

Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli *Online*

Burham Pranawa

Fakultas Hukum / Universitas Boyolali / burham_9@yahoo.com

Info Artikel

Keywords :
(Protection, consumer, online)

Abstract

Shopping on the internet/online is easier, closer, cheaper and more efficient for buyers (consumers) and sellers. However, shopping or transactions through online contain disadvantages that are detrimental, especially on the part of the buyer/consumer because the buyer cannot see, touch, feel the goods to be purchased directly, so that the goods offered through online sometimes do not match/ or are not the same as what was promised and stated in the description, label, etiquette, advertisement or promotion carried out online in the sale of such goods and/or services. This study aims to examine aspects of the legal relationship that occurs between business actors and consumers in online buying and selling transactions and examines legal protection for consumers in online buying and selling transactions. This research uses a normative or doctrinal approach because this research uses the concept that the law is positive norms made by the authorized body. This type of research is descriptive, data sources are primary data and secondary data. Methods of data collection with literature study and interviews. The qualitative normative data analysis method was concluded deductively. From the results of the research, it can be concluded that the aspect of the legal relationship that occurs between business actors and consumers in Online Buying and Selling Transactions is a form of legal relationship as a manifestation of the principle of freedom of contract that is binding on the parties. Furthermore, the legal protection provided to consumers in Online Buying and Selling Transactions is contained in Law Number 8 of 1999 and Law Number 11 of 2008 namely compensation for compensation and filing lawsuits, both civil and criminal.

Abstrak

Kata kunci:
(Proteksi, konsumen, Online)

Belanja di internet/online lebih mudah, dekat, murah dan efisien bagi para pembeli (konsumen) maupun penjual. Namun belanja atau transaksi melalui online mengandung kelemahan yang merugikan terutama pada pihak pembeli/konsumen karena pembeli tidak dapat melihat, menyentuh, merasakan barang yang akan dibeli secara langsung, sehingga barang yang ditawarkan melalui online terkadang tidak sesuai / atau tidak sama dengan apa yang dijanjikan dan tertera

dalam keterangan, label, etiket, iklan atau promosi yang dilakukan secara online dalam penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai aspek hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi jual beli online dan mengkaji mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif atau doktrinal karena penelitian ini menggunakan konsep, hukum adalah norma-norma positif yang dibuat oleh badan yang berwenang. Jenis penelitian deskriptif, sumber data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan Studi kepustakaan dan wawancara. Metode analisa data normatif kualitatif ditarik kesimpulan secara deduktif. dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa aspek hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online adalah bentuk hubungan hukum sebagai perwujudan dari asas kebebasan berkontrak yang mengikat kepada para pihak. Selanjutnya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online perlingungannya termuat dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 dan Undang Undang Nomor 11 tahun 2008 yaitu "kompensasi ganti rugi dan mengajukan tuntutan hukum baik jalur perdata maupun jalur pidana".

Masuk : 8 Mei 2021

DOI : 10.36596/jbh.v5i2.337

Diterima : 28 Oktober 2021

Terbit : 31 Oktober 2021

Corresponding Author:

burham_9@yahoo.com

1. PENDAHULUAN

Pengaruh dari globalisasi memberikan dampak yang signifikan dalam bidang kemajuan teknologi komunikasi dan informasi telah meningkatkan interkoneksi antara manusia nyaris tanpa batas-batas Negara dan wilayah. Abad 21 ditandai dengan revolusi informasi.¹ Akibat perkembangan di bidang komunikasi, teknologi dan informasi berakibat hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan pula perubahan dibidang budaya, politik, sosial dan ekonomi

¹ O.C. Kaligis, *Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik dalam Prakteknya*, Yarsif Watampone, Jakarta, 2012, hal. 1

menembus waktu dengan cepat. Perkembangan teknologi informasi akibat pengaruh globalisasi bagaikan pedang bermata dua artinya selain memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban bagi manusia, namun dari sisi lain atau negatif perkembangan tersebut dapat menjadi sarana efektif untuk melakukan perbuatan melawan hukum.

Istilah tersebut lahir karena kegiatan yang dilakukan dengan jaringan sistem komunikasi dan sistem komputer baik dalam lingkup global (internet) maupun lokal dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis sistem teknologi digital yaitu suatu sistem elektronik yang dapat dilakukan dan dilihat secara virtual atau jarak jauh. Namun dengan adanya kemajuan dunia teknologi yang modern mengakibatkan munculnya permasalahan hukum yakni ketika penyampaian informasi, komunikasi, dan melakukan transaksi secara elektronik, khususnya dalam bidang pembuktian dan semua aspek yang terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik atau sistem berbasis digital.²

Kegiatan siber yang tidak sederhana karena ruang gerak dalam melakukan kegiatannya tidak lagi dibatasi teritori suatu negara, dapat diakses dengan mudah, dari mana pun dan kapan pun. Kerugian yang dialami dalam transaksi elektronik bisa dialami serta bisa terjadi baik kepada pelaku transaksi elektronik, namun tidak menutup kemungkinan dapat terjadi pada orang yang tidak pernah melakukan transaksi elektronik, sebagai gambaran pencurian dana di dalam kartu kredit melalui pembelanjaan melalui Internet. Maka dari hal tersebut pembuktian perlu mendapatkan perhatian yang cukup serius, karena informasi elektronik di sistem hukum acara Indonesia belum terakomodasi secara maksimal dan secara komprehensif, selain itu juga sistem informasi elektronik juga memiliki potensi yang sangat rentan untuk diubah, disadab dan dipalsukan dan dapat dikirim ke berbagai penjuru dunia dalam yang singkat, sehingga dapat berakibat menjadi permasalahan yang rumit dan kompleks.

Masalah lain yang timbul dapat lebih luas terjadi di bidang hukum keperdataan dengan alasan kegiatan jual beli melalui sistem transaksi elektronik (*electronic commerce*) telah menjadi kebutuhan dalam perdagangan lokal, nasional

² Penjelasan dalam dictum UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik, hal.14

maupun internasional. Hal ini membuktikan bahwa perpaduan perkembangan di bidang teknologi media komunikasi, informasi, maupun informatika (*telematika*) berkembang dengan pesat, seiring dengan adanya perkembangan di bidang media, informasi dan teknologi komunikasi yang berbasis digital.³

Transaksi khusus pembeli melalui Internet (*world wide Web*) melibatkan operator perdagangan eceran (dilakukan perseorangan, kelompok, atau perusahaan yang berbadan hukum) yang menerima orderan dari *customer* dan terpenuhinya secara langsung dari barang miliknya sendiri atau, jika operator perdagangan eceran tidak memiliki simpanan barang, secara tidak langsung melalui *system dropshipper* atau yang melukan pengiriman dan pengemasan adalah pihak produsen atau grosir dikirim kepada *customer* atas namanya. Tergantung pada ukuran 'toko' *online* serta jenis digital atau fisik dari barang yang ditawarkan kepada pembeli.⁴

Transaksi jual beli *online* dalam *e-commerce* ini menurut *Research Paper on Contract Law* memiliki banyak variasi, yakni⁵: transaksi melalui *chatting* (Pesan) atau *video conference* (video secara langsung), *e-mail* atau surat elektronik, dan *Web* atau *Situs*.

Transaksi jual beli online menggunakan *e-mail* atau surat elektronik dilakukan dengan cara pihak *customer* dan pihak pembeli harus memenuhi ketentuan yakni mkedua belah pihak memiliki *e-mail address* kemudian sebelum melakukan transaksi elektronik, pihak *customer* sudah mengetahui *e-mail* penjual, jenis barang maupun jumlah barang yang akan dibeli, kemudian *customer* memberikan alamat, nama produk dan jumlah produk, dan metode pembayaran yang digunakan. Kemudian *customer* atau pembeli akan menerima konfirmasi mengenai orderan yang dipesan dari *merchant*.

Transaksi jual beli menggunakan *chatting* atau *video conference* dengan cara memberikan penawaran suatu barang dengan dialog interaktif melalui internet. *Chatting* dilakukan dengan menggunakan tulisan, sedangkan *video conference* dilakukan dengan media elektronik, yakni seseorang dengan media bisa melihat

³ *Ibid*, hal. 15

⁴ Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, 2007, hal. 400

⁵ Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Mandar Maju, Bandung, 2009, hal. 35

gambar maupun mendengar suara semua pihak secara langsung yang melakukan penawaran. Transaksi jual beli melalui *web* atau *situs* dilakukan dengan cara *merchant* mempunyai daftar atau catalog barang yang dijual dengan memberikan deskripsi produk yang dijual dalam *web* atau *situs* milik penjual.⁶

Sifat barang atau jasa yang ditawarkan di Net mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Pembelian yang paling populer adalah pembelian barang yang tidak perlu dicek, diperiksa, atau dilihat oleh konsumen. Oleh karena itu CD musik, bunga dan buku merupakan item yang paling disukai untuk diperdagangkan di Net pada tahap awalnya. Rendahnya biaya pengeluaran tambahan yang ditimbulkan dalam pengelolaan toko seperti itu dan kemungkinan pembelian dalam partai besar dari sumber luar memungkinkan penurunan harga barang yang ditawarkan kepada pembeli.⁷

Bentuk transaksi di Net juga semakin meluas. Di samping kontrak gaya “*click-wrap*” seperti biasa, pevelangan *online* mulai memperoleh kemajuan dalam berbagai bidang mulai dari hipotek dan sepatu sampai baju dan bahkan hewan ternak.⁸ Apabila dibandingkan berbelanja secara langsung belanja di Net lebih mudah, cepat dan efisien bagi para *customer*. Penjual juga dapat memperoleh keuntungan dari karakteristik transaksi *online* yang sama. Dalam transaksi *online* penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi jual beli tanpa bertemu secara langsung.⁹ Namun di sisi lain belanja melalui *online* mengandung kelemahan yang merugikan terutama pada pihak pembeli/konsumen karena pembeli tidak dapat melihat, menyentuh, merasakan barang yang akan dibeli secara langsung, sehingga barang yang ditawarkan melalui internet/*online* terkadang tidak sesuai dengan deskripsi produk penjualan yang berupa barang dan/atau jasa yang ditawarkan *online*.

Peraturan mengenai transaksi jual beli yang dilakukan melalui elektronik atau online Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) telah mengatur hal tersebut dalam Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang “*Informasi dan Transaksi elektronik*” yang disahkan dan diberlakukan pada

⁶ *Ibid*, hal. 36

⁷ Assafa Endeshaw , *Op.Cit.*, hal. 401

⁸ *Ibid*, hal. 401

⁹ *Ibid*, hal. 402

tanggal 21 April 2008. Selanjutnya, berkaitan dengan sistem perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Pihak Pemerintah dengan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) juga telah mengatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang “*Perlindungan Konsumen*” .

Walaupun demikian di Indonesia sudah memiliki berbagai macam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Informasi dan transaksi melalui media elektronik serta perlindungan hukum kepada konsumen, akan masih banyak terjadi adanya pelanggaran yang dilakukan oleh penjual atau pihak pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli melalui media online sehingga pada gilirannya konsumen menjadi pihak dirugikan.

Agar penelitian ini lebih terarah dan mencapai tujuan yang dikehendaki dengan didasarkan pada latar belakang masalah yang ada, maka penulis perlu untuk menentukan perumusan masalah. Adapun rumusan masalah merupakan aspek hubungan hukum antara pelaku usaha atau pihak penjual dengan *customer* dalam jual beli *online* dan perlindungan hukum yang diberikan kepada *customer* dalam transaksi jual beli *online* ?

1. METODE PENELITIAN

a. Metode Pendekatan

Metode pendekatan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian doktrinal atau normatif, Dikarenakan penelitian ini menggunakan suatu konsep¹⁰, hukum merupakan aturan-aturan yang dibuat oleh lembaga yang mempunyai wewenang yang berlaku secara positif sebagai hukum nasional.

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, artinya menggambarkan data yang seteliti mungkin tentang aspek hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen dan suatu bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam proses transaksi jual beli secara online.

c. Bentuk Penelitian

¹⁰ R. Setiono, *Pemahaman terhadap Metodologi Hukum*, Program Studi Ilmu Hukum, Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010, hal. 20

Dilihat dari sudut bentuknya penelitian ini, menggunakan bentuk penelitian *evaluatif*, penelitian *preskriptif*.¹¹ Karena dalam penelitian ini ingin menilai sebuah peraturan perundang-undangan khususnya mengenai perlindungan konsumen dan undang-undang transaksi elektronik juga penelitian ini bertujuan memberikan saran mengenai apa yang harus dilakukan yang bertujuan mendapatkan pemecahan masalah dengan maksimal khususnya berkaitan dengan aspek hubungan hukum antara *customer* dengan penjual dan perlindungan hukum konsumen dalam proses transaksi jual beli online.

d. Sumber data

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini, bersumber dari data sekunder karena menggunakan jenis penelitian doktrinal, data sekunder yakni data yang meliputi keterangan yang diperoleh melalui studi kepustakaan terdiri dari bahan hukum primer bersumber dari peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder bersumber dari literatur hukum, laporan penelitian hukum baik media cetak maupun elektronik, jurnal penelitian hukum dan bahan hukum tertier yang bersumber dari kamus, ensiklopedia dan lain-lain.

Selain menggunakan data sekunder dalam penelitian ini dilengkapi dengan data primer yaitu data yang berupa keterangan-keterangan atau fakta-fakta langsung yang diperoleh dari obyek penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara dengan responden yang sebagai pihak konsumen dan pengamatan langsung di lapangan dalam situs yang menyediakan media jual beli *online*.

e. Metode pengumpulan data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan, mencari data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari dokumen-dokumen resmi seperti produk perundang-undangan, situs atau web, putusan pengadilan, buku-buku ilmu hukum, laporan penelitian hukum, media cetak dan elektronik dan lain-lain.

Pengumpulan data yang berikutnya adalah dengan metode pengumpulan data dengan wawancara yaitu mengumpulkan mencari data dengan melakukan

¹¹ *Ibid*, hal. 5

wawancara secara bebas terpimpin dengan responden yang berkaitan atau terlibat dalam transaksi jual beli online.

f. Metode Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan untuk mengkaji masalah Perlindungan hukum bagi konsumen dalam proses transaksi jual beli online, yaitu dengan menggunakan cara analisis data melalui pemilihan data yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data dari landasan teori, konsep hukum dan doktrin hukum (yang mempunyai sifat umum) kemudian dikumpulkan, langkah berikutnya kemudian mencari hubungan dengan data dari hasil penelitian (yang mempunyai sifat khusus) dan disusun secara sistematis, logis, dan yuridis, sehingga diperoleh gambaran secara jelas tentang Perlindungan hukum konsumen dalam proses transaksi jual beli *online* kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.

2. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Aspek Hubungan Hukum Yang Terjadi Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Subyek hukum atau semua pihak dalam proses transaksi jual beli secara online adalah pihak konsumen atau *customer*¹² dengan penjual atau pihak pelaku usaha¹³. Transaksi elektronik¹⁴ sehingga terjadi perbuatan hukum antara pihak konsumen/*customer* dengan pihak penjual dan atau pelaku usaha melalui proses transaksi secara online selanjutnya dari perbuatan hukum atau perjanjian¹⁵, sehingga melahirkan perikatan¹⁶.

¹² **Konsumen** adalah setiap orang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, lihat menurut Pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

¹³ **Pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Lihat Pasal 1 angka (2) UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

¹⁴ Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Lihat Pasal 1 angka 2 UU No. 11 tahun 2008.

¹⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, P.T. Intermedia, Jakarta, 2002, hal .1

¹⁶ *Ibid*, hal. 1

Hubungan hukum dalam transaksi *E-Commerce* ada karena sebagai perwujudan dari pada asas kebebasan berkontrak (*laissez faire*) yang mengikat semua pihak (*pacta sunt servanda*).¹⁷ Yaitu Pasal 1338 KUHPer yang menyebutkan :

”semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.¹⁸

Pernyataan ”semua” mempunyai isi suatu pernyataan kepada “siapa saja” diperbolehkan membuat perjanjian yang berupa dan berisi apa saja atau tentang apa saja dan perjanjian tersebut akan bersifat mengikat semua pihak yang membuatnya seperti undang-undang.¹⁹ Namun perjanjian tersebut dibuat memenuhi yang dipersyaratkan dalam sahnya perjanjian sebagaimana diatur Pasal 1320 KUHPer :²⁰ yaitu *Kesepakatan, Kecakapan, obyeknya tertentu dan kausa halal (sebab yang halal).*”

Persyaratan di atas yakni berupa kesepakatan dan kecakapan merupakan syarat subyektif untuk menjadikan sahnya suatu perjanjian. Namun apabila terdapat hal yang dilanggar terhadap syarat tersebut maka berakibat hukumnya adalah perjanjian dapat batal demi hukum (*voidable/vernietig baar*) yakni hak pembatalan dapat hangus dalam waktu 5 (lima) tahun (Pasal 1454 KUHPer)²¹.

Selanjutnya ada 2 (dua) syarat obyektif yang bertujuan untuk memberikan batasan dan atau hal-hal yang diperbolehkan dan atau suatu sebab yang halal dalam berkontrak. Obyek dalam berkontrak harus jelas disebutkan menyangkut identifikasi (*shape, form & colour*) tidak boleh terlalu abstrak terlebih lagi kabur. Obyek perjanjian juga harus sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Apabila syarat obyektif ini tidak terpenuhi maka perjanjiannya dapat batal demi hukum (*null and void/van rechtswege nietig*).²²

¹⁷ Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik (Perikatan, Pembuktian, dan Penyelesaian Sengketa)*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hal. 8

¹⁸ R. Subekti & R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1995, hal. 342

¹⁹ Subekti, *Op. Cit*, hal. 14

²⁰ R. Subekti & R. Tjitrosudibio, *Op. Cit.*, hal. 339

²¹ Resa Raditio, *Op. Cit*, hal. 9

²² Subekti, *Op. Cit*, hal. 22

Selanjutnya di sini penulis akan menguraikan secara mendalam mengenai syarat sahnya perjanjian yang termuat dalam ketentuan “Pasal 1320 KUHPer” yang dikaitkan dengan transaksi jual beli online, yaitu :

1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

Kata sepakat atau juga dimaksudkan kedua subyek dalam hal ini yang melakukan perjanjian harus bersepakat, setuju berkaitan dengan hal-hal pokok dari suatu perjanjian. Apa yang menjadi kehendak pihak satu, juga disetujui oleh semua. Mereka yang membuat perjanjian saling menghendaki sesuatu yang sama secara *feed back*: penjual menginginkan sejumlah uang, sedangkan si pembeli menginginkan suatu barang dari pihak penjual.²³ Maka menurut ketentuan ini keabsahan suatu perjanjian mempunyai tolak ukur terpenuhinya kehendak semua pihak pada klausula-klausula yang telah disepakati. Adanya suatu dasar keterikatan kontraktual berlandaskan pada pernyataan atau keinginan, dapat dikaji dengan melalui tiga teori perkembangan²⁴, yaitu *pertama*, teori kehendak (*wilstheorie, wilsleer*), teori ini mengungkapkan keterikatan kontraktual baru terjadi jika dan sejauh pernyataan berlandaskan pada putusan kehendak batin yang serius sesuai dengan itu. Namun teori ini mempunyai kelemahan sulit untuk mengetahui kehendak batin yang dibuat apakah sesuai dengan kehendaknya atau tidak. *Kedua*, teori pernyataan (*verklaringstheorie, verklaringstheorie*), mengungkapkan seseorang dianggap menginginkan atau menghendaki suatu hal dapat dilihat melalui pernyataan lisan maupun tertulis. Teori ini mempunyai kelemahan apabila pernyataannya tidak sesuai dengan kehendak. *Ketiga*, teori kepercayaan (*vertrouwentheorie, vertrouwensleer*), yakni teori baru sebagai ajaran yang diikuti (*hersenleer*), merupakan teori jalan tengah yang menjembatani kelemahan dan atau kekurangan 2 (dua) teori sebelumnya. Teori ini menyatakan pernyataan menjadi landasan keterikatan kontraktual merupakan pernyataan yang selayaknya menimbulkan saling percaya sesuai dengan putusan dan kehendak.

²³ Subekti, *Ibid.*, hal. 17

²⁴ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2010, hal. 166

Pasal 1320 ayat (1) KUHPer mengharuskan semua pihak dalam suatu kontrak harus saling memberikan dan untuk terpenuhinya hak maupun kewajibannya, dalam kontrak melalui transaksi *E-Commerce* sebagaimana ketentuan Pasal 19 UU ITE, pada dasarnya semua pihak mengadakan perjanjian secara elektronik harus menganut sistem elektronik yang telah disepakati. Wujud persetujuan dari *customer* yang membeli barang atau jasa secara *online* dilakukan dengan cara melakukan klik “persetujuan” terhadap transaksi, yang mana menurut hukum tindakan klik merupakan menandakan persetujuan untuk melakukan transaksi elektronik²⁵.

Namun yang perlu diperhatikan sebagaimana ketentuan Pasal 20 UU ITE adalah suatu penentuan waktu terjadi sebuah kesepakatan, kita tidak dapat mennggap hal ini hal sepele, karena saat terjadi kesepakatan dapat digunakan untuk menentukan peralihan risiko obyek perjanjian dari penjual atau pelaku usaha kepada pihak pembeli. Menyadari celah yang dapat dimanfaatkan ini banyak sekali perusahaan-perusahaan yang hanya bermodalkan “*voice recorder*” menjebak para konsumen/calon konsumen dengan menawarkan produk-produknya melalui telephone. Dengan alasan gengsi, tidak enak, empati atau apapun itu konsumen/calon konsumen memilih untuk mendengarkan akhirnya menyetujui “*agreement*” tersebut tanpa sedikitpun menyadari konsekwensi yang berlaku bahwa dirinya telah terikat pada suatu perjanjian yang belum tentu ia pahami dengan benar.²⁶

Berdasarkan UU I TE telemarketing diperkenankan. Namun para pelaku bisnis juga harus memperhatikan kewajiban memberikan informasi secara jelas sebagaimana diatur Pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang “*perlindungan konsumen*” (UUPK). Dikarenakan kesepakatan dapat dibentuk dan dipengaruhi oleh suatu unsur cacat kehendak (*wilsgebreke*) yang dapat mengakibatkan hukum dapat dibatalkan (*vernietigbaar*). Menurut ketentuan

²⁵Lihat Ketentuan Pasal 20 UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik menyebutkan :

- (1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui penerima.
- (2) Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik;

²⁶ Resa Raditio, *Op. Cit*, hal. 10

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata KUHPer atau terjemahan BW (*Burgerlijk Wetboek*) pada Pasal 1321 ada 3 (tiga) hal alasan pembatalan kontrak berdasarkan adanya cacat kehendak, yaitu karena adanya Kekhilafan atau *dwaling* (*vide* Pasal 1322 BW), Paksaan atau *dwang* (*vide* Pasal 1323-1327 BW), Penipuan atau *bedrog* (*vide* Pasal 1328 BW)²⁷.

Menurut khasanah ilmu hukum, cacat kehendak sebagaimana yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 1321 sampai dengan Pasal 1328 BW tersebut disebut sebagai cacat kehendak klasik, karena selalu berkaitan dengan cacat mengenai pembentukan kehendak yang didasarkan pada pernyataan kehendak. Di Belanda sudah memasukkan satu unsur baru cacat kehendak yakni penyalahgunaan keadaan (*Misbruik van Omstandigheden*) sebagai alasan untuk pembatalan suatu kontrak.²⁸ Menurut Van Dunne penyalahgunaan keadaan dibedakan dalam dua hal, yaitu²⁹: ”*pertama, Penyalahgunaan keunggulan kejiwaan, yaitu apabila salah satu pihak menyalahgunakan keadaan mengenai ketergantungan relatif (misal: advokat-klien, hubungan dokter-pasien) atau keadaan jiwa yang istimewa dari pihak lawan (misal: tidak berpengalaman, atau kurang pengetahuan, gangguan jiwa). Kedua, Penyalahgunaan keunggulan ekonomi, apabila satu pihak memiliki keunggulan dalam bidang ekonomi terhadap pihak lain, sehingga pihak lain tersebut terpaksa bersedia mengadakan kontrak (misal hubungan antara Nasabah-Bank)*”

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Semua pihak yang tidak cakap menurut ketentuan Pasal 1330 KUHPer adalah : ”*orang-orang yang belum dewasa*”, di bawah pengampuan, dan wanita dalam ikatan perkawinan, namun untuk wanita dalam ikatan perkawinan berdasarkan SE Mahkamah Agung No. 3 tahun 1963 dicabut sehingga kedudukan antara perempuan dengan laki-laki seimbang dan sesuai dengan ketentuan Pasal 30 UU No. 1 tahun 1974.

Di dalam transaksi jual beli melalui *E-Commerce* posisi hukum sangat rawan. Karena menurut ketentuan tersebut perjanjian yang dilakukan oleh orang

²⁷ Agus Yudha Hernoko, *Op. Cit.*, hal. 171

²⁸ Agus Yudha Hernoko, *Op. Cit.*, hal. 172

²⁹ *Ibid*, hal. 175

yang tidak dewasa dapat dibatalkan dalam jangka waktu lima tahun. Sehingga dapat dibayangkan anak yang berusia 16 tahun membeli sebuah computer melalui internet kemudian dibatalkan orang tuanya tiga tahun kemudian dengan alasan anaknya belum cukup umur.³⁰

3) Suatu hal tertentu;

Syarat sahnya suatu perjanjian atau yang ketiga adalah "hal tertentu". Prof Subekti dalam literturnya menyebutkan "hal tertentu" adalah hal-hal yang diperjanjikan antara hak dan kewajiban. Dengan nature business yang sangat cepat dan paperless tentu saja aturan hukum pasal ini terpaksa disimpangi. Sering ditemukan dalam penawaran-penawaran diinternet yang hanya mempublikasikan barang dagangannya namun tidak disertai dengan perjanjian mengenai hak dan kewajiban. Sesuai dengan UUPK hal ini pada dasarnya tidak dapat diterima. Begitu pun dengan KUHP . sehingga pelaku usaha perlu mereformasi setiap dagangannya dengan melengkapi setidaknya perjanjian hak dan kewajiban antara para pihak.

4) Suatu sebab yang dihalalkan.

Syarat sahnya suatu perjanjian yang keempat adalah "*causa yang halal*". Causa halal diatur dalam ketentuan Pasal 1337 berkaitan dengan sebab yang dilarang jika dilarang undang-undang, kesusilaan dan melanggar suatu aturan. Pasal ini mewajibkan pelaku melalui produk E-Commerce harus mengikuti ketentuan hukum yang berlaku in casu dalam UU ITE yaitu dalam ketentuan Pasal 27 yang mengatur mengenai larangan transaksi elektronik yang mengandung muatan melanggar norma kesusilaan, pencemaran nama baik, perjudian, pemerasan dan pengancaman.

b. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli *Online*

Perlindungan hukum bagi konsumen berasal dari perlindungan hukum. Perlindungan menurut bahasa adalah tempat berlindung; hal (perbuatan) memperlindungi³¹, perlindungan juga bisa diartikan memberikan jaminan keamanan, kesejahteraan, ketentraman dan kedamaian dari segala bahaya yang mengancam

³⁰ Resa Raditio, *Op. Cit*, hal. 12

³¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, Kompas Gramedia, Jakarta, 2015, hal. 830.

pihak yang mendapat perlindungan. Selanjutnya Perlindungan hukum yaitu suatu perbuatan melindungi menurut hukum.³² (Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999)³³.

Berhubungan dengan perlindungan hukum untuk kepada konsumen maka, maka penulis menggunakan teori penegakan hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto³⁴. Penyebab hal tersebut mempunyai hubungan yang saling berkaitan dengan eranya yang merupakan esensi serta tolak ukur dari efektivitas penegakan hukum, faktor tersebut adalah : hukum (undang-undang), penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat dan kebudayaan.³⁵

Menganalisis mengenai kasus jual beli online yang ada ketidaksesuaian mengenai spesifikasi barang yang diterima oleh konsumen dengan barang yang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang, maka dapat digunakan dengan pendekatan “Undang-Undang Perlindungan Konsumen” (UUPK), sehingga penjual tersebut dapat dikatakan melakukan suatu **pelanggaran hak dari pada konsumen**.

Pengaturan hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu Negara kesejahteraan, karena sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “*melindungi segenab bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum*” merupakan konstitusi politik juga disebut sebagai konstitusi ekonomi, yaitu mengandung ide Negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad Sembilan belas.³⁶

Konsumen sebagai pihak dalam suatu proses transaksi jual beli online memiliki hak yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan

³² Nurini Aprilianda, *Perlindungan Hukum Terhadap Tersangka Anak dalam Proses Penyidikan*, Tesis Program Studi Ilmu Hukum, Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, Malang, 2001, hal. 41

³³ **Perlindungan** konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

³⁴ Soerjono Soekanto, keberhasilan penegakan hukum dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempunyai arti netral, sehingga dampak positif atau negatifnya terletak pada isi faktor-faktor tersebut dalam M. Sadar, Taufik Makarao, & Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hal 10.

³⁵ *Ibid*, hal. 10

³⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung, 2010, hal. 33

Konsumen³⁷. Pihak penjual dengan sistem online memiliki kewajiban sebagaimana ketentuan Pasal 7 UU PK menyebutkan.³⁸

Selanjutnya larangan bagi pelaku usaha yang termuat dalam Pasal 8 UUPK.³⁹ Maka dapat ditarik kesimpulan hak konsumen telah sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf h UU PK.⁴⁰ Sedangkan, bagi pihak penjual sesuai ketentuan Pasal 7 huruf g UU PK wajib memberikan ganti kerugian dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pihak penjual juga dapat dipidana berdasarkan ketentuan Pasal 62 UUPK, yaitu dengan ancaman hukuman pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda Rp. 2.000.000,000,- (dua milyar rupiah).

Jual beli dilakukan secara *online* atau melalui media elektronik, berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang “*Informasi dan Transaksi Elektronik*” (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 62 tahun 2012 tentang “*Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*” (PP PSTE) tetap bisa diakui sebagai sebuah transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan hukum atau perundang-undangan. Persetujuan dari *customer* atau pembeli dalam membeli atau memilih barang secara online dengan cara melakukan klik “persetujuan atau” atas transaksi jual beli merupakan bentuk penerimaan dan menyatakan setuju dalam transaksi elektronik. Sama dengan syarat sahnya perjanjian Pasal 1320 KUHP, Kontrak Elektronik menurut ketentuan Pasal 47 ayat (2) PP PSTE dianggap sah apabila terpenuhinya beberapa unsur yakni: “*kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, kausa halal*”.

Kontrak melalui transaksi Elektronik itu sendiri menurut ketentuan Pasal 48 ayat (3) PP PSTE minimal harus memuat: identitas semua pihak, harga, biaya, obyek

³⁷ Konsumen memiliki hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur terhadap kondisi barang/jasa yang diperdagangkan. Kedua, konsumen memiliki hak untuk mendapat ganti kerugian apabila barang dan atau jasa tidak sesuai dengan yang ada dalam perjanjian lihat Pasal 4 UU PK.

³⁸ Kewajiban Pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang/jasa yang diperdagangkan. Kedua, wajib memberikan ganti rugi dan kompensasi atau penggantian apabila barang/jasa tidak sesuai dengan yang ada dalam perjanjian Lihat Pasal 7 UU PK.

³⁹ melarang bagi pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang termuat dalam keterangan, etiket, label, iklan atau promosi barang/jasa tersebut, lihat Pasal 9 UU PK

⁴⁰ Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi, kompensasi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan atau yang diseskripsikan, lihat Pasal 4 huruf h UU PK.

spesifikasi, persyaratan transaksi, prosedur pembatalan, ketentuan hak bagi pihak yang dirugikan dan pilihan hukum jika terjadi sengketa. Maka dari itu, pada saat proses transaksi elektronik yang dilakukan konsumen dapat menggunakan dasar hukum UU ITE dan/atau PP PSTE dalam menyelesaikan permasalahan suatu sengketa konsumen yang dilakukan secara *online*.

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam jual beli *online*, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan jika pihak penjual atau pelaku usaha yang menawarkan suatu produk yang berbentuk barang maupun jasa melalui proses Elektronik harus menyediakan informasi yang benar dan lengkap mengenai produsen, syarat suatu kontrak dan produk atau yang ditawarkan.

Selanjutnya, jika barang atau jasa yang diterima oleh pihak pembeli atau *custmer* tidak sesuai dengan apa yang diskripsikan atau dengan yang disepakati, menurut ketentuan Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal itu, penjual wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim atau barang yang dipilih oleh pembeli apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau deskripsi.

Selain harus ada kedua ketentuan tersebut, apabila ternyata barang atau produk yang diterima konsumen tidak sesuai, maka konsumen juga dapat mengajukan penyelesaian sengketa dengan jalur *Non litigasi* (luar peradilan) dan *Litigasi* (pengadilan) :

- 1) Jalur Non litigasi (di luar Pengadilan) dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan arbitrase yang secara jelas akan kami lakukan penelitian secara tersendiri;
- 2) Litigasi (Pengadilan) mengajukan gugatan perdata kepada Pelaku Usaha/pihak penjual dengan dalih terjadinya wanprestasi, atau perbuatan melawan hukum dan atau laporan Polisi dengan dasar Penipuan 378 KUHP atau melanggar Pasal 45 ayat (2) Jo. Pasal 28 ayat (1) UU No. 11 tahun 2008 tentang "*Informasi dan transaksi elektronik*" yang nantinya akan peneliti kaji lebih mendalam dalam penelitian tersendiri.

3. PENUTUP

a. Kesimpulan

- 1) Aspek hukum yang terjadi antara pelaku usaha atau pihak penawar produk yang berupa barang atau jasa dengan konsumen atau pihak penjual dalam

Transaksi melalui media Elektronik yaitu berkapasitas sebagai pihak atau subyek hukum dalam jual beli yaitu terdiri dari pihak konsumen/*customer* dengan pihak penjual. Hubungan hukum yang terjadi dalam jual beli *online* timbul karena sebagai sebuah wujud dari asas kebebasan berkontrak (*laissez faire*) yaitu perjanjian mengikat para pihak (*pacta sunt servanda*).

2) Perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan jual beli *Online* adalah :

- 1) “*Pihak konsumen berhak mendapatkan ganti rugi, kompensasi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana yang dijanjikan*” (Sesuai Pasal 4 huruf h Undang-undang Nomor 8 tahun 1999). Sedangkan, pihak pelaku usaha atau pihak penjual atau penawar produk mempunyai kewajiban memberi ganti kerugian, kompensasi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima oleh pihakkonsumen/pembeli tidak sesuai dengan apa yang ada dalam perjanjian atau yang ditwarkan hal ini telah sesuai dengan ketentuan “Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 8 tahun 1999”.
- 2) Apabila dalam kenyataan produk yang diterima oleh pihak konsumen/*customer* tidak sesuai dengan deskripsi produk maupun gambar pada iklan toko *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), dapat disimpulkan pihak konsumen atau pihak pembeli dapat mengajukan tuntutan secara hukum baik secara perdata kepada pelaku usaha/pihak penjual atas dasar perbuatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (1365 KUHPer) atas transaksi jual beli online yang konsumen/*customer* lakukan dengan penjual. Dapat pula pihak penjual mengajukan tuntutan pidana berdasarkan Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, Pasal 378 KUHP dan Pasal 28 ayat (1) Jo. Pasal 45 ayat (1) Nomor 11 tahun 2008 tentang “Informasi dan Transaksi elektronik”;

b. Saran

- 1) Masyarakat lebih berhati-hati, cermat, dan teliti dalam melakukan transaksi jual beli *online* agar tidak dirugikan dalam proses transaksi tersebut

mengingat jual beli online selain sisi positif juga masih ada sisi negatif yaitu konsumen tidak dapat melihat, merasakan secara langsung barang yang akan dibeli;

- 2) Masyarakat mengoptimalkan perannya dalam memberantas penipuan melalui transaksi jualbeli *online* dengan melakukan tindakan hukum baik pidana maupun perdata jika terjadi pelanggaran atau kejahatan melalui jual beli *online*;
- 3) Penegak hukum mengoptimalkan teknologi untuk mengatur, mengawasi menjangkau, serta memutus permasalahan cyber atau transaksi dengan jual beli *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Zein, Yahya, 2009, "*Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*", Mandar Maju, Bandung.

Aprilianda, Nurini, 2001, "*Perlindungan Hukum Terhadap Tersangka Anak dalam Proses Penyidikan*," Tesis Program Studi Ilmu Hukum, Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, Malang.

Departemen Pendidikan Nasional, 2015, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*", Kompas Gramedia, Jakarta.

Endeshaw, Assafa, 2007, "*Hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*", Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.

Halim Barkatullah, 2010, Abdul, *Hak-Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung.

Kaligis, O.C. , 2012, "*Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik dalam Prakteknya*", Yarsif Watampone, Jakarta.

Raditio, Resa, 2014, "*Aspek Hukum Transaksi Elektronik (Perikatan, Pembuktian, dan Penyelesaian Sengketa)*", Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sadar, M., Makarao, Taufik, & Mawadi, Habloel, 2012, "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*", Akademia, Jakarta.

Setiono, R., 2010, "*Pemahaman terhadap Metodologi Hukum*", Program Studi Ilmu Hukum, Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Subekti, R. & Tjitrosudibio, R., 1995, "*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*", Pradnya Paramita, Jakarta.

-----, 2002, *Hukum Perjanjian*, P.T. Intermasa, Jakarta.

Yudha Hernoko, Agus, 2010, "*Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*", Kencana Prenadamedia Group, Jakarta. Daftar Pustaka.