

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT DARI PENIPUAN TRANSAKSI JUAL BELI DI E-COMERCE FACEBOOK**

<sup>1</sup>Gilang Renandyo Hakas, <sup>2</sup>Muhamad Sofiyani

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

<sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

*E-mail: <sup>1</sup>gilangrenandyo2@gmail.com, <sup>2</sup>muhammadsofian5569@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin pesat dan mulai menguasai aktifitas kehidupan masyarakat Global. Teknologi dapat digunakan sebagai media yang memungkinkan seseorang belajar secara mandiri dalam memahami suatu konsep. Undang-Undang Perlindungan konsumen merupakan pedoman pelaku usaha dan konsumen dapat menjalankan usahanya secara fair dan tidak merugikan konsumen. Perlindungan konsumen dalam era digital e-commerce ini menjadi hal yang penting dan dibutuhkan, ketika penjual dan pembeli hanya bermodalkan asas kepercayaan dalam melakukan transaksi perdagangan elektronik. Jangan sampai perdagangan elektronik dijadikan alat bagi orang-orang yang tidak bertanggung jawab dalam memasarkan produknya. Namun tidak jarang dalam kegiatannya transaksi melalui media internet ini menimbulkan masalah, ketidakpastian dan perkembangan internet yang terus berubah menimbulkan kekhawatiran masyarakat tentang keamanan rahasia informasi personal mereka dan kinerja jaringan yang kurang baik.

**Kata Kunci : UU Perlindungan Konsumen; E-Commerce; Kemajuan Teknologi**

## **ABSTRACT**

*Benefit from communication, information and technology this day is more and more rapidly, and starting mastered activity for mankind in the world. Technology can used to be media that allow someone learning autodidact in order to understand the concept. Indonesian Law “Undang-Undang” in order to protect Consumer is a guide for seller and buyer to operate their fairly business and not to harm others. Customer protection in e-commerce digital era being the important thing and being needed, when seller and buyer just having trust foundation in order to do some electronic transaction. Don’t make the trading be a way to some bad people that didn’t responsible in order to selling their product. However commonly in order to do some transaction on the internet, they make problems, uncertainty and internet development that always changing is causing a worry to people about their privacy security and poor network performance.*

**Keyword : UU Customer protection ; E-Commerce ; Technology advancement**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi saat ini berdampak pada perkembangan kegiatan atau aktivitas manusia di dunia maya. Hampir segala bidang kehidupan terpengaruh oleh kemajuan teknologi, mulai dari budaya, sosial, dan ekonomi. Dalam bidang ekonomi dan perdagangan, penggunaan jejaring internet mulai dipakai sebagai sarana dalam berbisnis karena konstrubusnya sangat efisien. Information Technology (IT) telah menciptakan peluang-peluang jenis karier baru dalam pekerjaan manusia. Dalam bidang teknologi informasi internet adalah satu diantara bagian yang paling berkembang pesat. E-commerce atau perdagangan online ini merupakan satu diantara kegiatan perdagangan yang mencakup ruang informasi dan komunikasi dalam internet yang paling berkembang pada saat ini.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin pesat dan mulai menguasai aktifitas kehidupan masyarakat Global. Teknologi dapat digunakan sebagai media yang memungkinkan seseorang belajar secara mandiri dalam memahami suatu konsep.<sup>64</sup>

Salah satu kemajuan dari adanya teknologi informasi dan komunikasi adalah adanya transaksi yang dilakukan secara elektronik yang terjadi, karena adanya perdagangan secara elektronik yang sering disebut E-Commerce atau jual beli online.

Transaksi perdagangan melalui internet sangat menguntungkan banyak pihak, sehingga transaksi perdagangan ini sangat diminati, tidak saja bagi produsen, tetapi juga konsumen. Secara umum, e-commerce telah memberi manfaat tersendiri, baik bagi konsumen maupun bagi produsen. Bagi konsumen e-commerce mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkan, sedangkan bagi produsen e-commerce telah mempermudah proses pemasaran suatu produk.

Namun tidak jarang dalam kegiatannya transaksi melalui media internet ini menimbulkan masalah, ketidakpastian dan perkembangan internet yang terus berubah menimbulkan kekhawatiran masyarakat tentang keamanan rahasia informasi personal mereka dan kinerja jaringan yang kurang baik.

Keberadaan e-commerce dalam UU Perdagangan tersebut dirasa sangat penting, melihat potensi serta pertumbuhan bisnis online di tanah air. melihat hal tersebut, maka akan sangat penting melihat konsumen sebagai subjek yang sangat erat kaitannya dengan bisnis online tersebut, sehingga diperlukan perlindungan bagi para konsumen, seperti yang telah di atur oleh pemerintah melalui UU Perlindungan Konsumen. Sepanjang tahun 2021, Kementerian Kominfo menerima laporan aduan penipuan transaksi online sebanyak 115.756 laporan. Jika dibandingkan dengan angka laporan penipuan online dari tahun 2020 yang berjumlah 167.675 laporan, maka terjadi penurunan jumlah laporan di tahun 2021.<sup>65</sup>

Undang-Undang No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (UU Perdagangan) dan UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) merupakan acuan bagi setiap pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan, baik perdagangan konvensional maupun perdagangan melalui online atau e-commerce. Dalam UU Perdagangan,

---

<sup>64</sup> Bambang Warsita, *Teknologi Pembelajaran Landasan & Aplikasinya*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008, hlm. 34.

<sup>65</sup> <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211015085350-185-708099/kominfo-catat-kasus-penipuan-online-terbanyak-jualan-online-diakses-pada-tanggal-15-Maret-2022>

diatur mengenai sistem perdagangan elektronik dengan ketentuan bahwa setiap orang atau badan usaha yang memperdagangkan barang atau jasa wajib menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar. E-commerce diatur dalam UU Perdagangan Bab VIII mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada pasal 65 dan 66. Sementara untuk ketentuan lebih lanjut akan diatur dalam Peraturan Pemerintah yang hingga saat ini masih didorong penyelesaiannya.

UU Perlindungan konsumen merupakan pedoman pelaku usaha dan konsumen dapat menjalankan usahanya secara fair dan tidak merugikan konsumen. Perlindungan konsumen dalam era digital e-commerce ini menjadi hal yang penting dan dibutuhkan, ketika penjual dan pembeli hanya bermodalkan asas kepercayaan dalam melakukan transaksi perdagangan elektronik. Jangan sampai perdagangan elektronik dijadikan alat bagi orang-orang yang tidak bertanggung jawab dalam memasarkan produknya.<sup>66</sup>

### **Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana bentuk dari perlindungan konsumen apabila terjadi penipuan dalam melakukan transaksi jual beli di e-commerce khususnya di marketplace facebook
- b. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan dalam transaksi jual beli di e-commerce khususnya di marketplace facebook?

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research). Terkenal dengan istilah penelitian yuridis normatif. Dalam penelitian ini pendekatan masalah yang menggunakan pendekatan Undang-undang (statute approach) termasuk kedalam penelitian hukum yuridis normatif. Sumber Data Sumber data disesuaikan berdasarkan jenis penelitian. Sumber data yang diterapkan dalam penelitian yuridis normatif ini yaitu data sekunder, yang terdiri dari 3 (tiga) sumber bahan hukum: a. Bahan Hukum Primer Bahan hukum yang mempunyai karakteristik otoritas adalah bahan hukum primer, Bahan hukum ini terdiri dari : 1. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

---

<sup>66</sup> <http://news.liputan6.com/read/2221236/bisnis-penjualan-online-kue-ganja-dibongkar>, diunduh 16 Maret 2022.

2. Kitab Undang-undang hukum perdata 3. UU ITE Tentang Transaksi Elektronik. Peraturan pemerintah tentang No. 58 Tahun 2001 tentang pembinaan pengawasan dan penyenggaraan perlindungan konsumen. b. Bahan Hukum Sekunder Sumber bahan hukum sekunder adalah bagian yang menjelaskan dari bahan hukum primer, terdiri dari: 1. Hasil-hasil penelitian 2. Buku 3. Jurnal. c. Sumber Bahan Hukum Lainnya Bahan huku primer dan bahan hukum sekunder adalah termasuk dalam bagian bahan hukum lainnya, terdiri dari: 1. Undang-Undang No 8. Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen 2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Metode Analisa Bahan Hukum Cara pengumpulan data pada penelitian saya kali ini dilakukan dengan cara kepustakaan (library research) dari berbagai sumber bahan hukum yang ada baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder serta bahan hukum lainnya.

## PEMBAHASAN

### **1. Bagaimana bentuk dari perlindungan konsumen apabila terjadi penipuan dalam melakukan transaksi elektronik di marketplace facebook**

Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda: Konsument. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah: “Pemakai akhir dari benda dan jasa (Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (ondernamer)” Menurut Az. Nasution, pengertian konsumen adalah “Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu”.<sup>67</sup>

Menurut Pasal 1 angka (2) UUPK menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”.

Pelaku usaha secara umum adalah orang atau badan hukum yang menghasilkan barang-barang dan/atau jasa dengan memproduksi barang dan/atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan mencari keuntungan dari barang-barang dan/atau jasa tersebut. Undangundang perlindungan konsumen (UUPK) tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan dari kata “konsumen”. Sehingga digunakan kata “pelaku usaha” yang mempunyai makna lebih luas, dimana istilah pelaku usaha

---

<sup>67</sup> Az.Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal. 69.

ini dapat berarti juga kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual dan terminologi lain yang lazim diberikan.<sup>68</sup>

Menurut pasal 1 angka (3) UUPK, yang dimaksud pelaku usaha adalah “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>69</sup> Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan suatu pengertian yang dimaksud pelaku usaha adalah seperti yang dimaksud dalam pasal 1 angka (3) UUPK, yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhlukhidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen. Pasal 2 UUPK menyebutkan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”. Di dalam penjelasan pasal 2 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>70</sup>

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

---

<sup>68</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Grasindo, 2000, hal. 5.

<sup>69</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3

<sup>70</sup> *Ibid*, bagian Penjelasan pasal 2

- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kesamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam konteks transaksi e-commerce, aspek hukum perlindungan konsumen yang berkaitan langsung dengan konsumen adalah yang mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/jasa yang diperdagangkan melalui e-commerce melanggar ketentuan ini. Selanjutnya terkait dengan hal ini pula tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan konsumen maupun yang mengelabui, seolah-olah barang dan/atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak.<sup>71</sup>

Belakangan ini transaksi online sangat banyak digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan, entah itu dalam bentuk barang atau jasa, mengingat kegiatan ini sangat mudah dan praktis dalam melakukan transaksi, karena para pihak dalam melakukan transaksi tersebut dapat melakukannya tanpa harus bertatap muka secara langsung. Kegiatan transaksi online ini dapat memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi dan memudahkan pelaku usaha dalam memasarkan produknya.<sup>72</sup> Facebook merupakan salah satu media sosial yang dimana pengguna aplikasi ini sangat banyak di seluruh Indonesia.<sup>73</sup> Menurut laporan Statista, hal ini terlihat dari jumlah pengguna aplikasi media sosial tersebut di Tanah Air yang mencapai 140

---

<sup>71</sup> Az. Nasution, "Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet", (Jurnal Keadilan Volume I No.3 September 2001), hal 28.

<sup>72</sup> Devi, Komang Bulan Tri Laksmi, And Ni Ketut Supasti Dharmawan. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 4, No. 1: 5.

<sup>73</sup> Wijaya, I. Gede Krisna Wahyu, And Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 6, No. 8 (2018). 6.

juta pengguna per Juli 2021 lalu. Jumlah pengguna Facebook di Indonesia tersebut berada di peringkat ketiga di dunia. Tercatat, peringkat pertama dan kedua masing-masing diduduki oleh India sebanyak 340 juta pengguna dan Amerika Serikat sebanyak 200 juta pengguna.<sup>74</sup>

Di dalam media sosial facebook terdapat forum yang bernama marketplace pada aplikasi mobilyenya. Sesuai dengan namanya, marketplace merupakan pasar online memfasilitasi berbagai bentuk transaksi bagi pengguna sosial media facebook. Saat membuka marketplace pada aplikasi facebook, konsumen akan melihat berbagai foto barang/jasa yang diperjual belikan dengan lokasi terdekat. Jika konsumen mnginginkan barang yang ingin dibeli, maka konsumen dapat masuk kedalam kolom obrolan untuk melakukan negosiasi dengan pelaku usaha. Meski demikian facebook hanya menyediakan wadah untuk melakukan transaksi jual beli dan tidak memberikan fasilitas pengiriman barang dan pembayaran. Jadi para pihak yang melakukan transaksi melalui facebook harus mengatur transaksi serta pengiriman barang sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat, tanpa jaminan keamanan dari pihak facebook.<sup>75</sup>

Dalam transaksi e-commerce, aspek tanggung jawab juga berlaku untuk pelaku usaha, dalam hal ini merchant, apabila konsumen menemui barang dan/atau jasa yang dibelinya tidak sesuai perjanjian. Aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini dapat berupa kerusakan, pencemaran barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Aspek tanggung jawab ini tidak hanya berlaku bagi pelaku usaha dalam memproduksi barang dan/atau jasa, namun juga bagi pelaku usaha periklanan serta importir barang atau penyedia pelaku jasa asing.

Didalam melakukan suatu transaksi jual beli online, para pihak pada dasarnya telah membuat suatu perjanjian sebelum melakukan transaksi online. Perjanjian adalah suatu peristiwa yang dimana beberapa pihak berjanji melakukan suatu hal yang telah disepakatai yang dimana dari perjanjian tersebut menimbulkan perikatan antara pihak-pihak.<sup>76</sup> Didalam proses membuat perjanjian tersebut para pihak haruslah didasari dengan itikad baik agar tidak ada pihak yang dirugikan. Itikad baik dibutuhkan agar para konsumen yang melakukan

---

<sup>74</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/08/negara-mana-saja-yang-jadi-pasar-terbesar-facebook> di akses pada tanggal 16 maret 2022

<sup>75</sup> <https://merchant.id/news/fitur-facebook-marketplace-platform-jual-beli-terbaru-dari-facebook/> di akses pada tanggal 16 maret 2022

<sup>76</sup> Setiawan, I. Ketut Oka, And Ketut Oka. "Hukum Perikatan." Sinar Grafika, Jakarta (2016). hlm 5.



transaksi online memperoleh informasi yang jelas atas barang yang diperjual belikan dan agar tidak terjadi kesalahpahaman diantara para pihak. Sehingga itikad baik sangat berperan penting dalam membuat suatu perjanjian termasuk melakukan perjanjian transaksi online.

Dilaksanakannya perjanjian yang didasari itikad baik yaitu agar pihak-pihak dalam melakukan perjanjian memiliki kewajiban untuk tidak berbuat yang sifatnya merugikan salah satu pihak.<sup>77</sup> Didalam transaksi online saat ini, tidak sedikit pelaku usaha yang mengabaikan asas itikad baik dalam melakukan transaksi sehingga merugikan salah satu pihak. Sebagai contoh kasus yang sering dijumpai didalam jual beli melalui media facebook adalah dimana harga yang di iklankan oleh penjual sangat murah, hal ini tentu saja diperbuat agar konsumen tertarik untuk membeli produk dagangannya, dan setelah dilakukan transaksi, barang tersebut tidak kunjung dikirim oleh pelaku usaha.<sup>78</sup> Didalam UUPK diatur mengenai larangan tersebut yaitu diatur pada Pasal 16 huruf a yaitu: “pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan”.<sup>79</sup>

Jika pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan jual beli online tidak mempunyai itikad baik dan melakukan kejahatan, pelaku usaha dapat dipidana berlandaskan ketentuan Pasal 62 UUPK, yang mengatur sebagai berikut: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Meskipun transaksi jual beli online melalui media facebook tersebut mudah dan praktis, tetapi diluar itu semua terdapat dampak negatif didalam transaksi jual beli online yaitu mengingat dari pihak facebook tidak menyediakan fasilitas keamanan bagi pihak-pihak yang melaksanakan transaksi dan dalam transaksi ini para pihak juga tidak dapat bertatap muka langsung, hal ini membuat konsumen memiliki posisi yang rentan mengalami kerugian dibandingkan pelaku usaha yang dimana pihak konsumen hanya mengetahui sedikit hak-haknya sehingga memungkinkan bagi para pelaku usaha untuk menggunakan kesempatan ini

---

<sup>77</sup> Wijaya, I. Gede Krisna Wahyu, And Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, No. 8 (2018). Hlm 6.

<sup>78</sup> Anas Fawzi, M. Rizqa. "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 4: 649

<sup>79</sup> Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, And I. Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Menggunakan Jasa ECommerce." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 5: 763.

untuk melakukan penipuan.<sup>80</sup> Oleh karena itu, pihak konsumen sebelum melakukan transaksi online tersebut diharapkan agar lebih teliti sebelum membeli produk yang diinginkan, karena seperti yang sudah dijelaskan tadi bahwasanya pihak konsumen memiliki kecenderungan mendapat kerugian dalam melakukan transaksi online melalui media facebook.

Untuk menjamin keamanan konsumen dalam melaksanakan transaksi online menggunakan media facebook, kita dapat mengacu pada UUPK yaitu pada Pasal 4 yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen yang terkandung pada Pasal 4 UUPK salah satunya yaitu hak mendapat suatu informasi yang jelas terkait barang maupun jasa. Sehingga dalam transaksi online tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak yang bersangkutan. Pasal ini juga mengatur mengenai ganti rugi atau pergantian barang karena ketidak sesuaian produk. Disisi lain pihak dari pelaku usaha juga diharuskan untuk memenuhi semua kewajibannya pada transaksi online yang dilakannya agar transaksi tersebut berjalan dengan baik. Kewajibannya terhadap konsumen diatur didalam Pasal 7 UUPK yaitu pelaku usaha dalam menjalankan transaksinya diharuskan agar beritikad baik dan dalam memberikan suatu informasi kepada konsumen harus benar dan jelas terhadap barang atau jasa. Dengan demikian tidak akan terjadi kesalahpahaman dengan konsumen. Jika pelaku usaha dalam transaksi online tidak memberikan barang atau jasa yang telah di janjikan sebelumnya maka pelaku usaha wajib mengganti kerugian atas barang atau jasa tersebut sesuai ketentuan Pasal 7 UUPK.

Dengan mengutamakan peraturan mengenai hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh UUPK sebagaimana sudah di jelaskan diatas, maka para pihak yang melaksanakan transaksi online menggunakan media facebook akan terjamin dan terhindar dari kerugian. Dengan adanya UUPK tentunya dapat memberi perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan dapat menekan segala bentuk kecurangan dari pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab atas usahanya dalam transaksi online pada media facebook dan dapat memberi hukuman terhadap pelaku usaha yang melakukan kecurangan.<sup>81</sup>

Selain UUPK, perlindungan hukum terhadap konsumen juga terdapat pada UU ITE. Pasal-pasal yang memuat mengenai hal tersebut yaitu pasal 5 ayat (1) yang dimana dalam pasal ini mengatur mengenai alat bukti seperti informasi serta dokumen elektronik yang dinyatakan

---

<sup>80</sup> Devi, Komang Bulan Tri Laksmi, And Ni Ketut Supasti Dharmawan. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 4, No. 1: 5

<sup>81</sup> Prawesti, Indah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Barang Bermerek Palsu Secara Online." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum: 5.

sebagai alat bukti yang legal menurut pasal ini. Selain itu Pasal 18 ayat (1) mengatur mengenai terikatnya para pihak atas transaksi online yang dilakukan para pihak. Pasal 28 ayat (1) juga memberikan perlindungan hukum yang didalamnya memuat suatu berita bohong yang dilakukan baik itu disengaja maupun tidak yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Perbuatan yang telah diatur didalam pasal 28 ayat (1) tersebut dapat diancam dengan suatu hukuman pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00, ketentuan ini terkandung pada Pasal 45 ayat (2) UU ITE.

Aspek hukum perlindungan konsumen di atas akan berlaku apabila diantara pelaku usaha dan konsumen berada dalam satu wilayah yurisdiksi yang sama yaitu yurisdiksi Indonesia. Masalah akan timbul apabila antara pelaku usaha dan konsumen memiliki yurisdiksi yang berbeda. Untuk pelaku usaha yang berada diluar wilayah Indonesia, sebenarnya tergantung kepada perjanjian antara para pihak yang telah disepakati sebelumnya. Biasanya dalam kontrak akan dimuat klausula choice a law (pilihan hukum), namun dari beberapa yang ada dilapangan, seperti halnya amazon.com, dalam klausula condition of use yang diterbitkannya, amazon.com menegaskan bahwa untuk setiap transaksi yang dijalankannya berlaku The Law of State of Washington sebagai pilihan hukumnya.<sup>82</sup> UU Perlindungan Konsumen belum secara jauh mengatur tentang hal tersebut, dan apabila suatu ketika terjadi suatu sengketa maka instrumen hukum yang tepat digunakan adalah menggunakan hukum perdata internasional, seperti perjanjian dan yurisprudensi.

Prinsip utama transaksi secara online di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan atau “trust” terhadap penjual maupun pembeli. Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara online seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (payment gateway), jaminan keamanan dan keandalan website e-commerce belum menjadi perhatian utama bagi penjual maupun pembeli, terlebih pada transaksi berskala kecil sampai medium dengan nilai nominal transaksi yang tidak terlalu besar (misalnya transaksi jual beli melalui jejaring sosial, komunitas online, toko online, maupun blog). Adanya payung hukum yang jelas terkait perlindungan konsumen dan kesadaran masyarakat terhadap product awarnesss diharapkan dapat mengurangi atau meminimalisir resiko terjadinya praktek perdagangan yang curang yang dapat melindungi konsumen, terutama konsumen e-commerce.

---

<sup>82</sup> Az. Nasution, “Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet”, (Jurnal Keadilan Volume I No.3 September 2001), Op.Cit., hal 29

## **2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan dalam transaksi jual beli online di marketplace facebook**

Dengan angka pengguna facebook yang begitu besar tentu saja hal ini juga akan meningkatkan jumlah pengguna yang melakukan transaksi melalui media facebook. Mengingat didalam media facebook terdapat suatu forum bernama marketplace yang dimana facebook memberikan wadah bagi penggunanya untuk melakukan transaksi online. Banyaknya transaksi yang terjadi di media facebook tentu saja masih banyak terjadi suatu permasalahan-permasalahan yang terjadi didalamnya, maka dari itu diperlukan suatu payung hukum yang dapat melindungi para pihak yang melaksanakan transaksi online.<sup>83</sup> Undang-undang yang dapat memberi perlindungan hukum pada transaksi online melalui media facebook yaitu UUPK.

Perlindungan hukum diartikan sebagai suatu bentuk tindakan atau perbuatan hukum pemerintah yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan hak dan kewajibannya yang dilaksanakan berdasarkan hukum positif Indonesia. Perlindungan hukum timbul karena adanya suatu hubungan hukum. Hubungan hukum adalah interaksi antara subjek hukum yang memiliki relevansi hukum atau mempunyai akibat hukum (timbulnya hak dan kewajiban).<sup>84</sup>

Jika konsumen memang dirugikan dalam melakukan transaksi online, UUPK telah memberikan alternatif ruang untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam transaksi online yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Dalam penyelesaiannya melalui pengadilan, hal tersebut telah diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yang mengatur bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Pasal 45 ayat (2) UUPK yang mengatur sebagai berikut “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UUPK yang mengatur sebagai berikut “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu

---

<sup>83</sup> Widyantari, Ni Putu Trisna, And Aa Ngurah Wirasila. "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 8 (2019): hlm 11

<sup>84</sup> Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 49

ununtuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Dengan Kedua cara yang bisa diterapkan konsumen yang mendapat kerugian atas pelaku usaha, konsumen dapat memilih salah satu cara tersebut untuk mendapat keadilan yang telah diatur dalam UUPK baik itu melalui peradilan maupun diluar peradilan.<sup>85</sup>

Dalam transaksi jual beli secara elektronik, para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik. Dalam transaksi elektronik para pihak akan membuat suatu perjanjian, yaitu berisi aturan dan kondisi yang dibuat oleh penjual yang harus dipatuhi oleh pembeli yang isinya tidak memberatkan pembeli dan aturan tersebut dapat dijadikan sebagai undang-undang dan perlindungan hukum bagi kedua belah pihak.

Dalam Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ditentukan, bahwa “perjanjian elektronik dapat dilakukan dalam lingkup public ataupun privat”. Lebih lanjut, Pasal 19 menentukan, bahwa “para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem transaksi elektronik yang sudah di sepakati”. Jadi sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima.<sup>86</sup> Maka, dalam hal ini, transaksi elektronik baru terjadi, jika adanya penawaran yang dikirimkan kepada penerima dan adanya persetujuan untuk menerima penawaran setelah penawaran diterima secara elektronik.

Penyelesaian sengketa melauai jalur pengadilan adalah dengan pengajuan pugatan ke pengadilan yang berada dilingkup peradilan umum sebagaimana diatur dalam pasal 48 UUPK. Sedangkan penyelesaian di luar pengadilan yaitu dengan cara mengajukan gugatan atau pengaduan kepada lembaga yang berwenang yaitu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dimana telah diatur pada Pasal 45 ayat (1).<sup>87</sup>

Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan, pemerintah telah membentuk BPSK yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan konsumen dan pelaku usaha. BPSK memiliki tugas danwewenang dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pasal 52

---

<sup>85</sup> Widiantari, Ni Putu Trisna, And Aa Ngurah Wirasila Op.,Cit hlm 12

<sup>86</sup> Lihat Pasal 20 ayat (1) UndangUndang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

<sup>87</sup> Mahardika, Putu Surya, And Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum (2018): hlm 12

UUPK memuat tentang tugas serta wewenang BPSK yang didalamnya memuat 13 poin. Salah satu tugas dan wewenang BPSK adalah menangani permasalahan konsumen dengan mediasi atau arbitrase ataupun konsiliasi. Ketentuan mengenai tugas dan wewenang BPSK dalam penyelesaian sengketa tersebut diatur lebih lanjut pada surat keputusan menteri yaitu dalam Kepmen 13 Perindag 350/2001. Berdasarkan pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri tersebut terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan sengketa yang dilakukan BPSK yaitu dengan konsiliasi atau mediasi ataupun arbitrase dimana hal ini dibuat atas persetujuan antara pihak yang bersangkutan.<sup>88</sup>

Penyelesaian permasalahan transaksi online juga dapat melalui musyawarah yang dimana dalam musyawarah tersebut konsumen dapat meminta ganti kerugian pada pelaku usaha dalam bentuk pertanggungjawaban baik dalam bentuk uang maupun barang. Apabila tidak ditemukannya titik terang dalam musyawarah tersebut maka dapat membuat gugatan atau pengaduan ke BPSK. Penyelesaian sengketa jual beli online melalui jalur pengadilan dinilai kurang efisien mengingat dibutuhkan waktu lebih lama, biaya dan tenaga sehingga segian besar masyarakat yang mengalami kerugian akan memilih penyelesaian sengketanya melalui jalur diluar pengadilan. Meski demikian jika dalam penyelesaian tersebut tidak kunjung menemukan titik terang dan kesepakatan maka jalan satu-satunya yaitu melalui jalur litigasi untuk mendapat suatu keadilan.

## **PENUTUP**

Dari pembahasan diatas penulis mempunyai kesimpulan bahwa, dalam transaksi jual beli secara elektronik, para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik. Dalam transaksi elektronik para pihak akan membuat suatu perjanjian, yaitu berisi aturan dan kondisi yang dibuat oleh penjual yang harus dipatuhi oleh pembeli yang isinya tidak memberatkan pembeli dan aturan tersebut dapat jadikan sebagai undang-undang dan perlindungan hukum bagi kedua belah pihak. Apabila terjadi permasalahan dalam sengketa transaksi elektronik, konsumen dapat menyelesaikan masalah dengan menggunakan jalur litigasi maupun non litigasi.

---

<sup>88</sup> Ibid., hlm 13

Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan adalah dengan pengajuan gugatan ke pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum sebagaimana diatur dalam pasal 48 UUPK. Sedangkan penyelesaian di luar pengadilan yaitu dengan cara mengajukan gugatan atau pengaduan kepada lembaga yang berwenang yaitu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dimana telah diatur pada Pasal 45 ayat (1).

Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan, pemerintah telah membentuk BPSK yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan konsumen dan pelaku usaha. BPSK memiliki tugas dan wewenang dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pasal 52 UUPK memuat tentang tugas serta wewenang BPSK yang didalamnya memuat 13 poin. Salah satu tugas dan wewenang BPSK adalah menangani permasalahan konsumen dengan mediasi atau arbitrase ataupun konsiliasi. Ketentuan mengenai tugas dan wewenang BPSK dalam penyelesaian sengketa tersebut diatur lebih lanjut pada surat keputusan menteri yaitu dalam Kepmen 13 Perindag 350/2001. Berdasarkan pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri tersebut terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan sengketa yang dilakukan BPSK yaitu dengan konsiliasi atau mediasi ataupun arbitrase dimana hal ini dibuat atas persetujuan antara pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian permasalahan transaksi online juga dapat melalui musyawarah yang dimana dalam musyawarah tersebut konsumen dapat meminta ganti kerugian pada pelaku usaha dalam bentuk pertanggungjawaban baik dalam bentuk uang maupun barang. Apabila tidak ditemukannya titik terang dalam musyawarah tersebut maka dapat membuat gugatan atau pengaduan ke BPSK. Penyelesaian sengketa jual beli online melalui jalur pengadilan dinilai kurang efisien mengingat dibutuhkan waktu lebih lama, biaya dan tenaga sehingga sebagian besar masyarakat yang mengalami kerugian akan memilih penyelesaian sengketa melalui jalur diluar pengadilan. Meski demikian jika dalam penyelesaian tersebut tidak kunjung menemukan titik terang dan kesepakatan maka jalan satu-satunya yaitu melalui jalur litigasi untuk mendapat suatu keadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU / LITERATUR

- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Setiawan, I. Ketut Oka, And Ketut Oka. "Hukum Perikatan." Sinar Grafika, Jakarta (2016).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.
- Warsita, Bambang. *Teknologi Pembelajaran Landasan & Aplikasinya*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008.

### JURNAL

- Anas Fawzi, M. Rizqa. "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 4: 649
- Az. Nasution, "Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet", (*Jurnal Keadilan* Volume I No.3 September 2001).
- Devi, Komang Bulan Tri Laksmi, And Ni Ketut Supasti Dharmawan. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, No. 1: 5.
- Mahardika, Putu Surya, And Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2018):
- Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, And I. Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Menggunakan Jasa ECommerce." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 5: 763.



Prawesti, Indah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Barang Bermerek Palsu Secara Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*: 5.

Widyantari, Ni Putu Trisna, And Aa Ngurah Wirasila. "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan Dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 8 (2019)

Wijaya, I. Gede Krisna Wahyu, And Nyoman Satyayudha Dananjaya. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, No. 8 (2018).

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 2

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 20 ayat (1) Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

### **WEBSITE RESMI**

<https://cnnindonesia.com/teknologi/20211015085350-185-708099/kominfo-catat-kasus-penipuan-online-terbanyak-jualan-online>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/08/negara-mana-saja-yang-jadi-pasar-terbesar-facebook>

<https://merchant.id/news/fitur-facebook-marketplace-platform-jual-beli-terbaru-dari-facebook/>

<http://news.liputan6.com/read/2221236/bisnis-penjualan-online-kue-ganja-dibongkar>.