

# **SOSIALISASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK**

M.Fakhurrozy<sup>1</sup>, Baenil Huda<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

[hk18.muhamadfakhurrozy@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:hk18.muhamadfakhurrozy@mhs.ubpkarawang.ac.id)<sup>1</sup>,

[baenil88@ubpkarawang.ac.id](mailto:baenil88@ubpkarawang.ac.id)<sup>2</sup>

## **ABSTRAK**

Desa segaran adalah salah satu desa yang berada di kecamatan Batujaya Kabupaten Karawang. Terletak di sebelah utara Kabupaten Karawang, Desa segaran berada di antara desa Pakis jaya dan Tirtajaya. Tujuan penulisan ini adalah untuk masyarakat terutama masyarakat di desa dawuan barat yang memiliki UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik. Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

**Kata kunci** : Profil Desa, Perlindungan Hukum, Konsumen.

## **PENDAHULUAN**

Kabupaten Karawang memiliki luas wilayah yang cukup luas yaitu 1.753 km dengan jumlah penduduk pada tahun 2020 sekitar 2.370.488 jiwa dengan rincian sebagai berikut; jumlah penduduk laki-laki 1.205.186 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 1.165.302 jiwa, Kabupaten Karawang terdiri dari 12 (dua belas) Kelurahan, 297 (dua ratus Sembilan puluh tujuh) Desa, dan 30 (tiga puluh)

Kecamatan. dengan batas wilayah sebagai berikut; sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Subang, sebelah tenggara berbatasan dengan Kabupaten Purwakarta, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bekasi.

Desa Segaran merupakan desa yang terletak di Kecamatan Batujaya, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia. Terletak di sebelah utara Kabupaten Karawang, yang berada di antara Desa Pakis Jaya dan Tirtajaya. Desa Segaran adalah desa dari pemekaran Desa Batujaya yang berdiri sejak 22 April 1976. Desa Segaran berasal dari kata Segara yang berarti banyak terdapat danau atau rawa-rawa yang banyak tempat genangan air dan rawan banjir, sehingga dinamakanlah Desa Segaran. Desa Segaran sebagian besar tanahnya untuk tanah pertanian dan sebagian kecil digunakan untuk rumah penduduk. Kebanyakan mata pencaharian masyarakat Desa Segaran mengandalkan hasil pertanian dan sebagiannya lagi adalah wiraswasta, pedagang, pekerja, buruh tani dan lain-lain. Desa Segaran terdiri dari 4 dusun yaitu Rawa Indah, Segaran, Segartanjung, dan Sumur Jaya dengan jumlah RT yakni 15.

Seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin banyak menggunakan alat teknologi digital, termasuk dalam berinteraksi antara sesamanya. Maka dari itu untuk membangkitkan ekonomi masyarakat di era new normal ini di desa dawuan barat kami kembangkan melalui digital. Hampir seluruh aktivitas perekonomian di dunia khususnya di Indonesia menggunakan media internet dan sistem elektronik. Salah satu aspek aktivitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan internet yang di kenal dengan *e-commerce*.

Transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh melalui internet) *e-commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkannya.

Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih

populer dengan istilah digital *economics* atau perekonomian digital. Internet tersebut bukan lagi suatu hal yang baru dalam fase pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan bagi pola kehidupan sebagian masyarakat Indonesia. Pola kehidupan tersebut terjadi hampir di semua bidang, baik sosial, budaya, perdagangan dan bidang lainnya. Dalam bidang perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis terutama karena kontribusinya terhadap efisiensi.

Teknologi informasi atau *Information Technology* (IT) telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia. Salah satu bagian yang paling berkembang dari bidang teknologi informasi adalah internet. Melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginannya.

Namun, banyak kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-commerce* seperti yang disampaikan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga, bahwa banyak kasus perdagangan melalui situs dalam jaringan atau *electronic commerce* (*e-commerce*) sampai akhir bulan Februari tahun 2018 yaitu, Kementerian Perdagangan menerima 34 keluhan yang pada umumnya dari calon pembeli telepon seluler serta produk elektronik lainnya yang melakukan transaksi online. Lebih lanjut mengatakan ada beberapa kecurangan yang ditemui dalam transaksi jual-beli *online*. Pertama, lamanya waktu pengiriman barang yang tidak sesuai yang dijanjikan. Kedua, barang tidak sesuai ketentuan. Ketiga, barang tidak bisa dikembalikan jika rusak. Keempat, pengembalian uang yang memakan waktu lama.

Permasalahan yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* mempunyai resiko yang cukup besar. Khusus dalam sistem perdagangan yaitu mengenai pembayaran misalnya ada resiko yang timbul karena pihak konsumen biasanya memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu (*advanced payment*), sementara ia tidak

bisa melihat kebenaran serta kualitas barang yang dipesan dan tidak adanya jaminan kepastian bahwa barang yang dipesan akan dikirim sesuai pesanan.

Hal ini disebabkan karena di dalam transaksi jual beli media elektronik atau *e-commerce*, para pihak yang melakukan aktivitas transaksi sejak dilakukannya penawaran oleh pihak penjual (produsen) sampai dengan lahirnya kesepakatan perjanjian jual beli dan pelaksanaannya, semua menggunakan sarana berbentuk data elektronik dengan memanfaatkan jaringan koneksi internet dan komputer. Koneksi ke dalam jaringan internet sebagai jaringan publik merupakan koneksi yang tidak aman, sehingga hal ini menimbulkan konsekuensi bahwa transaksi jual beli elektronik yang dilakukan dengan koneksi ke internet adalah bentuk transaksi beresiko tinggi yang dilakukan di media yang tidak aman.

Namun demikian, kelemahan yang dimiliki oleh internet sebagai jaringan publik yang tidak aman ini telah dapat diminimalisasi dengan adanya penerapan teknologi penyandian informasi (*crypthography*) yaitu suatu proses sekuritisasi dengan melakukan proses enkripsi (dengan rumus algoritma) sehingga menjadi *chipher/locked* data yang hanya bisa dibaca/dibuka dengan melakukan proses reversal yaitu proses deskripsi sebelumnya. Selain itu kelemahan hakiki dari *open network* yang telah dikemukakan tersebut sebenarnya sudah dapat diantisipasi atau diminimalisasi dengan adanya sistem pengamanan digital signature yang juga menggunakan teknologi sandi *crypthography*. Berbagai kendala yang dihadapi dalam pengembangan jual beli media elektronik ini seperti keterbatasan infrastruktur, ketiadaan undang-undang (UU), jaminan keamanan transaksi dan terutama sumber daya manusia bisa diupayakan sekaligus dengan upaya pengembangan pranata *e-commerce*.

Sekalipun menimbulkan resiko, mengabaikan pengembangan kemampuan teknologi akan menimbulkan dampak negatif di masa depan, sehingga keterbukaan, sifat proaktif serta antisipatif merupakan alternatif yang dapat dipilih dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi. Hal ini disebabkan karena Indonesia dalam kenyataannya sudah menjadi bagian dari pasar *e-commerce* global. Dikarenakan kegiatan jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* ini sering mengalami banyak kecurangan yang merugikan konsumen maka dari itu diperlukan

aturan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli media elektronik diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan/*statute approach* dilakukan dengan menelaah semua UU dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani yang berkaitan dengan perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen dalam hal jual beli melalui media elektronik serta pendekatan konsep/*conceptual approach* yang digunakan mengkaji konsep maupun teori kepastian hukum dalam perjanjian jual beli.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Media Elektronik.**

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.

Adapun menurut beberapa ahli mengenai pengertian perlindungan hukum sebagai berikut :

- a) Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- b) Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasrakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :

- a) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki sanksi pidana. Singkatnya bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundangundangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.

Dalam pergaulan di masyarakat apalagi menyangkut bisnis yang menggunakan *e-commerce*, dimana kita hidup ditengah orang yang berbeda tabiat dan kepentingan, kita pasti tidak akan bisa sama sekali tidak berhadapan dengan perselisihan atau persengketaan. Perselisihan/persengketaan dalam transaksi bisnis yang menggunakan *e-commerce* itu disebabkan oleh adanya wanprestasi dari para pihak baik berkaitan dengan tidak memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tapi tidak sesuai dengan yang diharapkan/salah memenuhi prestasi dan terlambat dalam memenuhi prestasi. Maka penting sekali masyarakat untuk memahami hukum perlindungan *e-commerce* ini.

Mengingat dalam transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* kegiatan perdagangan ini dilakukan tanpa bertatap muka secara langsung dan sebelumnya konsumen dan pelaku usaha tidak saling mengenal, hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online ini sangat rawan terlanggar sehingga konsumen memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Salah satu penyebab lemahnya kedudukan konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan ini adalah: kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh produsen mengenai barang yang di perdagangkan. Berbicara mengenai informasi yang benar dan jelas yang harus diterima oleh konsumen mengenai produk barang dan jasa yang diperdagangkan, ini berarti berbicara mengenai hak-hak konsumen sudah diatur dalam UUPK. Dalam Pasal 4 huruf c UUPK yaitu, “konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Dalam memperdagangkan barang dan jasa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 7 huruf b UUPK yaitu, “memberikan informasi yang benar, jelas dan

jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Dalam konteks perdagangan media elektronik atau *e-commerce*, aspek hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam UUPK adalah mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 s/d Pasal 17 UUPK.

Dalam transaksi jual beli media elektronik keadaan yang tidak diinginkan adalah ketika terjadi kerugian terhadap konsumen. Kerugian tersebut mungkin diakibatkan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha dalam mengiklankan produk barang/jasa yang tidak benar.

Ketika mengalami kerugian konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi yang ketentuannya terdapat dalam Pasal 4 huruf h UUPK yaitu “konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

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 Cara penyerahan barang.
- 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;
- 6) 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.

Dari Pasal 65 UU Perdagangan ini mewajibkan pelaku usaha dalam perdagangan melalui elektronik atau *e-commerce* untuk menyediakan informasi secara lengkap dan benar. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) merupakan dasar hukum utama bagi transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik.

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)”

Jika pengaturan mengenai jual beli media elektronik atau *e-commerce* dilakukan dengan menerapkan KUHPperdata secara analogi, maka terhadap *e-commerce* akan diterapkan ketentuan-ketentuan dari KUHPperdata (Buku Ketiga tentang Perikatan).

Perjanjian jual beli melalui media elektronik *e-commerce* pada dasarnya sama dengan perjanjian jual beli pada konvensional. Perjanjian jual beli elektronik tidak lepas dari konsep perjanjian pada umumnya yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPperdata. Maka untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan syarat-syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPperdata. Dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen yaitu hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai barang yang diperdagangkan KUHPperdata telah mengaturnya dalam Pasal 1473.

### **Konsep Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Media Elektronik**

Konsep perlindungan hukum bagi konsumen meliputi dua hal, yaitu: perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Berikut akan di bahas mengenai kedua konsep perlindungan hukum tersebut.

#### **1) Perlindungan Hukum Preventif**

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum dimana rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang administrasi. Dengan kata lain perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.

Maka dari itu sengketa dalam transaksi jual beli dengan menggunakan media elektronik memerlukan pencegahan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagai bentuk pencegahan agar tidak terjadi kerugian kepada konsumen yaitu:

a) Pembinaan terhadap konsumen

Berbicara mengenai pembinaan terhadap konsumen ketentuannya terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) UUPK yaitu: “Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”.

b) Pengawasan terhadap konsumen

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan LPKSM. Pengawasan pemerintah dilakukan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait. Sedangkan pengawasan oleh masyarakat dan LPKSM dilakukan secara langsung terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Karena itu jika dari hasil pengawasan terjadi penyimpangan yang membahayakan konsumen, maka pelakunya dapat dikenai sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif menurut Philipus M. Hadjon adalah bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam UUPK diatur dalam Pasal 45 ayat (2) yaitu, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Dalam UU ITE juga diatur mengenai penyelesaian sengketa yaitu 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).

Perlindungan hukum represif merupakan upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Upaya perlindungan hukum represif dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Khusus mengenai penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* terdapat dalam Pasal 38 UU ITE, yaitu: “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dan Pasal 39 ayat (1) UU ITE “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

### 3) Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip mengenai pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber dari Pancasila. Dari peraturan yang sudah diteliti prinsip untuk perlindungan hukumnya yaitu dapat dilihat dari perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa sedangkan perlindungan hukum represif sebaliknya yaitu bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Dalam transaksi jual beli melalui media elektronik keadaan yang tidak diinginkan adalah ketika terjadi kerugian bagi konsumen. Ketika mengalami kerugian konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Terkait dengan ganti rugi ketentuannya sudah diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap

konsumen yang dirugikan ketentuannya terdapat dalam Pasal 19 UUPK. Selanjutnya dalam Pasal 23 UUPK yaitu “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa jalur litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 45 UUPK. Kemudian ditegaskan lagi dalam Pasal 38 dan Pasal 39 ayat (1) UU ITE. Kemudian penyelesaian sengketa jalur non litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE mempunyai beberapa bentuk penyelesaian sengketa yaitu arbitrase, negosiasi, mediasi, konsiliasi.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdapat dalam Pasal 4 UUPK, yang berbicara mengenai hak konsumen. Secara khusus perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik terdapat dalam Pasal 65 UU Perdagangan, kemudian Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Perbuatan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE di ancam dengan pidana penjara sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE.

Konsep perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdiri dari dua konsep yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum bagi masyarakat bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Bentuk pencegahan tersebut yaitu pembinaan terhadap konsumen ketentuannya terdapat dalam Pasal 29 UUPK dan pengawasan dari pemerintah ketentuannya terdapat dalam Pasal 30 UUPK. Kemudian perlindungan hukum represif yaitu bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan kepada penyelesaian sengketa. Penyelesain sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan

perdagangan elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa jalur litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 48 UUPK dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. Kemudian penyelesaian sengketa non litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE.

Perlu dilakukan sosialisasi mengenai ketentuan peraturan perundanganundangan yang menyangkut dengan transaksi perdagangan melalui internet yang memberikan perlindungan hukum agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam bertransaksi. Bagi konsumen kiranya harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi perdagangan secara online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama. Bukan hanya mengedepankan aspek kepercayaan atau “*trust*” melainkan juga harus memperhatikan keamanan infrastruktur transaksi secara *online* seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual dan jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*
- Barkatullah AH, *Hak-Hak Konsumen* (Nusa Media 2010)
- Hadjon PM, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (PT. Bina Ilmu 1987)
- Raharjo S, *Ilmu Hukum* (PT. Citra Aditya Bakti 2000)
- Harianto D, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan* (Ghalia Indonesia 2010)
- Mansur DMA, & Mansur E, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi* (PT Refika Aditama 2009)
- Nugroho SA, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Kencana Prenada Media Group 2011)

Ardhiati Maria Y, '*Kementrian Perdagangan Beberkan Praktik Curang E-commerce*' (2016)

Nasution A, '*Revolusi Teknologi dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*' (2001) 1 Jurnal Keadilan

## DOKUMENTASI

