



# Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce

I Putu Erick Sanjaya Putra\*, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

\*ericksanjaya@gmail.com

## How To Cite:

Putra, I. P. E. S., Budiarta, I. N. P., & Karma, N. M. S. (2019). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce. *Jurnal Analogi Hukum*. 1(2). 239-243. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.1.2.1739.239-243>

**Abstract**-The Constitution of the Republic of Indonesia in 1945 article 1 paragraph 3, which reads "the State of Indonesia is a country of laws". This means that all members of society must be based on the law. The modern era of globalization, this versatile, all human activities have to be implemented quickly and easily. Selling is one of the fulfillment of human needs. E-Commerce is the business model of modern non-face (do not bring the perpetrators of the attempt to physically or real). Is there any formulation raised namely (1) How the legal sale and setting items through e-commerce? (2) How legal protection for consumers who suffered losses due to selling of goods e-commerce? Research methods used are normative, approach to research legislation, researching yet details rules governing consumer protection against businesses trading online, and then processed and analyzed with the use of interpretation and legal argumentation systematically as well as poured are descriptive. The results of this study are sale of goods law setting through Electronic Commerce (E-Commerce) have been set up in the ACT ITE and UUPK. legal protection for consumers who suffered losses due to the trading of goods electronic commerce (e-commerce) in the ACT ITE has been regulated in article 28 paragraph 1 regarding the losses consumers in e-commerce. As it known article 19 UUPK is set the compensation responsibility.

**Keywords** : E-Commerce, Commerce, Consumer Protection

**Abstrak**-Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayat 3, yang berbunyi "Negara Indonesia adalah Negara Hukum". Maksudnya adalah segala aktivitas manusia harus berlandaskan hukum. Era globalisasi yang semakin canggih ini, semua kegiatan manusia diupayakan dapat dilaksanakan dengan efisien dan mudah. Jual beli merupakan salah satu pemenuhan kebutuhan manusia. E-Commerce adalah suatu gaya baru dalam bertransaksi secara online (tidak menghadirkan pelaku usaha secara fisik atau nyata). Ada pun rumusan masalah yang diangkat yakni (1) Bagaimana pengaturan hukum jual-beli barang melalui e-commerce? (2) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat jual beli barang e-commerce? Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif, pendekatan perundang-undangan, meneliti belum jelasnya aturan yang mengatur perlindungan konsumen terhadap usaha jual-beli online, kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan interpretasi dan argumentasi hukum secara sistematis serta dituangkan secara deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pengaturan hukum jual-beli barang secara online telah diatur dalam UU ITE dan UUPK. perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat jual-beli barang electronic commerce (e-commerce) dalam UU ITE telah diatur dalam Pasal 28 ayat 1 mengenai kerugian konsumen dalam e-commerce. Sebagaimana diketahui pasal 19 UUPK yang dimaksud mengatur tanggung jawab ganti rugi.

**Kata Kunci**: E-Commerce, Jual-Beli, Perlindungan Konsumen

## 1. Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD NRI 1945) Pasal 1 ayat 3, yang berbunyi "Negara Indonesia adalah Negara Hukum".

Ini berarti setiap perbuatan manusia harus berlandaskan hukum. Era globalisasi yang semakin modern ini, semua aktivitas manusia diupayakan dapat dilaksanakan dengan cepat dan mudah. Aktivitas manusia sangat dibantu dengan alat-alat canggih berupa elektronik

semuanya dibuat untuk mempermudah pekerjaan manusia.

Jual beli merupakan salah satu pemenuhan kebutuhan manusia. Namun, jual beli dahulu pada umumnya dilaksanakan ditempat khusus, yaitu tempat bertemunya antara pedagang dan pembeli untuk melakukan kegiatan tawar menawar. Seperti pasar, mall, supermarket, dan pusat perbelanjaan lainnya. Dengan padatnya pekerjaan dan padatnya aktivitas manusia, di zaman modern ini untuk datang ke pusat perbelanjaan akan menyita waktu kerjanya dan waktu istirahatnya. Oleh karenanya inisiatif manusia modern mencari jalan jual beli yang tidak menyita waktu dan dapat dilakukan dimana saja tanpa mengganggu aktivitas wajibnya sebagai pekerja.

Indonesia harus bisa dalam bagian pasar online global. Oleh karena itu hendaknya bangsa Indonesia harus menunjukkan sikap keterbukaan, pro aktif, antisipatif serta pintar menganalisa majunya teknologi yang ada sekarang ini maupun untuk kedepannya, karena dengan mengabaikan perkembangannya maka di masa yang akan datang dan dapat menimbulkan kerugian bagi sebagian masyarakat Indonesia yang awam terhadap teknologi dimana ketidaktahuan suatu kelompok masyarakat terhadap teknologi yang berkembang akan menempatkan kelompok masyarakat itu pada situasi yang tidak menguntungkan bagi mereka. Sistem perdagangan secara cyber (e-commerce) banyak memberikan dampak positif dan keuntungan dalam menggunakan transaksi online ini.

Transaksi elektronik ini telah diatur dengan baik oleh undang-undang ITE. Agar konsumen yang melakukan transaksi menjadi lebih nyaman dan aman. Tentu saja dengan model bisnis ini di katakan lebih praktis dan lebih mudah. Praktisnya kondisi tersebut menyebabkan jarak bukan lagi menjadi hambatan dalam bertransaksi barang dan juga bisa di bilang praktis di dalam dunia bisnis (Sjahputra, 2010). Sehingga para pelaku usaha dapat melakukan transaksi tanpa harus bertemu secara langsung.

Model transaksi elektronik atau e-commerce pada dasarnya sama dengan model transaksi secara konvensional. Namun bedanya dalam transaksi elektronik perjanjian dilakukan secara elektronik atau kontrak elektronik. Model Transaksi elektronik yang menggunakan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik juga membuat beberapa unsur yang harus di penuhi di dalamnya. Unsur dalam perjanjian elektronik diatur dengan baik dalam beberapa

pasal untuk mendukung kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Yang unsur-unsur bertujuan jelas untuk memberikan kepastian hukum sebagai salah satu perlindungan hukum dalam transaksi elektronik.

Namun transaksi online ini juga memiliki beberapa kelemahan. Dengan menggunakan transaksi online yang tidak mempertemukan antara yang memiliki usaha online dan pembeli langsung dan dimana konsumen tidak dapat melihat barang yang diinginkan secara nyata (dalam wujud dan kondisi yang sebenarnya) hal ini dapat menimbulkan masalah yang merugikan pembeli dalam melakukan transaksi online. Contoh adalah tidaksesuainya barang yang di janjikan, tidaktepatnya waktu pengiriman barang. "Faktor Keamanan transaksi online seperti keamanan pembayaran adalah salah satu masalah bagi masyarakat yang membeli barang online". Jual beli adalah suatu kegiatan umum yang sering di lakukan antar masyarakat sedangkan e-commerce adalah suatu gaya hidup baru yang dimana melakukan transaksi online yang menggunakan jaringan internet sebagai perantara. E-Commerce merupakan model gaya hidup baru dalam dunia perdagangan yang dimana kita sebagai masyarakat masa kini tidak perlu repot untuk membeli sesuatu tanpa menguras tenaga dan waktu kita.

Penelitian serupa dengan penelitian sekarang telah dikaji sebelumnya oleh (Mantri, 2007) yang mengkaji apakah Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce, kedua Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur dalam transaksi e-commerce, dan ketiga Permasalahan-permasalahan apa yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dan bagaimana cara mengatasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang – undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik Indonesia. Dan keterbatasan akan hak – hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Kedua perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produk, dari sisi transaksi. Ketiga permasalahan yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat 2 (dua) permasalahan yaitu pertama permasalahan yuridis, meliputi keabsahan perjanjian menurut

KUHPerdata, Penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce, UUPK yang tidak akomodatif, tidak adanya lembaga penjamin toko online kedua permasalahan non yuridis meliputi, keamanan bertransaksi dan tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi e-commerce.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk membahas mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce yang terbatas pada pengaturan hukum jual-beli barang melalui e-commerce dan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat jual beli barang e-commerce.

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif, yang memiliki arti yakni mengumpulkan bahan-bahan yang berasal dari berbagai peraturan perundang-undangan dan menggunakan beberapa literature tertulis. Penelitian studi dokumen meniti beratkan pada lebih banyak dilakukan terhadap analisis dan beberapa literatur bahan-bahan dari data tersebut yang bersifat sekunder yaitu sifat mutlak yang harus dipenuhi dan yang ada tertulis dalam studi dokumen.

Bahan hukum dalam analisis ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai aturan kuat dengan memaksa setiap manusia atau masyarakat, yang terdiri dari aturan undang-undang, yaitu :

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c. Undang-Undang 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d. PP No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- e. Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

Bahan Hukum Sekunder, adalah data hukum yang memiliki ikatan dengan data hukum primer yang dapat bantu analisis pemahaman-pemahaman dan menjelaskan data hukum primer, Antara lain : Buku hukum hasil analisis sebelumnya, hasil media masa dan elektronik.

Teknik Pengumpulan bahan hukum dari

analisis ini adalah dengan mengkaji teknik studi buku-buku hukum yaitu dengan melakukan cara mengkaji bahan-bahan hukum yang terdapat dalam buku hukum, undang-undang, dan media cetak. Dari data hukum yang dikumpulkan, baik data hukum primer, data hukum sekunder, lalu diracik sedemikian rupa, dianalisa dengan menggunakan intepretasi dan argumentasi hukum secara sistematis serta dituangkan secara deskriptif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### *Pengaturan Hukum Jual-Beli Barang Melalui Electronic Commerce (E-Commerce)*

Jual beli dalam arti sebenarnya adalah kegiatan menukar barang yang mempunyai daya tarik, penukarannya bukan silver dan bukan pula perunggu, bendanya dapat di tawar dan ada seketika (tidak ditangguhkan), tidak merupakan utang baik benda itu ada dihadapan pembeli maupun tidak, barang yang sudah diketahui wujud dan bentuknya atau sudah diketahui terlebih dahulu (Suhendi, 2002). Proses jual beli barang adalah segala kegiatan umum yang dilakukan oleh seorang disebut dengan penjual dengan seorang yang lain disebut dengan pembeli, dengan menggunakan metode umum tertentu yang menyatakan kepemilikan untuk selamanya dan didasari atas saling merelakan.

Proses atau transaksi online yang terjadi melalui dunia maya berbeda dengan transaksi seperti dipasar biasa pada umumnya. Dalam hal ini pedagang dan pembeli bisa berbicara secara langsung atau berinteraksi secara langsung. Transaksi lewat dunia maya terjadi dimana pedagang dan pembeli tidak bisa bertemu langsung hanya dengan menggunakan digital signature atau instrumen-instrumen elektronik lain sebagai alat dalam transaksi perdagangan (Sunarto, 2009).

Transaksi dalam dunia maya terjadi ketika ada dua orang yang mana salah satu orang berjanji kepada orang yang lain untuk melakukan sesuatu. Agar tidak terjadi kesalahpahaman antar kedua belah pihak untuk melakukan suatu jual beli di dalam dunia maya.

### *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Jual-Beli Barang Electronic Commerce (E-Commerce)*

Bagi banyak orang jual beli di dunia maya merupakan suatu tren atau *fashion* baru yang sedikit dikenal oleh banyak orang. Masih banyak orang yang berpikir bahwa jual beli di

dunia maya ini sama dengan kegiatan jual beli alat – alat mewah dan mahal dan hanya orang-orang tertentu saja yang bisa beli. Oleh karena itu dalam hal ini penulis berusaha mencoba menjelaskan pengertian dari transaksi online di dunia maya tersebut. Dalam pengertian ini merupakan suatu kegiatan umum yang dilakukan antar pedagang dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan beberapa barang atau pelayanan jasa. Kegiatan jual beli online ini terdapat di dalam media elektronik yang secara fisik tidak perlu ada pertemuan bag para pihak yang melakukan jual beli online dan keberadaan media ini di dalam sistem tertutup.

Lain halnya dengan Kosiur, mengungkapkan bahwa jual beli online bukan sebuah mesin penjualan barang atau jasa melalui dunia maya atau internet tetapi lebih pada mengarah ke bisnis yang mengubah cara – cara perusahaan swasta dalam melakukan kegiatan usaha sehari-hari(Davis Kosiur, 1997;24).

Dari beberapa pengertian yang ditawarkan dan digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, terdapat kesamaan dari masing – masing pengertian tersebut. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa jual beli online mempunyai sifat – sifat sebagai berikut:

- a. Terjadinya kegiatan percakapan transaksi antar dua orang;
- b. Adanya kegiatan tukar menukar barang atau informasi;
- c. Internet adalah alat paling penting dalam proses perdagangan.

Tanggung jawab *owner* usaha terhadap pembeli dalam kegiatan jual-beli melalui internet memang secara umum belum diatur dengan baik dalam undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik. Dalam UUPK hanya mengatur jual-beli secara tradisional seperti dipasar sedangkan UU ITE mengatur tentang transaksi elektronik saja tidak ada tertulis khusus untuk jual-beli secara detail. Dan Kelemahan inilah yang menjad faktor utama yang mempersulit masyarakat umum dalam menuntut ganti rugi pemilik situs usaha dalam jual beli online melalui dunia maya internet jika terjadi kerugian bagi masyarakat umum atau konsumen.

Sehubungan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli online melalui dunia maya internet maka *owner* usaha tetap dapat ditagih atau dituntut pertanggungjawaban,

apalagi kalau produk yang ditransaksikan itu tidak sesuai keinginan si pemesan dan merugikan masyarakat yang membeli barang tersebut. Pada UU ITE, tidak dengan khusus mengatur tentang jual beli. Faktor culture budaya masyarakat Indonesia yang kurang memahami tentang hak perlindungan sebagai pembeli dan tanggung jawab si *owner* atau pelaku usaha itu sendiri yang kurang menyebabkan masalah perlindungan konsumen menjadi hal yang biasa saja. Ditambah lagi faktor lembaga seperti YLKI dan LSM yang turut mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia berfungsi sebagaimana mestinya.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, perlindungan hukum bagi pembeli atau konsumen yang mengalami kerugian akibat jual beli *electronic commerce* dalam UU ITE telah diatur dalam Pasal 28 ayat 1 mengenai kerugian konsumen dalam *e-commerce*. Sebagaimana dimaksudkan pada pasal 19 UUPK yang dimaksud mengatur tanggung jawab ganti rugi. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap pembeli dalam jual beli online melalui dunia maya internet memang secara umum belum diatur baik dalam undang-undang perlindungan konsumen maupun undang-undang informasi dan transaksi elektronik Dalam UUPK itu sendiri hanya mengatur jual-beli secara tradisional sedangkan UU ITE mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya.

Pemerintah sebagai regulator sekaligus penyelenggara sistem pengadaan *e-commerce* wajib membuat dan mensosialisasikan peraturan hukum yang mengikat bagi pelaku usaha dan konsumen guna menghindari dari ketidakpastian hukum yang ada. Hal ini juga berlaku pada proses pertanggungjawaban pelaku usaha apabila melakukan wanprestasi terhadap perjanjian jual-beli yang telah disepakati bersama konsumen;

Masyarakat sekaligus berperan sebagai konsumen *e-commerce* jangan hanya tergiur harga murah namun juga harus lebih jeli, teliti dan paham bagaimana sistem jual-beli melalui *e-commerce* . Ini berhubungan pula dengan hak yang dimiliki konsumen guna mempertahankan dan menegakkan haknya sebagai pengguna produk.

#### Daftar Pustaka

- Mantri, B. H. (2007). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Law Reform*, 3(1). Retrieved from <https://www.neliti.com/>

[id/publications/108077/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-e-commerce](https://doi.org/10.30605/jah.v1i2.108077)

- Peraturan Perundang-undangan No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Sjahputra, I. (2010). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Alumni.
- Suhendi, H. (2002). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sunarto, A. (2009). *Seluk Beluk E-Commerce*. Yogyakarta: Gara Ilmu.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.