

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*

**<sup>1</sup>Syarah Tilawah Hasugian,**  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
[syarah.180510139@mhs.unimal.ac.id](mailto:syarah.180510139@mhs.unimal.ac.id)

**Nasrianti, S.H., M.Hum.**  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Email: [nasrianti@unimal.ac.id](mailto:nasrianti@unimal.ac.id)

**Dr. Budi Bahreisy, S.H., M.H.**  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh  
Email: [budi.bahreisy@unimal.ac.id](mailto:budi.bahreisy@unimal.ac.id)

### **Abstract**

*This study aims to analyze the legal protection of information rights against consumers in online buying and selling transactions and to analyze legal remedies for violations of information rights against consumers in online buying and selling transactions. The type of research used is normative juridical, namely research that examines positive law, in the sense of collecting, describing, systematizing, analyzing, interpreting and assessing positive norms and laws that regulate legal protection of consumers for information rights in online buying and selling transactions. The results of this study explain the legal protection of consumers for information rights in online buying and selling transactions and legal remedies for violations of information rights in online buying and selling transactions. The advice given is that the government or the authorities should conduct socialization related to legal protection and legal remedies against consumers for information rights in online buying and selling transactions so that consumers can find out what steps to take when they have been harmed considering the law regulates consumer protection but there are still many business actors commit fraud that is detrimental to consumers and prospective consumers should pay more attention and be wise in conducting online buying and selling transactions.*

**Keywords:** *Information, Buying and Selling, Consumers, Online, Protection.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum atas hak informasi terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online dan untuk menganalisis upaya hukum atas pelanggaran hak informasi terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang mengkaji hukum positif, dalam arti menghimpun memaparkan mensistematisasi, menganalisis, menafsirkan dan menilai norma-norma dan hukum positif yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online*. Hasil penelitian ini menjelaskan perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli online dan upaya hukum atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli online. Saran yang diberikan yaitu Pemerintah atau pihak yang berwenang agar melakukan sosialisasi terkait perlindungan hukum dan upaya

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* agar konsumen dapat mengetahui langkah apa yang akan dilakukan ketika telah dirugikan mengingat Undang-Undang mengatur perlindungan konsumen namun masih banyak pelaku usaha melakukan kecurangan yang merugikan konsumen dan hendaknya calon konsumen lebih memperhatikan dan bijak dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

**Kata Kunci:** *Informasi, Jual-Beli, Konsumen, Online, Perlindungan.*

## 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini semakin muncul ke permukaan kasus-kasus penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sangat pesatnya teknologi informasi merupakan hal yang tidak terbayangkan sebelumnya, khususnya internet. Bertambahnya pengguna internet yang kian pesat merupakan salah satu alasan yang menjadikan internet menjadi salah satu media yang efektif serta efisien bagi pelaku usaha untuk menjual barang dan jasa kepada calon konsumen dari seluruh dunia. Berbagai jenis barang yang ditawarkan melalui belanja *online/online shop* seperti pakaian, sepatu, aksesoris, alat kecantikan, alat kesehatan, makanan dan lain sebagainya yang pada waktu tertentu mengadakan promosi untuk menarik perhatian konsumen. Selain dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, juga dapat menghemat ongkos, menghemat waktu karena tidak perlu keluar rumah, dapat mensurvei harga yang lebih terjangkau, banyaknya potongan harga, dan layanan yang relatif cepat. Mengingat transaksi jual beli *online* dilakukan melalui media elektronik yang mana pada Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Transaksi dan Informasi Elektronik menyebutkan, Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Maka dari itu tidak sedikit pelaku usaha melakukan kecurangan seperti barang yang ditampilkan oleh pelaku usaha pada *online shop* tidak sesuai dengan barang yang telah sampai ditangan konsumen, barang tidak bermanfaat sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan serta barang yang dipesan tidak kunjung sampai. Berdasarkan data dari Kepolisian Republik Indonesia

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

(POLRI) per- September 2020, penipuan daring/*online* termasuk tindak kejahatan yang paling banyak dilaporkan. Sebanyak 28,7 persen kejahatan siber datang dari penipuan *online*. Pada 2016 hingga 2020, total ada 7.047 kasus penipuan *online* dilaporkan. Apabila dirata-rata, terdapat 1.409 kasus penipuan *online* setiap tahunnya. Penipuan *online* pun masih menjadi kasus kejahatan siber yang paling banyak dilaporkan setelah penyebaran konten provokatif. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperoleh jumlah laporan masyarakat mengenai penipuan belanja *online* atau *online shop* mencapai belasan ribu yang sebagian besar adalah barang belanja tidak dikirim setelah pembayaran dilakukan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang berdiri sendiri/*independent* yang memiliki fungsi, tugas, wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan yang dibentuk untuk mengadakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

Sepanjang tahun 2021, Kementerian Kominfo mendapat laporan aduan penipuan transaksi *online* sebanyak 115.756 laporan, yang apabila dibandingkan dengan angka laporan penipuan *online* dari tahun 2020 yang berjumlah 167.675 laporan, maka terjadi penurunan jumlah laporan di tahun 2021. Dapat kita lihat meskipun telah terjadi penurunan akan tetapi jumlah tersebut merupakan jumlah yang sangat besar. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* dan Bagaimana upaya hukum atas pelanggaran hak informasi terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini ada dua rumusan masalah, yaitu Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* dan Bagaimana upaya hukum atas pelanggaran hak informasi terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, Penelitian normatif merupakan penelitian yang mengkaji hukum positif,

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

dalam arti menghimpun memaparkan mensistematisasi, menganalisis, menafsirkan dan menilai norma-norma dan hukum positif yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online*. Penelitian ini bersifat deskriptif, maksudnya adalah peneliti dalam menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian dilakukan. Penelitian hukum normatif didasarkan kepada hukum primer, sekunder, dan tersier atau bahan non-hukum.

Adapun bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perdagangan. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer yang akan membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli *online* seperti buku, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Dan bahan hukum tersier atau bahan non-hukum yaitu petunjuk maupun penjelasan pada hukum primer dan sekunder seperti istilah-istilah dan terjemahan yang kurang dipahami oleh peneliti.

### **3. PEMBAHASAN**

#### **3.1 PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE***

##### **A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai peraturan yang bertujuan untuk mengatur dan melindungi kepentingan konsumen atas barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat terkait posisi antara konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang sehingga masyarakat berharap betul dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bertujuan melindungi kepentingan konsumen dapat berjalan dengan baik.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang terbuka dan informasi yang sebenar-benarnya terkait kondisi barang atau jasa yang dari pihak pelaku usaha. Pasal 4 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan dasar perlindungan konsumen atas pemenuhan hak atas informasi yang terbuka. Artinya apapun yang ingin diketahui oleh konsumen mengenai barang dan/atau jasa, pelaku usaha berkewajiban memberitahu dengan sebenar-benarnya. Mengenai hak informasi tidak hanya diatur pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 namun ada peraturan lain yang mengaturnya.

Pada Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban dalam hal memberikan informasi yang terbuka tanpa

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

ada yang ditutup-tutupi dan memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai kondisi barang atau jasa yang akan diperdagangkan. Pelaku usaha wajib memberikan informasi mengenai cara penggunaan, cara perbaikan serta cara merawat barang atau jasa tersebut.

Pasal 1 angka (10) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

### **B. Syarat Sah Perjanjian Berdasarkan Kitab Undang Hukum Perdata (KUHPdt)**

Pembuatan suatu kontrak harus memenuhi syarat-syarat yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya,

Kata sepakat di dalam perjanjian pada dasarnya adalah pertemuan atau persesuaian kehendak antar pihak di dalam perjanjian. Seseorang dikatakan memberi persetujuannya dan kesepakatannya jika memang menghendaki apa yang disepakati. Pernyataan kehendak tersebut harus merupakan pernyataan bahwa kedua belah pihak menghendaki timbulnya hubungan hukum. Kesesuaian kehendak antara keduanya belum dapat melahirkan perjanjian, karena kehendak itu harus dinyatakan, harus nyata bagi yang lain. Apabila pihak lain telah menerima atau menyetujui, maka timbul kata sepakat.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan,

Pasal 1329 KUHPdt menyatakan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Ketidak cakapan ini dijelaskan dalam Pasal 1330 KUHPdt yaitu orang yang belum dewasa, di bawah pengampuan, dan perempuan.

3. Suatu hal tertentu objek kontrak,

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

Secara yuridis secara perjanjian atau persetujuan atau kontrak harus mencantumkan secara jelas dan tegas apa yang menjadi objeknya, sebab bila tidak tidak dibuat secara rinci, dapat menimbulkan ketidakpaastian atau kekeliruan.

4. Suatu sebab yang halal,

Setiap kontrak yang dibuat para pihak yang telah memenuhi unsur di atas juga memuat alasan atau sebab kontrak itu dibuat. Dengan kata lain perlu secara tegas dan jelas dimuat sebab mengapa kontrak tersebut dibuat. Menurut Pasal 1335 jo. 1337 KUHPdt bahwa suatu kausa dinyatakan terlarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

### **C. Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)**

Pengertian kontrak elektronik telah diatur dalam Pasal 1 ayat 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Definisi kontrak elektronik menurut Edmon, adalah hubungan hukum secara elektronik, yang memadukan networking dari computer based information system dengan telecommunication, dengan media komputer global internet. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik terdapat dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE yaitu: "Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik". Mengenai sanksi pidana yang diterapkan atas pelanggaran yang dilakukan dalam Pasal 28 ayat (1) ketentuannya terdapat dalam Pasal 45 a ayat (1) UU ITE yaitu: "Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)".

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

#### **D. Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen Berdasarkan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)**

Adapun syarat sahnya kontrak elektronik juga tertuang dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yaitu:

1. Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.
2. Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:
  - a. Terdapat kesepakatan para pihak;
  - b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. Terdapat hal tertentu; dan
  - d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut;

- a. Data identitas para pihak;
- b. Objek dan spesifikasi;
- c. Persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. Harga dan biaya;
- e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.



<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

Mengenai hak atas informasi dalam Pasal 49 Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyebutkan,

1. Pelaku Usaha yang memberikan barang wajib memberikan informasi yang sebenar-benarnya sesuai kontrak maupun barang atau jasa;
2. Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi terkait promosi atas kontrak atau iklan;
3. Apabila barang yang tidak sesuai maka konsumen diberikan batas waktu pengembalian;
4. Barang yang telah dikirim wajib harus dilaporkan kepada konsumen.

Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga mengatur khusus mengenai barang dari pihak konsumen yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan yakni Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyebutkan, Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), konsumen juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa pelaku usaha wajib memberikan jaminan informasi data yang benar serta informasi terbuka dan wajib menyediakan layanan penyelesaian sengketa.

#### **E. Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perdagangan**

Transaksi jual beli *online/e-commerce* sudah diatur secara jelas dalam UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Undang-Undang Perdagangan ini merupakan

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

manifestasi dari keinginan untuk memajukan sektor perdagangan yang dituangkan dalam kebijakan perdagangan dengan mengedepankan kepentingan nasional. Hal ini sangat jelas dalam Pasal 2 huruf (a) tersebut yang menyatakan bahwa “kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas kepentingan nasional”.

Kepentingan nasional tersebut antara lain meliputi:

1. Mendorong pertumbuhan ekonomi,
2. Mendorong daya saing perdagangan,
3. Melindungi produksi dalam negeri,
4. Memperluas pasar tenaga kerja, melindungi konsumen,
5. Menjamin kelancaran/ketersediaan barang dan jasa, penguatan UMKM dan lain sebagainya.

UU Perdagangan telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Ketentuannya terdapat dalam Pasal 65 yaitu:

1. Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/ atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar;
2. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/ atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
3. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam UU elektronik;
4. Informasi dan transaksi data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. Identitas dan legalitas pelaku usaha produsen atau pelaku distribusi;
  - b. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan;
  - c. Sebagai persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan;
  - d. Harga dan cara pembayaran barang dan/atau jasa; dan
  - e. Cara penyerahan barang.

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

5. Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya;

Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/ atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

### **3.2 UPAYA HUKUM ATAS PELANGGARAN HAK INFORMASI TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE**

#### **1) Mekanisme Dalam Transaksi Jual Beli *Online***

Pelaksanaan Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang- Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu ;

##### **1. Tahap Pra Kontraktual Dalam Pelaksanaan Transaksi E-commerce**

Secara umum ada lima tahapan dalam melakukan penjualan melalui media internet, yaitu sebagai berikut:

- a. Menetapkan ide untuk berbisnis
- b. Melakukan riset pasar tentang prospek bisnis
- c. Menyiapkan bahan penunjang untuk menjalankan bisnis
- d. Membuat website sebagai identitas perusahaan
- e. Melakukan promosi untuk mengundang pengunjung

Kontrak elektronik yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik, khususnya yang menyangkut transaksi *online* ordernya sebagaimana dikemukakan oleh Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyu dalam jurnal Ni Nyoman Ernita Ratnadewi, pada dasarnya ada lima tahap dalam proses transaksi bisnis secara elektronik (*online*), yakni sebagai berikut:

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

- a. *Find it*, pembeli dapat mengetahui dengan pasti dan mudah jenis barang yang dia inginkan, dengan metode, yakni *search*, pembeli dapat memperoleh tipe-tipe barang yang diinginkannya, dan metode *browse*, yang menyediakan menu yang terdiri atas jenis-jenis barang;
- b. *Explore it*, akan dijumpai keterangan lebih jelas mengenai barang yang dipilih itu, antara lain, terdiri dari informasi produk (seperti harga dan gambar barang) tersebut;
- c. *Select it, shopping cart* akan menyimpan terlebih dahulu barang yang diinginkan sampai siap untuk *check out*, dalam *shopping cart*, antara lain, dapat memproses *check out* dan menghapus atau menyimpan daftar belanja untuk keperluan nanti;
- d. *Buy it*, memproses *check out*, dilakukan dengan proses transaksi pembayaran setelah terlebih dahulu mengisi formulir yang telah disediakan oleh penjual. Pihak penjual tidak akan menarik pembayaran pada *credit card* sampai kita sudah menyelesaikan proses perintah untuk pengiriman;
- e. *Ship it*, pihak penjual akan mengirimkan *e-mail* lain yang akan memberitahukan pengiriman barang yang telah dilakukan. Kontrak elektronik lahir ketika penjual menyetujui pesanan pembeli (*buyer*) atau konsumen tersebut yang dilakukan melalui komunikasi teks yang dikirim melalui *email* atau melalui *Personal Chat* lainnya yang ditujukan kepada pembeli (konsumen).

## 2. Tahap Post Kontraktual dalam Transaksi Jual Beli Online

### a. Syarat Kontrak atau Perjanjian dalam Transaksi Jual Beli E-commerce

Transaksi jual beli yang terjadi melalui media internet itu sah dan mengikat para pihak apabila kontrak elektroniknya memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang berbunyi: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Semua hal yang berkaitan dengan proses tawar-menawar atau

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

percakapan yang terjadi melalui situs *online* (*email, fax, sms*, dan media elektronik lainnya) artinya dapat juga digunakan sebagai alat untuk membuktikan dan menerangkan kontrak atau perjanjian yang terjadi antar para pihak dalam hal ini adalah oleh Penjual dan pembeli. Cara pembayaran dalam situs *online* dilakukan atas kesepakatan antara pembeli dan penjual. Awalnya Pembeli akan menghubungi penjual melalui *e-mail* atau Nomor Telepon yang tertera pada produk yang diiklankan. Dari sinilah kedua belah pihak menentukan dan menyepakati transaksi bagaimana yang mereka inginkan, misalnya saja Transfer lewat Bank atau *Cash On Delivery (COD)*. Selain itu jika masalahnya adalah jarak, maka biasanya setelah pembeli telah mengirimkan bukti pembayaran barang/jasa yang telah mereka pesan maka pihak penjual biasanya mengirimkan barang tersebut melalui jasa pengiriman dengan ongkos kirim yang dibebankan kepada pihak pembeli atau ditentukan lain.

Pada dasarnya transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet.

## **2) Upaya Hukum Atas Pelanggaran Hak Informasi Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online***

### **a. Upaya Hukum berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen**

Penyelesaian sengketa ada dua yaitu jalur litigasi/pengadilan dan jalur nonlitigasi/tidak melalui pengadilan penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, konsolidasi atau arbitrase. Upaya hukum juga dapat dilakukan dalam transaksi *online* untuk dapat memberi perlindungan bagi pembeli atau konsumen. Apabila suatu ketika terjadi sengketa antara penjual dan konsumen maka para pihak dapat menggunakan upaya hukum. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) menyatakan “bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Pihak pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian akibat kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 19 mengatur bahwa tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas dampak negatif yang diderita oleh konsumen akibat menggunakan barang atau jasa tersebut;
- 2) Tanggung jawab yang disebutkan di atas yaitu mengembalikan uang atau menggantikan barang atau jasa yang serupa atau yang mempunyai nilai tukar yang sama, ataupun perawatan kesehatan jika kerugian pada kesehatan sesuai dengan aturan perundangundangan;
- 3) Memberikan ganti kerugian tersebut harus dilaksanakan dalam waktu seminggu atau 7 hari setelah lahirnya perjanjian atau transaksi;
- 4) Walaupun telah memberikan ganti kerugian tidak dapat menghapus tuntutan pidana yang menjeratnya;

Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan, “bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada pengadilan di tempat kedudukan konsumen tersebut”.

#### **b. Upaya Hukum Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)**

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

tentang ITE yang menjelaskan tentang penyelesaian sengketa. Pasal 38 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan;

1. Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
2. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan,

4. Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
5. Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengenai penyelesaian sengketa juga terdapat dalam Pasal 18 ayat (4) dan (5) pada prinsipnya telah menyebutkan perihal forum dalam penyelesaian sengketa yakni: "Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik ayat (4). Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional ayat (5).

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

### **c. Upaya Hukum berdasarkan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)**

Pada transaksi elektronik, dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menyebutkan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Apabila barang yang terima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang terima tidak sesuai dengan foto pada, dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang lakukan dengan penjual.

## **4. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan di atas yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menjelaskan secara umum terkait perlindungan hukum terhadap konsumen. Sementara Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik membahas mengenai perlindungan konsumen khususnya dalam transaksi online/e-commerce dan Penyelesaian sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu: Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan



<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Sementara Penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce diatur dalam Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE Bab VIII dan Pasal 49 Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anak Agung H. N & Dewa Gde R., 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi online Melalui Media Facebook*, Jurnal Kertha Negara, Vol. 9, No. 2.
- Andry Novellno. 2021. "Kominfo Catat Kasus Penipuan Online Terbanyak Jualan Online", <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211015085350-185708099/kominfo-catat-kasus-penipuan-online-terbanyak-jualan-online>, diakses tanggal 18 Desember 2021.
- Arip Purkon, 2014, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Bagus Hanindy Matri, 2007, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*, Tesis Magister Ilmu Hukum, UNDIP, Semarang.
- Ida Ayu Eka Pradnyaswari, 2020, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-commerce*, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 5.
- J. Satrio, 1995, " *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I.*" Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mukti Fajar & Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Pusdiklat FH UII, 2010, " *Tinjauan Umum tentang Kontrak*", Modul Pelatihan Kontrak Bisnis, Yogyakarta.

<http://dx.doi.org/10.29103/jimfh.v6i2.8187>

Roberto Ranto, 2019, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik*, Alethea, Jurnal, Ilmu Hukum, Vol. 2, No. 2.

Shofwatul Alaqah, 2020, *Perlindungan Konsumen Melalui Transaksi Online Antar Negara Dalam United Nation Guideline For Konsumen Protection Perspektif Maqasid Asy-Syari'ah*, Surakarta, skripsi Fakultas Syari'ah, IAIN, Surakarta.

Silviasari, 2020, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, Media of Law and Sharia, Vol. 1, No. 3.

Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.