi dipandang dari subyektifitas dan obyektifitas kontrak tersebut. Kontrak akan dianggap batal demi hukum apabila didalamnya memuat unsur-unsur yang melanggar syarat-syarat perjanjian. Kontrak batal demi hukum apabila terdapat hal-hal yang berpengaruh pada keabsahan suatu kontrak. Ketika kontrak dibuat berdasarkan ketentuan yang telah melanggar sebagaimana diatur oleh undang-undang sudah dipastikan kontrak tersebut akan batal demi hukum. Keabsahan perjanjian jual beli menggunakan media *online* merupakan bukti dari adanya sebuah perjanjian. Transaksi yang menggunakan media elektronik akan dinyatakan sah apabila telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian dan memiliki kekuatan hukum tetap sehingga menjadi pedoman dilaksanakan sebuah kontrak oleh kedua pihak yang terlibat. Sehingga munculah akibat hukum yang akan didapat oleh pihak konsumen maupun pelaku usaha dari perjanjian jual beli menggunakan media elektronik yakni adanya hak serta kewajiban yang mau tidak mau mengharuskan kedua belah pihak untuk memenuhi hal tersebut, apabila tidak dilakukan tentunya akan akan memunculkan konflik kedepannya bagi para pihak.

---

<sup>15</sup> Wulandari, Sri Yudha. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018): 207.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik, bisa dilakukan melalui pengajuan gugatan berupa kompensasi sebagai bentuk akibat yang terjadi dalam *e-commerce* berdasarkan UUPK yang melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Hal ini tentunya memiliki argumentasi hukum karena tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha dalam sebuah perjanjian atau perikatan. Ini artinya terdapat pelanggaran kewajiban yang membuat konsumen mengalami kerugian. Maka dari itu, munculah upaya yang dilakukan konsumen untuk memperjuangkan haknya dengan menuntut ganti rugi, karena telah mendapat kerugian yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan UUPK yang didasarkan pada Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 47. Ini merupakan payung hukum dalam memberikan jaminan keamanan serta perlindungan terhadap konsumen yang telah merasakan kerugian dari adanya kegiatan *e-commerce*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Muhamad Fajar Ramadhan, R. "LEGALITAS KONTRAK PERJANJIAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK". *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10, No. 1 (2023).
- Siregar, A. A. "Keabsahan Jual Beli Online Shop Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)". *Jurnal Ilmiah Advokasi* 7, No. 2 (2019).
- Wiryanawan, D. H. "Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Perjanjian Bisnis". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 9 (2020).
- Wulandari, Y. S. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018).
- Bernada, Tetanoe. "Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia". *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6, No. 1 (2017).
- Koto, Ahmad Fauzi dan Ismail. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi". *Jurnal Yuridis* 9, No. 1 (2022).
- Muhamad Fajar Ramadhan, Rasji. "Legalitas Kontrak Perjanjian Dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10, No. 1 (2023).
- Agustiwi, Akhmaddhian Suwari dan Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia". *Jurnal Unifikasi* 3, No. 2 (2016).
- Dewi Setyowati, Candra Pratama Putra, dan Ramdhan Dwi Saputro. "Perlindungan Hukum Pada Tindak Pidana E-Commerce". *Perspektif Hukum* 18, No. 2 (2019).
- Handrian, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online". *Journal Of Law* 3, No. 2 (2020).
- Muhammad, Kamran. "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perpektif Hukum Telematika". *Balobe Law Journal* 1, No. 1 (2021).
- Sinaga, David Herianto Sinaga dan I Wayan Wirawan. "Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) Dalam Perjanjian Bisnis". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 9 (2020).

### Website

[https://bisnis.tempo.co/read/1493562/4-penipuan-belanja-online-barang-tak-sampai-hingga-beli-hp-yang-datang-kardus?page\\_num=2](https://bisnis.tempo.co/read/1493562/4-penipuan-belanja-online-barang-tak-sampai-hingga-beli-hp-yang-datang-kardus?page_num=2) diakses pada tanggal 25 Agustus 2023.

E-ISSN: 2303-0550.

<https://kaltara.tribunnews.com/2023/04/11/terungkap-kasus-penipuan-berkedok-jual-beli-online-alat-berat-di-samarinda-korban-rugi-ratusan-juta> diakses pada tanggal 4 September 2023.

<https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218> diakses pada tanggal 10 September 2023.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.