

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA SAAT INI



Diterima: 28 Desember 2023; Direvisi: 31 Januari 2024; Dipublikasikan: Februari 2024

*Arif M. Ibrahim<sup>1</sup>, Irwan Polidu<sup>2</sup>, Sri Wahyuni S. Moha<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia saat ini. Metode penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif (normative law research) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara in concreto, sistematik hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum. Hasil dan pembahasan penelitian adalah perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia saat ini telah diatur uu perlindungan konsumen. Seperti diketahui pasal 8 uu perlindungan konsumen menentukan (sembilan) hak konsumen, pasal 5 UUPK tentang Kewajibannya, Hambatan Dalam Penyelesaian Sengketa Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia Saat Ini Salah satu contoh Hambatan-hambatan yang sering terjadi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelaksanaan jual beli tas branded via tiktok Shop yaitu; Ketidakjujuran yang dilakukan oleh pelaku usaha mengenai produk yang dijualnya, karena dalam praktiknya konsumen tidak selalu berada pada situasi yang aman dan nyaman terhadap tas branded signature yang dibeli, dalam beberapa kasus di lapangan ketidaknyamanan ini berorientasi pada beberapa hal yang berbeda, salah satunya adanya risiko produk yang tidak otentik keasliannya, tidak terdapat no. seri produk. Risiko barang defec terlihat palsu, penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur dalam sejumlah pasal UUPK seperti Pasal 45 UUPK.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan hukum, konsumen, transaksi elektronik*

---

<sup>1</sup> Fakultas Hukum Universitas Bina Taruna Gorontalo

<sup>2</sup> Fakultas Hukum Universitas Bina Taruna Gorontalo

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Universitas Bina Taruna Gorontalo

## A. Latar Belakang

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau electronic commerce (e-commerce) sebagai media transaksi.<sup>4</sup>

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, e-commerce telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. E-commerce telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam ecommerce dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman<sup>5</sup>

Perkembangan teknologi kini sudah menjadi keseharian yang tidak asing bagi kita. Mulai dari berkomunikasi hingga memenuhi kebutuhan lifestyle, juga termasuk bertransaksi investasi dan efek. Di Mandiri Sekuritas misalnya, mulai dari pendaftaran, eksekusi transaksi dan investasi, hingga memonitor performa instrument, kini bisa lebih mudah dan cepat via aplikasi MOST. Di samping keunggulan dan kemajuan teknologi pada transaksi efek, penting disadari bahwa ada potensi kejahatan yang bisa terjadi. Beberapa tindakan ilegal bisa dilakukan oleh pihak yang memanfaatkan teknologi untuk meraup keuntungan, ini disebut kejahatan elektronik (*Fraud Cyber Crime*). Kejahatan elektronik inilah yang berdampak merugikan nasabah maupun perusahaan sekuritas di dalam sirkulasi transaksi efek. Untuk meningkatkan kewaspadaan Anda, mari kenali fenomena kejahatan elektronik dalam transaksi efek:

1. Modus pemalsuan identitas Pelaku mengatas namakan dirinya sebagai admin group chat pada suatu media sosial perusahaan sekuritas, untuk mengelabui nasabah.
2. Modus memancing (*pishing*) Pelaku melalui jaringan elektronik misalnya email dan website, memberikan promosi palsu untuk mengelabui nasabah masuk dalam pancinganya.
3. Modus meminta data Dalam hal pemenuhan syarat administrasi pendaftaran untuk berinvestasi pelaku meminta identitas, password, dan PIN nasabah.
4. Modus mempengaruhi nasabah (*spamming*) Intensitas berkomunikasi yang sering kepada nasabah untuk menggiring opini melakukan transaksi atau memberikan data pribadi, biasanya menggunakan berita atau iklan email yang tak dikehendaki.
5. Modus pengiriman dana Nasabah dituntut untuk mengirimkan sejumlah dana ke rekening deposit, dimana nama rekening deposit tersebut berbeda dengan nama nasabah.
6. Menerobos alat komunikasi elektronik nasabah (*hacking*) Mencuri data dan bertransaksi menggunakan data nasabah, melalui jaringan internet dengan cara meretas alat komunikasi elektronik Anda.

Setelah memahami modus kejahatan elektronik dalam pendaftaran dan transaksi efek, penting juga harus memahami langkah preventif yang harus dilakukan:

1. Selektif dengan informasi Selektif di setiap informasi yang didapat pada jejaring sosial dan portal berita manapun, sehingga nasabah dituntut aktif dalam menilai segala validitas informasi.
2. Hubungi official customer service Jika mengalami keraguan terhadap informasi atau pihak tertentu, hubungi customer service melalui website resmi atau kantor operasional

---

<sup>4</sup> Richardus Eko Indrajit, E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm. 33.

<sup>5</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.

- perusahaan sekuritas terkait secara langsung. Untuk Mandiri Sekuritas, Anda bisa menghubungi di 1500-178.
3. Nasabah tidak membagikan data pribadi Merahasiakan data pribadi terutama password dan PIN kepada siapapun termasuk kepada pihak Perusahaan Sekuritas. Pihak dari Mandiri Sekuritas tidak pernah menanyakan password melalui komunikasi pribadi kepada nasabah.
  4. Memperkuat keamanan password dan PIN Nasabah diharapkan mengubah password dan PIN secara berkala dan tidak menggunakan password dan PIN yang mudah ditebak (misal tanggal lahir).
  5. Tidak mengakses menggunakan jaringan elektronik umum Karena jaringan yang bersifat umum rentan terhadap hacking, sehingga rawan untuk pengaksesan data nasabah maupun bertransaksi efek.

Dengan mengenali modus kejahatan elektronik dan menjaga kerahasiaan data, diharapkan transaksi investasi dan efek lebih nyaman dan lancar.<sup>6</sup>

Pada perkembangannya sistem perdagangan di Indonesia dari tahun ke tahun telah mengalami kemajuan khususnya dalam hal ini telah adanya perdagangan elektronik. Keberadaan perdagangan elektronik dapat membuat jual – beli suatu barang, jasa, sandang, pangan, dan lain sebagainya menjadi lebih praktis, ekonomis dan cepat. Dikarenakan masyarakat yang ingin melakukan transaksi jual – beli tersebut dapat dengan mudah memilih atau melihat barang-barang yang akan dibeli atau dijual melalui jaringan internet. Situs-situs jual-beli online seperti lazada, zalora, bukalapak, blibli.com, tokopedia, dll merupakan situs yang menjual berbagai macam jenis barang untuk kebutuhan masyarakat sehari-hari, tidak hanya itu situs jual-beli online tersebut sudah banyak melakukan transaksi jual – beli yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Namun keberadaan perdagangan elektronik di Indonesia ini belum mengatur adanya peraturan hukum yang lebih spesifik untuk dapat dipatuhi oleh para penjual barang maupun pembeli barang dari toko-toko online tersebut. Oleh karena itu, disini peran Pemerintah sangat dibutuhkan dan penting untuk membuat adanya peraturan-peraturan yang dapat dipatuhi dan menjadi payung hukum yang kuat dari para penjual maupun pembeli dalam transaksi perdagangan elektronik. Akan tetapi pada prakteknya masih banyak terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan dalam menjalankan suatu transaksi elektronik. Sebagai contoh adanya kejahatan elektronik yang terjadi pada sistem perdagangan elektronik, seperti penipuan, penggelapan, pemalsuan dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu, agar kejahatan di internet dalam melakukan perdagangan elektronik tidak semakin meluas dan terus menerus terjadi. Peraturan – peraturan terkait kejahatan perdagangan elektronik tersebut harus segera direalisasikan dan diwujudkan, agar masyarakat yang sering melakukan transaksi perdagangan elektronik tersebut dapat terlindungi dan memiliki landasan hukum yang dapat menjadi acuan. Di Indonesia peraturan terkait informasi teknologi elektronik telah diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 mengenai perubahan atas Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Perkembangan internet menyebabkan terbentuknya sebuah dunia baru yang lazim disebut dunia maya. Di dunia maya ini setiap individu memiliki hak dan kemampuan untuk berinteraksi dengan individu lain tanpa batasan apapun yang dapat menghalanginya. Sehingga globalisasi yang sempurna sebenarnya telah berjalan di dunia maya yang menghubungkan seluruh komunitas digital. Dari seluruh aspek kehidupan manusia yang terkena dampak kehadiran internet, sektor bisnis merupakan sektor yang paling terkena dampak dari perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi serta paling cepat tumbuh. Melalui e-

---

<sup>6</sup>. <https://www.most.co.id/bantuan/kenali-6-modus-kejahatan-elektronik-di-transaksi-efek>

commerce, untuk pertama kalinya seluruh manusia di muka bumi memiliki kesempatan dan peluang yang sama agar dapat bersaing dan berhasil berbisnis di dunia maya.<sup>7</sup>

## B. Metode Penelitian

Metode penelitian ini yaitu Penelitian hukum normatif (normative law research) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji Undang-Undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematik hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum.<sup>8</sup> Berdasarkan uraian diatas, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif untuk meneliti dan menulis jurnal/artikel ini sebagai metode penelitian hukum.

Adapun pendekatan penelitian ini Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, dengan pendekatan tersebut peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perUndang Undangan (statue approach).<sup>9</sup> Sebuah penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perUndang-Undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.

Sumber bahan hukum Sekunder, terdiri dari buku-buku dan hasil penelitian sebelumnya. Sumber bahan hukum Tersier, terdiri dari artikel-artikel, koran, majalah dan lain-lain. Teknik analisa data yang digunakan dalam penyusunan ini yaitu analisa kualitatif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, dalam hal ini mengkaji secara mendalam bahan hukum yang ada kemudian digabungkan dengan bahan hukum yang lain, dan dipadukan dengan teori-teori yang mendukung dan selanjutnya ditarik kesimpulan secara umum.<sup>10</sup>

## C. Hasil dan Pembahasan

### Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Indonesia Saat Ini

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.<sup>11</sup>

UU Perlindungan Konsumen. Seperti diketahui Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen menentukan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

---

<sup>7</sup> Internet crime dalam perdagangan elektronik sadino, liviana kartika dewi program studi magister ilmu hukum, pascasarjana, universitas al azhar indonesia,

<sup>8</sup> Abdulkadir Muhammad, 2004, Hukum dan Penelitian Hukum. Cet. 1, PT. Citra AdityaBakti, Bandung, hlm. 52

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2008, PenelitianHukum. Cet 2, Kencana, Jakarta, hlm. 29.

<sup>10</sup> Dr. Dwi leni nurmala journal dan artikel.pdf

<sup>11</sup> Teknologi membawa pengaruh yang cukup kompleks dalam kehidupan manusia sehingga menumbuhkan pemikiran-pemikiran baru mengenai pemanfaatan dan penanggulangan dampaknya, termasuk pemikiranpemikiran hukum baru.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan. Dalam implementasinya, perlindungan preventif yang diberikan oleh undangundang sebagai langkah pencegahan terhadap tindakan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, belum dapat dilaksanakan secara maksimal.<sup>12</sup>

Onno W. Purbo, bahwa keamanan sistem informasi berbasis internet menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan, karena jaringan komputer internet bersifat publik dan global pada dasarnya tidak aman. Pada saat data terkirim dari suatu komputer ke komputer lain di dalam internet, data itu akan melewati sejumlah komputer lain yang berarti akan memberi kesempatan pada pengguna internet lain untuk menyadap atau mengubah data tersebut.<sup>13</sup> Pasal 5 UUPK. Kewajiban tersebut adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak dan kewajiban konsumen sebagaimana yang telah disebutkan dalam UUPK, merupakan hal yang perlu diketahui dan dipahami oleh konsumen agar terhindar dari hal-hal yang merugikan konsumen. Disamping itu untuk mencegah terjadinya kerugian pada konsumen maka posisi antara konsumen dan pelaku usaha harus seimbang. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Ahmadi Miru sebagaimana yang dikutip oleh Agus Yudha Hernoko, yang menyebutkan bahwa keseimbangan antara konsumen produsen dapat dicapai dengan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen karena posisi produsen lebih kuat dibandingkan dengan konsumen.<sup>14</sup> Sedangkan perlindungan terhadap konsumen e-commerce selain diatur dalam UUPK juga diatur dalam UU lain. UU yang dimaksud adalah UU ITE. Dalam UU ITE yang berkaitan dengan transaksi elektronik bisa dilihat pada Pasal 17, 18 dan 19. Adapun bunyi Pasal 17, 18 dan 19 UU ITE

Perlindungan hukum bagi konsumen dilandasi dengan Undang-Undang Dasar 1945 yang tertuang pada alinea keempat berbunyi adalah sebagai berikut: "Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia". Adapun landasan hukum lainnya terdapat pada ketentuan dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, adalah sebagai berikut: "Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan". Landasan hukum pada Undang-Undang Dasar 1945 tersebut diatas adalah merupakan landasan hukum bagi segenap Warga Negara Indonesia untuk mendapatkan haknya atas penghidupan yang layak dan perlindungan oleh pemerintah. Apabila seseorang telah terganggu atau diganggu oleh pihak lain, maka alat-alat negara akan

---

<sup>12</sup> Saifuddin dan Riza LI. "Perlindungan Hak-Hak Konsumen". *Supremasi Hukum*. Vol. 3. No. 1. Juni 2014. Rohendi, Asep. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional". *Ecodemica*. Vol III. No. 2 September 2015.

<sup>13</sup> Onno W Purbo dan Tony Wiharjito, *Keamanan Jaringan Internet*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta: Kelompok Gramedia, 2002, hlm. 1.

<sup>14</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 28

merespon dan turun tangan baik diminta ataupun tidak, untuk melindungi dan atau mencegah gangguan/ atau permasalahan tersebut. Mendapatkan kehidupan yang layak merupakan hak bagi segenap warga negara dan merupakan hak semua orang. Maka konsumen yang merupakan Warga Negara Indonesia yang dirugikan dalam transaksi Perdagangan dan dirugikan akibat mengkonsumsi barang dan / atau jasa, perlu mendapatkan perlindungan hukum oleh pemerintah selaku penyelenggara Negara.<sup>15</sup>

Adapun beberapa alasan yang menyebabkan pemerintah perlu turut serta dalam memberikan perlindungan pada transaksi perdagangan e-commerce, adalah sebagai berikut:

- a. Untuk melindungi kepentingan konsumen dan produsen;
- b. Menghindarkan berkembangnya praktek-praktek bisnis curang/ atau tidak sehat (unfair trade practices);
- c. Menciptakan keterbukaan/ atau transparansi;
- d. Menciptakan iklim berusaha yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang sehat;

Transaksi jual beli melalui e-commerce merupakan perikatan yang terjadi antara para pihak adalah merupakan wujud dari ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1233 jo Pasal 1234 KUH Perdata, adalah sebagai berikut: Pasal 1233 KUH Perdata, adalah sebagai berikut: "Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang." Pasal 1234 KUH Perdata, adalah sebagai berikut: "Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu." Perikatan dalam suatu transaksi e-commerce melahirkan suatu janji yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam transaksi jual beli menggunakan internet antara lain tanggung jawab pelaku usaha terhadap informasi. Informasi merupakan salah satu komoditas terpenting bagi konsumen dalam melakukan transaksi pemiagaan dikarenakan sering kali konsumen menjadi korban akibat tidak bersikap kritis serta tidak mempertanyakan keberadaan suatu informasi mengenai barang dan / atau jasa yang dikonsumsinya. Informasi pada suatu produk tersebut membantu produsen dalam menentukan standar produk yang hendak ditawarkan kepada konsumen pada suatu iklan di internet (webvertising), sebagaimana prinsip caveat venditor memegang peranan urgen dikarenakan produsen harus berhati-hati terhadap produk yang di tawarkan dan / atau dijualnya yang dapat membahayakan konsumen, maka pelaku usaha dituntut untuk beriktikad bafik dengan tidak memanipulasi data pada suatu produk. Ketentuan hukum yang mengatur bentuk pelanggaran oleh pelaku usaha periklanan sebelumnya memang tidak diatur ekplisit dalam KUH Perdata, akan tetapi dalam Pasal 1473 KUH Perdata menyatakan bahwa, "Si penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengikatkan dirinya, segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya." Oleh karena itu pelaku usaha harus memberikan informasi dengan objektif,<sup>16</sup>

Secara tegas, dan jelas oleh pelaku usaha periklanan. Sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Teknologi dan Elektronik (UU ITE) menyebutkan para pihak dalam bertransaksi harus dengan iktikad baik, sebagaimana dalam Pasal 17 UU ITE menyebutkan, bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik baik secara publik atau privat wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik selama transakst berlangsung." Iktikad baik dalam transaksi.<sup>17</sup>

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Baku Pelaku usaha menjual barang dan atau jasa dengan media internet pada umumnya menggunakan perjanjian baku dalam menjalankan transaksinya, yaitu guna mendorong adanya kebutuhan pelayanan yang efektif

<sup>15</sup> Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945.

<sup>16</sup> Kitab Undang-undang Hukum Perdata

<sup>17</sup> UU Informasi Transaksi Elektronik

dan efisien dalam setiap transaksi antara merchant dan consumer. Lahirnya perjanjian baku juga didorong dengan adanya gagasan agar terdapat kepraktisan dalam melakukan transaksi dalam e-commerce. Pertumbuhan dunia usaha perdagangan e-commerce sangat pesat menghasilkan berbagai aneka ragam barang dan jasa yang membutuhkan kecepatan transaksi dengan internet yang efisien, efektif dan praktis, guna meminimalisir pengeluaran pada perdagangan secara global. Meskipun demikian, pertumbuhan pesat perdagangan global tersebut harus disertai peningkatan harkat dan martabat konsumen untuk membebaskan pelaku usaha yang profesional dan tanggung jawab atas produksi barang serta mendistribusikan barang yang memenuhi standar dan kualitas barang baik. Menurut Sutan Remi Sjahdeini., pengertian perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir semua klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain tidak pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Sebagaimana perjanjian baku dalam jual-beli melalui internet bahwa merchant sebagai pengelola toko online membuat perjanjian baku yang tertulis dalam suatu toko online tersebut, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian yang tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya dan bisa pula meringkatkan / menghapuskan beban-beban / kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Dalam formulir Toko Furniture Online tersebut, dapat ditemukan klausul-klausul yang bisa merugikan konsumen bila membeli furniture tersebut, yaitu

Diantaranya tidak mencantumkan spesifikasi tentang informasi barang yang telah ditawarkan dalam web e-commerce tersebut, dan tidak mencantumkan informasi lamanya waktu pengiriman barang yang telah dipesan serta dibeli oleh konsumen, dalam melakukan transaksi konsumen tidak diberikan ruang melakukan negosiasi kepada pelaku usaha. Sehingga UUPK memberikan larangan ketentuan pencantuman klausula baku yang tidak memenuhi syarat sebagaimana terakomodir dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, larangan pencantuman klausula baku tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak dengan batasan iktikad baik pada para pihak. Klausula baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha serta tanpa memperhatikan syarat yang telah ditentukan dalam pasal tersebut akan berpotensi menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Para ahli hukum dari berlakunya perjanjian baku selain dari segi keabsahaannya adalah adanya klausul-klausul yang tidak adil dan sangat memberatkan salah satu pihak umumnya pada konsumen. Pada dasarnya, kontrak baku mengandung persyaratan yang mempunyai konsekuensi sebagaimana yang terdapat pada kontrak baku dalam e-commerce, adalah diantaranya sebagai berikut:

1. Mengurangi atau menghapuskan tanggung jawab pelaku usaha / merchant atas akibat hukum tertentu, seperti halnya ganti rugi akibat wanprestasi.
2. Membatasi atau menghapuskan tanggung jawab kewajiban tertentu pelaku usaha / merchant, seperti halnya memberikan informasi atas kualitas barang. Perjanjian e-commerce pada umumnya menggunakan perjanjian baku yang mana perjanjian ditetapkan lebih awal secara sepihak oleh pelaku usaha sehingga sering menimbulkan berbagai masalah serta kerugian bagi konsumen.

Adapun kerugian yang sering kali dalam transaksi e-commerce pada umumnya dan pada khususnya transaksi e-commerce business to consumer (B2C) adalah sebagai berikut:

- a. Barang dan / atau jasa yang sudah dibeli tidak sampai ke tangan konsumen;
- b. Barang dan / atau jasa yang telah dibeli tidak sesuai promosi yang diberikan pada konsumennya.
- c. Barang dan/atau jasa yang sudah dibeli oleh konsumen mengalami keterlambatan dalam pengiriman; Kerugian-kerugian yang terjadi pada konsumen tersebut adalah merupakan tindakan praktik curang akibat posisi pelaku usaha yang dominan dalam melakukan transaksi e-commerce.

Teori perlindungan hukum preventif Phillipus M. Hudjon, menyatakan bahwa perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pemasalahan atau sengketa.

### **Hambatan Dan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Indonesia Saat Ini**

Semakin maraknya transaksi elektronik di indonesia saat ini adalah disebabkan adanya pergeseran dan perkembangan zaman yang mulai maju, bukan hanya itu banyaknya proses perdagangan yang mulai dilakukan tanpa bertatap muka, sehingga dalam hal transaksi antara konsumen dan produsen sudah tidak bertemu lagi, hal ini sebab perkembangan teknologi mulai canggih sehingga hal yang demikian terasa mudah dan nyaman dilakukan, tetapi dalam hal ini tak disangka bahwa kegiatan tersebut berefek pada persoalan barang yang tidak sesuai dengan permintaan yang ada, sehingga disamping ada kemudahan, hal ini juga ada persoalan yang cukup serius dalam hal transaksi elektronik yakni maraknya berbagai jenis kejahatan dalam transaksi elektronik mulai mewabah dan tak terhitung lagi khususnya aplikasi online dan lain sebagainya “ungkap penulis”

Internet membawa suatu perubahan yang cukup besar. Pelaksanaan jual beli online pada sebelumnya dilakukan secara langsung atau tatap muka antara konsumen dengan pelaku usaha dengan jangkauan yang sangat terbatas. Keterbatasan jarak, waktu, dan biaya dapat teratasi dengan mudah seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi, khususnya internet. Penjualan dan pembelian produk dilakukan melalui elektronik commerce (ecommerce). E-commerce lebih dari sekedar menjual dan membeli produk secara online. E-commerce meliputi seluruh proses dari pemasaran, penjualan, pengiriman, pelayanan, dan pembayaran. E-commerce mempunyai banyak keuntungan baik bagi perusahaan maupun untuk konsumen. E-commerce tidak hanya dapat dilakukan di website atau forum jual beli seperti:

1. OLX,
2. Kaskus,
3. Tokopedia

dan lain sebagainya. E-commerce bisa dilakukan melalui media sosial. Media sosial seperti facebook, twitter, instagram atau media sosial lainnya dimanfaatkan oleh toko online seperti toko tas online untuk memasarkan produk. Toko tas online yang memproduksi berbagai macam model tas. Desain tas yang ditawarkan selalu mengikuti trend terkini. Diproduksi menggunakan kualitas bahan bermutu tinggi dengan harga yang terjangkau membuat pembeli tertarik untuk melakukan keputusan pembelian. Perkembangan bisnis online ini sangat pesat. Tas branded adalah salah satu item fashion yang bisa menambah rasa percaya diri seseorang.<sup>18</sup>

Salah satu contoh Hambatan-hambatan yang sering terjadi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelaksanaan jual beli tas branded via tiktok Shop yaitu; Ketidakjujuran yang dilakukan oleh pelaku usaha mengenai produk yang dijualnya, karena dalam praktiknya konsumen tidak selalu berada pada situasi yang aman dan nyaman terhadap tas branded signature yang dibeli, dalam beberapa kasus di lapangan ketidaknyamanan ini berorientasi pada beberapa hal yang berbeda, salah satunya adanya risiko produk yang tidak otentik keasliannya, tidak terdapat no. seri produk. Risiko barang defec terlihat palsu sebagaimana dimaksud sebelumnya di atas bisa dipengaruhi beberapa faktor, seperti tidak dicantumkan no. seri dalam pengemasan, hingga akibat ketidakbenaran segala informasi mengenai asal-usul pembuatan dan bahan dasar dari tas branded signature tersebut. Terdapatnya ketidaksesuaian mengenai tas branded yang dipesan dan diterima.

---

<sup>18</sup> Analisis Hambatan dan Solusi Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Tas Branded Via Tiktok Shop  
Adinda Putriani,1 Hendro Saptono,2 Rinitami Njatrijani3 123 Program Studi S1 Fakultas Hukum, Universitas  
Diponegoro E-mail: adindaputriani49@gmail.com

Ketidaksesuaian ini biasanya berorientasi pada ukuran, warna, corak, kualitas jahitan benang, dan no. seri, ataupun size yang berbeda sehingga mengurangi nilai estetikanya yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Permasalahan terjadi apabila produk yang dijual pada situs online kerap terbentur dengan mutu yang tidak baik, di mana wujud fisik produk yang dijual benar-benar tidak diperhatikan oleh penjual, sementara para pembeli pun tidak berkesempatan menjalankan kontrol mutu terhadap produk terkait dikarenakan terbatasnya kontak dunia maya.<sup>19</sup>

Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce yakni adalah berdasarkan Data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menerima sebanyak 564 pengaduan sepanjang tahun 2018.15 Secara rinci YLKI mencatat, dari sejumlah aduan konsumen tentang jasa keuangan, aduan mengenai masalah perbankan mencapai 103 kasus, pinjaman online 81 kasus, asuransi 21 kasus, leasing 21 kasus, serta uang elektronik 8 kasus. Aduan dari sektor digital, YLKI jumlah aduan di sektor belanja online juga kerap dilaporkan konsumen dengan total sebanyak 40 kasus. Pengaduan ini umumnya terkait dengan barang pesanan tidak diterima 19 kasus, barang tidak sesuai aplikasi 7 kasus, transaksi tidak valid 3 kasus, pembajakan akaun serta pembatalan sepihak 2 kasus. Sedangkan 2 kasus lainnya merupakan masalah transportasi online.<sup>20</sup>

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur dalam sejumlah pasal UUPK seperti Pasal 45 UUPK. Adapun bunyi Pasal 45 UUPK sebagai berikut:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK tersebut, terdapat beberapa mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh Konsumen yakni melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Sedangkan Pasal 48 UUPK menyebutkan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Sementara itu, pasal lainnya dalam UUPK yang mengatur mengenai sengketa konsumen adalah Pasal 46 UUPK. Pasal 46 UUPK:

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit

---

<sup>19</sup> Ibid

<sup>20</sup><https://katadata.co.id/berita/2019/01/25/ylki-layanan-jasa-keuangan-catat-aduan-konsumen-terbanyak-di-2018>, YLKI: Layanan Jasa Keuangan Catat Aduan Konsumen Terbanyak di 2018, diakses 2 September 2019.

2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan Sebagaimana yang telah disebutkan, selain penyelesaian sengketa melalui pengadilan, UUPK juga mengenal penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dibutuhkan karena beberapa hal seperti proses penyelesaian sengketa yang tidak memerlukan waktu yang panjang dan memakan biaya yang banyak. Di lain sisi dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis antara penjual dan pembeli sehingga dibutuhkan solusi dalam menyelesaikan masalah di luar pengadilan.

Menurut penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen,<sup>21</sup> Menurut Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa

1. konsultasi,
2. negosiasi,
3. mediasi
4. konsiliasi atau penilaian ahli.

Adapun kerugian konsumen yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK terdiri atas kerugian karena kerusakan, pencemaran dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya dapat berupa;

1. Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
2. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; atau
3. Perawatan kesehatan; atau
4. Pemberian santunan yang sesuai.

Mengenai tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen.<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil pengamatan diatas bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik perlu diperhatikan oleh pemerintah melihat perkembangan bisnis yang mulai melaju pesat dan terus dikonsumsi oleh masyarakat, untuk itu dalam hal ini ada beberapa yang harus diperbaharui yakni mengenai revisi Undang-undang terkait dengan perlindungan konsumen, baik dalam penyelesaian sengketa maupun penanganan perkara baik litigasi maupun non litigasi, jika hal ini segera diperbaharui maka semua proses perkembangan bisnis dimasyarakat akan teratur, mengapa ini perlu direalisasikan dikarenakan saat ini semua kegiatan transaksi dan bisnis di indonesia sudah banyak menggunakan transaksi elektronik

---

<sup>21</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008, Hlm. 14.

<sup>22</sup> *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita Di Kota Pekanbaru* Desi Sommaliagustina1, Yulia Fatma2

bahkan kalangan masyarakat terpencil saja sudah menggunakan sistem transaksi elektronik. “Ungkap penulis”

#### D. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia perlu adanya diperbaharui dalam hal aspek peraturan perundang-undangan terkait penyelesaian sengketa sebab banyak hal yang terjadi dimasyarakat terkait sengketa konsumen dalam hal beberapa produk yang digunakan tidak sesuai perjanjian dan transaksi sebelumnya serta tidak berdasarkan kenyataan yang ada.

Hambatan dan penyelesaian sengketa dalam perlindungan konsumen perlu untuk diperhatikan oleh pemerintah agar supaya dalam hal penyelesaian sengketa tidak ada faktor intervensi dari pihak yang berkepentingan, sehingga penyelesaiannya berjalan sebagaimana yang diharapkan.

#### Referensi

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.
- Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Cet. 1, PT. Citra AdityaBakti, Bandung, hlm. 52
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 28
- Analisis Hambatan dan Solusi Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Tas Branded Via Tiktok Shop Adinda Putriani,<sup>1</sup> Hendro Saptono,<sup>2</sup> Rinitami Njatrijani<sup>3</sup> 123 Program Studi S1 Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro.  
<https://katadata.co.id/berita/2019/01/25/ylki-layanan-jasa-keuangan-catat-aduan-konsumen-terbanyak-di-2018>, YLKI: Layanan Jasa Keuangan Catat Aduan Konsumen Terbanyak di 2018, diakses 2 September 2019.
- <https://www.most.co.id/bantuan/kenali-6-modus-kejahatan-elektronik-di-transaksi-efek>  
Internet crime dalam perdagangan elektronik sadino, liviana kartika dewi program studi magister ilmu hukum, pascasarjana, universitas al azhar indonesia,
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Onno W Purbo dan Tony Wiharjito, *Keamanan Jaringan Internet*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta: Kelompok Gramedia, 2002, hlm. 1.
- Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita Di Kota Pekanbaru Desi Sommaliagustina<sup>1</sup>, Yulia Fatma<sup>2</sup>
- Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*. Cet 2, Kencana, Jakarta, hlm. 29.
- Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm. 33.
- Saifuddin dan Riza LI. “Perlindungan Hak-Hak Konsumen”. *Supremasi Hukum*. Vol. 3. No. 1. Juni 2014. Rohendi, Asep. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Internasional”. *Ecodemica*. Vol III. No. 2 September 2015.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008, Hlm. 14.
- Teknologi membawa pengaruh yang cukup kompleks dalam kehidupan manusia sehingga menumbuhkan pemikiran-pemikiran baru mengenai pemanfaatan dan penanggulangan dampaknya, termasuk pemikiran-pemikiran hukum baru.
- Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik  
Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945.