

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh:

Sinta Wulansari¹

Anak Agung Angga Primantari²

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali
(80114).

Korespondensi Penulis: Shintawulandary04@gmail.com,
AnggaPrimantari@unud.ac.id.

Abstract. *The purpose of this study is to specifically examine consumer protection in electronic transactions, focusing on both preventive and repressive measures against various forms of violations that may occur in digital transactions. The research method used in this study is normative legal research, as it focuses on analyzing laws and regulations related to consumer protection, particularly Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the provisions contained in the Law on Information and Electronic Transactions (ITE Law). The results of the study indicate that legal protection for consumers in electronic transactions has been guaranteed by existing legislation. In the event of a dispute between consumers and business actors, settlement may be pursued through non-litigation channels such as the Indonesian Consumers Foundation (YLKI), the Directorate of Consumer Protection under the Ministry of Trade, or the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). If no agreement is reached, litigation in the district court may be undertaken in accordance with applicable legal provisions. This study also emphasizes the importance of improving consumers' digital literacy to help them understand their rights and obligations in online transactions, as well as the need for active government supervision to prevent fraudulent practices or*

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

misuse of personal data in electronic commerce. Thus, legal protection for consumers should not only be reactive but also proactive in creating a safe, transparent, and just digital ecosystem.

Keywords: *Legal Review, Consumer Protection, Electronic Transactions.*

Abstrak. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengkaji secara spesifik mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, mulai dari langkah-langkah perlindungan secara preventif maupun represif terhadap berbagai bentuk pelanggaran yang mungkin terjadi dalam transaksi digital. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian hukum normatif, karena penelitian ini berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Jika terjadi konflik antara konsumen dan pelaku usaha, penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila tidak tercapai kesepakatan, maka penyelesaian dapat ditempuh melalui jalur litigasi di pengadilan negeri sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya peningkatan literasi digital konsumen agar mampu memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi daring, serta perlunya pengawasan aktif dari pemerintah untuk mencegah praktik curang atau penyalahgunaan data pribadi dalam perdagangan elektronik. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya bersifat reaktif tetapi juga proaktif demi menciptakan ekosistem digital yang aman dan berkeadilan.

Kata Kunci: Tinjauan Yuridis, Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik.

LATAR BELAKANG

Di zaman modern ini, orang gemar sekali melakukan transaksi jual beli, jual beli sendiri merupakan transaksi saling tukar menukar barang antara satu dengan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Orang-orang jadi semakin mudah untuk

saling berinteraksi dan bertransaksi melalui internet atau online, bahkan dalam jarak yang cukup jauh sekalipun. Dengan adanya jual beli online ini kebutuhan dapat dipenuhi dengan cepat tanpa harus repot-repot mencari keluar dan juga dapat menghemat waktu dan energi. Internet merupakan salah satu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, beberapa yang dapat dilakukan yaitu, untuk menjelajah mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui email, dan perdagangan.¹ Berkembangnya teknologi yang ada di masyarakat, membuat manusia lebih mudah dalam mengakses berbagai hal melalui teknologi digital yang ada. Perkembangan yang demikian pesat ini membawa pengaruh yang cukup luas cangkupannya terhadap kehidupan sosial masyarakat, yang mana hal tersebut juga dapat membuat dan mampu merubah pola hidup dan interaksi dalam kehidupan.²

Pola perubahan yang terasa adalah yang biasanya komunikasi dengan sesama secara langsung sekarang komunikasi dapat menggunakan media yang mana hal itu memudahkan sesama untuk berkomunikasi, yang biasanya berbelanja langsung ke toko namun seiring dengan perkembangan teknologi yang ada transaksi jual beli dapat dilakukan melalui media elektronik yang ada. Selain itu perkembangan teknologi yang ada juga menguntungkan dalam aspek ekonomi terutama dalam hak bertransaksi dengan menggunakan internet yang biasa dikenal dengan *e-commerce*.³ Kementerian Perdagangan atau yang biasanya disebut dengan kemendag memprediksi nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia sendiri telah mencapai hingga Rp.533 Triliun pada tahun 2023, dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Menurut BI atau Bank Indonesia sebelumnya memperkirakan nilai transaksi *e-commerce* mencapai Rp533 triliun pada 2023. Terbaru, BI memangkas perkiraannya menjadi Rp.474 triliun sepanjang 2023. Adapun nilai transaksi *e-commerce* diprediksi tumbuh 2,8% menjadi Rp487 triliun pada 2024 dan 3,3% menjadi Rp503 triliun pada 2025.⁴

¹ Hidayag, Kharisma, and Aryani Witasari. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce)." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum* (2022).

² Yoga, Salman. "Perubahan sosial budaya masyarakat indonesia dan perkembangan teknologi komunikasi." *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 24.1 (2019).

³ Ranto, Roberto. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik." *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2.2 (2019): 145-164.

⁴ Melansir.com. "Kemendang Ramal Transaksi *e-commerce* di RI tembus Rp.533 Triliun" URL : <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-ramal-transaksi-e-commerce-di-ri-tembus-rp533-triliun>, diakses 23 Juni 2024.

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Jual beli sendiri pada umumnya merupakan transaksi jual beli yang dilakukan oleh satu orang atau lebih yang berupa tukar-menukar barang dan uang. Dalam perjanjian dan jual beli telah diatur di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata/ BW (*Burgerlijk Wetboek*)) dalam buku III. Yaitu berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1457 KUHPerdata yang memuat “Jual-beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”.⁵ Kegiatan jual beli online di Internet biasa disebut juga dengan Perdagangan Elektronik atau *electronic commerce* atau biasanya disingkat dengan *e-commerce*. Electronic Commerce sendiri merupakan salah satu proses penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang jasa melalui media elektronik seperti handphone, komputer, maupun media internet yang lainnya. Seperti yang kita ketahui bahwa jual beli melibatkan perjanjian antara pembeli dan penjual yang mana keduanya saling mengikat satu sama lain. Perjanjian jual beli merupakan jenis perjanjian timbal balik yang melibatkan dua belah pihak yakni antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (pemesan) yang mana keduanya sama sama mendapatkan keuntungan. Dalam transaksi jual beli online sendiri kepastian hukum yang ada belum dapat ditindak secara tegas, dikarenakan perjanjiannya dilakukan antar individu dan biasanya situs yang ada tidak memiliki jaminan hukum tertentu.⁶

Dalam jual beli hal hal yang perlu diperhatikan adalah mengenai perlindungan hukum dalam kegiatan tersebut. Perlindungan hukum sendiri merupakan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum baik secara lisan maupun tertulis. Dalam hal transaksi jual beli online perlindungan tersebut dapat diberikan kepada konsumen atau subjek hukum.⁷

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, suatu istilah yang dapat

⁵ Permata Press, (2026). *Himpunan Kitab Undang Undang Kuhp Kuhap Kuhper*, h.664

⁶ Hidayat, Kharisma, and Aryani Witasari. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce)." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum* (2022).

⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (UI Press 1984) 133

menggambarkan adanya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terutama dalam sebuah transaksi, sebagai bentuk ganti rugi atas penggunaan produk barang dan/ jasa. Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).⁸

Seperti yang kita ketahui bahwa kegiatan Perdagangan melalui media elektronik atau *e-commerce* merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan tanpa melakukan tatap muka secara langsung antara pembeli dan penjual sehingga kedua tidak saling mengenal satu sama lain, hal itu yang menyebabkan hak hak konsumen yang rawan terlanggar sehingga konsumen sendiri memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Penyebab lemahnya kedudukan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli sendiri salah satunya adalah kurang jelasnya informasi yang di diberikan oleh produsen mengenai barang yang diperdagangkan. Sedangkan dalam Pasal 4 huruf c UUPK menjelaskan bahwa konsumen memiliki “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Dalam perdagangan baik dalam bentuk barang maupun jasa, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang yang diperdagangkan, sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf b UUPK yaitu yang memuat ketentuan mengenai pemilik usaha berhak “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Dalam transaksi jual beli online melalui media elektronik memiliki banyak hal yang terjadi tanpa terduga salah satunya adalah kerugian bagi konsumen, yang mana ketika kerugian tersebut terjadi maka konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf h menjelaskan bahwa hak konsumen yaitu “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

Dalam penelitian ini tentunya penulis mengkaji berdasarkan beberapa penelitian terdahulu (*State of Art*) seperti penelitian yang dilakukan oleh Roberto Ranto dengan judul penelitian “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ *Ibid*, (5).

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik,”¹⁰ fokus dalam penelitian ini adalah membahas perlindungan secara hukum preventif dan represif. Kemudian terdapat penelitian yang dilakukan oleh Kharisma Hidayah dan Aryani Witasari dengan judul penelitian “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (*E-Commerce*).” Fokus dalam penelitian ini adalah mengkaji perlindungan hukum secara spesifik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tentunya kedua penelitian diatas memiliki sifat yang hampir sama dengan yang penulis kaji tetapi yang menjadi pembeda yaitu penulis mengkaji dari perspektif hukum perlindungan konsumen secara keseluruhan.

Berdasarkan seluruh pembahasan pada bagian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan dua permasalahan utama yang akan menjadi fokus penelitian ini. Pertama, bagaimana pengaturan hukum mengenai transaksi elektronik. Kedua, bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan tujuan penulisan jurnal dengan judul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik” adalah untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* di Indonesia. Perlindungan hukum ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maka tujuan penulisan jurnal ini adalah untuk memberikan kontribusi pada diskusi akademis dan praktis tentang penerapan asas perlakuan yang sama di muka hukum di Indonesia, serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya asas perlakuan yang sama di muka hukum dalam proses penegakan hukum.

METODE PENELITIAN

Dalam pembuatan jurnal ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan normatif dalam jurnal ini diperoleh dengan cara analisis undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia. Data sekunder penulis mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik

¹⁰ Roberto Ranto. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik.” *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2 no.2 (2019): 145-164

berdasarkan ketentuan hukum yang ada. Penelitian ini diawali dengan pengumpulan data dari literatur dan sumber-sumber terkait. Selanjutnya, data tersebut dianalisis. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi ketentuan hukum yang memberikan perlindungan konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik di Indonesia serta hambatan-hambatan yang ada dalam pelaksanaan hukum perlindungan konsumen tersebut. Selanjutnya, hasil analisis tersebut dibahas dan disimpulkan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai perspektif hukum perlindungan konsumen dalam pembelian produk online di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Elektronik

Seperti yang kita ketahui bahwa jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Jual beli adalah perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut (Qirom Syamsudin Meliala, 2010).

Perkembangan teknologi yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam transaksi jual-beli. Salah satu perubahan terbesar yang terjadi adalah kemunculan dan perkembangan pesat perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Transaksi jual-beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini dapat dilakukan secara online dengan bantuan platform digital. Dalam hal ini, jual-beli online juga meliputi jual-beli barang dan jasa yang dilakukan melalui media elektronik khususnya melalui media internet. Menurut ketentuan Pasal 1233 KUHPdata, lahir suatu persetujuan/ perjanjian karena suatu undang-undang. Kemudian, definisi persetujuan menurut Pasal 1313 KUHPdata, adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih.¹¹

Jual beli online atau yang sering disebut dengan istilah *ecommerce* sudah menjadi kebutuhan keseharian masyarakat perkotaan. Menurut Alimin, mendefinisikan jual beli

¹¹ Chang, Ellen, Natania Frederica, and Ririn Khairunisa. "Keabsahan Transaksi Jual-Beli Online Ditinjau Melalui Perspektif Hukum Perjanjian." *Jurnal Kewarganegaraan* 8.1 (2024): 969-979. (hal.973).

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

online sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.¹² Implementasi transaksi jual beli online (*E-Commerce*) tidak luput dari akibat hukum bertransaksi. Permasalahan yang muncul tentu saja tentang keabsahan perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUHPdata. Syarat sah daripada transaksi jual beli tentu saja perlu dipenuhi 4 syarat, yaitu: Syarat Sahnya Perjanjian Terdiri Dari Kesepakatan para pihak dalam perjanjian (*agreement*), Kecakapan para pihak dalam perjanjian (*capacity*) yang biasanya disebut dengan Syarat Subjektif, Suatu hal tertentu (*certainty of Terms*), dan Sebab yang halal (*considerations*) yang biasanya disebut dengan Syarat Objektif. Maka dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa adanya suatu perjanjian atau transaksi jual beli haruslah memenuhi syarat subjektif dan objektif suatu perjanjian. Batalnya suatu perjanjian dimana perjanjian yang dibuat dengan tidak memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana pada pasal 1320 KUHPdata, sehingga berakibat kepada batalnya perjanjian. Sebagai bagian dari perikatan, transaksi jual-beli online memiliki subjek dan objek yang terdapat didalamnya, dimana yang menjadi subjek atau pihak dari jual-beli online adalah pihak penjual dan pihak pembeli, sedangkan yang menjadi objeknya adalah barang atau hak yang diperjual belikan atau yang dimiliki.

Dalam transaksi jual beli sendiri terdapat risiko dalam jual beli barang tertentu, peralihan hak antara penjual kepada pihak pembeli dapat terjadi sejak adanya kata sepakat antara kedua belah pihak. Meskipun penyerahan barang belum terjadi, penjual tetap berhak menuntut pembayaran harga seandainya barang musnah (pasal 1460 KUHPdata). Objek jual beli yang terdiri dari barang yang dijual dengan timbangan, bilangan atau ukuran, risiko atas barang yang berada di pihak penjual sampai barang itu ditimbang, diukur atau dihitung (pasal 1461 KUHPdata). Jika barang yang dijual dengan “tumpukan” atau onggokan, barang – barang menjadi risiko pembeli, meskipun barang – barang itu belum ditimbang, diukur atau dihitung (pasal 1462 KUHPdata).¹³

¹² Atikah, Ika. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi." *Muamalatuna* 10.2 (2018): 1-27.

¹³ *Ibid*: 8

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun tertulis. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁴

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasan yang digunakan adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan "*Rule of The Law*". Di Indonesia Perlindungan konsumen sendiri diatur dalam UUPK menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

Dalam terwujudnya perlindungan hukum dalam transaksi elektronik sendiri harus adanya kesadaran antara pembeli dan penjual untuk memenuhi hak dan kewajibannya masing masing. Yang mana dalam hal tersebut kewajiban utama pihak penjual dalam perjanjian jual beli adalah penyerahan barang yang dijualnya kepada pihak pembeli. Ketentuan cara penyerahannya barang dalam perjanjian jual beli pada umumnya adalah berdasarkan ketentuan pasal 612 dan 613 KUHPerdara. Berbeda dengan penyerahan di dalam perjanjian jual biasanya, di dalam perjanjian jual beli perniagaan atau perusahaan pada umumnya berlaku dengan cara penyerahan dokumen. Di dalam transaksi dagang biasanya dikenal 4 (empat) macam dokumen atau surat dagang, yaitu faktur, konosemen

¹⁴ Ranto, Roberto. (2019). "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik." *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2.2 : 145-164. (hal.148)

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

(*bill of loading*), polis asuransi, dan wesel. Menurut perlindungan hukum konsumen di Indonesia yang diatur dalam UUPK, menyatakan secara tegas bahwa hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yang harus dipenuhi diatur dalam Pasal 4 UUPK, sementara kewajiban yang wajib dipenuhi oleh konsumen sendiri diatur dalam Pasal 5 UUPK. Selain itu pengaturan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam ketentuan Pasal 6-7 UUPK.¹⁵

Antara pembeli dan penjual memenuhi hak dan kewajiban haruslah sesuai dengan ketentuan yang ada. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Upaya perlindungan konsumen di Indonesia Berdasarkan UUPK Pasal 2, yang mana dalam hal tersebut pembeli sendiri memiliki hak untuk menuntut Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang anda lakukan dengan penjual apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran).

Upaya konsumen untuk menuntut ganti rugi akibat kerugian yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* dapat dilakukan melalui cara;

- a. Litigasi Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE dan Pasal 45 ayat 1 UUPK. Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa : "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian". Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".
- b. Non Litigasi Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan

¹⁵ Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61. (hal.57-59)

besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK).

Adapun bentuk-bentuk wanprestasi dalam perjanjian jual beli secara online adalah:

1. Ditinjau dari sisi pembeli (*buyers*), antara lain:
 - a. keterlambatan membayar dalam hal in keterlambatan pembayaran biasanya pihak yang sering melakukan hal keterlambatan tersebut adalah pembeli (*buyers*).
 - b. tidak melakukan pembayaran setiap pembeli biasanya berbeda beda, artinya dalam melakukan transaksi secara online mereka mempunyai tujuan dan maksud sendiri-sendiri. Pada kenyataannya ada sebagian dari pembeli yang tidak melakukan kewajiban mereka secara baik.
 - c. Melakukan pembayaran namun tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan disepakati. Hal ini jarang terjadi dalam jual beli online.
2. Ditinjau dari sisi penjual (*sellers*), antara lain:
 - a. Mengirim barang, namun tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
 - b. Mengirim barang namun terlambat.

Adapun beberapa bentuk wanprestasi dalam bisnis jual beli secara online. Melalui *cyberspace* sesuai dengan bentuk-bentuk wanprestasi sebagaimana yang dikemukakan di atas, meliputi: Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sesuai yang diperjanjikan; Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi terlambat; Melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilaksanakan.¹⁶

¹⁶ Hendryan, Dery, Leonardo Ganiarta, and Gustina Aryani. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* 6.1 (2024): 83-96. (hal.92-93)

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

KESIMPULAN DAN SARAN

Perkembangan teknologi yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam transaksi jual-beli. Salah satu perubahan terbesar yang terjadi adalah kemunculan dan perkembangan pesat perdagangan elektronik atau e-commerce. Transaksi jual-beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini dapat dilakukan secara online dengan bantuan platform digital. Menurut ketentuan Pasal 1233 KUHPdata, lahir suatu persetujuan/ perjanjian karena suatu undang-undang. Kemudian, definisi persetujuan menurut Pasal 1313 KUHPdata, adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. dalam pasal 1320 KUHPdata. Syarat sah daripada transaksi jual beli tentu saja perlu dipenuhi 4 syarat, yaitu: Syarat Sahnya Perjanjian Terdiri Dari Kesepakatan para pihak dalam perjanjian (agreement), Kecakapan para pihak dalam perjanjian (capacity) yang biasanya disebut dengan Syarat Subjektif, Suatu hal tertentu (certainty of Terms), dan Sebab yang halal (considerations) yang biasanya disebut dengan Syarat Objektif. Dalam transaksi jual beli sendiri terdapat risiko dalam jual beli barang tertentu, peralihan hak antara penjual kepada pihak pembeli dapat terjadi sejak adanya kata sepakat antara kedua belah pihak. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut perlindungan hukum konsumen di Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan secara tegas bahwa hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yang harus dipenuhi, yang mana antara penjual dan pembeli haruslah mampu memenuhi hak dan kewajibannya.

Upaya hukum dalam hal transaksi e-commerce yang terjadi di Indonesia yang dapat diselesaikan melalui dua jalur yakni jalur non-litigasi melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha. Kemudian jalur kedua adalah melalui jalur litigasi/pengadilan.

DAFTAR REFERENSI

Buku

Permata Press, (2026). *Himpunan Kitab Undang Undang Kuhp Kuhap Kuhper.*

Soekanto S, (UI Press 1984). *Pengantar Penelitian Hukum*.

Jurnal

- Atikah, Ika. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi." *Muamalatuna* 10.2 (2018): 1-27.
- Chang, Ellen, Natania Frederica, and Ririn Khairunisa. "Keabsahan Transaksi Jual-Beli Online Ditinjau Melalui Perspektif Hukum Perjanjian." *Jurnal Kewarganegaraan* 8.1 (2024): 969-979. (hal.973).
- Hendryan, Dery, Leonardo Ganiarta, and Gustina Aryani. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora* 6.1 (2024): 83-96.
- Hidayag, Kharisma, and Aryani Witasari. (2022). "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce)." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*.
- Mewu, Marina Yetrin Sriyati, and Kadek Julia Mahadewi. (2023). "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7.1 : 441-450.
- Nurhanim, Nurhanim, and Toni Toni. (2023). "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17.1: 463-472.
- Ranto, Roberto. (2019). "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik." *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2.2 : 145-164.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61.
- Yoga, Salman. (2019). "Perubahan sosial budaya masyarakat indonesia dan perkembangan teknologi komunikasi." *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 24.1.

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

Website

Melansir.com. “*Kemendang Ramal Transaksi e-commerce di RI tembus Rp.533 Triliun*”

URL : <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-ramal-transaksi-e-commerce-di-ri-tembus-rp533-triliun>, diakses 23 Juni 2024