

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) di Indonesia

¹Naafi Fathurrahman Halim, ²Selamat Lumban Gaol

^{1,2}Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta, Indonesia

¹fnaafiii@gmail.com ²[selamatgaolunsurya.ac.id](mailto:salamatgaolunsurya.ac.id)

ABSTRACT

This study aims to provide legal regulations for consumer protection in e-commerce transactions in Indonesia and examine its implementation in practice. The research method used is normative legal research with a regulatory and conceptual approach. The results of the study indicate that consumer legal protection in electronic transactions is regulated primarily in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and its amendments. However, in its implementation, various obstacles remain, particularly related to law enforcement and low consumer awareness of their rights. Therefore, regulatory strengthening, increased government oversight, and ongoing legal outreach are needed to realize safe, fair e-commerce transactions and provide legal certainty for consumers.

Keywords: Consumers, Electronic Transactions, E-Commerce, Legal Protection

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia serta menelaah penerapannya dalam praktik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik diatur terutama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala, terutama terkait penegakan hukum dan rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pengawasan pemerintah, serta sosialisasi hukum yang berkelanjutan guna mewujudkan transaksi *e-commerce* yang aman, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Kata kunci: E-Commerce, Transaksi Elektronik, Konsumen, Perlindungan Hukum

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin banyak menggunakan alat teknologi digital, termasuk dalam berinteraksi antara sesamanya. Hampir seluruh aktivitas perekonomian di dunia khususnya di Indonesia menggunakan media internet dan sistem elektronik. Salah satu aspek aktivitas ekonomi tersebut adalah dalam hal bertransaksi dengan menggunakan internet yang dikenal dengan *e-commerce*. *E-Commerce* merupakan suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet. Transaksi jual beli melalui media elektronik atau *e-commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana penjual dan pembeli secara fisik bertemu) berubah menjadi konsep telemarketing (perdagangan jarak jauh melalui internet) *e-commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkannya. Teknologi Internet

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

Dalam bidang perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis terutama karena kontribusinya terhadap efisiensi. Melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginannya. Namun, banyak kendala yang dihadapi dalam pengembangan e-commerce seperti yang disampaikan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga Widodo, bahwa banyak kasus perdagangan melalui situs dalam jaringan atau e-commerce Kementerian Perdagangan menerima 34 keluhan yang pada umumnya dari calon pembeli telepon seluler serta produk elektronik lainnya yang melakukan transaksi online. Lebih lanjut mengatakan ada beberapa kecurangan yang ditemui dalam transaksi jual-beli online. Pertama, lamanya waktu pengiriman barang yang tidak sesuai yang dijanjikan. Kedua, barang tidak sesuai ketentuan. Ketiga, barang tidak bisa dikembalikan jika rusak. Keempat, pengembalian uang yang memakan waktu lama. Permasalahan yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa transaksi jual beli melalui media elektronik atau e-commerce mempunyai resiko yang cukup besar. Khusus dalam sistem jual beli yaitu mengenai pembayaran misalnya ada resiko yang timbul karena pihak konsumen biasanya memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu (advanced payment), sementara ia tidak bisa melihat kebenaran serta kualitas barang yang dipesan dan tidak adanya jaminan kepastian bahwa barang yang dipesan akan dikirim sesuai pesanan. Hal ini disebabkan karena di dalam transaksi jual beli media elektronik atau e-commerce, para pihak yang melakukan aktivitas transaksi sejak dilakukannya penawaran oleh pihak penjual (produsen) sampai dengan lahirnya kesepakatan perjanjian jual beli dan pelaksanaannya, semua menggunakan sarana berbentuk data elektronik dengan memanfaatkan jaringan koneksi internet dan komputer. Koneksi ke dalam jaringan internet sebagai jaringan publik merupakan koneksi yang tidak aman, sehingga hal ini menimbulkan konsekuensi bahwa transaksi jual beli elektronik yang dilakukan dengan koneksi ke internet adalah bentuk transaksi beresiko tinggi yang dilakukan di media yang tidak aman.

Berbagai kendala yang dihadapi dalam pengembangan jual beli media elektronik ini seperti keterbatasan infrastruktur, ketiadaan undang-undang, jaminan keamanan transaksi dan terutama sumber daya manusia bisa diupayakan sekaligus dengan upaya pengembangan pranata e-commerce. Sekalipun menimbulkan resiko, mengabaikan pengembangan kemampuan teknologi akan menimbulkan dampak negatif di masa depan, sehingga keterbukaan, sifat proaktif serta antisipatif merupakan alternatif yang dapat dipilih dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi. Hal ini disebabkan karena Indonesia dalam kenyataannya sudah menjadi bagian dari pasar e-commerce global dikarenakan kegiatan jual beli melalui media elektronik atau e-commerce ini sering mengalami banyak kecurangan yang merugikan konsumen maka dari itu diperlukan aturan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli media elektronik diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Perdagangan yang diperbolehkan berlaku di wilayah hukum Indonesia adalah perdagangan yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang, Kesusilaan, maupun ketertiban umum. Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan, "Bahwa segala warga Negara Indonesia bersamaan kedudukannya

dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya". Pasal tersebut pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga Negara Indonesia adalah sama. Masalah yang sering timbul adalah pelaku usaha terkadang mencurangi konsumen dengan barang yang tidak sesuai dengan produk yang diinginkan. Bukan hanya hal tersebut konsumen sering mengalami antara lain menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi transaksi jual beli secara online diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen terhadap jual beli online dewasa ini mendapat cukup perhatian, karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajibannya. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Upaya-Upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang. 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. 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. Perlindungan konsumen dalam era globalisasi menjadi sangat penting terhadap haknya yang bersifat universal dan yang bersifat sangat spesifik.

Sistem perdagangan yang dipakai dalam e-commerce dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman. Transaksi elektronik sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Terakhir diubah dengan dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya sebagai satu kesatuan disebut UU ITE (UU 11/2008 Jo. UU 18/2016 Jo. UU 1/2024). Dalam penerapannya perlindungan konsumen ini di Indonesia masih banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang dipengaruhi berbagai faktor yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi.

Beranjak dari permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk Tesis, dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) di Indonesia".

Metode Penelitian

Dalam penulisan tesis ini metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian hukum normatif (penelitian yuridis normatif) (Subagyo, 2004). Penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan tersebut mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum dan penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal. Artinya permasalahan yang ada diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada, Penelitian hukum normatif (normative law research) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji undang-undang (Mamudji, 2001). Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematik hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum (Muhammad, 2004).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

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 pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. 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, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi. Sampai saat ini secara universal diakui adanya hak-hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati, yaitu:

1. Hak keamanan dan keselamatan,
2. Hak atas informasi,
3. Hak untuk memilih,
4. Hak untuk didengar,
5. Hak atas lingkungan hidup.

Perlindungan konsumen terhadap transaksi elektronik (e-commerce) dalam Pasal 1 angka 1 UU 8/1999 menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen. Pasal 1 angka 2 UU 8/1999 menyatakan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pasal 1 angka 3 UU 8/1999 menyatakan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk Badan Hukum maupun bukan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pasal 1 angka 4 UU 8/1999 menyatakan barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Pasal 1 angka 5 UU 8/1999 mengatakan bahwa jasa adalah setiap layanan yang

berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pasal 1 angka 6 UU 8/1999 menyatakan promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan. Jika terjadi pelanggaran terhadap hak pembeli (konsumen) maka konsumen tersebut berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang didasarkan kepada hak-hak konsumen yang diatur dalam UU 8/1999.

Hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU 8/1999 yang berbunyi, Hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Johanes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (no conflict/pre purchase) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (conflict/post purchase). Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. Legislation, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Voluntary Self Regulation, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Perlindungan hukum konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi (conflict/post purchase) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Salah satu kelebihan atau keuntungan dalam e-commerce

adalah informasi yang beragam dan mendetail yang dapat diperoleh konsumen dibandingkan dengan perdagangan konvensional tanpa harus bersusah payah pergi ke banyak tempat. Namun demikian, e-commerce juga memiliki kelemahan. Metode transaksi elektronik yang tidak mempertemukan pelaku usaha dan konsumen secara langsung serta tidak dapatnya konsumen melihat secara langsung barang yang dipesan berpotensi menimbulkan permasalahan yang merugikan konsumen. Beragam kasus yang muncul berkaitan dengan pelaksanaan transaksi terutama faktor keamanan dalam e-commerce ini tentu sangat merugikan konsumen. Padahal jaminan keamanan transaksi e-commerce sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen penggunaannya. Pengabaian terhadap hal tersebut akan mengakibatkan pergeseran terhadap falsafah efisiensi yang terkandung dalam transaksi e-commerce menuju ke arah ketidakpastian yang nantinya akan menghambat upaya pengembangan pranata e-commerce. Permasalahan hukum serta pemecahan yang sudah dijelaskan diatas, sebenarnya tidak lain dimaksudkan sebagai upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. Masalah keamanan merupakan masalah penting dalam pemanfaatan media elektronik khususnya internet. Tanpa jaminan keamanan, maka para pelaku usaha akan enggan untuk memanfaatkan media ini. Untuk jaminan keamanan ini, hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah masalah domisili perusahaan, sehingga apabila ada sengketa hukum, dapat diketahui dengan pasti kedudukan hukum dari perusahaan yang menawarkan produknya melalui media elektronik. Pada prinsipnya masalah perizinan, pendirian dan pendaftaran perusahaan sama dengan perusahaan pada umumnya, tunduk pada hukum ditempat dimana perusahaan didaftarkan.

Secara Nasional, pranata untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah UU 8/1999, namun UU 8/1999 ini secara khusus belum mengantisipasi perkembangan teknologi informasi didalam pengaturannya. Dalam tataran internasional, telah dibuat kesepakatan-kesepakatan internasional yang secara khusus dapat digunakan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. Dalam tataran nasional usaha untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen memang dinyatakan dengan diberlakukannya UU 8/1999. Selanjutnya dalam penjelasan undang-undang tersebut dijelaskan bahwa fenomena globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu UU 8/1999, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas.

Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UU 8/1999, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan. Dalam konteks transaksi e-commerce, aspek hukum perlindungan konsumen yang berkaitan langsung dengan konsumen adalah yang mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung

jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UU 8/1999. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/jasa yang diperdagangkan melalui e-commerce melanggar ketentuan ini. Dalam transaksi e-commerce, aspek tanggung jawab juga berlaku untuk pelaku usaha, dalam hal ini merchant, apabila konsumen menemui barang dan/atau jasa yang dibelinya tidak sesuai perjanjian. Aspek tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UU 8/1999. Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini dapat berupa kerusakan, pencemaran barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Aspek tanggung jawab ini tidak hanya berlaku bagi pelaku usaha dalam memproduksi barang dan/atau jasa, namun juga bagi pelaku usaha periklanan serta importir barang atau penyedia pelaku jasa asing. Tujuan perlindungan konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2 UU 8/1999 ini adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlu pula ditegaskan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Selain pengaturan dalam UU 8/1999, sebenarnya dalam tataran tertentu untuk melindungi konsumen dapat pula digunakan hukum pidana dalam hal ini KUHP. Sebenarnya masih ada satu lagi pranata hukum yang dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce yakni dengan asuransi. Dari apa yang telah dipaparkan di atas, maka sudah sangat jelas bahwa demi kebutuhan perlindungan terhadap konsumen, terutama konsumen yang melakukan transaksi bisnis dengan menggunakan teknologi elektronik (e-commerce), maka urgensi untuk membuat legislasi yang mengatur mengenai hal ini sudah sangat tinggi. Hal ini disebabkan karena peraturan perundang-undangan yang ada terutama undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen belum mengakomodasi kebutuhan tersebut. Karakteristik yang berbeda dalam sistem perdagangan melalui teknologi elektronik tidak tercover dalam UU 8/1999 tersebut. Untuk itu perlu dibuat peraturan hukum mengenai cyberlaw termasuk didalamnya tentang e-commerce agar hak-hak konsumen sebagai pengguna teknologi elektronik dalam proses perdagangan khususnya dalam

melakukan transaksi e-commerce dapat terjamin memberikan perlindungan hukum. Yang mana perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Pada ada intinya pada Pasal 3 UU 9/1999 dinyatakan bahwa tujuan UU 9/1999 adalah untuk meningkatkan pengaruh konsumen dalam memilih, menentukan dan melaksanakan haknya, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum dan keterbukaan akses informasi, serta meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Dalam hal ini penulis berpendapat bahwa ada prosedur dan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi elektronik (e-commerce) di Indonesia. UU 8/1999 dan UU 19/2016 memberikan landasan hukum dan aturan yang melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce. Dalam UU 8/1999, konsumen diharapkan memberikan pemberitahuan atau klaim kepada penjual atau penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Jika terjadi sengketa, konsumen dapat mencoba menyelesaikannya melalui musyawarah atau mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika penyelesaian melalui BPSK tidak membuahkan hasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Dalam UU 19/2016, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Jika penyelenggara e-commerce tidak memberikan respon atau solusi yang memadai, konsumen dapat melaporkan masalah tersebut kepada pihak berwenang, seperti Kepolisian atau Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU 19/2016. Masyarakat diharapkan dapat lebih berhati-hati dalam melakukan sebuah transaksi elektronik di jaman era digital yang sudah sangat canggih. Peraturan yang ada dalam kenyataannya belum mencerminkan kepastian hukum baik dalam pemberian sanksi maupun dalam penerapan peraturan itu sendiri sehingga belum terwujudnya keadilan yang dirasakan bagi para pihak.

Penutup

Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) di Indonesia. Berdasarkan Pasal 4 UU 8/1999 terdapat 2 Pasal tentang hak konsumen yang sering dilanggar pelaku usaha dalam jual beli secara online yakni Pasal 4 huruf a. "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa" dan Pasal 4 huruf c, berbunyi: "Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Lebih tegas lagi dalam Pasal 7 UU 8/1999 setidaknya terdapat 2 Pasal tentang kewajiban pelaku usaha yakni toko online ini, Pasal 7 huruf b, berbunyi "Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan". Lebih lanjut Pasal 7 huruf f, berbunyi "Memberi kompensasi, ganti

rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan". Pasal 1 angka 2 dan angka 3 UU 8/1999 yaitu pelaku usaha yakni pemilik toko online yang menawarkan jasa kepada konsumen bilamana melanggar hak konsumen dan kewajibannya maka pelaku usaha yakni Pemilik toko online dapat dimintai pertanggungjawabannya dan wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jasa dan/atau barang.

Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) apabila pelaku usaha melanggar Pasal 19 ayat (2), ayat (3) UU 8/1999 dan Pasal 20 UU 8/1999 yang berbunyi "Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut". Pasal 26 UU 8/1999 yang berbunyi "Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Pasal 50 UU 8/1999 berbunyi "Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas: a. ketua merangkap anggota; b. wakil ketua merangkap anggota; c. anggota". Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UU 8/1999, yang berbunyi "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 milyar rupiah). Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur dalam UU 8/1999 dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pertanggungjawaban atas akibat dalam pelaksanaan transaksi elektronik harus dilihat dari kewenangan yang diberikan kepada agen oleh para pihak untuk melakukan transaksi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 21 ayat (1) Pasal 21 ayat (2) angka 1, Pasal 21 ayat (2) angka 2 UU 19/2016. Jika transaksi dilakukan melalui agen elektronik, maka tanggung jawab penyelenggara agen elektronik mengenai hal ini sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 21 ayat (2) angka 3, Pasal 21 ayat (3), Pasal 21 ayat (4) UU 19/2016.

Penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik (e-commerce) di Indonesia, secara Nasional, pranata untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah UU 8/1999, namun UU 8/1999 ini secara khusus belum mengantisipasi perkembangan teknologi informasi didalam pengaturannya. Dalam tataran internasional, telah dibuat kesepakatan-kesepakatan internasional yang secara khusus dapat digunakan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. Dalam tataran nasional usaha untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen memang dinyatakan dengan diberlakukannya UU 8/1999. Selanjutnya dalam penjelasan undang-undang tersebut dijelaskan bahwa fenomena globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu UU 8/1999, hak dan kewajiban konsumen dan

pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Perlu pula ditegaskan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Bahwa ada prosedur dan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi elektronik (e-commerce) di Indonesia. UU 8/1999 dan UU 19/2016 memberikan landasan hukum dan aturan yang melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce. Dalam UU 8/1999, konsumen diharapkan memberikan pemberitahuan atau klaim kepada penjual atau penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Jika terjadi sengketa, konsumen dapat mencoba menyelesaikannya melalui musyawarah atau mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Daftar Pustaka

- Apeldoorn, L. J. Van. (1996). Pengantar Ilmu Hukum, Cet. 26, Jakarta, Pradnya Paramita.
- Atikah, Ika. (2018). "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi", Muamalatuna, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol.10 No.2, Juli-September.
- Badrulzaman, Mariam Darus. (1994). Aneka Hukum Bisnis, Bandung, Alumni.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2017). Hukum Transaksi Elektronik (Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia, Bandung, Nusa Media.
- Barkatullah, Abdul Halim dan Teguh Prasetyo. (2005). Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.'
- Bintoro, Rahadi Wasi. (2011). "Peranan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik di Peradilan Umum", Jurnal Dinamika Hukum, Vol.11, No.2.
- C.S.T. Kansil, (2009). Kamus Istilah Hukum, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Chazawi, Adami dan Ardi Ferdian. (2015). Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik, Malang, Media Nusa Creative.
- Dewantara, Reka. (2014). "Implikasi Yuridis Pengaturan Mengenai Branchless Banking Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan," Jurnal Risalah Hukum, Volume 10, Nomor 1, Juni.
- Dewi, Gemala et. el. (2005). Hukum Perikatan Islam Di Indonesia, cet. 2, Jakarta, Kencana,
- Djojodirdjo, M.A. Moegni. (1982). Perbuatan Melawan Hukum, Cet.2, Jakarta, Pradnya Paramita,
- Efendi, Zulham, (2023). Selamat Lumban Gaol dan Nurlely Darwis, Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Dalm Penyelesaian Sengketa Konsumendi Indonesia", Jurnal intelektualitas: Keislaman, Scial, Dan Sains | Volume 12 No. 2, Desember.
- Faiz, Pan Mohamad. (2009). "Teori Keadilan John Rawls", Jurnal Konstitusi, Volume 6 Nomor 1.
- Fibrianti, Nurul. (2015). "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi" , Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER. Vol. 1 No. 1 Januari-Juni.
- Friedrich, Carl Joachim.(2004).Filsafat Hukum Perspektif Historis, Bandung, Nuansa dan Nusamedia.

- Fuady, Munir dan Muchtar Wahid. (2008). *Memaknai Kepastian Hukum Hak Milik Atas Tanah (Suatu analisis dengan pendekatan terpadu secara normatif dan sosiologis)*, Jakarta, Republika.
- Gautama, Sudargo. (1995). *Indonesian Business Law*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Gunawan, Johannes. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Universitas Katolik Parahyangan.
- Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu.
- Harahap, Yahya. (2002). *Pembebasan Permasalahan dan Penerapan KUHP Penyidikan dan Penuntutan*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Indrajit, Richardus Eko. (2001). *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Kansil, C.S.T. (1994). *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia Buku Kesatu Hukum Dagang Menurut KUHD Dan KUHPperdata*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Kurdi, Nuktoh Arfawie. (2005). *Telaah Kritis Teori Negara Hukum*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Koeswanto, Ekka Sakti dan Muhammad Taufik. (2017). "Perlindungan Hukum Terhadap Investor Yang Melakukan Investasi Virtual Currency (Centcoin & Bitcoin)", *Jurnal Akuntansi Unesa*, Volume 9, Nomor 1, Januari.
- Mansur, Dikdik M. Arief dan Elisatris Gultom. (2005). *Cyber Law, Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung, Refika Aditama.
- Misbahuddin. *E-Commerce dan Hukum Islam*, Cet. 1, Makassar, Alauddin University Press, 2012.
- Nasution, Az. (2001). "Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet", *Jurnal Keadilan*, Volume I No.3 September.
- Perdana, Alfian dkk. (2014). "Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.2, No.1.
- Pramono, Nindyo. (2001). "Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui e-commerce dan e-business: Bagaimana solusi hukumnya", *Mimbar hukum*, Vol.10, No.39.
- Rizki, Kiki. (2019). "Perlindung Hukum Terhadap Nasabah Lembaga Keuangan Konvensional Dan Syariah" *Jurnal Hukum Aktualita*, Vol.1, No. 2, Desember, hlm. 589-608.
- Sinaga, Niru Anita. (2019). "Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara-Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*, Vol. 10, No. 1, September.
- Susanti, Ita. (2017). "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." *Jurnal Sigma-Mu*, Vol.09, No. 01, Maret.
- Syaibatul Hamidi, dkk, (2013). "Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana", *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.1, No.1.
- Undang-Undang Dasar NRI Tahun 1945.
- Indonesia. *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.*

Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Nomor 11 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-Undangan Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, UU Nomor 19 Tahun 2016, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Undang-Undang Tentang Cipta Kerja, UU Nomor 11 Tahun 2020, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573.