



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 15350-15362

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Rajali Rambe^{1✉}, Beby Sendy², Hasdiana Juwita Bintang³

Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Email: ramberaja409@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini membahas Perkembangan internet dan teknologi pada bidang bisnis khususnya jual beli online (*e-commerce*) semakin hari semakin berkembang pesat, sehingga hal tersebut menimbulkan peningkatan minat masyarakat akan *e-commerce*. Salah satu bentuk dari perkembangan *e-commerce* yakni dengan hadirnya *marketplace*. *Marketplace* merupakan wadah untuk melakukan kegiatan jual beli online. Maraknya kasus barang tidak sesuai gambar yang terjadi di *marketplace* menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli online. Konsumen berhak untuk memperoleh informasi gambar yang jelas terkait barang yang akan dibeli. Pedagang pada *marketplace* harus mengetahui bagaimana tanggung jawab mereka dalam melakukan transaksi elektronik di *marketplace* sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelian barang melalui *e-commerce* menurut ketentuan Undang - Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* yang dirugikan. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif, spesifikasi penelitian diskriptif analitis, sumber data menggunakan data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, sedangkan metode pengumpulan data untuk data primer dengan cara wawancara, sedangkan data sekunder dengan penelusuran data kepustakaan yaitu mengkaji dokumen, peraturan, literatur, dan sebagainya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen haruslah benar-benar dilaksanakan sesuai ketentuan yang ada.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Jual Beli, Konsumen, E Commerce*

Abstract

This research discusses the development of the internet and technology in the business sector, especially online buying and selling (e-commerce), which is growing rapidly day by day, so that this has led to an increase in public interest in e-commerce. One form of e-commerce development is the presence of a marketplace. Marketplace is a place to carry out online buying and selling activities. The increasing number of cases of goods not matching the picture that occur in the marketplace shows the weak position of consumers in online buying and selling. Consumers have the right to obtain clear picture information regarding the goods to be purchased. Traders in the marketplace must know their responsibilities in carrying out electronic transactions in the marketplace so that they do not cause harm to consumers. This research aims to determine the implementation of purchasing goods through e-commerce according to the provisions of the Information and Electronic Transactions Law and to determine legal protection for consumers who carry out e-commerce transactions who suffer losses. The research method uses a normative juridical approach, analytical descriptive research specifications, data sources use primary data and secondary data consisting of primary legal materials and secondary legal materials, while the data collection method for primary data is by means of interviews, while secondary data is by searching library data, namely reviewing documents, regulations, literature, and so on. The research results show that the implementation of legal protection for consumers who carry out buying and selling transactions using e-commerce in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection must be strictly implemented in accordance with existing provisions.

Keywords: Legal Protection, Buying and Selling, Consumers, E Commerce

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi, serta pesatnya kemajuan teknologi telah mendorong pertumbuhan pengguna internet secara signifikan. Pertumbuhan pengguna internet yang sedemikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa ke calon konsumen di seluruh dunia. Sedangkan Pemenuhan kebutuhan hidup di masyarakat sangatlah penting dan menjadi hal yang sangat utama. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut masyarakat sering menggunakan transaksi jual beli. Hal ini dapat dilihat dari trend perkembangan pembelian suatu produk yang semakin pesat. Transaksi jual beli di dalam perdagangan dapat timbul jika terjadi pertemuan antara penawaran dan permintaan terhadap barang yang dikehendaki.

Tujuan utama dari proses perkembangan teknologi adalah untuk mempermudah kegiatan dan aktifitas manusia. Internet menjadi salah satu kemajuan di bidang teknologi yang berkembang dengan begitu pesat dan meliputi berbagai aspek, di antaranya adalah dalam proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan dengan transaksi jual beli. Hasil dari

perkembangan internet telah mengubah konsep jual beli dimana proses transaksi jual beli dapat dilakukan antara penjual dan pembeli tanpa perlu keduanya saling bertemu secara langsung.

Jual beli secara online dikenal dengan istilah *e-commerce*. *e-commerce* secara sederhana dapat diartikan sebagai transaksi elektronik. Jenis transaksi baru ini mempunyai ruang gerak lebih luas dalam memilih produk barang dan/atau jasa. Transaksi *e-commerce* memberikan peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan, meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional guna mewujudkan pemerataan pembangunan serta memelihara kemantapan stabilitas nasional. Salah satu upaya yang dapat dilakukan guna merealisasikan pertumbuhan ekonomi yang secara substansial di sektor perdagangan, khususnya di era globalisasi yaitu dengan cara melalui proses penerapan antara sistem perdagangan dengan Teknologi Informasi dalam mempermudah melakukan transaksi *e-commerce*. *E-commerce* adalah bisnis dengan melakukan pertukaran data (*data Interchange*) via internet di mana kedua belah pihak, yaitu *orifinator* dan *adressee* atau disebut dengan penjual dan pembeli barang dan jasa, dapat melakukan *bargaining* dan transaksi.

Dengan adanya *e-commerce*, Masyarakat bisa saja merasa diuntungkan atau dapat juga merasa dirugikan. Diuntungkan apabila pemenuhan barang tersebut sesuai dengan permintaan konsumen. Konsumen merasa dirugikan apabila barang yang dibeli oleh konsumen ternyata memiliki kecacatan. Hal ini yang sering ditemui antara pelaku usaha dan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, kondisi seperti ini oleh pelaku usaha dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha¹. Seharusnya konsumen memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan. Namun banyak konsumen yang belum menyadari bahwa ada Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Seperti halnya mengenai pembelian melalui internet secara online atau disebut juga dengan *e-commerce* dan salah satu bentuk dari perkembangan *e-commerce* yakni dengan hadirnya *marketplace*.

Berdasarkan data yang dikutip dari kompas.com pada kuartal pertama tahun 2021 total jumlah pengunjung bulanan dari 5 marketplace terbesar di Indonesia yakni sebesar 480,7 juta pengunjung, dengan peringkat pertama dikuasai oleh shopee sebesar 197,8 juta pengunjung, Lazada 161,7 juta pengunjung, Tokopedia 72,4 juta pengunjung, Bukalapak 36,8 juta pengunjung, dan Tiki 22 juta pengunjung. Besarnya minat masyarakat tersebut

berpotensi menciptakan berbagai ide bisnis dalam jual beli online. Keunggulan *marketplace* yakni memiliki sistem keamanan yang lengkap serta fasilitas jual beli online yang lebih baik dibandingkan dengan transaksi di luar *marketplace*. Meskipun memiliki keamanan yang baik, *marketplace* masih berpotensi untuk merugikan konsumen karena adanya suatu kelemahan pada *marketplace*⁸. Kelemahan tersebut misalnya seperti berbagai kecurangan yang dapat dilakukan oleh para pedagang (*merchant*) di *marketplace*, salah satunya dengan menjual barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di toko online (*online store*) mereka. Penjual memanfaatkan kelemahan yang ada di dalam *marketplace* sehingga mereka dapat mengelabui para pembelinya.

Maraknya kasus barang tidak sesuai gambar yang terjadi di *marketplace* menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli online, meskipun demikian bukan berarti penjual bebas menjual barang mereka tanpa mematuhi regulasi yang berlaku. Konsumen berhak untuk memperoleh informasi gambar yang jelas terkait barang yang akan dibeli. Pedagang pada *marketplace* harus mengetahui bagaimana tanggung jawab mereka dalam melakukan transaksi elektronik di *marketplace* sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bagi penulis, rumusan masalah yang akan dibahas dan dituntaskan pada jurnal ini adalah

1. Bagaimana pengaturan umum tentang e-commerce?
2. Bagaimana syarat sahnya perjanjian jual-beli melalui *E-Commerce*
3. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penelitian ini berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu sarana bagi pengembangan pengetahuan dan teknologi, maka metode penelitian yang diterapkan harus sesuai dengan ilmu pengetahuan dan obyek yang diteliti. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini mengadopsi pendekatan kualitatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal

pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Spesifikasi Penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analitis [9]. Dalam penelitian ini analisis dan tidak keluar dari lingkup sampel, bersifat deduktif, berdasarkan teori atau konsep atau sifat umum di aplikasikan untuk menjelaskan seperangkat data, atau menunjukkan perbandingan atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data lain. Dalam penelitian ini akan di uraikan atau digambarkan mengenai tinjauan yuridis pembelian barang lewat *E- Commerce*. Jenis data yang digunakan dalam penulisan jurnal ilmiah ini menggunakan jenis data sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian. Metode pengumpulan data untuk memperoleh suatu kebenaran dalam penelitian, maka metode pengumpulan data yang dapat digunakan oleh penulis adalah dengan mengumpulkan data – data kepustakaan, dokumen- dokumen, dan peraturan - peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini, lalu dilakukan pengkajian dan penelaahan dari informasi-informasi yang telah dibaca, didengar, dan dipelajari penulis, sehingga metode pengumpulan data ini dinamakan penelitian studi kepustakaan dan guna memperoleh hasil penelitian yang semaksimal mungkin.

Metode Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu uraian data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis dan tidak tumpang tindih sehingga memudahkan implementasi data dan pemahaman hasil analisis. Dalam hal ini setelah bahan dan data diperoleh, maka selanjutnya diperiksa kembali bahan dan data yang telah diterima terutama mengenai konsistensi jawaban dari keragaman bahan dan data tersebut selanjutnya dilakukan analisis terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian barang lewat *E-Commerce*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Umum Tentang E-Commerce

Sebelum masuk ke pengertian E-commerce, sekilas akan membahas terlebih dahulu tentang pengertian Jual-beli adalah suatu perjajian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Yang dijanjikan oleh pihak yang satu (pihak penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan oleh pihak lain, membayar harga yang telah disetujuinya. Meskipun tiada disebutkan dalam satu hal pasal undang-undang, namun sudah semestinya "harga" ini

harus berupa sejumlah uang. Karena bila tidak demikian dan harga itu berupa barang maka bukan lagi jual-beli yang terjadi, tetapi tukar- menukar atau barter. Jual-beli juga merupakan perjanjian konsensual, artinya ia sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah pada detik tercapainya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur yang pokok yaitu barang dan harga. Hal ini dijelaskan pada Pasal 1458 KUH Perdata. Menurut Volmar sebagaimana dikutip oleh Suryodiningrat mengatakan bahwa jual-beli adalah pihak yang satu penjual (*verkopen*) mengikatkan dirinya kepada pihak lainnya pembeli (*loper*) untuk memindah tangankan suatu benda dalam eigendom dengan memperoleh pembayaran dari orang yang disebut terakhir, sejumlah tertentu, berwujud uang.

E-commerce adalah suatu proses membeli dan menjual produk- produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan *computer* sebagai perantara transaksi bisnis. *E- commerce* juga dapat diartikan bahwa adanya transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen yang pembelian dan pemesanan barangnya melalui media online. Di dalam pengertian lain, *e-commerce* yakni transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan dan peralihan hak. Definisi *e-commerce* menurut David Baum (1999) adalah satu set teknologi, aplikasi-aplikasi, dan proses bisnis yang dinamis untuk menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat melalui transaksi elektronik dan pertukaran barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.

Dari berbagai definisi, terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa e-commerce memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Terjadi transaksi antara dua belah pihak;
- b. Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi; dan
- c. Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut

Pengaturan tentang *E-commerce* di Indonesia terdapat dalam adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE mengatur berbagai aspek terkait transaksi elektronik, termasuk di dalamnya aktivitas e-commerce. Cakupan UU ITE dalam E-commerce*

UU ITE mengatur hal-hal seperti:

- Keamanan dan integritas sistem elektronik yang digunakan dalam e-commerce.
- Perlindungan data pribadi konsumen.
- Tindak pidana terkait transaksi elektronik, seperti penipuan online.

UU Perdagangan: Melindungi Konsumen dan Pelaku Usaha

Selain UU ITE, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan) juga turut berperan dalam mengatur aktivitas e-commerce. UU Perdagangan melindungi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi perdagangan, termasuk transaksi elektronik.

Ketentuan Perlindungan Konsumen dalam E-commerce

UU Perdagangan mengatur mengenai:

- Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap tentang produk yang dijual secara online.
- Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jaminan dan garansi produk sesuai ketentuan.
- Prosedur penanganan keluhan dan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- Kewajiban Pelaku Usaha E-commerce*

Pelaku usaha e-commerce wajib mematuhi ketentuan UU Perdagangan, seperti:

- Mencantumkan informasi identitas usaha yang jelas dan akurat.
- Menjelaskan secara rinci kondisi, spesifikasi, dan garansi produk yang ditawarkan.
- Menyediakan mekanisme yang mudah diakses untuk penanganan keluhan konsumen.

Peraturan Pemerintah dan Keputusan Menteri terkait E-commerce Selain kedua undang-undang tersebut, pemerintah juga mengeluarkan peraturan dan keputusan menteri

Syarat Sahnya Perjanjian Jual-Beli melalui *E-Commerce*

Dasar syarat sahnya perjanjian jual beli yakni sudah tertuang di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, hal ini juga dapat menjadi acuan syarat sahnya suatu perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Karena *e-commerce* juga merupakan kegiatan jual beli yang perbedaannya dilakukan melalui media online. Hanya saja dalam jual beli melalui *e-commerce* dilakukan melalui media internet yang bisa mempercepat, mempermudah dan transaksi jual beli tersebut. Dalam UU ITE juga menambahkan beberapa persyaratan lain, misalnya:

- a. Beritikad baik (Pasal 17 ayat 2);
- b. Ketentuan mengenai waktu pengiriman dan penerimaan Informasi dan/atau Transaksi Elektronik (Pasal 8); dan

- c. Menggunakan Sistem Elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab jawab (Pasal 15).

Dalam perjanjian *e-commerce*, terdapat proses penawaran dan proses persetujuan jenis barang yang dibeli maka transaksi antara penjual (*seller*) dengan pembeli (*buyer*) selesai. Penjual menerima persetujuan jenis barang yang dipilih dan pembeli menerima konfirmasi bahwa pesanan atau pilihan barang telah diketahui oleh penjual. Setelah penjual menerima konfirmasi bahwa pembeli telah membayar harga barang yang dipesan, selanjutnya penjual akan melanjutkan atau mengirimkan konfirmasi kepada perusahaan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang yang dipesan ke alamat pembeli. Setelah semua proses terlewati, dimana ada proses penawaran, pembayaran, dan penyerahan barang maka perjanjian tersebut dikatakan selesai seluruhnya atau perjanjian tersebut berakhir.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akan dilihat terlebih dahulu dari keberadaan kontrak elektronik (*e-commerce*) menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi pihak penjual dan pembeli, serta mampu mempertemukan banyak pihak yang datang dalam wilayah berbeda dalam satu wadah yang bersifat *borderless* atau tanpa batas. Kontrak elektronik (*e-commerce*) yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik, khususnya yang menyangkut transaksi online ordernya sebagaimana dikemukakan oleh Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyu. Dalam proses jual beli melalui layanan internet ini, sebelum lahirnya kontrak elektronik (*e-commerce*) terdapat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai identitas pelaku usaha, syarat dan ketentuan kontrak, serta produk sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Yang dimaksud dengan “informasi yang lengkap dan benar” meliputi:

1. Informasi mengenai identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;

2. informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/ atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/ jasa.”

Hal tersebut di atas merupakan salah satu syarat dari sahnya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang termasuk dalam syarat *causa* yang halal, yang artinya tidak boleh bertentangan dengan undang- undang, dan jika dilanggar maka perjanjian atau kontrak tersebut dikatakan batal demi hukum. Diperlukan perlindungan hukum bagi warga Negara terhadap tindakan hukum pemerintah. Menurut Sjachran Basah, perlindungan terhadap warga Negara diberikan bila sikap tindak administrasi Negara itu menimbulkan kerugian terhadapnya, sedangkan perlindungan terhadap administrasi Negara itu sendiri dilakukan terhadap sikap tindaknya dengan baik dan benar menurut hukum baik tertulis maupun tidak tertulis.

Transaksi elektronik di dalamnya terdapat subjek hukum, dalam hal ini adalah pelaku usaha dan konsumen, melakukan transaksi perdagangan melalui teknologi informasi berupa internet sehingga melahirkan perjanjian. Dalam perjanjian ada yang disebut dengan dokumen elektronik yang dapat dijadikan sebagai alat bukti elektronik untuk menghindari adanya penyalahgunaan oleh orang yang tidak bertanggung jawab yang dapat digolongkan sebagai kejahatan dalam transaksi elektronik. Maka dari itu dibutuhkan perlindungan hukum bagi para subjek hukum yang melakukan transaksi elektronik ini. Dalam perjanjian terdapat dokumen elektronik, yang dimana pelaku usaha membuat isi dari dokumen tersebut dan berisikan aturan dan kondisi yang harus dipenuhi oleh para konsumen. Aturan tersebut digunakan sebagai perlindungan hukum bagi kedua belah pihak. Perlindungan hukum bagi kedua belah pihak adalah:

- a. Perlindungan hukum untuk pelaku usaha ditekankan dalam hal pembayaran, dimana konsumen diharuskan membayar penuh dan melunaskan pembayaran tersebut dan kemudian melakukan konfirmasi pembayaran baru setelah itu barang akan dikirimkan.
- b. Perlindungan hukum bagi konsumen terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan.

Konsumen dan pelaku usaha merupakan pihak yang harus mendapatkan perlindungan hukum. Namun fokus dari penulisan jurnal ini ialah ke perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen harus dilindungi oleh hukum karena salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan pengayoman pada masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Apabila ternyata barang yang konsumen terima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), konsumen dapat menggugat Pelaku Usaha secara perdata dengan alasan terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

Pada transaksi yang dilakukan melalui e-commerce dan transaksi secara konvensional tetapi melalui media elektronik pada dasarnya merupakan suatu hal yang berbeda. Bilamana pada transaksi konvensional itu dilaksanakan sama halnya dengan perjanjian secara konvensional, hanya terdapat sedikit perbedaan akibat dari media yang digunakan serta percakapan ataupun negosiasi yang dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha dilakukan melalui media elektronik. Sedangkan, terkait dengan transaksi e-commerce itu merupakan suatu sistem yang sengaja dibuat untuk melakukan transaksi jual beli. Setelah melakukan pembayaran, maka pelaku usaha akan memenuhi tanggung jawabnya untuk mengirimkan barang dan/jasa tersebut kepada konsumen.

Segala hal yang berkaitan dengan transaksi e-commerce dilakukan dengan menggunakan media elektronik baik dalam hal melakukan perjanjian, pembayaran hingga pengiriman. Pada dasarnya, transaksi jual beli yang dilakukan secara online (ecommerce) tidak jauh berbeda dengan transaksi jual beli yang dilakukan secara langsung atau konvensional. Hal ini disebabkan dalam proses jual beli secara online juga menimbulkan perikatan antara kedua pihak yaitu konsumen dengan pelaku usaha untuk memenuhi prestasi. Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online memang belum terdapat pengaturan hukum yang mengatur secara khusus mengenai hal tersebut. Oleh karena itu, dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli secara online juga tunduk dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hak-Hak Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Untungnya, Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat untuk melindungi konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). UU ini menjamin berbagai hak konsumen, di antaranya:

1. Hak atas Informasi yang Benar dan Jelas (Pasal 4 huruf a): Konsumen berhak mendapatkan informasi lengkap dan akurat mengenai produk yang ditawarkan, termasuk deskripsi, harga, dan ketentuan garansi.

2. Hak atas Kebebasan Memilih (Pasal 4 huruf b): Konsumen bebas memilih produk yang diinginkan tanpa tekanan atau paksaan dari penjual.
3. Hak atas Keamanan dan Keselamatan (Pasal 4 huruf c): Produk yang dibeli konsumen harus aman dan tidak membahayakan kesehatan.
4. Hak untuk Didengar Keluhannya (Pasal 4 huruf d): Konsumen berhak menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan yang wajar dari penjual.
5. Hak atas Kompensasi, Ganti Rugi, dan Penggantian (Pasal 4 huruf h): Jika konsumen dirugikan karena produk yang tidak sesuai pesanan atau cacat, mereka berhak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian barang.

Relevansi UU Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi E-Commerce

1. E-commerce termasuk dalam lingkup UU Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha di ranah e-commerce juga terikat dengan ketentuan undang-undang ini.
2. E-Commerce sebagai Pelaku Usaha (Pasal 13): UU Perlindungan Konsumen mendefinisikan pelaku usaha sebagai pihak yang menyediakan barang atau jasa untuk konsumen. Toko online dan penjual individual di e-commerce platform

Dengan demikian Kontrak Elektronik dianggap sah apabila terdapat kesepakatan para pihak; dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; terdapat hal tertentu; dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Apabila konsumen dirugikan maka pelaku usaha bisa mendapatkan sanksi Administrasi, Perdata maupun Pidana.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengacu kepada perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui media internet meliputi: perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dimulai dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sampai akibat-akibat yang timbul dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi jual beli melalui e-commerce. Upaya perlindungan konsumen juga dilakukan dengan pemberian tanggung jawab terhadap pelaku usaha dalam diadakannya kegiatan transaksi. Pelaksanaan perlindungan konsumen juga didukung dengan melibatkan beberapa pihak. Upaya hukum yang dapat dilakukan terlebih dahulu bila

terjadi wanprestasi jika didasarkan pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena pada hakikatnya pembeli itu merupakan konsumen yang diberikan perlindungan hukum. Secara garis besar upaya hukum yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa (contohnya : wanprestasi) menurut UU PK, yaitu litigasi dan non litigasi. Dari hal tersebut maka, Pemerintah memiliki peran yang penting serta bertanggung jawab dalam hal pembinaan serta pengawasan terhadap diselenggarakannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta perlu dilakukan sosialisasi UU ITE sehingga masyarakat dapat memahami dan mengetahui perihal tentang keabsahan perjanjian melalui Internet tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah Perdana D.S, "Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Penipuan dalam Transaksi Jual Beli Barang Elektronik secara Online di Kota Samarinda," Universitas Mulawarman, Samarinda, 2013.
- A. Novera and S. Turatmiyah, "Analisis Hukum Kekuatan Mengikat Jual Beli Online (E-Commerce)," *Semin. Nas.*, pp. 1–9, 2015, [Online]. Available: www.hukum.online.
- "Aspek-aspek Hukum Tentang Pemalsuan Tanda Tangan Digital dalam E-commerce." <http://elib.unikom.ac.id>.
- Andreas Viklund, "E-commerce: Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman menggunakan E-commerce." <http://jurnal-sdm.blogspot.com>.
- Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Teknologi Informasi Cybercrime*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Dewa Gede Ananta Prasetya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, and Ni Made Puspasutari Ujjanti, "Tinjauan Yuridis Industri E-Commerce dalam Melakukan Kegiatan Transaksi Online," *J. Konstr. Huk.*, vol. 3, no. 2, pp. 365–370, 2022, doi: 10.55637/jkh.3.2.4838.365-370.
- Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004.
- "<https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>, 2014."
<https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>, 2014.
- I. P. M. Suadi, N. P. R. Yuliantini, and S. N. Ardhya, "Tinjauan Yuridis Subyek Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online / E-Commerce Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *e-Journal Komunitas Yust. Univ. Pendidik. Ganesha Progr.*, vol. 4, no. 2, pp. 668–681, 2021, [Online]. Available:

file:///C:/Users/USER_CC/Downloads/apsarihadii,+52++I+Putu+Merta+Suadi+668
++681 (1).pdf.

- K. Hidayag and A. Witasari, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce)," *Pros. Konstelasi Ilm. Mhs.* ..., pp. 275–291, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/download/20466/6606>.
- Kompas, "Daftar 10 Marketplace Online Paling Ramai Pengunjung di Asia Tenggara." <https://tekno.kompas.com/read/2021/05/10/15270037/daftar-10-marketplace-online-paling-ramai-pengunjung-di-asia-tenggara?page=all>.
- Masintoh Indriyani et al, "Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System," *Justitia J. Huk.*, vol. 1, no. 2, 2017.
- Niniek Suparni, *Cyberspace Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*. 2009.
- R.M Suryodiningrat, *Perikatan-Perikatan Bersumber Perjanjian*. Bandung, 1996.
- S. S. & S. Mamud, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2001.
- Subekt, *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Internasa, 1987.
- S. B. S. Brenda Kienan, *E-commerce untuk perusahaan Kecil*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001.
- Sjachran Basah, *Perlindungan Hukum atas Sikap tindak Administrai Negara*. Bandung, 1992.