

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM KONTRAK JUAL BELI TRANSAKSI ELEKTRONIK DI MINAHASA UTARA

Juanda Mamuja<sup>1</sup>, J. Ronald Mawuntu<sup>2</sup>, Ralfie Pinasang<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pascasarjana Faculty of Law, Sam Ratulangi University,

<sup>2</sup> Faculty of Law, Sam Ratulangi University

<sup>3</sup> Faculty of Law, Sam Ratulangi University

---

**ABSTRAK:** Transaksi elektronik membawa banyak perubahan terhadap aktivitas bisnis yang selama ini dijalankan di dunia nyata dimana penjual dan pembeli bertemu secara fisik kini berubah ke dunia maya, dengan menggunakan media internet dimana suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antar pelaku bisnis. Di Indonesia transaksi elektronik telah diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah melalui Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi elektronik pada dasarnya merupakan suatu kontrak atau hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan sistem elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi. Dalam kehidupan sehari-hari transaksi elektronik dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), COD (Cash on Delivery), phone banking, internet banking dan lain sebagainya sebagai bentuk baru memodernisasi setiap transaksi. Transaksi elektronik yang kini menjadi trend modern di satu sisi memberikan keuntungan dan kemudahan bagi konsumen, namun di sisi lain tidak menjajikan jaminan perlindungan hukum terhadap konsumen, karena konsumen sebagai pembeli dapat menjadi korban penipuan oleh oknum penjual yang tidak bertanggung jawab yang biasanya terjadi karena tidak adanya kehati-hatian oleh konsumen. Konsumen percaya begitu saja, tanpa melakukan banyak pertanyaan kepada penjual tentang kriteria barang yang akan dibeli. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis tentang keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik di Indonesia dan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik di Minahasa Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dan yuridis empiris atau yuridis sosiologis. Penelitian yuridis normatif menggunakan pendekatan konseptual mengenai masalah-masalah keabsahan kontrak jual beli dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menderita karena kontrak jual beli transaksi elektronik dengan bahan hukum primer Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi

Elektronik dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Bahan hukum sekunder diambil dari studi pustaka berupa buku, artikel dan jurnal dan bahan hukum tersier berupa kampus. Penelitian yuridis empiris atau yuridis sosiologis yakni penelitian lapangan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan kenyataan yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat, data primer wawancara langsung dengan pihak yang berkompeten di Minahasa Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keabsahan kontrak jual beli dalam transaksi elektronik di Indonesia, secara umum diatur dalam Pasal 1320 KUHPPerdata yakni sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan membuat perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Dan secara khusus diatur dalam Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yakni terdapat kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau wali yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Kesepakatan dalam kontrak jual beli transaksi elektronik dapat dilakukan dengan mengakses suatu tawaran di internet. Unsur subjek hukum yang cakap untuk melakukan kontrak jual beli tidak diatur secara tegas. Dalam kontrak jual beli transaksi elektronik sulit untuk mengukur kecakapan atau sudah dewasa karena para pihak tidak bertemu secara langsung. Padahal dalam kenyataan anak-anak di bawah umur mampu dengan baik melakukan kontrak jual beli transaksi elektronik yang dapat mengakibatkan kontrak jual beli dapat dibatalkan karena tidak memenuhi syarat subjektif. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik timbul dari adanya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum dapat diberikan kepada konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik adalah membentuk lembaga perlindungan konsumen, pendidikan konsumen transaksi elektronik, kehati-hatian konsumen dalam bertransaksi dan self regulation oleh pelaku usaha, yang meliputi tanggung jawab atas informasi dan tanggung jawab atas keamanan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Khusus di Kabupaten Minahasa Utara, Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Minahasa Utara (LPKRI Minut) telah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah mengadukan kasusnya dalam transaksi Lazada kepada mereka dan konsumen telah mendapatkan ganti rugi dan kompensasi yang baik dari Lazada. Namun sebagian besar masyarakat Minahasa Utara ternyata belum mengetahui keberadaan PKRI Minut yang berkedudukan di Desa Talawaan Kecamatan Talawaan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat dalam transaksi elektronik berupa konsultasi, mediasi dan advokasi penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan perangkat desa telah diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan baik secara umum dan secara khusus dan juga baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Perangkat Desa diangkat oleh Kepala Desa setelah mendapatkan persetujuan maupun pertimbangan BPD dengan melalui mekanisme dan prosedur-prosedur yang telah ditentukan dan ditetapkan. Sebagai organ pemerintahan desa, hak dan kewajiban yang dimiliki oleh perangkat desa sudah jelas diatur dalam peraturan sehingga keberadaan

perangkat desa mendapatkan perlindungan hukum baik preventif maupun kuratif. Bentuk perlindungan hukum preventif berupa pengaturan tentang kejelasan, tugas, wewenang, hak dan kewajiban perangkat desa yang secara eksplisit diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam bentuk kuratif dengan tidak dibenarkannya perlakuan semena-mena terhadap perangkat desa, artinya apabila diduga telah terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perangkat desa sanksi tidak dapat dijatuhkan tanpa melalui suatu prosedur yang jelas. Kepala Desa maupun BPD sebagai lembaga yang terlibat dalam pengangkatannya tidak dapat sesuka hatinya dalam memberhentikan perangkat desa tanpa melalui mekanisme sebagaimana yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

**Kata kunci : Perlindungan; Konsumen; Kontrak; Transaksi; Elektronik**

---

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini di Indonesia kemajuannya sangat pesat dan semuanya telah menjamur dalam kehidupan yang menggunakan kecanggihan teknologi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F mengatur bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Artinya negara memiliki kewajiban untuk melindungi, memenuhi dan menghormati hak atas informasi itu. Dengan demikian maka negara mempunyai peran dalam melindungi warga negaranya dari manfaat negatif teknologi informasi khususnya transaksi elektronik.<sup>1</sup>

Transaksi Elektronik merupakan transaksi perdagangan yang melibatkan individu-individu dan organisasi-organisasi atau badan, berdasarkan pada proses dan transmisi data digital, termasuk teks, suara atau jaringan tertutup seperti American On Line (AOL) yang mempunyai jalur ke jaringan terbuka.<sup>2</sup>

Transaksi elektronik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah melalui Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 1 angka 2 UU ITE, mendefinisikan transaksi elektronik adalah sebuah perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

---

<sup>1</sup> Suwari Akhmaddhian dan Asri Agustiwi, 2016, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia*, Jurnal Unifikasi, Vol. 3 No. 2, hlm. 41.

<sup>2</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*, Bandung, hlm. 28.

Hukum perdata nasional Indonesia, mengatur syarat sahnya perjanjian atau kontrak termasuk kontrak jual beli dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang berisi 4 (empat) syarat, yaitu adanya kesepakatan antara mereka yang mengikatkan diri, kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan, suatu obyek tertentu (obyek perjanjian harus jelas dan dapat dilaksanakan) dan suatu kausa yang diperbolehkan (tidak melanggar hukum, kesusilaan dan ketertiban umum). Keempat syarat sahnya kontrak ini otomatis juga berlaku dalam perjanjian jual beli transaksi elektronik.

Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menentukan sebagai berikut :

- (1) Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.
- (2) Kontrak Elektronik dianggap sah apabila :
  - a. terdapat kesepakatan para pihak;
  - b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. terdapat hal tertentu; dan
  - d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kecakapan seseorang dalam membuat transaksi elektronik akan menjadi kendala karena para pihak tidak bertemu secara langsung. Bagaimanapun, apabila syarat kecakapan ini dilanggar dan suatu saat ada pihak yang merasa dirugikan, maka pihak yang dirugikan tersebut dapat meminta agar kontrak dibatalkan.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999. UUPK merupakan perangkat hukum untuk melindungi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Perkembangan kontrak jual beli transaksi elektronik membawa banyak perubahan terhadap sektor aktivitas bisnis yang selama ini dijalankan di dunia nyata. Perubahan tersebut ditandai dengan adanya sejumlah upaya dari sektor aktivitas bisnis yang semula berbasis di dunia nyata (real), kemudian mengembangkannya ke dunia maya (virtual).

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat sepanjang tahun 2019, terdapat 34 kasus komplain pelanggan terhadap e-commerce. Dari total jumlah kasus itu, terbanyak menjerus pada Buka Lapak dan JDID. Pengaduan untuk Buka Lapak dan JDID masing-masing sebesar 17,6%. Mayoritas konsumen mengeluh soal barang yang tidak diterima sebesar 28,2%. Sedangkan kasus lain meliputi barang pesanan tidak sesuai spesifikasi 15,3% dan pengembalian dana (refund) 15,3%. Selanjutnya keluhan terhadap sistem transaksi 12,8%, penipuan 12%, lain-lain 7%, sistem server 5,1% dan sistem pembajakan akun 2,5%. Rata-rata pelanggan mengadu sulitnya berkomunikasi dengan menghubungi perusahaan karena dialog dengan perusahaan hanya melalui sistem chatting.

## **2. Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana keabsahan kontrak jual beli dalam transaksi elektronik?;
- 2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Minahasa Utara?

## **3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana keabsahan kontrak jual beli dalam transaksi elektronik.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Minahasa Utara.

## **4. Hasil Penelitian**

### **A. Keabsahan Kontrak Jual Beli Transaksi Elektronik di Indonesia**

Transaksi elektronik sebagai pencetus munculnya sebuah kontrak jual beli merupakan fenomena baru yang tidak dapat terlepas dari hukum karena transaksi elektronik juga memiliki aspek hukum kontrak atau perjanjian. Keberadaan sebuah kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh para pedagang adalah menjadi salah satu poin terpenting dalam perdagangan, sebagaimana pandangan umum memahami sebuah prinsip bahwa kontrak atau perjanjian adalah undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Kontrak jual beli dalam transaksi elektronik dilakukan oleh penjual dan pembeli secara elektronik melalui media internet tanpa bertatap muka secara langsung. Perkembangan internet merubah gaya hidup dan perilaku masyarakat dunia yang biasanya informasi dan komunikasi dengan menggunakan sebuah kertas berubah menjadi elektronik.

Secara konvensional sebelum diundangkannya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada tanggal 21 April 2008 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE), setiap orang yang melakukan kontrak jual beli dengan orang lain selalu dibuat dalam suatu surat atau dokumen yang tertulis, dihadiri oleh para pihak yang terkait dan

kontrak tersebut sebagai suatu bukti yang sah secara hukum sebagaimana ditentukan dalam hukum keperdataan.

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdota suatu perjanjian dibatalkan dan sah apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya  
Kesepakatan timbul dari adanya suatu penawaran terhadap barang atau jasa tertentu dan dilanjutkan dengan adanya respon oleh orang lain. Dalam kontrak jual beli transaksi elektronik pihak yang memberikan penawaran ialah pihak penjual yang menawarkan barangnya melalui website. Jika pembeli tertarik terhadap suatu barang maka ia perlu mengklik barang yang diinginkan. Dengan pembeli mengklik pesan untuk memesan, maka telah terjadi kesepakatan antara mereka.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian  
Pada dasarnya seorang yang dikatakan cakap ialah seorang yang telah berumur 21 tahun atau sudah menikah. Namun dalam kontrak jual beli transaksi *online* sangat sulit membedakan mana yang telah cakap atau berada di bawah pengampuan, karena dilakukan tidak secara face to face sehingga bisa terjadi penipuan.
3. Suatu hal tertentu  
Suatu hal tertentu berupa obyek yang diperjanjikan dalam kontrak jual beli transaksi elektronik. Obyek perjanjian adalah isi dari prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan.
4. Suatu sebab yang halal  
Sebab yang dimaksud ialah isi dari kontrak jual beli transaksi elektronik tersebut. Isi dari perjanjian tersebut harus halal artinya tidak melanggar hukum, kesusilaan, dan kepatutan dalam masyarakat, karena isi perjanjian tersebut yang akan dilaksanakan.

Keabsahan kontrak jual beli dalam transaksi elektronik secara khusus diatur dalam Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang menentukan :

Kontrak elektronik dianggap sah apabila:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak.
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Terdapat hal tertentu, dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Kontrak jual beli dalam transaksi elektronik dikatakan telah terjadi antara para pihak dan setelah ada sepakat diantara kedua belah pihak terhadap harga dan barang atau jasa yang ditawarkan penjual. Dalam hal tidak terpenuhinya unsur pertama dan unsur kedua (unsur subyektif) maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Namun jika unsur ketiga dan keempat (unsur obyektif) tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum.

Kesepakatan berarti ada persesuaian kehendak yang bebas antara para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian. Berdasarkan Pasal 1321

KUHPerduta perjanjian menjadi tidak sah, apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan atau penipuan.

Konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik memiliki resiko yang tinggi diantaranya adalah terjadinya penipuan, sebagai contoh transaksi Shopee. Shopee menjanjikan gratis ongkir steiap hari, namun kenyataannya setelah tertarik dengan produk yang ditawarkan tidak semua daerah di Indonesia yang mendapatkan gratis ongkir. Namun hanya berlaku untuk daerah-daerah tertentu misalnya Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi (Jabotabek). Selain itu penipuan berupa diskon sampai dengan 90% dan voucher special tetapi ternyata tidak berlaku untuk semua produk. Namun hal ini telah mendorong konsumen untuk melihat produk-produk yang ditawarkan. Setelah konsumen sudah tertarik terhadap produk tertentu ternyata diskon hanya 10%.

Keabsahan kontrak jual beli dalam transaksi elektronik di Indonesia secara umum harus memenuhi unsur-unsur sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, dan dalam Pasal 1458 KUHPerduta yang menentukan jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Kesepakatan dalam kontrak jual beli transaksi elektronik dapat dilakukan dengan pengaksesan suatu tawaran melalui internet. Pada saat email mengatakan penerimaan penawaran dikirimkan dari penerima maka kontrak tersebut lahir.

Sistem pembayaran kontrak jual beli dalam transaksi elektronik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:<sup>3</sup>

1. COD (*Cash On Delivery*)  
COD (*cash on delivery*) atau pembayaran di tempat. Metode pembayaran ini hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang dia memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat
2. Transfer Bank  
Transfer Bank, jika memilih untuk membayar melalui transfer, dapat mentrasferkan uang ke rekening Penjual. Pembeli mentransfer (transfer dapat dilakukan dengan cara setor tunai, transfer via ATM atau melalui klikbca) jumlah yang di order paling lama 3 hari setelah melakukan transaksi dan mengirimkan bukti transfer via email atau melalui faks. Setelah dana yang ditransfer masuk dan bukti transfer di terima sanur, barang yang di pesan segera dikirimkan
3. Sistem Debit  
Sistem ini mengharuskan konsumen terlebih dahulu mempunyai rekening di suatu bank. Apabila ia akan melakukan suatu pembayaran maka pembayaran itu akan diambil dari rekening tersebut dengan cara di debit. Contoh dari sistem ini adalah: *Bank Internet Payment System (BIPS)*, *FSTC Electronic Check (Echeck)* ([www.echeck.org](http://www.echeck.org)), *Open Financial Exchange (OFX)*.

---

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Op-cit*, hlm. 74-75.

#### 4. Kartu Kredit (*credit card*)

Penjual dapat menggunakan jasa bank yang mempunyai hubungan dengan jaringan *Credit Card* Internasional, misalnya *Mastercard*, *JSB* dan *Visa*. Setelah order selesai dan pembeli memilih pembayaran dengan kartu kredit, maka pembeli akan terhubung ke Bank selaku *payment gateway*. Pengisian semua data mengenai kartu kredit dilakukan pada *payment gateway* tersebut. Tugas Penjual hanya meng-check apakah ada transaksi dengan CC dan cross check dengan Bank apakah CC yang digunakan valid.

Sistem ini mengalihkan kewajiban pembayaran kepada pihak ke-3 (kredit) baru kemudian kredit ini akan ditagih kepada orang yang bersangkutan. Pedagang akan melakukan proses *capture* yaitu meminta pembayaran dari pihak ke-3 yang menjadi perantara.

Konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik sangat sulit diukur dalam hal cakap atau sudah dewasa, karena para pihak tidak bertemu secara langsung. Namun faktanya tidak jarang anak-anak di bawah umur mampu dengan baik melakukan kontrak jual beli dalam transaksi elektronik. Padahal salah satu syarat keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik haruslah dilakukan orang-orang yang cakap atau sudah dewasa.

Syarat pertama tentang keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik adalah sepakat mereka yang mengakibatkan dirinya dan syarat kedua adalah kecakapan mereka yang membuat perjanjian dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orang atau subjek yang mengadakan perjanjian. Syarat subjektif ini jika tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan oleh salah satu pihak. Selama belum ada pembatalan maka kontrak jual beli transaksi elektronik tersebut tetap sah.

Syarat ketiga keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik adalah suatu hal tertentu. Maksudnya adalah suatu perjanjian haruslah memiliki objek tertentu yang sekurang- kurangnya dapat ditentukan. Objek perjanjian itu diatur dalam Pasal 1333 KUHPerdata, menyatakan suatu persetujuan harus mempunyai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung.

Objek tertentu dalam kontrak jual beli transaksi elektronik terkadang tidak dapat dijamin. Maksudnya tidak ada jaminan bahwa objek atau barang ditawarkan adalah pasti tidak dapat diterima oleh pembeli meskipun pembeli telah mentransfer harga barang dan ongkos kirim. Dalam kenyataan objek atau barang yang ditawarkan tidaklah sesuai dengan objek atau barang yang diterima oleh pembeli. Misalnya ternyata ukuran, model dan warna yang diharapkan pembeli tidak sesuai dengan yang telah dikirimkan oleh penjual, yang dapat mengakibatkan kontrak jual beli tersebut batal demi hukum.

Syarat keempat keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik adalah suatu sebab yang halal. Pasal 1320 KUHPdata tidak menjelaskan pengertian sebab yang halal. Di dalam Pasal 1337 KUHPdata hanya disebabkan sebab yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Namun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, syarat keempat sahnya kontrak elektronik dengan jelas diatur bahwa objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban masyarakat.

Syarat ketiga keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik adalah suatu hal tertentu. Maksudnya adalah suatu perjanjian haruslah memiliki objek tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Objek perjanjian itu diatur dalam Pasal 1333 KUHPdata, menyatakan suatu persetujuan harus mempunyai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung.

Objek tertentu dalam kontrak jual beli transaksi elektronik terkadang tidak dapat dijamin. Maksudnya tidak ada jaminan bahwa objek atau barang ditawarkan adalah pasti tidak dapat diterima oleh pembeli meskipun pembeli telah mentransfer harga barang dan ongkos kirim. Dalam kenyataan objek atau barang yang ditawarkan tidaklah sesuai dengan objek atau barang yang diterima oleh pembeli. Misalnya ternyata ukuran, model dan warna yang diharapkan pembeli tidak sesuai dengan yang telah dikirimkan oleh penjual, yang dapat mengakibatkan kontrak jual beli tersebut batal demi hukum.

Syarat keempat keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik adalah suatu sebab yang halal. Pasal 1320 KUHPdata tidak menjelaskan pengertian sebab yang halal. Di dalam Pasal 1337 KUHPdata hanya disebutkan sebab yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Namun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, syarat keempat sahnya kontrak elektronik dengan jelas diatur bahwa objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban masyarakat.

Syarat ketiga keabsahan kontrak jual beli transaksi elektronik adalah suatu hal tertentu, dan syarat keempat adalah suatu sebab yang halal, syarat objektif karena mengenai tentang objek yang diperjanjikan. Syarat objektif yang mana jika tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum, dianggap tidak pernah ada perjanjian sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum.

## **B Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kontrak Jual Beli Transaksi Elektronik di Minahasa Utara**

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pelaksanaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.<sup>4</sup>

Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni : Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, serta perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih tiujukan dalam penyelesaian sengketa.<sup>5</sup>

Perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPA) bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi. Perlindungan hukum yang timbul dari hak dan kewajiban para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi, yang dimana dalam hal transaksi tersebut pihak konsumen seharusnya mengetahui bagaimana haknya sebagai konsumen. Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>4</sup> Fitria, 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui Media Sosial*, Jurnal Solusi, Volume 18, Nomor 3 hlm. 379.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 379.

- 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.

Penjelasan Pasal 4 huruf g yakni hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban konsumen 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.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Pentingnya kewajiban ini karena seringkali pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik timbul dari adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan yang tidak beritikad baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik diatur dalam Pasal 9 UU ITE yang menentukan 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. Kalimat harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, prosedur dan produk yang ditawarkan.

Penjelasan Pasal 9 UU ITE menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan informasi yang lengkap dan benar meliputi :

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

Secara garis besar, dapat ditemukan beberapa permasalahan yang timbul yang berkenaan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce, antara lain:<sup>6</sup>

1. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan.
2. Ketidajelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi.
3. Tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha.
4. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko-risiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan credit card maupun electronic cash.
5. Pembebanan risiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli di internet, pembayaran telah lunas dilakukan di muka oleh konsumen, sedangkan

---

<sup>6</sup> Edmon Makarim, 2008, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 242.

barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang.

6. Transaksi yang bersifat lintas batas negara borderless, menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi hukum negara mana yang sepatutnya diberlakukan

Dikaitkan antara hak-hak konsumen yang diakui secara universal dengan hak-hak konsumen pada transaksi elektronik, maka hak-hak konsumen sangat riskan sekali untuk dilanggar dan menempatkan konsumen dalam transaksi elektronik berada dalam posisi tawar yang lemah, apalagi konsumen transaksi elektronik yang dilakukan lintas negara.

Hal-hal yang patut diperhatikan konsumen dalam transaksi elektronik adalah sebagai berikut :<sup>7</sup>

1. Keandalan dan Tingkat Keamanan Website Pelaku Usaha. Apakah website yang menawarkan barang-barang itu benar-benar benefit dan apakah ada jaminan bahwa jika transaksi dilakukan konsumen benar-benar aman? Hal ini berarti bahwa kerahasiaan data dan nomor kartu kredit konsumen benar-benar terjamin serta tidak dapat diakses oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Konsumen disarankan untuk tidak menggunakan kartu kredit yang memiliki batas kredit tinggi untuk transaksi e-commerce, gunakanlah kartu kredit yang limit kreditnya rendah dan mudah memantaunya.

2. Kontrak Baku dan Ketentuan Transaksi *E-Commerce*.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik yang timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak. Produsen memiliki tanggung jawab atas informasi, produk dan keamanan yang harus dilakukan dalam transaksi.

Bentuk perlindungan hukum yang dapat ditawarkan dibagi dalam tiga fase, yaitu sebagai berikut :<sup>8</sup>

1. Fase perlindungan sebelum transaksi
2. Fase perlindungan saat transaksi.
3. Fase perlindungan pasca transaksi.

Bentuk perlindungan yang dapat untuk melindungi konsumen dalam transaksi elektronik lintas negara, yaitu :<sup>9</sup>

1. Membentuk lembaga perlindungan konsumen.
2. Pendidikan konsumen transaksi elektronik.
3. Kehati-hatian konsumen dalam bertransaksi.

---

<sup>7</sup> Ahmad M. Ramli, 2002, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 18, hlm. 14.

<sup>8</sup> Abdul Karim Barkatullah, *Op-cit*, hlm. 97.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 97.

4. *Self regulation* pelaku usaha, yang meliputi tanggung jawab atas informasi dan tanggung jawab atas keamanan

### ***Membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen***

Pemerintah Indonesia dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen membentuk suatu lembaga yang diberi wewenang oleh negara untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik lintas negara, atau memberdayakan lembaga yang ada, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang telah memberikan andil besar dan konsen terhadap kepentingan konsumen.

YLKI telah memiliki cabang-cabang di berbagai propinsi mempunyai pengaruh yang cukup besar karena didukung oleh media massa. Beberapa harian besar nasional, seperti Media Indonesia dan Kompas, secara rutin menyediakan kolom khusus untuk membahas keluhan-keluhan konsumen. Demikian juga dalam berbagai pertemuan ilmiah dan pembahasan peraturan perundang-undangan, YLKI dianggap mitra yang representatif.

Salah satu tugas YLKI berdasarkan pasal 44 ayat (3) UUPK adalah membantu dalam memperjuangkan hak konsumen termasuk keluhan atau pengaduan konsumen. Untuk melakukan tugas ini, YLKI biasanya melakukan melalui tiga cara, yaitu konsultasi, mediasi dan advokasi, sebagaimana yang telah dilakukan oleh Lembaga Konsumen Republik Indonesia Minahasa Utara (LKRI Minut) terhadap seorang warga Minahasa Utara melalui transaksi dengan Lazada dimana korban bernama MD telah membayar sejumlah sebesar Rp 300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) untuk sebuah jaket kulit, namun dalam waktu sudah hampir satu bulan barang yang telah dibayar belum diterima. Akhirnya LKRI Minut melakukan upaya mediasi dengan perantaraan Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Pusat yang berkedudukan di Jakarta, menghubungi Lazada dan pada akhirnya korban mendapatkan kembali uangnya sebesar Rp 300.000,- ditambah dengan ganti materiil sebesar Rp 200.000,- Dari contoh kasus ini dapat dilihat bahwa lembaga perlindungan konsumen sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

### ***Pendidikan Konsumen Transaksi Elektronik***

Negara, pelaku usaha dan lembaga perlindungan konsumen harus bekerjasama untuk mendidik konsumen, memberikan informasi yang cukup tentang transaksi elektronik. Menumbuhkembangkan pengambilan keputusan yang bijak oleh konsumen yang berpartisipasi dalam transaksi. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha dan

konsumen tentang kerangka perlindungan hukum bagi konsumen yang sesuai dengan aktivitas online.

Kenyataan bahwa dalam masyarakat sekalipun yang telah dirugikan dalam kontrak jual beli transaksi elektronik sebagaimana pengakuan dari korban bernama BK salah satu IRT warga Minahasa Utara, bahwa IRT tersebut merasa dirugikan dalam transaksi Shopee karena ternyata barang yang telah diterima IRT ini tidak sesuai dengan gambar dalam transaksi Shopee yang IRT bayar tetapi IRT hanya pasrah dengan barang yang dia terima bahkan IRT ini dan sebagian masyarakat Minahasa Utara tidak tahu kalau di Minahasa Utara ada LPKI Minut yang dapat memberikan konsultasi, mediasi dan advokasi kepada konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik

## **5. Kesimpulan**

Keabsahan kontrak jual beli dalam transaksi elektronik di Indonesia, secara umum diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yakni sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan membuat perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Dan secara khusus diatur dalam Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yakni terdapat kesepakatan para pihak, dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau wali yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Kesepakatan dalam kontrak jual beli transaksi elektronik dapat dilakukan dengan mengakses suatu tawaran di internet. Unsur subjek hukum yang cakap untuk melakukan kontrak jual beli tidak diatur secara jelas. Dalam kontrak jual beli transaksi elektronik sulit untuk mengukur kecakapan atau sudah dewasa karena para pihak tidak bertemu secara langsung. Padahal dalam kenyataan anak-anak di bawah umur mampu dengan baik melakukan kontrak jual beli transaksi elektronik yang dapat mengakibatkan kontrak jual beli dapat dibatalkan karena tidak memenuhi syarat subjektif.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik timbul dari adanya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum dapat diberikan kepada konsumen dalam kontrak jual beli transaksi elektronik adalah membentuk lembaga perlindungan konsumen, pendidikan konsumen transaksi elektronik, kehati-hatian konsumen dalam bertransaksi dan self regulation oleh pelaku usaha, yang meliputi tanggung jawab atas informasi dan tanggung jawab atas keamanan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Khusus di Kabupaten Minahasa Utara, Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Minahasa Utara (LPKRI Minut) telah memberikan perlindungan hukum terhadap

konsumen yang telah mengadukan kasusnya dalam transaksi Lazada kepada mereka dan konsumen telah mendapatkan ganti rugi dan kompensasi yang baik dari Lazada. Namun sebagian besar masyarakat Minahasa Utara ternyata belum mengetahui keberadaan PKRI Minut yang berkedudukan di Desa Talawaan Kecamatan Talawaan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat dalam transaksi elektronik berupa konsultasi, mediasi dan advokasi.

## DAFTAR PUSTAKA

KUHP Perdata

Akhmaddhian Suwari dan Asri Agustiwi, 2016, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia*, Jurnal Unifikasi, Vol. 3 No. 2.

Abdul Hakum Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung, 2017

Ahmad M. Ramli, 2002, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 18

Fitri, 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial*, Jurnal Solusi, Volume 18, Nomor 3.

Makarim Edmoh, 2008, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Ragrafindo Persada, Jakarta