

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI
ONLINE DALAM ERA DIGITAL 4.0¹**

**Oleh: Trivena Gabriela Miracle Tumbel²
Emma V. T. Senewe³
Donna O. Setiabudhi⁴**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli *online* di era digital 4.0 dan bagaimana bentuk perlindungan hukum dalam jual beli *online* di era digital 4.0. Dengan menggunakan metode peneltian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli *online* di era digital 4.0 di Indonesia dilaksanakan berdasarkan 3 (tiga) aspek yaitu pertama aspek filosofis yaitu dalam rangka pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dalam rangka mewujudkan tujuan negara kesejahteraan, keadilan dan ketertiban dunia. Kedua, aspek yuridis yaitu memberikan aturan secara umum tentang hak dan kewajiban penjual dan pembeli serta akibat hukumnya baik secara perdata, administrasi maupun pidana. Ketiga aspek sosiologis yaitu fungsi hukum sebagai *a tool of engineering*, sebagai perekayasa sosial, sebagai alat untuk merubah masyarakat ke suatu tujuan yang diinginkan bersama. 2. Bentuk perlindungan hukum dalam jual beli *online* di era digital 4.0 yang memberikan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum bagi konsumen adalah perlindungan preventif dengan memberlakukan penyelesaian di luar pengadilan melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) dan melalui pengadilan melalui jalur gugatan perdata biasa dengan pengaturan yang lebih khusus terkait pembuktian dan bentuk tanggung jawab disertai kapasitas aparat penegak hukum terkait dengan teknologi informatika.
Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, Era Digital 4.0

¹ Artikel Tesis.

² Mahasiswa pada Pascasarjana Unsrat, NIM. 18202108033

³ Fakultas Hukum Unsrat, Dktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Dktor Ilmu Hukum

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dalah negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disingkat UUD NRI 1945) dan sebagai konsekuensi cita negara hukum ini maka jaminan perlindungan hukum dan hak asasi manusia menjadi tugas dan tanggung jawab negara dalam rangka pencapaian tujuan negara sebagaimana ditegaskan dalam alenia keempat Pembukaan UUD NRI 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Putera Astomo⁵ mengemukakan bahwa Pembukaan UUD NRI 1945 merupakan kesepakatan luhur yang final (*modus vivendi*) karena di dalam pembukaan UUD 1945 dicantumkan dasar dari negara ini didirikan, yakni Pancasila yang merupakan *rechtsidee* ataupun *grundnorm* sehingga nilai-nilai Pancasila harus mewarnai, menjiwai pembaharuan hukum di indonesia, baik pada tataran substansial (materi hukum), struktural (aparatur hukum) maupun kultural (budaya hukum).

Berbagai permasalahan timbul dalam jual beli *online* terkait dengan tidak dipenuhinya prestasi dari salah satu pihak, namun hal ini masih menimbulkan kerumitan dalam penegakan hukum karena berbagai aspek hukum dalam jual beli *online* yang belum memberikan kejelasan kepada masyarakat. Sebagai contoh adalah kasus yang terjadi di Manado yang dimuat dalam detik Manado.⁶ Undang-undang Perlindungan Konsumen dan BW Indonesia lahir sebelum perkembangan teknologi infomrasi sehingga pada saat jual beli *online* telah menjadi realitas dalam kehidupan masyarakat, kedua aturan tersebut mengalami kesulitan dalam mengakomodir permasalahan yang timbul antara lain otentikasi subjek hukum yang membuat transaksi melalui internet, saat berlakunya perjanjian dan kekuatan mengikat

⁵ Putera Astomo. Pembentukan Undang-undang dalam Rangka Pembaharuan Hukum Nasional di Era Demokrasi. Jurnal Konstitusi, Volume 11 Nomor 3 September 2014. (578).

⁶<https://detikmanado.com/tertipu-jual-beli-online-gelendy-lumingkewas-laporkan-akun-instagram-originalsoutdoors/akses> tanggal 2 Mei 2020

perjanjian secara hukum, objek yang diperjualbelikan, mekanisme peralihan hak, hubungan hukum dan pertanggungjawaban para pihak yang terlibat dalam transaksi baik penjual, pembeli, maupun para pendukung seperti perbankan, *internet service provider* (ISP), dan lain-lain, legalitas dokumen catatan elektronik serta tanda tangan digital sebagai alat bukti, mekanisme penyelesaian sengketa, pilihan hukum dan forum peradilan yang berwenang dalam penyelesaian sengketa, masalah perlindungan konsumen hak intelektual dan lain-lain.⁷ Salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum atas aktivitas yang dilakukan melalui teknologi internet adalah dengan menerbitkan Undang-undang No. No. 11 Tahun 2008 yang telah diubah melalui undang-undang No. 19 tahun 2016 untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh aktivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri agar terlindungi dengan baik dari potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi.⁸ Namun kehadiran undang-undang ini pun kemudian menimbulkan permasalahan karena tidak semua norma yang diatur dalam BW Indonesia diakomodir oleh undang-undang ini, misalnya Pasal 1320 BW Indonesia mengenai syarat sah perjanjian. Kecakapan dalam bertindak sangat diperlukan dalam suatu perjanjian. Termasuk dalam transaksi jual beli yang dilakukan melalui *Online Shop*. Namun dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang ITE tidak diatur mengenai kecakapan seseorang dalam melakukan transaksi ataupun mengakses informasi melalui media elektronik. Mengenai kecakapan memang tidak diatur dan dibatasi oleh undang-undang ini, Hal ini tentu tidak sesuai dengan nilai yang terdapat dalam pasal 1320 KUHPerdara, karena pengguna dari media elektronik di tujukan kepada seluruh masyarakat untuk mendapatkan informasi yang luas dan tanpa batas.

Payung hukum perlindungan dalam transaksi *online* barulah dikenal setelah

⁷Ahmad Ansyari Siregar. Keabsahan Jual beli online ditinjau dari undang-undang No. 19 tahun 2016 Perubahan atas Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) . Jurnal ilmiah Advokasi Volume 7 No. 2 September 2019. (116)

⁸*Ibid.*

terbitnya Transaksi elektronik yang dipraktekkan dalam transaksi *online* namun dalam realitasnya, berbagai risiko masih dialami oleh para pembeli dalam jual beli *online* antara lain :⁹

- a) Barang yang dikirim bisa saja barang lama, atau dengan kata lain barang yang di kirim merupakan barang yang sudah lama menjadi pajangan dan tidak laku. misalnya jam tangan yang tenaganya menggunakan batrai, di karenakan jam tersebut telah lama sehingga masa batrai pada jam tidak bertahan lama sampai kepada tangan si pembeli.
- b) Barang yang dikirim bisa saja rusak dalam perjalanan pengiriman. Atau barang yang di jual memang kurang bagus dari pabriknya, pada barang yang dikirim terdapat cacat tersembunyi, sehingga pada saat pemakaian baru di ketahui adanya kerusakan pada barang.
- c) Barang yang di perjanjikan berbeda dengan barang yang di kirimkan, bisa mengenai jenis, warna, berat, ukuran, atau tipe nya. Misalnya : pembelian Jaket yang di perjanjikan ada lah bahan jaket yang terbuat dari kulit ternyata begitu di terima si pembeli ternyata bahannya terbuat dari campuran parasut.

Resiko terakhir yang marak terjadi dalam hal ini adalah penipuan, barang yang sudah diperjanjikan dan sudah di bayar tidak sampai-sampai kepada tangan si pembeli. Berbagai permasalahan di atas menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam jual beli *online* belum sepenuhnya dapat diberikan oleh peraturan perundang-unndangan yang ada saat ini baik BW Indonesia, Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap asas hukum dan aturan hukum yang berlaku dan menganalisis kelebihan dan kelemahannya serta menganalisis harmonisasi antara aturan

⁹Imam Sjahputra dalam Rifan Adi Anugrah dkk, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online , Jurnal Serambi Hukum Vol. 08 NO. 2, Agustus 2014- Januari 2015 .(32)

tersebut dengan aturan lain baik secara vertikal maupun horizontal sehingga tipe penelitian ini adalah tipe penelitian normatif. Tipe penelitian ini merupakan penelitian normatif sehingga pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kajian kepustakaan sehingga sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder berupa bahan hukum primer dan sekunder. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan terkait dengan perikatan, perlindungan konsumen dan informasi dan transaksi elektronik kemudian diadakan analisa dengan mempergunakan teori tujuan hukum baik keadilan, kpastian hukum maupun kemanfaatan dan teori perlindungan hukum mencakup perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli *online* di Era Digital 4.0 di Indonesia

1. Aspek filosofis Pengaturan Perlindungan Konsumen Jual Beli *on line*

Hukum dibentuk, kemudian dijalankan serta dipertahankan oleh sebuah kekuasaan yaitu negara dan hal ini sangat kental di negara-negara yang hukum positifnya didasarkan pada sistem kodifikasi termasuk Indonesia. Keberadaan peraturan tertulis di negara hukum yang menganut sistem kodifikasi sejalan dengan andangan Hans Kelsen bahwa hukum sebagai *law is action*, juga sebagai salah satu sekian banyak alat-alat politik (*political instrument*) dengan alat mana penguasa masyarakat dapat mewujudkan kebijaksanaannya. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.¹⁰ Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan

¹⁰Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* Bina Ilmu : Surabaya. 1987. (25).

pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan atau mempergunakannya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.¹¹

Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman. Dalam transaksi perdagangan konsumen mutlak untuk diberi perlindungan. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen)¹² Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.¹³

2. Aspek Yuridis Pengaturan Perlindungan Konsumen Jual Beli *online*

Transaksi elektronik menjadi senuaa model transaksi yang banyak diminati masyarakat saat ini dan model transaksi ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan model transaksi konvensional termasuk daya jangkau transaksi yang tidak hanya lokal tapi juga bersifat internasional (global). Metode transaksi ini menghasilkan bisnis secara langsung ataupun sering disebut transaksi *online*. Transaksi perdagangan ini telah

¹¹Abdul Halim Barkatullah. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Ecommerce Lintas Negara Di Indonesia*, Naskah Publikasi Pasca Sarjana FH UII : Yogyakarta . 2009. (27).

¹² Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Citra Aditya Bakti : Bandung. 1999. (90)

¹³ Vivek Sood sebagaimana dikutip oleh Abdul Halim Barkatullah *Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce* . Jurnal Hukum No. . 2 Volume 14 April 2007. (247)

mengubah konsep perdagangan konvensional menjadi konsep telemarketing, yaitu perdagangan jarak jauh dengan menggunakan internet.¹⁴

Transaksi jual beli *online*, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait walaupun dalam jual beli *online* ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet. Pada transaksi jual beli *online*, pihak-pihak yang terkait antara lain penjual atau merchant atau pengusaha yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku usaha; pembeli atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh undang-undang, yang menerima penawaran dari penjual atau pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual/pelaku usaha/merchant; bank sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/merchant. Pada transaksi jual beli *online*, penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung sebab mereka berada di lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara dalam hal ini bank, provider sebagai penyedia jasa layanan akses internet¹⁵

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. 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

¹⁴ Sudaryatmo. 1999. Loc. cit

¹⁵ Makarim sebagaimana dikutip oleh Ita Susanti. Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juncto UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Sigma-Mu Vol.9 No.1 – Maret 2017. (22)

prestasi¹⁶ Hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia barang dan/ atau jasa dengan pihak konsumen pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. Suatu tanggung jawab pada prinsipnya sama, yaitu merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Norma dasar kemudian merumuskan kewajiban untuk mengikuti peraturan hukum, dan mempertanggungjawabkan kewajiban untuk mengikuti aturan-aturan hukum tersebut. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab apabila timbul kerugian konsumen akibat tidak terlaksananya kewajiban hukum pada jenis transaksi dengan berbagai medium.¹⁷ Pada prinsipnya, instrumen perlindungan hukum konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundangundangan tertentu yang sifatnya umum untuk semua orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, seperti ketentuan ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya merupakan instrumen yang paling efektif digunakan mengingat perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan undang-undang tersebut¹⁸ Beberapa peraturan perundang-undang yang menjadi acuan secara yuridis dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen jual *beli online* adalah :

1). KUHPerdata

a. Ketentuan tentang Jual Beli

Pengaturan tentang jual beli *online* secara khusus dalam BW Indonesia tidak ditemukan karena kitab ini memang diterbitkan pada saat belum ada perkembangan perdagangan secara *online* namun sebagai sebuah hubungan hukum

¹⁶ Yahya Ahmad Zein. Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa E-commerce Dalam Transaksi Nasional & Internasional . Mandar Maju : Jakarta. 2009. (7)

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Roberto Ranto. Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. Jurnal Ilmu Hukum Alethea Volume 2 Nomor 2 Februari 2019 (148)

yang didasari jual beli dengan melibatkan pihak yang sama yaitu penjual dan pembeli maka ketentuan-ketentuan umum tentang jual beli telah diatur dalam BW Indonesia dari Pasal 1474 sampai Pasal 1540 dapat diterapkan.¹⁹ Pasal 1457 BW, 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. Selanjutnya Pasal 1458 BW 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.²⁰ Dari kedua ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa jual beli merupakan suatu perjanjian sehingga terhadapnya berlaku ketentuan perikatan dalam Buku III BW, jual beli merupakan perjanjian konsensual yaitu sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat mengenai barang dan harganya, hak-hak dan kewajiban para pihak sudah terjadi sejak adanya kata sepakat meskipun harga belum dibayar dan barang belum diserahkan. Dalam BW diatur pula hak dan kewajiban penjual serta hak dan kewajiban pembeli. Salah satu contohnya adalah kewajiban penjual menurut ketentuan Pasal 1474 BW yaitu kewajiban menyerahkan barang kepada pembeli kewajiban menanggung (*vrijwaring*) dari cacat hukum dan cacat tersembunyi.

Hak-hak pembeli juga diatur dalam Pasal 1481 dan 1483 yakni kondisi barang yang diterima pembeli harus dalam kondisi utuh. Kondisi utuh yang dimaksud disini yaitu barang tersebut sesuai dengan kondisi awal ketika akan membeli. Pada umumnya, Buku III BW kebanyakan berisi hukum mengatur (*aanvullendrecht*) demikian pula halnya dengan ketentuan mengenai jual beli. Dengan demikian, ketentuan belanja *online* dapat saja menggunakan ketentuan Buku III BW, tetapi karena sifatnya yang khusus dapat saja terjadi penyimpangan. Sebaliknya, hal-hal yang merupakan asas hukum umum yang memaksa jangan sampai dilanggar.²¹

¹⁹ Sastrawidjaja dalam Sigma-Mu Vol.9 No.1 –Maret 2017. (24)

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

b. Ketentuan tentang perjanjian

Jual beli *online* yang melibatkan penjual, pembeli dan objek transaksi menunjukkan bahwa jual beli *online* merupakan sebuah bentuk perikatan dan kesepakatan antara kedua belah pihak dalam transaksi merupakan ciri dari sebuah perjanjian tetapi perbedaannya dengan jual beli konvensional adalah penggunaan media elektronik dalam transaksi tersebut. Sumber hukum (termasuk perjanjian) adalah Pasal 1319 BW Indonesia yang menegaskan bahwa semua perjanjian baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak terkenal dengan nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab lalu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jual beli *online* menggunakan media elektronik namun karena adanya hubungan hukum yang dilandasi kesepakatan kedua belah pihak terkait prestasi masing-masing pihak maka jual beli *online* tunduk pada pengaturan dalam BW Indonesia.²² Lebih lanjut Mariam Darusbadruzaman mengemukakan bahwa kontrak yang menggunakan media elektronik merupakan kontrak dagang yang berkembang di luar BW Indonesia sehingga dapat disebut *onbenoemde contract* dan terhadapnya diberlakukan Bab I sampai Bab IV BW Indonesia.

2) Undang –undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Selanjutnya Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa

²² Mariam Darusbadrilzaman dkk. Kompilasi Hukum Perikatan. Citra Aditya Bhakti : Bandung. 2001. (67).

terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.²³

Bentuk perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan secara umum diatur dalam Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen dan Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 4 disebutkan dengan jelas hak-hak konsumen mengenai hak untuk mendapatkan kenyamanan, kesehatan, informasi, dan ganti rugi. Sedangkan Pasal 7 disebutkan dengan jelas kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, menjamin mutu dan memberikan pelayanan yang baik dan benar.²⁴ Dalam belanja *online*, suatu produk barang/jasa, konsumen selalu menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dibelinya. Pelaku usaha cenderung ingin memperoleh keuntungan ekonomis dari transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak tersebut akan mudah dicapai apabila keduanya melaksanakan kewajiban secara benar dan dengan dilandasi itikad baik. Berdasarkan sudut pandang konsumen, menurut terdapat beberapa hal yang diinginkan oleh konsumen pada saat hendak membeli suatu produk, antara lain:²⁵

- 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.

Dalam kenyataan, seringkali konsumen tidak memperoleh apa yang diharapkannya secara maksimal sehingga konsumen dirugikan.

²³ Haris Faulidi Asnawi. 2004. Loc. cit

²⁴ Sudaryatmo. 1999. Op cit. (43)

²⁵ Arief Mansur dan Elisatris Gultom. Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi. Refika Aditama : Bandung. 2005. (155)

Pada prinsipnya, instrumen perlindungan hukum konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundangundangan tertentu yang sifatnya umum untuk semua orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, seperti ketentuan ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.²⁶

3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Perlindungan konsumen juga terdapat pada transaksi jual beli melalui media *online*, secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana bentuk dari perlindungan konsumen tersebut bersifat represif, karena isi dari ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mendasarkan pada perbuatan tindak pidana, serta memiliki sanksi hukuman penjara dan denda.²⁷

Pengaturan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat dilihat pada Pasal 9 yang mengatur informasi yang lengkap dan benar atas kontrak produsen, dan produk yang ditawarkan. Informasi yang jelas dan benar dimaksud mengenai informasi atas identitas, status subjek hukum, kompetisinya, syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/ atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.²⁸

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.(134)

²⁸ Abdul Halim Barkatullah. 2007. Loc.cit

Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 28 ayat (1) mengatur tentang perbuatan yang dilarang atas suatu perjanjian jual beli *online*. Pasal 28 ayat (1) menegaskan bahwa setiap orang yang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dipidana berdasarkan Pasal 45A ayat 1. Pasal 45A ayat (1) menegaskan bahwa setiap individu atau badan yang memenuhi unsur pada Pasal 28 ayat 1, dipidana penjara maksimal 6 tahun, dan denda maksimal Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).

Pengaturan mengenai jual beli secara *online*, dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terbagi atas himbauan dan penindakan. Himbauan diatur dalam Pasal 9 sementara penindakan diatur dalam Pasal 28 ayat 1, dengan ketentuan pidana diatur dalam Pasal 45 ayat 2.

Dari uraian-uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa aspek yuridis pengaturan perlindungan hukum atas konsumen jual beli *online* pada dasarnya telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan meskipun masih terdapat hal-hal tertentu yang belum diatur misalnya mekanisme pernyataan elektronik, bentuk-bentuk wanprestasi khusus yang berkaitan dengan karakter khas dari jual beli *online*. Substansi hukum dari suatu peraturan perundang-undangan penentuannya berada di tangan institusi negara yang memiliki kekuasaan membentuk undang-undang yaitu Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). DPR sebagai institusi negara yang akan menentukan kebijakan penerbitan suatu undang-undang dan oleh Bentham dan Savigny²⁹ pernah dikemukakan bahwa pembentukan hukum tersebut oleh dua faktor yaitu sistem politik yang mengontrol aktivitas hukum (faktor eksternal) dan kepentingan sosial yang menjadi objek dari pengaturan (faktor internal). Demikian pula dengan pengaturan mengenai perlindungan konsumen khususnya dalam jual beli *online*, kehadiran beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen merupakan salah satu jawaban atas berbagai perkembangan yang terjadi dalam masyarakat saat ini.³⁰

3. Aspek Sosiologis Pengaturan Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online*

Hukum itu sesungguhnya berakibat sebagai organisme yang hidup (*es ist und wird mit dem volke*) seperti yang dikatakan Von Savigny bahwa hukum akan tetap hidup dan berkembang berseiring dengan perkembangan masyarakat, atas dasar otoritasnya sendiri yang moral. Dalam hal ini hukum harus tetap berfungsi atau berarti bagi kemaslahatan, keteraturan, serta ketertiban masyarakat.³¹

Untuk dapat berfungsi dalam menjaga keteraturan dan ketertiban masyarakat maka sebuah hukum haruslah sejalan dengan perkembangan masyarakat atau dapat dikatakan bahwa semakin maju suatu masyarakat maka hukum yang ada di masyarakat tersebut pun harus maju. Hukum harus mampu untuk dapat mengikuti perkembangan masyarakat menghendaki adanya perubahan dalam hukum dan makna perubahan ini adalah menjembatani keinginan-keinginan manusia agar tidak timbul perilaku yang anarkis, destruktif, kondisi chaos, yang sangat melelahkan masyarakat kita, terutama masyarakat kelas bawah atau *grass root*. Apa yang kita inginkan dari suatu perubahan adalah pemulihan pada keadaan yang lebih baik dan bukan sebaliknya. Secara natural pula bahwa perubahan yang kita inginkan bukan pada hasil secepatnya, seperti membalik telapak tangan. Perubahan yang terjadi pada hukum adalah persoalan kemasyarakatan, persoalan sosiologis, yang tidak dapat steril dari kekuasaan politik, keinginan pribadi, faktor ekonomi, dan sebagainya.³² Berkaitan dengan perubahan masyarakat dan hukum Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa dalam sistem hukum yang maju dengan pembuatan dan perkembangan hukum didesain secara profesional dan logis, tidak disangsikan lagi bahwa produk hukum dapat mempengaruhi, bahkan mengubah sendi-sendi kehidupan masyarakat. Hanya saja sebelum produk hukum diubah, baik oleh parlemen, pemerintah, maupun pengadilan, terlebih dahulu sudah ada teriakan/kebutuhan dalam masyarakat akan perubahan tersebut. Semakin cepat hukum merespon suara pembaruan/perubahan hukum

²⁹ Imam Sjahputra dalam Rifan Adi Anugrah dkk. 2014. Loc.cit

³⁰ ibid

³¹ Soerjono Soekanto. 2001. Op cit

³² Saifullah. Refleksi Sosiologi Hukum. Refika Aditama : Semarang. 2007. (24)

dalam masyarakat, semakin besar pula peran yang dimainkan oleh hukum untuk perubahan masyarakat tersebut. Sebaliknya semakin lambat hukum merespon suara-suara pembaruan dalam masyarakat, semakin kecil fungsi dan andil hukum dalam mengubah masyarakat tersebut karena masyarakat sudah mengubah dirinya sendiri.³³

B. Bentuk Perlindungan hukum yang Ideal terhadap konsumen dalam jual beli *online* di era digital 4.0 yang Memberikan Keadilan, Kemanfaatan dan Kepastian Hukum Bagi Konsumen

1. Perlindungan Hukum melalui Jalur Non Litigasi

Undang-undang ITE memberikan keleluasan kepada pihak yang bersengketa untuk melayangkan gugatan keperdataan lewat litigasi atau non-litigasi. Namun karena konteks gugatan berada di ranah perdagangan elektronik, dengan media perdagangan berada di internet, praktis bahwa gugatan keperdataan non-litigasi menjadi pilihan yang sering muncul dan menjadi bentuk penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Dalam Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang ITE, bentuk penyelesaian sengketa non litigasi seperti arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa lainnya diatur secara lebih khusus dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya. Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 menjelaskan ada 6 bentuk penyelesaian sengketa non litigasi, yakni arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian para ahli Pasal 1 Nomor 10 UU Nomor 30 Tahun 1999 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Khusus untuk perdagangan elektronik, secara khusus harus dibagi menjadi dua pengertian dalam kaitannya terhadap penyelesaian sengketa non litigasi. Pertama adalah konteks perdagangan, yang mana merupakan wilayah pengaturan Undang-Undang Nomo 30 Tahun 1999. Dalam Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang

perdagangan.³⁴ Ketentuan di atas menyatakan bahwa ketentuan kewenangan arbitrase sebagai media penyelesaian sengketa non litigasi hanya berada dalam konteks dunia perdagangan. Selanjutnya mengenai perdagangan yang dilakukan secara elektronik, Pasal 4 Ayat (3) mengakui adanya bentuk perjanjian penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam komunikasi dunia maya seperti e-mail sebagai dokumen yang sah dalam menangani penyelesaian sengketa antar para pihak yang melangsungkan kontrak perdagangan. Mengenai sifat penyelesaian sengketa non litigasi dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, syarat awal yang harus dipenuhi untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa non litigasi adalah adanya ketentuan dalam klausula kontrak para pihak yang bermaksud untuk mengikat diri dalam konteks perdagangan. (Pasal 2 UU No 30 tahun 1999 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa).

Setiap sengketa yang timbul dari aktifitas perdagangan elektronik atau *electronic* dapat disebut dengan *ecommerce dispute*. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bahwa semakin tinggi aktifitas *e-commerce* maka semakin besar peluang terjadinya suatu sengketa yang timbul karenanya, dan salah satu sengketa yang timbul yaitu akibat dari perbuatan hokum dalam *e-contract*. Pada umumnya suatu sengketa perdagangan diselesaikan melalui proses litigasi atau non-litigasi secara langsung, namun pada masa kini terdapat suatu mekanisme yang inovatif dalam menyelesaikan suatu sengketa yang timbul dari aktifitas perdagangan di dunia maya (*e-commerce*) yaitu disebut dengan penyelesaian sengketa melalui internet atau dikenal dengan sebutan *Online Dispute Resolution (ODR)*.³⁵

Penyelesaian sengketa melalui *online* atau ODR ini muncul dari praktek penyelesaian sengketa konvensional, namun yang membedakannya hanyalah penggunaan teknologi baru berupa internet sebagai

³³ Satjipto Rahardjo. Sosiologi Hukum Esai Esai Terpilih. Genta Publishing : Yogyakarta. 2010. (18)

³⁴Aan Aswari. Peran Ganda Administrator Sebagai Mediator Dalam Sengketa Transaksi Ponsel Bekas Secara Online. JIKH Volume 12 No. 3 November 2018. (260)

³⁵ Widaningsih. Penyelesaian Sengketa E-Commerce melalui ODR (Online Dispute Resolution). Jurnal Panorama Hukum Volume 2 Nomor 2 Desember 2017. (244)

fasilitasnya. Menurut pendapat Pablo Cortés bahwa ODR dalam konteks perdagangan memiliki arti bahwa ODR mengacu pada penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*) atau teknologi informasi dan komunikasi dan metode penyelesaian sengketa alternatif yang digunakan oleh para pebisnis dan konsumen (B2C) untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat transaksi ekonomi antara para pihak, khususnya dalam e-commerce. Penyelesaiannya menggunakan fasilitas internet, dan ODR ini merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang bersifat khusus atau tersendiri (sui generis). ODR lebih tepat diterapkan pada sengketa-sengketa terkait aktifitas-commerce internasional, terutama pada sengketa-sengketa yang bernilai kecil. *Online Disputes Resolution* (ODR) mencakup sejumlah proses yang secara umum mempunyai dua ciri: "DR" (*dispute resolution*) dan "O" (*online*). Dengan kata lain, menyelesaikan sengketa dan dilakukan secara elektronik. Pada ODR ini semua bentuk penyelesaian sengketa alternatif dapat dilakukan melalui fasilitas internet³⁶ *Online Disputes Resolution* (ODR) sebagai suatu metode yang inovatif dalam menyelesaikan suatu sengketa yang khususnya sengketa tersebut muncul akibat aktifitas e-commerce, seperti halnya sengketa e-contract, sangat diminati para pelaku e-commerce karena penyelesaian sengketa melalui ODR ini dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat dan efisien. ODR, sebagaimana dijelaskan oleh Esther van den Heuvel dalam jurnalnya, adalah sebagai berikut:³⁷

- 1) *Online Settlement* ini terlebih mengenai penyelesaian sengketa gugatan finansial. Penyelesaian sengketa *online* mengenai gugatan finansial ini berkembang di Amerika Serikat.
- 2) merupakan jenis penyelesaian sengketa yang paling berkembang, walaupun

jenis ODR ini tidak selalu berhubungan dengan sengketa yang timbul akibat aktifitas-aktifitas yang terjadi di dunia maya atau disebut dengan *e-disputes*.

- 3) *website* pertama yang menawarkan penyelesaian sengketa *online* mengenai *financial claims* adalah *Cybersettle* dan setelahnya disusul oleh keberadaan *Online arbitration* atau arbitrase *online* sekarang ini lebih sering digunakan atau diterapkan di Kanada berdasarkan *e-Resolution* yang merupakan sebuah pengadilan yang sebenarnya untuk menyelesaikan sengketa domain name.

Institusi yang berwenang menyelesaikan sengketa *domain name* tersebut ialah *Internet Corporation for Assignment Names and Numbers* (The ICANN). *Online resolution of consumer complaints* ODR jenis ini tidaklah menerapkan secara utuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui *online*, hanya menerapkan beberapa prosedur yang dilakukan secara *online*. Adapun lembaga yang menyediakan jasa penyelesaian sengketa ODR jenis ini ialah BBBOnline yang merupakan cabang korporasi Central Better Business Bureau (CBBB). BBBOnline mengembangkan penyelesaian sengketa yang berasal dari consumer complaints (keluhan konsumen) yang berada di Amerika Serikat. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BBBOnline merupakan mekanisme yang bersifat semi-*online*, hal ini dapat dilihat dari mekanisme pengajuan keluhan (*complaint submitted*) dilakukan secara *online*, namun penyelesaian daripada sengketa tersebut tidak diselesaikan secara *online* tetapi dilakukan melalui mekanisme konsiliasi yang sederhana.³⁸ *Online mediation* ODR jenis ini menyelesaikan sengketa yang bernilai kecil. Sesuai dengan istilahnya, *online mediation* tidak dilakukan secara face-to-face, melainkan penyelesaian sengketa ini dilakukan secara *online*. Ini berarti bahwa para pelaku bisnis internasional yang masing-masing berada di negara yang berbeda dapat menggunakan sarana *online mediation* ini untuk menyelesaikan sengketanya. Adapun salah satu organisasi yang memiliki jasa penyelesaian sengketa *online mediation* tersebut ialah Squaretrade, yang merupakan

³⁶ Meria Utama. Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) Arbitrase Di Indonesia Menurut Undang-undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya: Simbur Cahaya No.42 Tahun 2010 (43)

³⁷ I Made Widnyana. Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase, Fikahati Aneska : Jakarta. 2014. (47)

³⁸ Ibid.

hasil daripada research project University of Massachusett.³⁹ Negara Indonesia dapat dikatakan mendukung pembentukan *Online Dispute Resolution* (ODR) didasarkan atas klausul yang disebutkan didalam UU ITE nomor 11 Tahun 2008 yaitu Pasal 41 ayat (1) yaitu “masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi melalui penyelenggaraan sistem elektronik dan dilanjut dengan ayat (2) yang mengatakan “peran masyarakat sebagaimana pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat” dan diperkuat dengan ayat (3) yang berbunyi “ lembaga sebagaimana pada ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi”.⁴⁰ Berdasarkan Pasal 41 ayat (3) bahwa Indonesia sangat mendukung pembentukan ODR sebagai sebuah lembaga yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi. UU ITE dalam Pasal 40 ayat (2) disebutkan bahwa Pemerintah Indonesia melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa tujuan dari ODR adalah untuk memfasilitasi persengketaan yang terjadi secara *online* atas transaksi – transaksi elektronik yang merugikan pihak tertentu.⁴¹

Praktek pelaksanaan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia masih baru berkembang. Di Indonesia masih belum ditemui institusi atau website yang secara independen menyediakan jasa penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution*. Meski begitu penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* ini sudah dikenal di Amerika, Kanada dan di Eropa. Implementasi ODR di Amerika Utara sangat baik serta meningkatkan transaksi perdagangan secara elektronik dikarenakan kepercayaan masyarakat terhadap fungsi dan tujuan dari ODR. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pemberi layanan jasa ODR (ODR Service

Provider) yang cukup banyak.⁴²

2. Perlindungan Hukum Melalui melalui Jalur Litigasi

Penyelesaian sengketa dalam perjanjian jual beli secara *online* dapat ditempuh secara litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, konsolidasi atau arbitrase. Penyelesaian sengketa secara non litigasi yang lebih menguntungkan adalah dengan cara mediasi, dimana mediator membantu para pihak untuk berkompromi untuk mencari jalan keluar dari sengketa sesuai kesepakatan para pihak sehingga para pihak bisa menerima dengan baik. Namun, cara ini memiliki kekurangan yaitu hasil kesepakatan tidak mengikat dan bersifat final karena hanya berbentuk kesepakatan para pihak.⁴³ E-commerce merupakan transaksi yang dilakukan di dunia maya bukan dunia nyata. Sehingga terdapat pandangan yang berpendapat bahwa hukum yang diberlakukan di dunia nyata tidak dapat diberlakukan di dunia maya. Hal ini sesuai dengan pendapat Karim Benyekhlef⁴⁴ yang menyebutkan bahwa seseorang yang melakukan transaksi di dunia nyata dengan dunia maya memiliki perbedaan. Orang hanya memahami dunia maya sebatas unsure-unsur yang bersifat teknik saja bukan terkait masalah-masalah hukum yang ditimbulkan akibat dari transaksi dunia maya.

Kenyataan bahwa internet bukan dimiliki oleh pemilik tunggal menguatkan pendapat Karim Benyekhlef tersebut Namun, pendapat tersebut tidak dapat diterima karena perbuatan-perbuatan hukum yang dilakukan di dunia maya sebenarnya perbuatan-perbuatan yang dilakukan di dunia nyata yang hanya berbeda pelaksanaan transaksi pada bentuk ruang dan media yang digunakannya saja sehingga ketika para pihak telah melanggar perjanjian yang telah dibuat dan disepakatinya berarti telah melakukan suatu perbuatan yang melanggar aturan hukum perdata.

³⁹ Adel Candra. Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik. Jurnal Ilmu Komputer, Vol. 10 No. 2 September 2014 (87)

⁴⁰ *ibid*

⁴¹ Meline Gerarita Sitompul. Online Dispute Resolution (ODR) : Prospek Penyelesaian Sengketa E – Commerce di Indonesia, Renaissance Vol. 1 No. 2 (Agustus 2016)

⁴² Mardani. Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008. Jurnal Mimbar Hukum, Vol 22 No.2 (Juni, 2010)

⁴³ Mila Nila Kusuma Dewi. Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online Jurnal Cahaya Keadilan . Vol 5. No. 2 Tahun 2019 (75)

⁴⁴ *Ibid*.

Pelanggaran ketentuan hukum perdata akan menyebabkan perbuatan tersebut termasuk perbuatan melawan hukum atau wanprestasi, maka setiap subyek hukum harus mematuhi. Apabila tidak memenuhi hak atau kewajiban sebagai pihak tersebut maka telah melanggar pengaturan dalam KUH Perdata sehingga dapat digugat dalam pengadilan.⁴⁵ Fungsi penyelesaian sengketa dalam e-commerce yaitu agar norma-norma hukum yang mengatur hubungan dalam masyarakat dipatuhi. E-commerce yang merupakan transaksi elektronik yang dapat melintasi batas negara juga akan timbul sengketa apabila salah satu pihak tidak memenuhi hak dan kewajibannya.⁴⁶

Proses peradilan perdata diawali dengan adanya suatu gugatan ataupun permohonan. Pihak yang mempunyai kepentingan wajib mengajukan gugatan. Dalam suatu gugatan disyaratkan adanya kepentingan hukum.³ Walaupun undang-undang tidak mensyaratkan adanya dasar suatu gugatan, karena hakim akan mengkualifisir aturan hukum yang tepat, tetapi suatu gugatan harus didasarkan atas suatu alas hukum yang jelas guna menguatkan dalil-dalil yang diajukan⁴⁷

Proses sentral dalam proses peradilan perdata adalah masalah pembuktian. Proses pembuktianlah yang akan menentukan siapa yang “berhak” atau “wenang” terhadap pokok perkara yang disidangkan, terkait dengan perkara perdata yang bersumber dari penggunaan internet sebagai medianya proses pembuktian menjadi suatu masalah tersendiri. Alat bukti yang dapat diajukan dalam permasalahan e-commerce antara lain yaitu alat bukti tertulis dan keterangan ahli Dalam menyelesaikan sengketa di pengadilan ada beberapa faktor-faktor penghambat hakim dalam menyelesaikan sengketa transaksi internet yaitu :⁴⁸

- a) Lemahnya Dasar Hukum Perundang-Undangan Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam pasal 138 yang

menyebutkan bahwa surat sebagai alat bukti dibedakan menjadi dua yaitu akta dan surat-surat lain. Dalam transaksi internet disini menggunakan alat bukti yang berupa surat yang dibubuhi tandatangan, akan tetapi kekuatan pembuktiannya masih belum bisa dibuktikan jika tidak ada saksi dan bukti-bukti lainnya di persidangan

- b) Bukti Yang Belum Pasti Dalam sengketa transaksi internet Selama melakukan kegiatan di dunia maya, terutama di bidang keperdataan, seperti Perdagangan maupun perjanjian, dimungkinkan terjadinya permasalahan hukum. Apabila subyek hukum pengguna internet dalam aktivitas keperdataan tersebut merasa hak perdatanya dilanggar dan ingin mengajukan tuntutan hak, maka akan timbul sengketa keperdataan. Untuk melaksanakan tuntutan tersebut dilakukan dengan mendasarkan pada hukum acara perdata.⁴⁹

Dari seluruh uraian di atas maka peneliti berpandangan bahwa perlindungan konsumen dalam era digital 4.0 dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu melalui jalur nonlitigasi atau penyelesaian di luar pengadilan dan melalui jalur litigasi yaitu penyelesaian melalui jalur pengadilan. Namun demikian, karena karakteristik jual beli *online* yang menggunakan media yang berbeda dengan jual beli konvensional maka bentuk perlindungan hukum yang digunakan harus seiring dengan teknologi yang digunakan dalam jual beli *online*. Untuk jalur nonlitigasi dapat dilakukan *Online Dispute Resolution* (ODR) dan untuk jalur litigasi perlu adanya suatu mekanisme pembuktian yang berbeda dengan penyelesaian sengketa konvensional karena dalam jual beli *online* dibutuhkan adanya pengetahuan yang spesifik tentang teknologi informasi sehingga diperlukan adanya sebuah hukum acara yang khusus terkait penyelesaian sengketa jual beli *online* serta diperlukan adanya peningkatan kapasitas para aparat penegak hukum terkait dengan teknologi informasi.

⁴⁵ Resa Raditio, Aspek Hukum Transaksi Eletronik Perikatan, Pembuktian, dan Penyelesaian Sengketa. Graha Ilmu : Yogyakarta. (30).

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ Yahya Harahap. . Hukum Acara Perdata. Sinar Grafika : Jakarta. 2005. (15)

⁴⁸ Makarim Edmum. Kompilasi Hukum Telematika. Rajawali : Jakarta. 2004. (54)

⁴⁹ Mukti Hartono. Praktek Perkara Perdata. Pustaka Pelajar : Yogyakarta. 2003. (76).

PENUTUP

1. Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli *online* di era digital 4.0 di Indonesia dilaksanakan berdasarkan 3 (tiga) aspek yaitu pertama aspek filosofis yaitu dalam rangka pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dalam rangka mewujudkan tujuan negara kesejahteraan, keadilan dan ketertiban dunia. Kedua, aspek yuridis yaitu memberikan aturan secara umum tentang hak dan kewajiban penjual dan pembeli serta akibat hukumnya baik secara perdata, administrasi maupun pidana. Ketiga aspek sosiologis yaitu fungsi hukum sebagai *a tool of engineering*, sebagai perekayasa sosial, sebagai alat untuk merubah masyarakat ke suatu tujuan yang diinginkan bersama.
2. Bentuk perlindungan hukum dalam jual beli *online* di era digital 4.0 yang memberikan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum bagi konsumen adalah perlindungan preventif dengan memberlakukan penyelesaian di luar pengadilan melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) dan melalui pengadilan melalui jalur gugatan perdata biasa dengan pengaturan yang lebih khusus terkait pembuktian dan bentuk tanggung jawab disertai kapasitas aparat penegak hukum terkait dengan teknologi informatika.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah. *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi Ecommerce*. FH UII Press : Yogyakarta. 2009.
- Ahmad Ansyari Siregar. *Keabsahan Jual beli online ditinjau dari undang-undang No. 19 tahun 2016 Perubahan atas Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)*. Jurnal ilmiah Advokasi Volume 7 No. 2 September 2019.
- Ahmad M. Ramli. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Refika Aditama, Bandung ./ 2004.
- Arief Mansur dan Elisatris Gultom. *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Refika Aditama : Bandung. 2005.
- Daniel Alfredo Sitorus. *Perjanjian Jual beli Melalui Internet (E-Commerce) ditinjau dari Aspek Hukum Perdata*. Tesis. Universitas Atmajaya : Yogyakarta. 2015.
- Desy Ary Setyawati dkk. *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*. Jurnal Hukum Syah Kuala Volume 1 Nomor 3 Desember 2017.
- Edmon Makarim. *Kompilasi Hukum Telematika*. Gravindo Persada : Jakarta. 2008.
- Haris Faulidi Asnawi. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Magistra Insania Press : Jakarta. 2004
- Holijah. *Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi*. Volume 14 Nomor 1 Januari 2014
- Ita Susanti. *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juncto UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Sigma-Mu Vol.9 No.1 –Maret 2017.
- Mariam Darusbadrilzaman dkk. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Citra Aditya Bhakti : Bandung. 2001.
- Moh. Anwar. *Tinjauan Yuridis Tanggung Gugat Keperdataan Jika Terjadi Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli online*. Tesis. Universitas Wiraraja : Sumenep. 2014.
- Muhammad Ikbal . *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015*. Jurnal Al'Adl Volume VII Nomor 14, Juli – Desember 2015.
- Rahendro Jati. *Partisipasi Masyarakat dalam Pembentukan Undang-undang yang Responsif*. Jurnal Rechtsvinding Volume 1 Nomor 3 Desember 2012.
- Rifan Adi Nugraha dan Jamaluddin Mukhtar. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Online*. Jurnal Serambi Hukum Volume 8 No. 2 Agustus 2014- Januari 2015.

- Rifan Adi Anugrah dkk, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online , Jurnal Serambi Hukum Vol. 08 NO. 2, Agustus 2014- Januari 2015
- Philipus M. Hadjon. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia Bina Ilmu : Surabaya. 1987.
- Putera Astomo. Pembentukan Undang-undang dalam Rangka Pembaharuan Hukum Nasional di Era Demokrasi. Jurnal Konstitusi, Volume 11 Nomor 3 September 2014.
- Roberto Ranto. Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. Jurnal Ilmu Hukum Alethea Volume 2 Nomor 2 Februari 2019
- Setia Putra. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce. Jurnal Ilmu Hukum Volume 4 Nomor 2 Februari – Juli 2014
- Sudaryatmo, Hukum dan Advokasi Konsumen. Citra Aditya Bakti : Bandung. 1999.
- Yahya Ahmad Zein. Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa E-commerce Dalam Transaksi Nasional & Internasional . Mandar Maju : Jakarta. 2009.