

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM E-COMMERCE BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO. 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS
UNDANG-UNDANG NO. 11 TAHUN 2008 DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK,
DAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999**

**CONSUMER PROTECTION IN E-COMMERCE BASED ON LAW NO. 19 OF 2016
CONCERNING AMENDMENTS TO LAW NO. 11 OF 2008 AND ELECTRONIC
TRANSACTIONS, AND LAW NO. 8 OF 1999**

¹Risky Amelia, ²Nurul Wahyuni, ³Bunga Angelica Suwanto, ⁴Selviana Efriza

*^{1,2,3,4}Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang Serang
Jl. Raya Jakarta Km 5 No.6, Kalodran, Kec. Walantaka, Kota Serang, Banten*

email : ¹dosen10037@unpam.ac.id, ²roelsyam09@gmail.com

ABSTRAK

Universitas Pamulang melaksanakan sebagai bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal ini mencakup pendampingan masyarakat dalam mewujudkan potensi mereka dan mencapai pengetahuan dan keterampilan yang adil dan merata tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apa pun. Langkah pertama adalah mengidentifikasi permasalahan sosial yang perlu segera diatasi atau yang potensinya belum dimanfaatkan. Penelitian atau pemeriksaan ulang temuan melalui penerapan, pengembangan, dan penyebaran informasi dapat digunakan untuk melaksanakan upaya ini. Berbagai kemajuan di berbagai sektor khususnya teknologi informasi telah terjadi seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini. Hal ini tentunya dimanfaatkan oleh jual beli online adalah salah satunya. Karena kegiatan transaksi tentunya dilakukan melalui media online, maka kita harus mewaspadai implikasi hukumnya, terutama untuk menjamin tegaknya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Nasabah sering kali mengalami rasa tidak aman dalam melakukan prosedur transaksi. Selanjutnya keabsahan tata cara transaksi sesuai dengan pasal 1458 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) sebagai pedoman dalam perjanjian transaksi. Karena kegiatan tersebut seringkali menimbulkan permasalahan hukum, salah satunya adalah penipuan yang dilakukan oleh para pelaku bisnis internet yang melakukan jual beli. Mengingat hal ini, diperlukan inisiatif penjangkauan masyarakat untuk mendidik masyarakat tentang risiko yang terkait dengan masalah ini.

Kata Kunci : Jual Beli, Transaksi, Online

ABSTRACT

Pamulang University carries out community service as part of the Tri Dharma of Higher Education. This includes assisting people in realizing their potential and achieving fair and equitable knowledge and skills without expecting any form of reward. The first step is to identify social problems that need to be addressed immediately or whose potential has not been exploited. Research or re-examination of findings through application, development, and dissemination of information can be used to carry out these efforts. Various advances in various sectors, especially information technology, have occurred along with the current development of information technology. Of course, online buying and selling is one of them. Because transaction activities are of course carried out via online media, we must be aware of the legal implications, especially to ensure the upholding of the rights and obligations of each party. Customers often experience a sense of insecurity when carrying out transaction procedures. Furthermore, the validity of transaction procedures is in accordance with article 1458 of the Civil Code (KUHP) as a guideline in transaction agreements. Because these activities often give rise to legal problems, one of which is fraud committed by internet business people who carry out buying and selling. Given this, community outreach initiatives are needed to educate the public about the risks associated with this problem.

Keywords : Buying and Selling, Transactions, Online

I. PENDAHULUAN

Transaksi elektronik sedang menjamur dikalangan masyarakat, baik dipedesaan maupun diperkotaan, baik muda maupun tua. Semua melakukan jual beli secara virtual cukup dengan melihat barang secara jarak jauh dan melakukan transaksi. Seperti yang kita kenal Toko hijau maupun toko oren selaku pembuat aplikasi transaksi online tersebut, mungkin bisa disebut dengan pihak ketiga atau pihak penyedia layanan online. Didalam layanan online tersebut tidak dijelaskan terkait sanksi sanksi kepada penjual apabila melakukan wanprestasi dalam transaksi online tersebut, seperti kita ketahui prosedur jual beli online didalam toko online, yang kita lakukan ialah melihat barang yang kita minati, memilih barang yang kita minati, memasukan barang tersebut kedalam keranjang belanja yang sudah disediakan oleh aplikasi yang bersangkutan, lalu mentransfer sejumlah uang kepada aplikasi tersebut selaku pihak ketiga dan menunggu kiriman barang. Didalam proses pengiriman barang pesanan kitalah yang menjadi riskan selaku pembeli, kekhawatiran sebagai konsumen dalam penerimaan barang tersebut baru terbayar lunas bila barang yang konsumen beli telah diterima dengan baik dan sesuai dengan caption yang diberikan oleh penjual didalam deskripsi produk. [2] Akan menjadi suatu masalah apabila barang yang konsumen terima tidak sesuai dengan deskripsi penjual atau cacat atau bahkan tidak dikirim (dikirim dengan barang yang berbeda).[1]

Itulah yang menjadi masalah terbesar dalam transaksi online, oleh karena hal tersebut, Transaksi Jual Beli E-Commerece menjadi bahan penelitian yang dipilih dalam pembahasan ini. Tujuan dalam penulisan penelitian ini yaitu untuk kita sebagai konsumen atau pengguna jasa layanan aplikasi online memahami, apa saja bahaya yang mengintai kita dalam bertransaksi dan dasar hukum apa saja yang dapat melindungi kita dalam jual beli sebagai konsumen dan apa yang harus dilakukan oleh Konsumen apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh penjual.[3] Diharapkan penulisan ini memiliki manfaat bagi masyarakat pengguna aplikasi jual beli online, agar apabila terjadi hal yang tidak diinginkan masyarakat paham dan sadar harus bagaimana dalam menangani hal tersebut. Dan agar mengetahui dalam rumusan masalah bahwa Bagaimana Hukum Melindungi Konsumen dalam Transaksi Elektronik, Bagaimana Akibat Hukum terhadap kejahatan Transaksi Elektronik.[4]

Kita sering mendengar istilah hukum perlindungan konsumen dan hukum konsumen. Namun, apa yang terkandung dalam materi masing-masingnya masih belum jelas. Nasabah memerlukan perlindungan hukum karena keadaannya yang penting. untuk

melindungi (membimbing) masyarakat, membedakan dan menciptakan batasan antara bidang hukum konsumen dan hukum perlindungan dapat menjadi tantangan. Pasal 1 UUPK Tahun 1999 mengatur tentang perlindungan konsumen.[5] Hanya sedikit pasal yang dapat digunakan dalam transaksi elektronik, sehingga pada kenyataannya UUPK tahun 1999 tidak mengatur secara lengkap. Hal inilah yang menyebabkan nasabah yang bertransaksi secara elektronik masih belum terlindungi secara memadai. Walau pun kondisi Teknologi komunikasi dan informasi sudah masuk ke wilayah masyarakat. Teknologi juga dapat digunakan sebagai media kegiatan komersial di sektor perdagangan, terutama karena teknologi meningkatkan efisiensi.[6]

Transaksi elektronik, kadang-kadang disebut sebagai perdagangan elektronik (e-commerce), adalah operasi perdagangan yang dilakukan melalui media online. Kualitas perdagangan elektronik membedakannya dari model transaksi tradisional, khususnya karena memiliki jangkauan global selain jangkauan lokal. Pendekatan baru ini dapat secara langsung atau sering melalui sarana online dapat menghasilkan suatu bisnis. Transaksi perdagangan ini berpotensi mengubah ide perdagangan saat ini perdagangan internet jarak jauh menjadi konsep telemarketing. Selain itu, secara teoritis dan tanpa batasan dapat menggunakan gagasan ini untuk menentukan jumlah.[7]

Konsumen Ada kecenderungan untuk memilih tempat arbitrase ketika menyangkut sengketa transaksi elektronik. Hal tersebut untuk menjaga nama baik para pihak, mempunyai kekuatan hukum tetap, dan dianggap berpegang pada kaidah transaksi elektronik yang murah, praktis, dan efisien. Pemerintah membantu perkembangan Teknologi informasi melalui kerangka hukum dan produk hukum, yang memastikan bahwa penggunaan teknologi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaan, sesuai dengan bagian Transaksi Elektronik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pengguna dan konsumen masyarakat modern dalam berjualan dan membeli secara online perlu berhati-hati dalam melakukan transaksi. [8]

Kata “konsumen” berasal dari bahasa Inggris. Bahasa konsumen pada umumnya menggambarkan bagaimana orang berperilaku ketika membutuhkan, membelanjakan, atau memanfaatkan sesuatu. Adapun pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau organisasi, baik berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan, bertempat tinggal, atau melakukan usaha di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan orang lain melalui suatu wadah. perjanjian kegiatan

komersial. di banyak sektor industri. Yang dimaksud dengan “Transaksi Elektronik” adalah setiap perbuatan hukum yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”). [9]

Perlindungan konsumen merupakan puncak dari seluruh aturan dan undang-undang yang mengatur hak dan tanggung jawab konsumen dan produsen ketika berusaha memenuhi tuntutan mereka dan ketika berusaha memastikan bahwa kepentingannya dilindungi secara hukum.[10] Hal ini dapat terjadi selama segala jenis pembelian atau penjualan, baik secara langsung atau online, seperti yang semakin sering terjadi. Konsumen berhak mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang dijanjikan, meskipun transaksi tidak dilakukan secara langsung. Bagian dari undang-undang konsumen yang dikenal sebagai undang-undang perlindungan konsumen mengatur konsep atau peraturan regulasi yang memiliki tujuan ganda untuk melindungi kepentingan konsumen.[1] Namun jika menyangkut undang-undang perlindungan konsumen, produsen biasanya membenci undang-undang tersebut. Sebab dalam hal ini muncul undang-undang perlindungan konsumen yang mengatur keseimbangan hak antara konsumen dan produsen, namun konsumenlah yang selalu menerima hak dari mereka. Di sinilah perlunya peran pemerintah dalam mengatur dan mengawasi agar tercipta sistem yang saling menguntungkan.[10] Meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dapat dicapai dengan cara ini. Terlepas dari itu semua, pemerintah masih mempunyai peran dalam mendikte dan mengungkapkan hal-hal tersebut.

II. METODE PELAKSANAAN

Memberikan bantuan profesional kepada mereka yang membutuhkan itulah yang kami maksud ketika berbicara tentang pengabdian masyarakat dan perguruan tinggi. Layanan profesional ini adalah tugas biasa yang memerlukan orang profesional untuk menyelesaikannya; itu bukan penelitian ilmiah. Pengabdian kepada masyarakat meliputi berbagai jenis program, seperti penyuluhan karir, pelayanan olah raga, pengembangan kesadaran lingkungan, pengembangan koperasi, pengembangan kewirausahaan dan sumber daya, serta pelayanan kepeloporan dalam bentuk keterampilan khusus.

Pelaksanaan ini mulai dari penyuluhan terkait masalah yang terjadi dimasyarakat, memberikan info secara singkat dan padat serta memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila mereka tersangkut suatu masalah dan membutuhkan pendampingan hukum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang didapatkan bahwa karena Jual Beli online dapat memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan belanjanya, maka kegiatan jual beli online merupakan teknik yang relatif baru dan berkembang.[7] Transaksi online menjadi pilihan yang tepat karena keunggulannya, antara lain kepraktisan, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan koneksi internet 24/7; tapi, mereka juga punya kekurangan. khususnya, maraknya permasalahan hukum yang dapat mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Karena seringnya tidak adanya informasi yang diterima konsumen, maka kemungkinan terjadinya kejadian penipuan juga sangat tinggi.[3] Walaupun pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) telah menjelaskan tentang sahnya proses transaksi, namun tetap perlu dicapai kesepakatan para pihak secepatnya mengenai barang, harga, serta jumlah yang terutang. Tentu saja, lebih banyak pekerjaan yang perlu dilakukan untuk memastikan pembeli dan penjual merasa nyaman. Oleh karena itu, sangat penting bagi pelanggan yang berinteraksi secara online untuk mendapatkan perlindungan hukum, terutama mengingat konsumen memiliki hak universal.

Seringkali terjadi bahwa Konsumen selaku pembeli barang tidak menerima barang sesuai dengan deskripsi yang dimaksudkan didalam aplikasi jual beli tersebut, dan ada kejadian bahwa konsumen tertipu dalam pembelian suatu barang. Didalam aplikasi jual beli tersebut tidak dijabarkan secara detil dan terperinci apabila suatu pembelian barang terjadi wanprestasi. Dan sulitnya Konsumen karena pemahaman terhadap Undang undang Transaksi elektronik serta Perlindungan konsumen masih sangat rendah. Sebagai upaya mewujudkan sistem perlindungan konsumen dengan komponen kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan ketersediaan informasi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan undang-undang Indonesia saat ini yang dapat dijadikan pedoman dalam situasi tersebut Perlu diciptakan kesadaran di kalangan pelaku korporasi agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen, selain itu konsumen mempunyai hak-hak dasar yang harus dijaga. Praktik bisnis yang jujur dan bertanggung jawab akan muncul ketika pelaku usaha semakin sadar akan nilai

perlindungan konsumen. Selain UUPK, aturan yang secara tegas mengatur kegiatan jual beli online diperlukan dalam situasi ini karena dapat melindungi pelaku usaha online selain konsumen.

Artikel-artikel berikut ini dapat menjadi referensi dalam menyelesaikan kasus penipuan transaksi online:

Berdasarkan Pasal 8 ayat (1) huruf d, e, dan f, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi mutu, syarat, atau janji yang tercantum dalam label, uraian, iklan, atau penjualan. promosi barang dan/atau jasa tersebut.

Pelaku usaha dilarang mengingkari pesanan dan/atau perjanjian waktu penyelesaian yang dijanjikan dan mengingkari janji tentang jasa dan/atau pelaksanaan pada saat menyediakan barang dan/atau jasa melalui pesanan, sesuai Pasal 16 huruf a dan b. Kedua Pasal Tersebut merupakan suatu klausul yang menyatakan bahwa Pelaku Usaha dilarang melakukan Tindakan curang dan penipuan kepada Konsumen. Kedua klausul tersebut menyatakan dengan tegas bahwa pelarangan adalah hal yang haram. Faktor kehati hatian yang dilakukan oleh Konsumen adalah hal yang wajib dilakukan sebelum melakukan transaksi jual beli, Karena dalam Jual Beli Online apabila kita melakukan klik persetujuan maka Jual Beli tersebut dianggap sah menurut hukum sesuai dengan undang undang Kitab Hukum Perdata pasal 1458 yang menyebutkan : “Jual Beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, maupun harganya belum dibayar.” Dapat di lihat pada gambar 1 berikut



Gambar 1. Sosialisasi Jual Beli Online

Namun apabila telah terjadi sengketa dan wanprestasi yang dilakukan oleh Pelaku usaha maka pelaku usaha dapat di jerat dalam ranah Pidana, dan apabila terbukti melakukan penipuan contoh menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online maka dapat dipidana berdasarkan pasal 378 KIHP jo Pasal 28 ayat 1 Undang Undang ITE. Pasal 378 KUHP Kondisi yang dilakukan oleh siapapun dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu atau martabat palsu dengan tipu muslihat ataupun rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya. Pasal 28 ayat 1 UU ITE setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik, terlihat masyarakat atusias untuk mendapatkan pengarahan materi Jual Beli Online terlihat pada gambar 2. berikut



Gambar 2. Antusias masyarakat

Kedua pasal tersebut dapat menjerat pelaku usaha kedalam Pidana namun ada baiknya sebelum terjadi hal hal yang tidak diinginkan kita sebagai konsumen dapat bertindak lebih hati hati dan lebih bijak dalam memilih tempat transaksi online.[5] Beberapa ad acara untuk melaporkan hal hal tersebut diatas, dengan menggunakan CekRekening.id by kominfo seperti memasukan data nomor rekening yang ingin dilaporkan, masukan biodata yang ingin dilaporkan, masukan biodata pelapor, jelaskan kronologi kejadian dan unggah bukti kronologi.[6] Disertai kita melaporkan juga kepada Aparat Penegak Hukum.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

- **KESIMPULAN**

Memberikan pengabdian kepada masyarakat merupakan tanggung jawab civitas akademika. Prosedur yang sama, saling pengertian, kerja sama, dan koordinasi antar pihak diperlukan dalam kegiatan ini, selain kemampuan akademik dan komitmen sosial. Masyarakat dalam hal ini Kelurahan Pasir Peuteuy diberikan pembinaan dari kegiatan PKM yang dilaksanakan sehingga dapat memahami tindakan hukum yang dapat diambil apabila mengalami kerugian akibat transaksi online. dan tindakan pencegahan dasar yang harus diambil. Menyikapi pesatnya perkembangan industri teknologi informasi, kita perlu memanfaatkannya dengan lebih hati-hati. Namun sebaliknya, jika penggunaannya tidak diawasi dengan ketat dan ditangani secara legal, hal ini dapat menimbulkan dampak yang tidak menguntungkan.

- **SARAN**

Diharapkan dengan terus dilaksanakannya kegiatan PKM ini, masyarakat—khususnya mahasiswa Universitas Pamulang PSDKU Serang yang merupakan representasi generasi muda penerus bangsa—akan terus memahami pentingnya hak dan kewajiban warga negara secara umum dan hak-haknya. hak atas bantuan hukum pada khususnya, sehingga manfaat yang sebesar-besarnya dapat terwujud.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Sasmita Jaya Universitas Pamulang PSDKU Serang yang telah memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.
2. Ketua LPPM Yayasan Sasmita Jaya Universitas Pamulang PSDKU Serang yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini.
3. Staf Dosen Universitas Pamulang PSDKU Serang yang telah membantu kelancaran pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini.
4. Seluruh civitas akademika Universitas Pamulang PSDKU Serang yang telah turut berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Haris Hamid . 2017. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta. Sah Media.
- Abdul Atsar dan Rani Apriani. 2019. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta. Deepublish
- Barda Nawawi. 2010. Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana: Perkembangan Penyusunan Konsep KUHP Baru. Jakarta. Prenada Media Grup. Hal 42
- Barda Nawawi. 1998. Beberapa Aspek Kebijakan Penegakan dan Pengembangan Hukum Pidana. PT Citra Aditya Bakti. Bandung. Hal 47.
- Camila Cahya. 2013. Penanggulangan bahaya Hoax Setelah Berlakunya Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang ITE. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang. hal 15
- Chandra, Febrian, Fitri Yanni, and Nessie Gusriyani. "Hukum dan Demokrasi Indonesia Masa Depan." *Adagium: Jurnal Ilmiah Hukum* 2.1 (2024): 1-11.
- Keputusan Bersama Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia dan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 229. 154 KB/2/VI/2021 Tahun 2021 tentang pedoman Implementasi atau Pasal tertentu dalam Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan undang undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Moh Hatta. 2010. Kebijakan Politik Kriminal Penegakan Hukum dalam Rangka Penanggulangan Kejahatan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. Hal 37.
- Nurudin. 2012. Media Sosial Baru dan Munculnya Revolusi Proses Komunikasi. Yogyakarta. Buku Litera. Hal 53
- Pradana, Syafaat Anugrah, Rusdianto Sudirman, and Muh Andri Alvian. "Kemelitan Penegakan Hukum Terhadap Hak Kebebasan Berpendapat." *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum* 20.1 (2022): 156-168.
- Taufik, A., Wardani, W. Y., & Bari, A. (2023). Kebebasan Berpendapat dan Hak Pilih: Perspektif Pemulihan bagi Mantan Narapidana. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26143-26152.