

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *ONLINE* DI BALI

Made Mahayu Mas Dianastiti

I Ketut Markeling

Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang mengalami kemajuan pesat di Indonesia telah menciptakan perubahan perilaku dalam kehidupan manusia. Selain memiliki peran dalam kemajuan peradaban manusia, perkembangan teknologi informasi juga dapat menimbulkan permasalahan hukum salah satunya yakni penipuan yang dilakukan pelaku usaha dalam jual beli *online*. Tulisan ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai perlindungan hukum apakah yang diberikan terhadap konsumen yang melakukan transaksi *online* di Bali. Penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Hasil dan kesimpulan yang diperoleh yakni bahwa Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan produk hukum yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi *online* dengan berpedoman pada Pasal 8 dan Pasal 16.

Kata kunci : perkembangan teknologi informasi, transaksi online, penipuan, perlindungan konsumen

## ABSTRACT

*Technology information that has a quick progress in Indonesia already made a change of humans behavior in their lives. Besides has a role in human civilization, technology information progress also make a set of law problems, one of them is deception that caused by the seller in online shop. This paper aim to answer the question about what kind of law protection that can be used for the consumers in online shop in Bali island. The legal research used is normative legal research. The result and conclusion that obtained by this research is Act Number 8 of 1999 about Consumer Protection as a product of law can protect the consumers be guided by Article 8 and Article 16.*

*Keywords : technology information progress, online transaction, deception, consumers protection*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di dunia di Indonesia mengalami kemajuan pesat sejak beberapa tahun terakhir. Perkembangan tersebut telah menciptakan perubahan sosial, ekonomi dan budaya yang berlangsung secara cepat sehingga akhirnya berdampak terhadap perubahan perilaku dan kehidupan manusia dalam

berbagai bidang yang menimbulkan perbuatan hukum baru berkaitan dengan teknologi informasi. Meskipun demikian perkembangan teknologi informasi dapat dikatakan seperti pedang bermata dua karena di satu sisi memberikan kontribusi yang besar terhadap kemajuan dan peningkatan peradaban manusia, namun di sisi lain dapat menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi dan/atau transaksi elektronik.

Adapun permasalahan hukum yang dimaksud yakni terjadinya penipuan oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi *online* semakin diminati oleh masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. Selain itu disebabkan pula oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah dan praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk.<sup>1</sup> Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Bali terkait dengan penipuan dalam kegiatan jual beli *online* tentunya perlu mendapat perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi *online* memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

## **1.2. Tujuan**

Tujuan umum dari penulisan ini adalah untuk mengetahui dan memahami aspek hukum dalam perlindungan konsumen sedangkan tujuan khususnya adalah untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan transaksi *online* di Bali.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1. Metode Penulisan**

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian hukum normatif yaitu menganalisis suatu permasalahan hukum menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan menggunakan jenis pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, serta pendekatan analisis konsep hukum.

---

<sup>1</sup> Yahya Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-commerce*, CV. Mandar Maju, Bandung, hal.3 dikutip dari Dikdik Arif Mansur dan Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung, hal. 144.

Bahan hukum yang digunakan yakni bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder dengan teknik pengumpulan bahan berupa teknik studi dokumen.

## 2.2. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan jual beli secara *online* merupakan cara baru yang tengah berkembang di masyarakat sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi. Transaksi *online* menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain lebih praktis serta dapat dilakukan dimana dan kapanpun selama memiliki koneksi internet, namun di sisi lain memiliki dampak negatif yakni timbulnya permasalahan hukum yang pada akhirnya menimbulkan kerugian bagi konsumen. Permasalahan terkait transaksi *online* yang sepanjang tahun 2012 banyak diadukan oleh konsumen di Bali antara lain penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pada tahun 2012 kasus penipuan *online* yang menimpa konsumen di Bali terjadi sebanyak 35 kasus, berada pada posisi ketiga dari total 237 kasus pengaduan konsumen yang diterima oleh Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali. Adapun rincian kasus yang diterima YLPK Bali sepanjang tahun 2012 termasuk di antaranya kasus transaksi *online* sebagai berikut<sup>2</sup> :

No	Kasus	Jumlah Kasus	Persentase (%)
1	Telekomunikasi	61	22,35
2	Layanan Publik	57	20,88
3	Transaksi <i>online</i>	35	12,82
4	Asuransi	27	9,89
5	Kartu kredit	22	8,05
6	Pelayanan samsat	20	7,32
7	Jasa pendidikan	18	6,59
8	Transportasi	15	5,49
9	Perbankan	10	3,66
10	Rumah sakit	8	2,93
<b>Total</b>		237 Kasus	

Dalam kasus transaksi *online*, bentuk pengaduan yang dilakukan masyarakat sangat beragam namun sebagian besar konsumen mengeluhkan kualitas barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diiklankan maupun barang yang dipesan tidak dikirim meskipun konsumen telah mengeluarkan uang cukup banyak untuk membayar.<sup>3</sup> Oleh karena itu, maka keperluan terhadap adanya perlindungan hukum bagi konsumen

<sup>2</sup> Anonim, 2012, "Tangani Pengaduan Konsumen : Bali Kekurangan Tenaga BPSK", Bali Post, 31 Desember 2012, hal. 3.

<sup>3</sup> Anonim, 2012, "Marak, Penipuan 'Transaksi *Online*' di Bali", Bali Post, 28 Desember 2012, hal. 21.

yang melakukan transaksi *online* sangat diperlukan terutama karena konsumen memiliki hak yang secara universal harus dilindungi yakni hak atas keamanan dan keselamatan serta hak atas informasi yang benar.<sup>4</sup>

Di Indonesia saat ini belum ada undang-undang khusus yang mengatur mengenai transaksi *online*. Begitu pula dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang belum dapat digunakan sebagai dasar menangani kasus penipuan dalam transaksi *online* di Bali. Undang-undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, meskipun di dalamnya tidak secara khusus mengatur mengenai transaksi *online*. Adapun pasal dalam UUPK yang dapat digunakan sebagai pedoman terkait kasus penipuan yang dialami oleh konsumen dalam transaksi *online* adalah sebagai berikut :

1. Pasal 8 ayat (1) huruf d, e, dan f yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji sebagaimana dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
2. Pasal 16 huruf a dan b yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi *online* sangat diperlukan. Hal tersebut selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal ini disamping keberadaan UUPK, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli secara *online* diperlukan karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga pelaku bisnis *online*

---

<sup>4</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Maniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung, hal.39.

mengingat kasus penipuan dalam transaksi *online* dapat memperburuk citra pelaku usaha *online* yang bersih atau jujur.

### **III. KESIMPULAN**

Perkembangan teknologi informasi tidak hanya memberikan kontribusi dalam kemajuan peradaban manusia tetapi juga memberikan dampak negatif berupa permasalahan hukum seperti penipuan terhadap konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi *online*. Di Indonesia belum terdapat peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli secara *online* tersebut. Oleh karena itu, Undang-undang yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun demikian, terhadap kasus penipuan dalam transaksi *online* masih diperlukan undang-undang khusus karena selain dapat memberikan perlindungan terhadap hak konsumen juga melindungi pelaku bisnis *online* yang beritikad baik dalam melakukan usaha.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU**

Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung.

Zein, Yahya Ahmad, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa E-Commerce*, CV. Mandar Maju, Bandung.

#### **PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **ARTIKEL**

Anonim, 2012, "Tangani Pengaduan Konsumen : Bali Kekurangan Tenaga BPSK", Bali Post, 31 Desember 2012

Anonim, 2012, "Marak, Penipuan 'Transaksi *Online*' di Bali", Bali Post, 28 Desember 2012