

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG
OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI
ELEKTRONIK MENURUT UNDANG - UNDANG
NOMOR 19 TAHUN 2016¹**

Oleh : Angel Kezia Manatar²

Dientje Rumimpunu³

Sarah D. L. Roeroe⁴

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia dan bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima dalam transaksi elektronik menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mana dengan metode penelitian hukum normatif disimpulkan: 1. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang melalui *E-commerce*. Pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik tersebut dapat dilihat dalam pengaturan mengenai penggunaan data pribadi konsumen, pengaturan mengenai syarat sahnya suatu transaksi *e-commerce*, pengaturan mengenai klausula baku, pengaturan tentang validitas subjek hukum, otentitas subjek hukum dan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi objek dalam transaksi *e-commerce*. 2. Transaksi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016

tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi elektronik tunduk dan patuh pada Pasal 1457-Pasal 1540 KUHPerdota. Sehubungan dengan hal tersebut, maka jual beli melalui transaksi elektronik Harus memenuhi syarat sah suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota. Secara khusus, perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui transaksi elektronik dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Perlindungan tersebut merupakan wujud dari tidak terpenuhinya hak konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima. Atas barang cacat yang diterima sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen jual beli melalui transaksi elektronik pelaku usaha dapat dikenakan sanksi perdata dan sanksi pidana.

Kata kunci: transaksi elektronik; konsumen;

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hadirnya transaksi elektronik atau *e-commerce* memang memberikan berbagai kemudahan dan kemanjaan kepada konsumen. Namun disamping hal tersebut tidak bertemunya penjual dan pembeli secara langsung dapat memperbesar kemungkinan terjadinya kecurangan terhadap konsumen. Untuk mempromosikan produknya, para pelaku usaha biasanya memasang foto produk di *e-commerce* sebagai iklan atau gambaran dari produk yang mereka jual. Foto yang dipasang tentu harus nyata agar konsumen tertarik untuk membeli produk yang ada sayangnya kerap kali produk yang mendarat di tangan konsumen bahkan tidak sesuai dengan apa yang ada di foto. Jika sudah begitu maka konsumen yang akan merugi, fenomena jual-beli di *e-commerce* membuat kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Konsumen seringkali berada di posisi yang lemah dan lebih banyak dirugikan karena menjadi objek bisnis bagi pelaku usaha yang *money oriented* semata sehingga mengesampingkan kualitas produk dan kepuasan konsumen.

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM : 17071101349

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima dalam transaksi elektronik menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

C. Metode Penulisan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *yuridis normatif*.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia

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. Pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut⁵. Sebagaimana disebut diatas bahwa transaksi elektronik menimbulkan berbagai permasalahan, maka dalam pembahasan berikut akan dijabarkan berbagai permasalahan yang penting seputar transaksi elektronik dan pengaturan permasalahan tersebut menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan konsumen dalam transaksi elektronik memiliki resiko yang lebih besar dari pada penjual atau pelaku usahanya. Dengan kata lain, hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik lebih rentan untuk dilanggar. hal ini disebabkan karena karakteristik dari transaksi elektronik

sendiri yakni tidak terjadi pertemuan secara fisik antara konsumen dan penjualnya yang kemudian dapat menimbulkan berbagai permasalahan.

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat ditemui dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi elektronik. Sebagaimana disebut diatas bahwa transaksi elektronik menimbulkan berbagai permasalahan, maka dalam pembahasan berikut akan dijabarkan berbagai permasalahan yang penting seputar transaksi elektronik dan pengaturan permasalahan tersebut menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik permasalahan tersebut adalah:

1. Privasi Data Konsumen

Permasalahan mengenai privasi di Indonesia belum terlalu dipermasalahkan oleh masyarakat, namun lain halnya dengan negara lain dimana privasi dianggap suatu hal yang amat penting sebagai bagian dari hak pribadi seseorang. pengertian privasi tidak sama dengan kerahasiaan. Privasi merupakan konsep yang lebih luas dari sekedar kerahasiaan yang meliputi hak untuk bebas dari gangguan, hak untuk tetap mandiri, hak untuk dibiarkan sendiri, hak untuk mengontrol peredaran dari informasi tentang seseorang dan dalam hal apa saja informasi tersebut harus diperoleh dan digunakan. Pada umumnya ada tiga aspek dari privasi, yaitu privasi mengenai pribadi seseorang, privasi dari data seseorang dan privasi atas komunikasi seseorang⁶. Permasalahan yang muncul dalam transaksi elektronik adalah pelanggaran terhadap privasi dari data tentang seseorang atau dengan kata lain disebut "data pribadi" pelanggaran ini biasanya dalam bentuk penyalahgunaan informasi yang dikumpulkan atas anggota-anggota suatu organisasi/lembaga atau atas pelanggaran-pelanggaran dari suatu

⁵ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2003, hlm.21.

⁶ Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.25.

perusahaan. Pengumpulan data pribadi konsumen dalam transaksi elektronik dilakukan melalui media berikut:

Cookies, adalah suatu aplikasi kecil yang ditempatkan dalam hard drive seseorang ketika mengunjungi suatu website/situs, cookies ini dapat mengumpulkan informasi mengenai nomor kartu kredit, situs-situs yang dikunjungi, alamat email, minat maupun pola belanja. Informasi tersebut digunakan untuk melacak kunjungan-kunjungan ke suatu situs serta untuk mengetahui apa yang disukai atau tidak disukai oleh seorang pengunjung terhadap situs tersebut. Apabila informasi-informasi yang dikumpulkan oleh cookies digabungkan, maka akan dapat mengidentifikasi seorang individu secara spesifik. Dengan adanya cookies dalam hard drive konsumen, maka setiap kali konsumen mengunjungi suatu situs maka konsumen hanya akan mendapati barang-barang tertentu saja yang menurut cookies disukai oleh konsumen yang bersangkutan. Hal ini dapat saja membuat konsumen lebih mudah dalam berbelanja melalui internet namun konsumen tidak dapat mengetahui/memilih produk selain yang ditawarkan oleh cookies, karena cookies memblokir akses terhadap produk-produk lain selain yang ditawarkan oleh cookies itu sendiri. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap hak untuk memilih barang dan jasa sesuai keinginan (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf b). Dengan adanya cookies ini jelas bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak.

2. Pendaftaran Online (*Online Registration*)

Kebanyakan situs-situs yang melakukan penjualan barang/jasa mengharuskan konsumen melakukan registrasi terlebih dahulu sebelum dapat melakukan transaksi jual beli atau memanfaatkan fitur lengkap dari suatu situs/website. Form registrasi dari suatu situs mewajibkan pengunjung untuk mengisi informasi-informasi pribadi seperti nama, alamat *e-mail*, alamat dan kota tempat tinggal, *user name* dan *password*, jenis kelamin, tanggal lahir, penghasilan, pekerjaan, bahkan ada beberapa situs yang mewajibkan konsumen untuk memasukkan nomor kartu kreditnya. Jika hal-hal di atas tidak dilengkapi, maka konsekuensinya adalah pengunjung/konsumen tidak dapat menikmati fitur lengkap dari suatu

situs atau konsumen tidak dapat melakukan transaksi jual beli. Permasalahannya adalah konsumen tidak mengetahui penggunaan dari data pribadinya, terlebih lagi terhadap informasi-informasi sensitif seperti nama, alamat, dan nomor kartu kredit yang apabila disalahgunakan dapat membahayakan dan merugikan pemilik informasi tersebut. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sudah memberikan perlindungan terhadap data pribadi seseorang, hal ini diatur dalam Pasal 26 Ayat 1 disebutkan bahwa: "Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan."

Pada dasarnya instrumen perlindungan hukum konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (undang-undang, peraturan pemerintah, dan sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya⁷.

Diantara kedua bentuk perlindungan hukum di atas, maka perlindungan hukum melalui ketentuan perundang-undangan (regulasi) merupakan instrumen/sarana yang paling efektif digunakan mengingat ketentuan perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan undang-undang tersebut.⁸ Perlindungan konsumen dalam transaksi yang bersifat konvensional tidak dapat diterapkan secara penuh dalam transaksi *e-commerce*, sehingga dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumendalam transaksi *e-commerce* ini perlu diberikan

⁷ Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce*, Ellips Media, Jakarta, 2009, hlm.61.

⁸ *Ibid.*, Hlm 63

pedoman tentang materi-materi apa saja yang perlu diperhatikan. Pedoman yang perlu diperhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat dibagi menjadi 4 (empat) yaitu:

1. Dari sisi pelaku usaha

Kedudukan pelaku usaha dalam hubungan transaksi perdagangan relatif lebih kuat apabila dibandingkan dengan konsumen. salah satu bukti kuatnya kedudukan itu adalah produsen berada pada pihak penyedia produk, sedangkan konsumen berada pada pihak yang membutuhkan produk. Kuatnya kedudukan pelaku usaha sedapat mungkin harus diawasi karena tanpa pengawasan maka dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, maka perlindungan terhadap konsumen dapat diberikan dalam bentuk⁹:

- a. Pemberitahuan identitas pelaku usaha secara jelas. Apabila pelaku usaha merupakan kantor atau perusahaan cabang, maka harus diberitahukan alamat kantor/perusahaan induknya.
- b. Memiliki izin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan bisnisnya. Intinya, konsumen memerlukan adanya informasi yang lengkap dan benar tentang pelaku usaha, atau dengan kata lain, pelaku usaha berkewajiban untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008, maka hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar telah dijamin melalui ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008, bahwa: "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan".

Sedangkan yang dimaksud dengan informasi yang lengkap dan benar menurut ketentuan Pasal 9 Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 meliputi:

- a. Informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara, maupun perantara.
- b. Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian, serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

2. Dari sisi konsumen

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan produk seringkali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberi informasi yang lengkap mengenai identitas diri. yang menjadi masalah adalah apakah ada jaminan bahwa data diri/identitas konsumen tidak digunakan (dikomersialisasikan) oleh pelaku usaha, seperti untuk pengiriman brosur pemasaran perusahaan. Padahal konsumen sangat memperhatikan aspek keamanan dan kerahasiaan pribadinya dalam *online transaction*. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri) maka perlu adanya jaminan dari pelaku usaha bahwa data/identitas konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang di luar peruntukannya tanpa seizin konsumen¹⁰. Dalam hal ini, pasal 26 Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 telah mengatur tentang perlindungan terhadap data pribadi seseorang. Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 menyatakan bahwa: "Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan". Dalam pemanfaatan teknologi informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:

- a. Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan.
- b. Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai.
- c. Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang

⁹ Rifah Roihanah, Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik, Jurnal *Academica*, Vol 3, Nomor 5 Maret 2014, hlm.97.

¹⁰ Ibid

kehidupan pribadi dan data seseorang. seseorang yang dilanggar haknya karena digunakan data pribadinya tanpa persetujuannya, dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan.

3. Dari sisi produk (barang dan/atau jasa)

Informasi produk sangat penting diketahui oleh konsumen, karena melalui informasi ini konsumen dapat mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak. Oleh karena itu, dalam menawarkan produknya pelaku usaha diwajibkan untuk¹¹:

- a. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan, serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran secara berlainan.
- b. Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan aman atau nyaman untuk dikonsumsi, serta sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha pada saat diiklankan/dipromosikan.

Dalam hal ini, sekali lagi terlihat bahwa betapa pentingnya suatu informasi yang lengkap dan benar bagi seorang konsumen dalam melakukan transaksi elektronik. Dan untuk hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang lengkap dan benar dalam melakukan transaksi elektronik telah diakomodasi oleh adanya Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008.

4. Dari segi transaksi

Tidak semua konsumen paham dalam melakukan transaksi melalui media internet, sehingga pelaku usaha perlu mencantumkan dalam informasi yang jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal yang berkenaan dengan transaksi.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen melalui transaksi elektronik menurut UU ITE

Transaksi elektronik sendiri sebagaimana Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan

komputer, atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik sama halnya dengan transaksi jual beli konvensional yang dilakukan di dunia nyata namun melalui internet dan para pihak tidak bertemu secara langsung. Maka sebenarnya transaksi elektronik memiliki dasar hukum perdagangan biasa (perdagangan konvensional atau jual beli biasa atau jual beli perdata) dan merupakan perdagangan konvensional yang bersifat khusus karena sangat dominan peranan media dan alat-alat elektronik¹². Sebagai suatu perdagangan biasa, jual beli melalui transaksi elektronik secara umum tunduk dan patuh pada ketentuan pasal 1457 sampai dengan pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menurut pasal 1457 KUHPerdata : "Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan." Pada pasal 1458 KUHPerdata tertulis : "Jual beli itu dianggap terjadi antara ke dua belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar." Terjadinya jual beli dalam transaksi elektronik berarti adanya persetujuan antara dua pihak atau lebih dengan mengikatkan diri yang mana satu pihak menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain wajib membayar harga sesuai yang dijanjikan. Persetujuan tersebut terlebih dahulu wajib memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang terdiri dari :

a. Adanya Kesepakatan

Hal ini berpedoman pada pasal 1321 KUHPerdata bahwa perjanjian harus dibuat dengan kebebasan dalam berkontrak. perjanjian yang dibuat oleh pihak yang mengikatkan dirinya tidak boleh memuat paksaan atau pemerasan (*dwang*), kekeliruan atau salah pengertian (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*). Apabila terjadi, maka perjanjian tersebut merupakan perjanjian yang cacat dan dapat dilakukan pembatalan.

b. Adanya Kecakapan Para Pihak

c. Suatu hal tertentu

d. Suatu sebab yang halal

¹¹ Ibid, hlm.98.

¹² Man S. Sastrawidjaja, Bunga Rampai; Hukum Dagang, PT.Alumni, Bandung, 2008, hlm.173

Dalam jual beli suatu produk barang/jasa melalui transaksi elektronik konsumen selalu menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dibelinya. Sedangkan pelaku usaha cenderung ingin memperoleh keuntungan ekonomis dari transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak akan mudah dicapai apabila keduanya melaksanakan kewajiban secara benar dilandasi dengan itikad baik. Sebagaimana pasal 1474 KUHPerdara mengatur hak dan kewajiban penjual atau pelaku usaha serta hak dan kewajiban pembeli. Salah satunya, yaitu kewajiban menyerahkan barang kepada pembeli dan kewajiban menanggung (*vrijwaring*) dari cacat hukum dan cacat tersembunyi. Berdasarkan sudut pandang konsumen, terdapat beberapa hal yang diinginkan oleh konsumen pada saat hendak membeli suatu produk, antara lain:¹³

- a) diperolehnya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli;
- b) keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya baik bagi kesehatan maupun keamanan jiwanya;
- c) produk yang dibeli cocok sesuai dengan keinginannya, baik dari segi kualitas, ukuran, harga, dan sebagainya;
- d) konsumen mengetahui cara menggunakan;
- e) jaminan produk yang dibelinya dapat berguna dan berfungsi dengan baik;
- f) jaminan apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan, konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.

Namun, kegiatan transaksi jual beli melalui transaksi elektronik pada prakteknya seringkali terjadi beberapa keadaan dimana barang yang sampai kepada konsumen adalah barang dengan kondisi yang tidak sempurna. seperti halnya barang mengalami kecacatan produk, kecacatan pada barang yang tidak sesuai dengan perjanjian dan barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan pelaku usaha. Kecacatan pada produk tersebut dapat mengakibatkan berkurangnya manfaat pada barang sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen. Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 UUPK bahwa hak konsumen meliputi :

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 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, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) hak untuk mendapat 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 yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan kerugian konsumen yang disebabkan oleh kecacatan produk atas ketidaksesuaian produk yang diterima, konsumen berhak mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi sebagaimana ditegaskan dalam pasal 4 huruf h UUPK bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi yang dapat berupa ganti rugi dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam hukum perlindungan konsumen, ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian merupakan hak pokok konsumen karena hak atas ganti rugi bersifat universal disamping hak pokok lainnya. Ganti rugi tersebut merupakan sesuatu yang diberikan atau diterima sebagai pengganti yang sama nilainya dengan sesuatu yang telah diperjanjikan akibat kerugian, kehilangan atau cedera yang diderita oleh pihak konsumen. Pada hakikatnya, ganti rugi atas kerugian konsumen berfungsi untuk :

¹³ Dikdik M. Arief Mansur, Op. Cit., hlm.155

- 1) Pemulihan hak-hak yang telah dilanggar;
- 2) Pemulihan atas kerugian materiil maupun immaterial yang dialami;
- 3) Pemulihan pada keadaan semula;

Selain ganti rugi, konsumen dapat menggugat penjual secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan. Menurut Prof. R.Subekti, S.H. Wanprestasi merupakan kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa empat macam kondisi, diantaranya :¹⁴

- a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b) Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, mengatur secara khusus yang menekankan bahwa pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

2. Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Melalui Transaksi Elektronik atas Terjadinya Ketidaksesuaian Barang

Dalam dunia perdagangan pembeli seringkali disebut sebagai raja apa yang konsumen ingin maka mereka dapatkan, terutama mendapatkan produk barang atau jasa yang dijual sesuai dengan gambar dan deskripsi produk yang tertera dalam promosi penjualan. Jika konsumen mendapat produk yang tidak sesuai dengan penawaran dan pemesanan tentunya konsumen berhak menuntut pelaku usaha atas kerugian yang mereka dapatkan hal ini telah melanggar hak konsumen yang kedua, yaitu konsumen berhak untuk memiliki barang dan jasa sesuai kondisi atau jaminan yang dijanjikan. Oleh sebab itu penjual sebagai pelaku usaha sudah seharusnya

memenuhi kewajibannya terhadap konsumen dengan memberikan hak-haknya secara penuh. Sesuai dengan yang dijamin oleh UUPK jika ada konsumen merasa tertipu dengan produk yang ditawarkan penjual, maka konsumen dapat melaporkannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat di kota/kabupaten di Indonesia. Konsumen dapat mendapat hak ganti rugi maksimal Rp200 juta jika tuntutan terbukti. Selain itu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sebagai lembaga yang dibuat langsung oleh negara akan menjadi fasilitator konsumen untuk mengambil langkah jika merasa dirugikan oleh penjual, BPKN juga memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah untuk mengatur ulang regulasi jika ada perihal yang belum diatur untuk kepentingan konsumen. Sejak bulan Januari-Desember 2020 BPKN menerima 1.276 pengaduan dan transaksi elektronik mengalami lonjakan tajam di masa pandemi ini. Dari 1276 pengaduan BPKN berhasil memulihkan hak dari 600 aduan (47,02%) tanpa melalui proses hukum. Salah satunya ialah peredaran barang palsu atau biasa disebut kw di Indonesia yang masih cukup masif dan meresahkan. Selain konsumen yang dirugikan karena membeli barang murah dengan iming-iming merek ternama, produsen asli merek yang dipalsukan juga tentunya dirugikan. memalsukan barang juga berarti memalsukan kualitas yang dimiliki produk dengan merek asli. Hal ini terjadi pada salah satu merk helm ternama dari Jepang yaitu helm shoei. Banyak pelaku usaha Indonesia yang menjual helm kw shoei dengan harga yang jauh lebih murah. Shoei X-14 Marc Marquez Motegi yang aslinya dijual Rp 10,9 juta, versi palsunya dijual hanya kisaran Rp 3-4 juta, perbedaan harga yang jauh memang. Namun keselamatan dan nyawa dari konsumen atau pengguna helm palsu shoei ini menjadi taruhannya, Rie Nishikubo lady biker asal Nara Jepang bahkan menganggap Indonesia sebagai negara pemalsu.¹⁵ Hal ini tentu menjadi tamparan keras bagi Indonesia. Konsumen ditipu dengan

¹⁴ Hukum Online, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online", <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/>, Diakses pada 10 September 2021 pukul 16.35 WITA.

¹⁵ Liputan6.com, "Komentar Lady Bikers Jepang Soal Peredaran Helm Shoei Palsu di Indonesia", <https://www.liputan6.com/otomotif/read/4074081/komentar-lady-bikers-jepang-soal-peredaran-helm-shoei-palsu-di-indonesia>, diakses pada 12 September pukul 20.30 WITA.

barang palsu dan nama Indonesia pun turut tercoreng di mata dunia dari peristiwa di atas maka perlu kita telaah kembali bagaimana berjalannya penegakan hukum di Indonesia, apakah sudah berhasil atau malah sebaliknya. Jika melihat dari pendapat yang dikemukakan Lawrence M. Friedman ada tiga unsur yang harus diperhatikan dalam penegakan hukum ketiga unsur tersebut meliputi struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Terkait permasalahan pengiriman helm shoei yang telah dijelaskan, maka penulis berpendapat bahwa budaya hukum dari masyarakat Indonesia perlu diperbaiki budaya hukum disini diartikan bagaimana sikap dan perilaku manusia terhadap hukum dan sistem hukum yang berlaku. Sebaik apapun kualitas struktur dan substansi hukum yang ada tanpa didukung budaya hukum oleh masyarakat maka penegakan hukum akan sia-sia. Selain itu, untuk mencegah semakin banyaknya kasus kerugian yang dialami konsumen, para pelaku usaha harus lebih teliti dalam menginfokan tentang suatu barang. Konsumen harus belanja dengan cerdas, baca semua deskripsi yang ada, baca review pembeli sebelumnya, jangan hanya mengandalkan gambar semata. lalu pemerintah Indonesia sudah semestinya segera mengesahkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi demi menjamin keamanan dan keselamatan konsumen.

3. Pertanggungjawaban Penjual terhadap Ketidaksihonestan barang yang Didapat Konsumen

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap pengiriman barang yang tidak sesuai merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat dalam kegiatan menjalankan usahanya. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 UUPK bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung jawab pelaku usaha ini biasa disebut dengan istilah *product liability* (tanggung gugat produk). Adapun yang dimaksud dengan *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasilkan suatu produk (*producer/manufacturer*), dari orang/badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler*) atau mendistribusikan (*seller/distributor*) produk tersebut¹⁶. UUPK telah menganut *product liability* yang menggunakan pertanggungjawaban mutlak sebagai penyimpangan dari pertanggungjawaban yang disertai pengalihan beban pembuktian unsur kesalahan dari konsumen kepada pelaku usaha. prinsip pertanggungjawaban mutlak diterapkan karena:

- a) konsumen tidak berada dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
- b) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan menambah biaya tertentu pada harga produk atau asuransi;
- c) asas ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati-hati¹⁷. konsekuensi

¹⁶ Happy Susanto, Op. Cit., hlm. 76.

¹⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti Op. Cit., hlm.96

diterapkannya *product liability* dalam UUPK terhadap pelaku usaha yang kemudian ternyata barang tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen maka pelaku usaha harus bertanggung jawab. Adanya *product liability* dalam memperoleh ganti rugi pembuktian unsur kesalahan bukan beban dari konsumen lagi, melainkan merupakan beban dari pelaku usaha untuk membuktikan bahwa mereka tidak bersalah (pembuktian terbalik). Hal tersebut ditetapkan dalam Pasal 28 UUPK yang menegaskan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi dalam Pasal 19 UUPK merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam UUPK terdapat dua pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk pelaku usaha terhadap konsumen, yaitu Pasal 19 dan Pasal 23. Pelaku usaha dapat dikenakan sanksi perdata berdasarkan Pasal 19 UUPK sebagaimana menegaskan bahwa:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak

berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketentuan tersebut kemudian dikembangkan pada pasal 23 UUPK yang menyatakan: "Pelaku usaha yang menolak dan/atau 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 gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen." Selain sanksi perdata, UUPK juga mengatur sanksi pidana sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 62 ayat (1) dan (2) UUPK bahwa:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Apabila terbukti pelaku usaha telah lalai sehingga mengakibatkan diterimanya barang yang cacat oleh konsumen sebagai bentuk dari pertanggungjawaban pelaku usaha yang dapat dilakukan antara lain:
 - a. Pengembalian Barang (Retur)
Pengembalian barang yang cacat dan/atau tidak sesuai kepada pelaku usaha oleh konsumen kemudian akan diganti dengan barang baru yang serupa dan dipastikan tidak akan mengalami kecacatan yang mana biaya pengembalian ditanggung oleh pihak pelaku usaha.
 - b. Pengembalian Uang (Refund)
Pengembalian barang kepada pelaku usaha oleh konsumen dan kemudian akan dikembalikan dalam bentuk uang

sejumlah harga barang serta kerugian akibat biaya pengiriman sebelumnya yang ditanggung oleh konsumen.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang melalui *E-commerce*. Pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik tersebut dapat dilihat dalam pengaturan mengenai penggunaan data pribadi konsumen, pengaturan mengenai syarat sahnya suatu transaksi *e-commerce*, pengaturan mengenai klausula baku, pengaturan tentang validitas subjek hukum, otentikasi subjek hukum dan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi objek dalam transaksi *e-commerce*.
2. Transaksi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi elektronik tunduk dan patuh pada Pasal 1457-Pasal 1540 KUHPerdara. Sehubungan dengan hal tersebut, maka jual beli melalui transaksi elektronik Harus memenuhi syarat sah suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Secara khusus, perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui transaksi elektronik dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Perlindungan tersebut merupakan wujud dari tidak terpenuhinya hak konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima. Atas barang cacat yang diterima sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen jual beli melalui transaksi elektronik pelaku usaha dapat dikenakan sanksi perdata dan sanksi pidana.

B. Saran

1. Walaupun perlindungan konsumen atas transaksi elektronik telah dijamin dan diatur dalam Undang-Undang sebagaimana dijelaskan diatas, namun prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi haruslah dikedepankan agar dapat meminimalisir dampak kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari. Dengan demikian, konsumen harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi secara online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi sebagai pertimbangan utama selain hanya faktor kepercayaan (*trust*), dengan memperlihatkan kebenaran identitas penjual/pembeli maupun faktor keamanan jalur pembayaran.
2. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi tentang hak-hak konsumen yang dilindungi oleh peraturan perundangan-undangan di Indonesia sehingga kedepannya masyarakat lebih paham dan jika terjadi kecurangan atas pembelian barang yang mereka lakukan lewat transaksi elektronik, diperlukan juga sosialisasi kepada pelaku usaha pengguna transaksi elektronik (*e-commerce*) bahwa terdapat kewajiban yang harus mereka laksanakan dan supaya paham bahwa segala transaksi atau kegiatan yang dilakukan pelaku usaha akan dipertanggungjawabkan secara hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Abdurrahman, Kamus Ekonomi Perdagangan, Gramedia, Jakarta, 1986

- Abdul Halim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen, Nusa Media, Bandung, 2010
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perikatan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015
- Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000
- Az. Nasution, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Cita Yustisia Serfiani, Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013
- Didik M.Arief Mansur, Cyber Law- Aspek Hukum Teknologi Informasi, Refika Aditama, Bandung, 2005
- Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Elisatris Gultom, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce, Ellips Media, Jakarta, 2009
- Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2008
- J.Satrio, Hukum Perikatan-Perikatan Yang Timbul Dari Perjanjian, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995
- Man S. Sastrawidjaja, Bunga Rampai; Hukum Dagang, PT.Alumni, Bandung, 2008
- Munir Fuady, Hukum Kontrak-Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2013,
- Rifah Roihanah, Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik, Jurnal *Academica*, Vol 3, Nomor 5 Maret 2014
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2000
- Siswanto Sunarso, Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik, Rineka Cipta, Jakarta, 2009
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2003