

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi dalam E-Commerce Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Imma Rahmani Hasanah

Fakultas Hukum Universitas Pamulang

immahrahmani@gmail.com

ABSTRAK

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu perjanjian. Perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji melakukan sesuatu hal. Penelitian ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik Logam Mulia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun tujuan penelitian ini agar mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen dalam bertaransaksi secara elektronik jika terjadi wanprestasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara empiris atau secara lapangan dan didukung oleh sumber data primer sebagai kajian kepustakaan meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini menerpakan pendekatan lapangan dengan cara wawancara dan observasi kepada pihak-pihak yang melakukan transaksi. Ketentuan-ketentuan yang melindungi hak-hak konsumen dalam peraturan perundang-undangan tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh konsumen yang mengalami wanprestasi. Dengan perkembangan internet pada saat ini, maka terbangun sebuah sistem perdagangan dunia maya. E-Commerce atau perniagaan elektronik merupakan semua bentuk transaksi perdagangan barang ataupun jasa yang menggunakan media perantara internet. Dengan belanja online atau secara elektronik ini, memudahkan banyak pihak dalam hal bertransaksi. Akan tetapi tetap saja, orang yang ingin bertindak curang masih banyak di sekitar kita. Sehingga hukum Indonesia pun menyiapkan Undang-Undang untuk menjerat pelaku penipuan dalam transaksi elektronik (e-commerce). Penelitian ini menyimpulkan dalam transaksi secara elektronik harus tetap mengacu terhadap undang-undang sebagai pedoman dalam penerapan aturan hukum, dan terhadap pihak-pihak yang melakukan kegiatan tersebut harus bertanggung jawab serta apabila terjadi wanprestasi dalam kegiatan transaksi tersebut maka harus diselesaikan tanpa merugikan pihak lainnya.

Kata Kunci : Perjanjian, Transaksi Elektronik, Wanprestasi

ABSTRACT

An agreement is an event where a person promises to another person or where two people promise each other to carry out an agreement. An agreement is a legal relationship regarding property between two parties, in which a party promises or is deemed to have promised to do something. This research is entitled Legal Protection for Consumers Due to Default in Precious Metal Electronic Transactions in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this study is to find out how to

protect consumers in electronic transactions in the event of a default. This study uses empirical or field research methods and is supported by primary data sources as a literature review including Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In this study, a field approach was applied by means of interviews and observations of the parties involved in the transaction. The provisions that protect consumer rights in these laws and regulations have not been properly utilized by consumers who experience default. With the development of the internet at this time, a virtual trading system has been built. E-Commerce or electronic commerce are all forms of trade transactions of goods or services that use internet intermediary media. With online or electronic shopping, it makes it easier for many parties in terms of transactions. However, there are still many people who want to act dishonestly around us. So that Indonesian law also prepares laws to ensnare perpetrators of fraud in electronic transactions (e-commerce). This study concludes that electronic transactions must still refer to the law as a guide in applying the rule of law, and the parties carrying out these activities must be responsible and if there is a default in the transaction activity, it must be resolved without harming the other party.

Keywords: *Agreement, Electronic Transaction, Default.*

PENDAHULUAN

Transaksi elektronik/digital merupakan suatu perjanjian jual beli sama dengan jual beli konvensional yang biasa dilakukan masyarakat pada umumnya. Perbedaan jual beli konvensional dan e-commerce terletak pada media yang digunakan, pada transaksi konvensional media yang digunakan berupa kertas (*paper based transaction*) sedangkan pada transaksi e-commerce transaksi dilaksanakan secara (*paper less transaction*) menggunakan dokumen digital (*digital document*). Transaksi digital tidak hanya memvirtualkan dokumen transaksi, tetapi juga soal fasilitas dan penetrasi jaringan internet. Selain itu juga soal kemampuan masyarakat dalam menggunakan media digital.

Dengan sistem e-commerce ini seorang penjual (*seller*) tidak harus bertemu langsung (*face to face*) dengan pembeli (*buyers/consumers*), dalam suatu transaksi dagang. Transaksi bisa terjadi hanya lewat surat menyurat melalui email, telekopi dan lain-lain. Pembayaran (*payment*) bisa dilakukan juga melalui internet. Pesan data (*Data message*) yang berisi perjanjian dan kesepakatan kontrak (*aggreement*) bisa disampaikan oleh salah seorang diantara pihak yang terkait kepada pihak lain secara langsung atau melewati mediator melalui jasa elektronik seperti internet, ekstranet, email dan lainnya. Dilihat dari kasus wanprestasi dalam dunia bisnis transaksi elektronik dapat diuraikan yaitu perlindungan hukum apa saja yang dapat melindungi konsumen dalam hal wanprestasi transaksi elektronik dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan melalui transaksi elektronik jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”⁴ Perjanjian sering disebut juga

dengan persetujuan, yang berasal dari bahasa Belanda yakni *overeenkomst*.¹

Sudikno mengemukakan Perjanjian merupakan satu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain, dimana subyek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subyek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.²

R. Subekti mengemukakan perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.”³

Menurut Salim HS, Perjanjian adalah "hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya."⁴

Perjanjian adalah suatu peristiwa yang terjadi ketika para pihak saling berjanji untuk melaksanakan perbuatan tertentu. Menurut Subekti perjanjian adalah peristiwa ketika seorang atau lebih berjanji melaksanakan perjanjian atau saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.⁵ Dari ketentuan mengenai perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata serta syarat sahnya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata dapat diambil pengertian bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum yang menimbulkan ikatan antara satu pihak dengan pihak yang lain. Dimana perjanjian tersebut dilakukan dengan sepakat tanpa ada suatu paksaan baik itu dari salah satu pihak yang mengadakan perjanjian maupun dari pihak yang tidak terlibat dalam perjanjian tersebut.

Perjanjian memiliki peran yang sangat penting dalam hubungan keperdataan. Dengan adanya perjanjian tersebut, akan menjadi jaminan hukum bagi para pihak dan menjadi bukti bahwa benar-benar telah dilakukan suatu perjanjian. Apabila dikemudian hari terdapat perselisihan akibat hubungan hukum tersebut, maka para pihak melihat kembali perjanjian yang telah disepakati.

Para sarjana Hukum Perdata pada umumnya berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan tersebut tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena hanya mengenai perjanjian sepihak saja dan dikatakan\ terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal yang mengenai janji kawin, yaitu perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga, tetapi, bersifat istimewa karena diatur dalam ketentuan-ketentuan tersendiri sehingga Buku III KUH Perdata secara langsung tidak berlaku terhadapnya juga mencakup perbuatan melawan hukum, sedangkan di dalam perbuatan melawan hukum ini tidak ada unsur persetujuan.

B. Transaksi Elektronik

Secara umum, pengertian transaksi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi yang mana kegiatan ini mampu mengubah jumlah harta atau finansial yang sebelumnya mereka miliki. Biasanya pada suatu bisnis terdapat administrasi transaksi yang bertugas untuk mencatat perubahan finansial yang terjadi pada perusahaan. Pengertian transaksi tidak hanya dijabarkan secara umum saja, namun juga ada beberapa ahli yang memberikan pendapat mereka mengenai pengertian transaksi.

¹ Leli Joko Suryono, 2014, *Pokok-pokok Perjanjian Indonesia*, LP3M UMY, Yogyakarta, hal. 43

² Sudikno, 2008, *Ilmu Hukum*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, hal. 65

³ R. Subekti, *Op.Cit*, hal.1.

⁴ Salim MS, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008. hal. 27

⁵ Yapiter Marpi, S.Kom, S.H., M.H, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, PT. Zona Media Mandiri, Tasikmalaya, hal. 40.

Para ahli tersebut adalah:

Menurut Indra Bastian (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM), transaksi adalah sebuah bentuk pertemuan antara pembeli dengan penjual. Yang mana pertemuan ini menghasilkan keuntungan bagi kedua belah pihak yang ditunjukkan dengan adanya bukti nyata. Seperti dokumen dan data yang diinput pada sebuah jurnal melalui proses pencatatan data. Sedangkan menurut Mursyidi dalam Buku Akuntansi (2010), pengertian dari transaksi yaitu suatu kegiatan dalam dunia bisnis yang tidak hanya melibatkan proses jual beli ataupun pembayaran dan penerimaan saja. Namun terdapat proses yang berdampak pada untung, rugi, arus, ataupun kegiatan lain yang bisa diukur dengan uang.

C. Wanprestasi

Wanprestasi adalah suatu tindakan penyimpangan oleh pihak yang mengadakan perjanjian dalam keadaan yang tidak memaksa terhadap perjanjian yang telah disepakatinya sehingga berakibat pada timbulnya kerugian pada pihak lawan dalam perjanjian tersebut. Wanprestasi hanya dapat terjadi dalam proses pelaksanaan setelah sebuah perjanjian dinyatakan telah disepakati secara sah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 KUHPdata, perjanjian adalah suatu perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang atau lebih. Dengan demikian, perjanjian menerbitkan suatu perikatan hak dan kewajiban antara para pihak dalam perjanjian, sehingga pihak yang tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati tersebut, dinyatakan wanprestasi. Dengan demikian, wanprestasi bermula dari adanya kesepakatan para pihak untuk membuat perjanjian, dengan sejumlah klausul yang mengandung sejumlah hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari antara kedua belah pihak (dalam perjanjian timbal balik). Seluruh klausula tersebut disampaikan, dinegosiasikan dan akhirnya disusun secara seimbang berdasarkan kesepakatan bersama dari kedua belah pihak yang membuatnya. Dalam proses pembicaraan atau negosiasi pada saat penyusunan perjanjian masing-masing pihak mengajukan seperangkat hak yang diharapkan dari pihak lawan dengan menawarkan seperangkat kewajiban yang diitikadkan untuk diberikan kepada pihak lawan sebagai kompensasi dari hak yang dimintakan tersebut. Pada sisi yang lain, salah pihak juga akan menawarkan sejumlah kewajiban agar dipenuhi oleh pihak lawan untuk mengimbangi sejumlah hak yang diminta oleh pihak lawan atau justru menawarkan sejumlah hak kepada pihak lawan sebagai kompensasi untuk mengimbangi sejumlah kewajiban yang nantinya diharapkan disepakati untuk dipenuhi pihak lawan. Artinya, dalam negosiasi, terjadi proses pemahaman dan penghargaan terhadap pihak lawan sehingga masing-masing dapat menemukan kata sepakat terhadap setiap hak dan kewajiban yang akan ditetapkan dalam perjanjian.¹⁰ Dalam perjanjian timbal balik yang baik, seharusnya terdapat keseimbangan antara bobot hak dan kewajiban yang disepakati oleh masing-masing pihak. Keseimbangan tersebut merupakan dasar dari kesediaan para pihak untuk menerima dan menyepakati setiap klausula hak dan kewajiban yang dalam istilah perjanjian dikenal sebagai prestasi. Setiap prestasi harus dilaksanakan karena merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keseimbangan tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian penulis tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik” ini adalah merupakan suatu penelitian hukum yuridis normatif yaitu penelitian terhadap bahan hukum berupa perundang-undangan atau hukum tertulis. Sesuai dengan judul dan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dan supaya dapat memberikan hasil yang bermanfaat maka penelitian ini

dilakukan dengan penelitian Yuridis Normatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dilanjutkan dengan pendekatan Undang-Undang (statute approach) dan pendekatan konseptual. Dengan pendekatan Perundang-undangan (statute approach) biasanya digunakan untuk mempelajari peraturan perundang-undangan yang persamaannya masih memiliki celah atau bahkan pelanggaran, baik pada tataran teknis maupun dalam pelaksanaannya di lapangan. Pendekatan ini dilaksanakan dengan mengkaji semua peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan (legal issues). Setelah pengumpulan data dilakukan, Penulis menganalisis data yang terkumpul dengan menggunakan metode analisis preskriptif, yaitu analisis berdasarkan data yang terkumpul untuk memperoleh petunjuk yang sesuai. Akhirnya, ditarik kesimpulan dan rekomendasi mengenai apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang diangkat oleh penelitian ini.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hal Wanprestasi Pada Transaksi Elektronik

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

1. Tanggung Jawab Atas Dasar Kesalahan (liability based on fault)

Prinsip liability based on fault adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana maupun perdata. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

2. Praduga selalu bertanggungjawab (presumption of liability)

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Maka dari itu beban pembuktian terdapat pada si tergugat.

3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (presumption of nonliability)

Lingkup transaksi konsumen dalam prinsip ini sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

4. Tanggung jawab mutlak (strict liability)

Prinsip ini menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari prinsip ini, misalnya keadaan memaksa (force majeure).

Keadaan memaksa ini adalah keadaan yang terjadi diluar kuasa dari para pihak yang bersangkutan, seperti terjadi bencana alam. Secara umum prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha (produsen), yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.¹³

5. Pembatasan tanggung jawab (limitation of liability)

Prinsip ini sangat disenangi oleh produsen untuk dicantumkan sebagai klausul pengecualian kewajiban dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Dalam UUPK sendiri mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha pada umumnya dalam Pasal 19 yaitu:

- a) Memberi ganti rugi atas kerusakan
- b) Memberi ganti rugi atas pencemaran
- c) Memberi gantirugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan.

Jangka waktu penggantian kerugian ini dilakukan dalam waktu paling lama 7

(tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dalam wanprestasi transaksi elektronik, prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sangat berperan penting dan berlaku karena dalam prinsip ini pelaku usaha harus bertanggungjawab atas kerugian konsumen tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya. Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE telah mengatur bahwa jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Ketentuan mengenai ganti kerugian telah diatur dalam Pasal 1243 dan 1246 KUH Perdata, sedangkan dalam Pasal 24 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang menjual barang atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain tidak melakukan perubahan terhadap barang dari pelaku usaha tersebut, dan pada Pasal 24 ayat (2) menyatakan pelaku usaha dapat terbebas dari tanggung jawab apabila pelaku usaha lain melakukan perubahan atas barang dari pelaku usaha.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Perlindungan hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum memberikan keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh seseorang demi menjaga keamanan dalam melakukan sebuah transaksi khususnya dalam transaksi elektronik, untuk menghindari wanprestasi dari salah satu pihak. Macam-macam wanprestasi dalam transaksi elektronik yang dialami oleh konsumen diantaranya seperti:

1. Barang tidak dikirim setelah konsumen melakukan transfer dana yang disepakati
2. Terdapat cacat tersembunyi dalam barang yang diterima konsumen
3. Barang tidak dikirim sesuai waktu yang telah diperjanjikan
4. Barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan
5. Kualitas barang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan

Dilihat dari kasus wanprestasi dalam dunia bisnis transaksi elektronik yang merugikan konsumen dapat diuraikan perlindungan hukumnya dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pada dasarnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum dalam bentuk perundang-undangan tertentu (undang-undang, peraturan pemerintah) yang bersifat umum dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi atau isi perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.

Dalam UUPK sendiri perlindungan mengenai hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 yang menyebutkan hak-hak konsumen, disisi lain kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7, terkait dengan tindakan wanprestasi dalam kasus- kasus diatas dalam Pasal 7 huruf g UUPK menyatakan kewajiban pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Beberapa kasus wanprestasi yang terjadi lebih didominasi oleh tidak sesuainya barang yang dipesan dengan barang yang diterima, hal tersebut dengan tegas dilarang oleh UUPK dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f yang menyatakan pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak menepati perjanjian yang

telah disepakati berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (litigasi).⁶ Namun konsumen juga diberi pilihan dalam menyelesaikan sengketanya melalui jalur non-litigasi atau diluar pengadilan, ketentuan ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak.⁷ Pada penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi), UUPK memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hal tersebut berlaku untuk gugatan secara perseorangan (konsumen atau ahli warisnya) sedangkan gugatan secara kelompok (class action) hanya dapat dilakukan melalui peradilan umum.

Dilihat dari definisi transaksi elektronik menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tersebut bahwa perdagangan atau bisnis yang dilakukan dengan media elektronik juga termasuk sebagai bagian dari transaksi elektronik. Dalam melakukan transaksi perdagangan melalui media elektronik, perjanjian para pihak tetap berlaku. Kesepakatan para pihak dalam transaksi elektronik terjadi ketika penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima, hal tersebut diatur dalam Pasal 20 ayat (1) UU ITE.

Syarat sahnya suatu perjanjian dalam kontrak elektronik diatur dalam Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 82/2012) menyebutkan perjanjian elektronik dianggap sah apabila :

1. adanya kesepakatan para pihak
2. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terdapat hal tertentu
3. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Ketentuan perlindungan hukum yang diperoleh konsumen telah tertuang dalam Pasal 49 ayat (3) PP 82 Tahun 2012 yang menyatakan pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.⁸

Apabila tindakan-tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha namun pelaku usaha tidak memiliki itikad baik, konsumen dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha yang melakukan sistem elektronik tersebut, hal ini tertuang dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE dan dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE yang menyatakan konsumen juga dapat menyelesaikan sengketanya melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik juga terdapat dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE yang berbunyi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Pasal 18 ayat (1) UU ITE berbunyi transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, dan dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE mengatur tentang perbuatan yang dilarang dan/atau perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hal.126

⁷ Susanti Adi Nugraha, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal.98

⁸ A.A.Bintang Evitayuni Purnama Putri, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik Di Indonesia*", Jurnal, Fakultas Hukum Universitas Udayana Denpasar, hal.4

transaksi elektronik. Apabila ditemukan perbuatan seperti yang diatur dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE, maka diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 Miliar, ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE.

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat wanprestasi dalam transaksi elektronik adalah dengan cara memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
2. Berdasarkan pengaturan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, perbuatan pelaku usaha harus mengacu pada prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Sabian Usman, 2009, Dasar-Dasar Sosiologi, Pustaka Belajar, Yogyakarta. Departemen Pendidikan Nasional, 2005, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta.
- Triton PB, 2006, Mengenal E-Commerce dan Bisnis di Dunia Cyber, Argo Publisher, Yogyakarta
- Satjipto Rahardjo, 1980, Hukum dan Masyarakat, Angkasa Bandung, Semarang, Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2007, Hukum Perlindungan Konsumen, ed.1, PT.
- Raja Grafindo Persada, Jakarta Janus Sidabalok, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Cet. Ke-3, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Bambang Sunggono, 2015, Metode Penelitian Hukum, Rajawali Pres, Jakarta
- Sukarni, 2007, Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha, Pustaka Sutra, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta
- Susanti Adi Nugraha, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Jurnal

- A.A.Bintang Evitayuni Purnama Putri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik Di Indonesia", Jurnal, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar
- Nyoman Samuel Kurniawan, "Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian Dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan (Studi Komparatif Dalam Perspektif Hukum Perjanjian Dan Kepailitan), Jurnal, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik,

Internet

<https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/>
Saiful Anam & Patners, <https://www.saplax.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/>
<https://aptika.kominfo.go.id/2019/08/undang-undang-ite/>
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/syarat-dan-kekuatan-hukum-alat-bukti-elektronik-cl5461>