



PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*

Aan Handriani

Fakultas Hukum Universitas Pamulang
aanhandriani@gmail.com

ABSTRACT

Legal protection for consumers in buying and selling online is very important for the development of the people's economy. Online buying and selling transactions are basically the same as buying and selling conventionally the difference is the media used. When businesses and consumers enter into an agreement, both parties are bound and have obligations and rights that must be fulfilled. The problem in this paper is how the responsibility of business actors to consumers in buying and selling through online and how the legal protection of consumers in the sale and purchase agreement via online. By using normative legal research methods. The results of the study are, First, the responsibility for businesses in buying and selling online is to provide compensation or compensation for products that are problematic. Second, legal protection for consumers of online shopping can be provided in terms of legal certainty as stipulated in the legislation governing online shopping, namely Law Number 19 of 2016 amendment to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions and Laws Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: *Consumer protection, Agreements, Buying and selling online*

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* adalah hal yang sangat penting untuk berkembangnya ekonomi masyarakat. Transaksi jual beli *online* pada dasarnya sama dengan jual beli secara konvensional yang membedakan adalah media yang digunakan. Ketika pelaku usaha dan konsumen melakukan sebuah perjanjian maka kedua pihak telah terikat dan memiliki kewajiban serta hak yang harus dipenuhi. Permasalahan dalam penulisan ini adalah bagaimana tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui *online* dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian Jual beli melalui *online*. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Hasil penelitian yaitu, *Pertama*, Tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* adalah memberikan kompensasi atau ganti rugi produk yang bermasalah. *Kedua*, Perlindungan hukum bagi konsumen belanja *online* dapat diberikan dari segi kepastian hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur belanja secara *online* yaitu Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan konsumen, Perjanjian, Jual beli online*

PENDAHULUAN

Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi *online* semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli *online* seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli online tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi *online* memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi. (Magfirah, 2009:41)

Praktik transaksi *online* banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *online*. (Barkatullah, 2009:7) Perlu ditekankan bahwa *e-commerce* atau transaksi *online* adalah rangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang diselenggarakan secara elektronik. (Sjahputra, 2010:2)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan *e-commerce* atau *online* yaitu:

1. *E-commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat informasinya

dapat diakses secara *up to date* dan terus-menerus.

2. *E-commerce* mendorong kreativitas dari pihak penjual secara cepat dan tepat dalam pendistribusian informasi yang disampaikan secara periodik.
3. *E-commerce* dapat menciptakan efisiensi waktu yang tinggi, murah dan informatif.
4. *E-commerce* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan cepat, mudah, aman, dan akurat.

Pada dasarnya pihak-pihak dalam jual beli melalui media internet atau *online*, masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban. Penjual (*merchant*) merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet, oleh karena itu, seorang penjual wajib memberikan informasi secara benar dan jujur atas produk yang ditawarkannya kepada pembeli atau konsumen. Pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan pembayaran dari konsumen. atas barang yang dijualnya, juga berhak untuk mendapatkan perlindungan atas tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dalam melaksanakan transaksi jual beli secara transaksi *online*.

Dalam penyelenggaraan *e-commerce*, penyelenggara Agen Elektronik wajib memperhatikan prinsip:

- 1) prinsip kehati-hatian;
- 2) pengamanan dan terintegrasinya sistem Teknologi Informasi;
- 3) pengendalian pengamanan atas aktivitas Transaksi Elektronik;
- 4) efektivitas dan efisiensi biaya; dan
- 5) perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuanperaturan perundang-undangan. (Putra, 2014:295-296)

Prosedur transaksi jual beli *e-commerce* atau *online*, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang

dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara internet ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, akan tetapi berhubungan melalui internet. Perjanjian dapat dilakukan via sms, dan mencapai kesepakatan antara penjual dan pembeli. (Yunita, 2016:33-34)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian dengan cara studi kepustakaan dan mengkaji peraturan perundang-undangan. (Ali, 2016:24)

PERMASALAHAN

Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: *pertama* bagaimana tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui *online*? *Kedua* bagaimana perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam perjanjian Jual beli melalui *online*?

PEMBAHASAN

Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Online

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jual beli dengan konsumen. Pasal 24 menyatakan “pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :

- 1) pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- 2) pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang

dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Tanggung jawab pelaku usaha ini menurut Gunawan Wijaya selalu berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen, termasuk dalam perjanjian jual beli di dalam hukum perlindungan konsumen tanggung jawab pelaku usaha dikenal dengan istilah *product liability*. (Wijaya, 2000:59)

Perkembangannya akibat globalisasi perdagangan dunia dan kemajuan teknologi, memunculkan sistem jual beli melalui *online* (*e-commerce*). *E-commerce* bukan hanya perdagangan yang dilakukan melalui *online* saja sebagaimana yang dipahami banyak orang selama ini, melainkan pula meliputi setiap aktifitas perdagangan yang dilakukan melalui atau menggunakan media elektronik lainnya. *E-commerce* pada prakteknya banyak diartikan dengan perdagangan yang dilakukan dengan menggunakan internet.

Menurut *World Trade Organization* (WTO), cakupan *e-commerce* meliputi bidang produksi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang dan/atau jasa melalui elektronik. OECD (*Organization For Economic Cooperation and Development*) menjelaskan bahwa *e-commerce* adalah transaksi berdasarkan proses dan transmisi data secara elektronik. (Suherman, 2002:179)

E-commerce menghubungkan pelaku usaha, konsumen dan komunitas lainnya melalui transaksi elektronik untuk melakukan perdagangan barang, jasa dan informasi lainnya. Kondisi ini menyebabkan jarak bukan lagi hambatan dalam dunia bisnis. Perkembangan menyolok teknologi internet membuat suatu produk dapat dipasarkan secara global dalam situs web, sehingga setiap orang dimanapun dapat langsung mengakses situs tersebut untuk melakukan transaksi secara *online*.

Keunikan pengaturan tentang *e-commerce* yaitu pelaku usaha dan konsumen tidak berhubungan secara langsung dan tidak membuat kesepakatan secara langsung. Aspek ini merupakan kelemahan terutama apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi dan mengabaikan hak-hak konsumen sebagaimana sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah Undang-Undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan semuanya dalam perjanjian. Apa yang diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa) atas kerugian yang dialami konsumen. Di dalam *contractual liability* terdapat suatu perjanjian atau kontrak (hubungan langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen.

Pasal 1320 KUHPperdata menyebutkan ada 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian yaitu:

- 1) kata sepakat antara para pihak yang membuat perjanjian artinya kesepakatan yang dibuat itu dilakukan dengan sadar tanpa paksaan, kekhilafan, ataupun penipuan;
- 2) kecakapan untuk melakukan tindakan hukum;
- 3) hal tertentu dan;
- 4) sebab yang halal (legal).

Syarat kesatu dan kedua disebut sebagai syarat subjektif yang apabila tidak terpenuhi maka salah satu pihak dapat

meminta pembatalan perjanjian yang telah dibuat. Syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif yang apabila tidak terpenuhi berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum.

Karena dalam transaksi elektronik antara penjual dan pembeli tidak saling bertemu, sehingga identifikasi penjual dan juga pembeli adalah factor esensial dalam menentukan tanggung jawab kontraktual yang muncul akibat perjanjian *online*. pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas mengenai barang dan informasi lainnya sehingga kalau terjadi kesalahan data/informasi adalah tanggung jawab pelaku usaha itu sendiri.

Sebagaimana diketahui pasal 19 yang dimaksud mengatur tanggungjawab ganti rugi, pasal 22 tentang tanggung jawab pembuktian unsur kesalahan dalam perkara pidana, dan pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Badan Peradilan di tempat kedudukan konsumen, maka berdasarkan ketentuan pasal 28 ini bahwa beban pembuktian unsur "kesalahan" dalam gugatan ganti kerugian merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini memerikan konsekuensi hukum bahwa pelaku usaha yang dapat membuktikan kerugian bukan merupakan kesalahannya terbebas dari tanggung jawab kerugian.

Sehubungan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli melalui *online* pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawaban, apalagi kalau produk yang ditransaksikan itu cacat dan merugikan konsumen. Pelaku usaha yang menawarkan produk yang dijual kepada konsumen harus menyediakan informasi yang lengkap, jelas, dan benar hal ini untuk mengantisipasi ketika adanya kesalahan dalam bertransaksi.

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab

pelaku usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat dari kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan, atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak hanya berupa sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Nugroho, 2008:164)

Tanggungjawab pelaku usaha dalam pasal 19 antara lain:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Asas hukum yang umum berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada

pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut :

1. Telah terjadi kerugian terhadap konsumen,
2. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha,
3. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut
4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhak mengajukan gugatan (Pasal 46 ayat 1),
5. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketanya melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. (Samsul, 2004:46)

Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.

- b) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
- c) Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul. (Muru, 2004:148)

Adapun yang dimaksud dengan *negligence* adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan (*standard of conduct*) yang ditetapkan oleh undang-undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap risiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat, kurang hati-hati.

- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*)

Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik.

Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan.

- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *commonsense* dapat dibenarkan. Akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapkan secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi.

- 4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Berkaitan dengan lemahnya kedudukan konsumen penggugat dalam hal membuktikan kesalahan ataupun *negligence* nya pelaku usaha tergugat karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memuaskan untuk itu, maka dalam perkembangannya, pengadilan-pengadilan di Amerika Serikat menempuh cara lain untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha, yaitu dengan mempergunakan prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) tersebut.

Strict liability adalah bentuk khusus dari tort (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.

Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku

usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.

- 5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability).

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui *Online*

Kegiatan jual beli secara *online* merupakan cara baru yang cukup berkembang saat ini, sebab dapat memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhan berbelanja. Transaksi *online* menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain lebih praktis serta mudah dan dapat dilakukan kapanpun selama memiliki koneksi internet, namun di sisi lain memiliki dampak negatif yaitu timbulnya permasalahan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. (Maniyati, 2000:41) Kemungkinan terjadinya kasus penipuan juga begitu besar, disebabkan oleh kurangnya informasi yang seringkali diterima oleh konsumen. Walaupun secara keabsahan proses transaksi sudah dijelaskan pada Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) pada 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.” Jelas ini menjadi pekerjaan tambahan untuk memberi rasa nyaman untuk kedua belah pihak baik penjual maupun konsumen. Oleh karena itu, maka keperluan adanya perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi *online* sangat diperlukan terutama karena konsumen memiliki hak secara universal harus dilindungi yakni hak atas keamanan dan keselamatan serta hak atas informasi yang benar.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 21 angka 2 mengatur tentang perlindungan hukum yang dibuat oleh para pihak, yaitu :

1. Jika transaksi dilakukan dengan sendiri, segala akibat hukum yang ditimbulkan menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
2. Jika transaksi tersebut dilakukan dengan pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan perjanjian transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
3. Jika transaksi tersebut dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan perjanjian transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik tersebut.

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 transaksi online. Beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan kasus penipuan pada 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.

Dengan demikian perlu adanya kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi *online*. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen. Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal ini disamping keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli online diperlukan karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga pelaku bisnis *online*.

Perlindungan hukum untuk konsumen terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan sebagaimana yang dijelaskan

dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam hal ganti kerugian yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen yang menyebutkan bahwa "*Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan*".

Perlindungan Hukum dalam hal alat bukti Elektronik. Hukum pembuktian dalam transaksi elektronik Indonesia masih mendasarkan ketentuannya pada KUHPerdara, bahwa alat-alat bukti yang dapat digunakan dan diakui di depan sidang pengadilan perdata masih sangat limitative sesuai yang disebutkan dalam pasal KUHPerdara. (Prasetyo, 2006:20)

Di Negara Indonesia sebenarnya ada beberapa hal yang mengarah kepada penggunaan dan pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah, misalnya:

- 1) Dikenalnya *online* trading dalam kegiatan bursa efek;
- 2) Pengaturan mikro film sebagai media penyimpanan dokumen Perusahaan yang telah diberi kedudukan sebagai alat bukti tertulis otentik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan. Namun demikian pengaturan semacam ini tidak dapat menunjang dan mengakomodir jalannya *cyberspace* pada umumnya dan transaksi *e-commerce* pada khususnya. (Ahmad M. Ramli, 2007:56)

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban-kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Tidak bisa dipungkiri bahwa seringkali konsumen tidak memperoleh manfaat yang maksimal, atau bahkan dirugikan dari mengkonsumsi suatu barang/jasa. Namun setelah diselidiki, kerugian tersebut terjadi karena konsumen tidak mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah disediakan oleh pelaku usaha.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Tak jarang pula konsumen tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau

mengkonsumsi barang. Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung si konsumen telah merampas hak-hak orang lain.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Ketentuan ini sudah jelas, ada uang, ada barang.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, patut diartikan sebagai tidak berat sebelah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Pengaturan hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dapat bersumber pada peraturan perundangan yang bersifat umum dan juga perjanjian/kontrak yang bersifat khusus.

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK adalah:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha, sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan

jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut ketentuan Pasal 1 huruf 10 UU ITE dinyatakan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya”. Merujuk kepada hal tersebut, menyimpulkan bahwa, (Sastrawidjaja, 2005:173) :

- 1) Belanja secara *online* atau *electronic commerce (e-commerce)* sebenarnya memiliki dasar hukum perdagangan biasa (perdagangan konvensional atau jual beli biasa atau jual beli perdata);
- 2) *E-commerce* merupakan perdagangan konvensional yang bersifat khusus karena sangat dominan peranan media dan alat-alat elektronik.

Sebagai suatu perdagangan biasa, jual beli *online* tunduk dan patuh pada ketentuan Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPperdata. Menurut Pasal 1457

KUHPperdata, “Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Pada Pasal 1458 KUHPperdata tertulis “Jual beli itu dianggap terjadi antara ke dua belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.

Dari kedua ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa:

- 1) Jual beli merupakan suatu perjanjian sehingga terhadapnya berlaku ketentuan perikatan dalam Buku III KUHPperdata;
- 2) Jual beli merupakan perjanjian konsensual yaitu sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat mengenai barang dan harganya;
3. Hak-hak dan kewajiban para pihak sudah terjadi sejak adanya kata sepakat meskipun harga belum dibayar dan barang belum diserahkan.

Dalam belanja *online*, suatu produk barang/jasa, konsumen selalu menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dibelinya. Pelaku usaha cenderung ingin memperoleh keuntungan ekonomis dari transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak tersebut akan mudah dicapai apabila keduanya melaksanakan kewajiban secara benar dan dengan dilandasi itikad baik.

Berdasarkan sudut pandang konsumen, menurut terdapat beberapa hal yang diinginkan oleh konsumen pada saat hendak membeli suatu produk, antara lain: (Arief Mansur, 2005:155)

- 1) Diperolehnya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli;
- 2) Keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya baik bagi kesehatan maupun keamanan jiwanya;

- 3) Produk yang dibeli cocok sesuai dengan keinginannya, baik dari segi kualitas, ukuran, harga, dan sebagainya;
- 4) Konsumen mengetahui cara menggunakan;
- 5) Jaminan produk yang dibelinya dapat berguna dan berfungsi dengan baik;
- 6) Jaminan apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan, konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.

PENUTUP

Kesimpulan

Tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam jual beli *online* adalah memberikan pelayanan, memberikan informasi produk yang dijual dengan jujur, jelas dan menjamin produk yang dijual sampai ke tangan pembeli dengan aman, termasuk juga memberikan kompensasi atau ganti rugi produk yang bermasalah. Sesuai yang diatur di dalam pasal 9 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. pada prinsipnya pelaku usaha dapat dituntut pertanggungjawaban dalam transaksi elektronik lewat pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Pertanggungjawaban produk (*product liability*) apabila ternyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha telah merugikan konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen belanja *online* dapat diberikan dari segi kepastian hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur belanja secara *online* yaitu Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberadaan kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 18 (1) Undang-Undang Nomor 19

tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diakui dan memiliki kedudukan sama dengan kontrak jual beli secara konvensional. Melalui kontrak elektronik, konsumen dapat menuntut pelaku usaha jika muncul persengketaan akibat transaksi elektronik tersebut.

SARAN

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan oleh penulis maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut, *pertama*, kepada pihak konsumen yang hendak melakukan transaksi dimedia internet kiranya lebih memperhatikan unsur kehati-hatian dalam melakukan transaksi, kenali terlebih dahulu alamat *web* yang menyediakan jasa jual beli dimedia internet serta memahami hak dan kewajiban penjual dan pembeli. *Kedua*, perlunya penjelasan yang dini terhadap konsumen dalam melakukan transaksi dimedia internet, dikarenakan transaksi yang dilakukan oleh kedua belah pihak ialah transaksi yang berbentuk (*digital electronic economy*).

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum, cet. VIII*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.
- Barkatullah & Halim, Abdul, *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*, Yogyakarta, Pascasarjana FH UII Press, 2009.
- Halim, Abdul & dkk, *Bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, 2006.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Magfirah, Ester Dwi, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Jakarta, Grafikatama Jaya, 2009.
- Mansur, Arief, & dkk, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung, PT Refika Aditama, 2005

- Miru, Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2004.
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara*, Jakarta, Prenada Media Grup, 2008.
- Putra, Setia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce* Volume 4 No. 2 Februari-Juli 2014.
- Ramli, Ahmad M, & dkk, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang:Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta, Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007.
- Samsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia, 2004.
- Sastrawidjaja, Man S, *Bunga Rampai; Hukum Dagang*, Bandung, PT Alumni, 2005.
- Sjahputra, Iman, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, PT.ALUMNI, 2010.
- Suherman, Ade Manan, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2002.
- Syawali, Husni dan Neni Sri Maniyati, *Aspek Hukum Transaksi Online*, Bandung, CV. Mandar Maju, 2000.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Wijaya, Gunawan, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Yunita, Dwi, *Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Pada Website Online*, Fakultas Syariah dan Hukum Makassar, Uin Alauddin, 2016.