

# **PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI BISNIS *E-COMMERCE* DI INDONESIA**

**Oleh :**

**Putu Eka Trisna Dewi**

Fakultas Hukum Universitas Ngurah Rai

Email : [escampur\\_ubie@yahoo.com](mailto:escampur_ubie@yahoo.com)

## **Abstract**

*Rapidly developing technology now has a big impact on business activities. The advent of the internet as a technological development can connect the world without limits. In business activities, technological developments are marked by the emergence of trading activities in cyberspace known as e-commerce. This research is a normative legal research with a library research. This study also uses a statute approach. Intense trade competition has given consumers an advantage in online transactions, especially in getting goods and services that are easier and cheaper. However, in this e-commerce transaction there are also many risks and fraud that occur to consumers, causing various legal problems.*

**Keywords:** *business law, e-commerce, consumer protection.*

## **Abstrak**

Teknologi yang berkembang pesat saat ini membawa dampak besar bagi kegiatan bisnis. Munculnya internet sebagai pengembangan teknologi dapat menghubungkan dunia tanpa batas. Dalam kegiatan bisnis, perkembangan teknologi ditandai dengan kemunculan aktivitas perdagangan di dunia maya yang dikenal dengan *e-commerce*. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan studi kepustakaan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan. Persaingan perdagangan yang ketat telah memberi konsumen keuntungan dalam transaksi online, terutama dalam mendapatkan produk barang dan jasa yang lebih mudah dan murah. Namun, dalam transaksi *e-commerce* ini banyak pula terdapat risiko dan kecurangan yang terjadi pada konsumen sehingga menimbulkan berbagai permasalahan hukum.

**Kata kunci :** *hukum bisnis, e-commerce, perlindungan konsumen.*

## **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang, termasuk di

Indonesia yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru yang harus diantisipasi oleh pemerintah dengan diimbangi pembentukan perundang-undangan sebagai hukum positif yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh seluruh lapisan masyarakat. Kemajuan teknologi telah membawa perubahan dan pergeseran yang cepat dalam suatu kehidupan tanpa batas. Pemanfaatan teknologi tersebut telah mendorong pertumbuhan bisnis yang pesat, karena berbagai informasi dapat disajikan melalui hubungan jarak jauh dan mereka yang ingin mengadakan transaksi tidak harus bertemu muka, akan tetapi cukup melalui peralatan komputer dan telekomunikasi.

Saat ini, salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah *e-commerce*. *E-commerce* tersebut terbagi atas dua segmen yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *business to consumer e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online (*e-commerce*) sebagai media transaksi.

*E-commerce* mengubah cara konsumen bertransaksi. Dengan bantuan internet, bisnis *e-commerce* menembus batas-batas dan memberikan akses konsumen yang lebih besar pada barang dan jasa dengan harga yang lebih murah. Persaingan perdagangan yang ketat telah memberi konsumen keuntungan dalam transaksi online, terutama dalam mendapatkan produk barang dan jasa.<sup>1</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Pasal 1 Ayat 2 menyebutkan bahwa: “*E-commerce* merupakan model bisnis modern yang non-face (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan non-sign (tidak memakai tanda tangan asli)”.

Jenis transaksi baru ini mempunyai ruang gerak lebih luas dalam memilih produk barang dan/atau jasa. Transaksi *e-commerce* memberikan peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan, meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional guna mewujudkan pemerataan pembangunan serta memelihara kemantapan stabilitas nasional. Saat ini hampir seluruh produk dapat diperdagangkan melalui internet. Pemanfaatan perdagangan melalui perusahaan yang bergerak di bidang jasa penjualan. Perkembangan *e-commerce* membawa banyak perubahan terhadap sektor aktivitas bisnis yang selama ini dijalankan di dunia nyata. Perubahan tersebut ditandai dengan adanya sejumlah

---

<sup>1</sup> Yun Zhao, 2005, *Dispute Resolution in Electronic Commerce*, Martinus Nijhoff Publishers, Leiden/Boston, h. 70

upaya dari sektor aktivitas bisnis yang semula berbasis di dunia nyata (*real*), kemudian mengembangkan ke dunia maya (*virtual*).

Praktik transaksi *e-commerce* banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Masalah hukum yang menyangkut perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen semakin mendesak dalam hal seorang konsumen melakukan transaksi *e-commerce* dengan *merchant* dalam satu negara atau berlainan negara. Di dalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang dan pembayaran oleh konsumen.<sup>2</sup>

Dalam transaksi *e-commerce*, apabila konsumen merasa tidak puas dengan produk yang dibeli dari pelaku usaha dan dengan identitas yang gampang disembunyikan di dunia online, maka sulit bagi konsumen mendapat pembayaran kembali (*refund*) dan mencari jalan penyelesaian masalah dari pada pelaku usaha. Persoalan-persoalan ini mengakibatkan konsumen bisa kehilangan kepercayaan pada dunia *online*.<sup>3</sup> Seiring dengan keuntungan potensial *e-commerce* juga melahirkan ketidakpastian dan risiko. Sifat-sifat yang menjadikan *e-commerce* menguntungkan juga menciptakan risiko yang mengurangi kepercayaan konsumen. Dengan menggunakan *world wide web (www)*, pelaku usaha dapat menempatkan diri mereka “diluar jangkauan yurisdiksi negara, yang mengakibatkan meningkatnya praktik pemasaran yang tidak *fair*, produk-produk yang tidak aman, metode pembayaran yang tidak aman, dan hilangnya privasi pribadi”.<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut maka sangat menarik untuk dilakukan penelitian dan dituangkan dalam tulisan ilmiah dengan judul : **Pengawasan dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis *E-Commerce* di Indonesia**

## 2. PEMBAHASAN

---

<sup>2</sup> Iman Sjahputra, 2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung, h. 2

<sup>3</sup> Rachele Andrews, 2005, *Electronic Commerce : Lessons Learned From The European Legal Model*, *Intellectual Property Law Bulletin Spring* (2005), 9 No. 2, h. 83

<sup>4</sup> Karen Alboukrek, 2003, *Adapting to A New World of E-Commerce : The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace*, *George Washington International Law Review*, h.433

## **2.1 Pengawasan Transaksi *E-Commerce* Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Untuk Menjamin Terselenggaranya Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce***

Maraknya perdagangan online atau yang kita sebut *e-commerce* belakangan ini menjadikan masyarakat sangat dimudahkan dalam melakukan transaksi dalam memenuhi berbagai kebutuhannya. Penerapan *e-commerce* telah menjadi sesuatu yang lumrah dilakukan oleh para pelaku usaha untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar. Perkembangan *e-commerce* secara global memberikan peluang bagi perusahaan kecil, menengah untuk bersaing lebih baik dengan perusahaan besar karena akses pasar yang menjadi setara. Peluang ini hanya bisa dimanfaatkan pelaku usaha yang kompeten dalam pemanfaatan *e-commerce*.

Dalam menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan serta menjamin terlaksananya perlindungan konsumen atas barang-barang yang diperjual belikan, Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen (UU Perlindungan Konsumen) Pasal 29 mengatur hal ini, yaitu:

1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
2. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
3. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
  - a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antar pelaku usaha dan konsumen;
  - b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - c. Meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Sehubungan dengan ketentuan pasal 29 UU Perlindungan Konsumen tersebut, faktor

utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat pemahaman dan kesadaran akan haknya yang masih rendah dan hal ini berkorelasi dengan faktor pendidikan konsumen yang rendah. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam pasal 29 UU Perlindungan Konsumen disebutkan adanya tanggung jawab pemerintah atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen untuk memberdayakan konsumen dalam memperoleh haknya. Pemberdayaan konsumen tersebut, sesuai asas keadilan dan keseimbangan, tidak boleh merugikan kepentingan pelaku usaha<sup>5</sup>, namun sebaliknya melalui perlindungan konsumen tersebut diharapkan dapat mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Upaya pembinaan perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai amanat UU adalah sebagai upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing-masing sesuai asas keadilan. Terkait dengan pengawasan juga di atur dalam Pasal 30 UU Perlindungan Konsumen yaitu:

- 1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- 2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- 3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- 4) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- 6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Apabila diperhatikan dalam UU Perlindungan Konsumen tampak bahwa fungsi pengawasan lebih banyak menitikberatkan pada peran masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dibandingkan dengan peran pemerintah yang

---

<sup>5</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 181

pelaksanaannya dilakukan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait. Dalam pasal 30 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa apabila pengawasan oleh masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ternyata mendapatkan hal-hal yang menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berarti untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi ketentuan peraturan yang berlaku yang beredar di pasaran, maka pemerintah sepenuhnya menyerahkan dan menanti adanya laporan masyarakat dan/atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk kemudian diambil tindakan.

Masih minimnya kesadaran masyarakat untuk melakukan tindakan preventif atau pencegahan inilah yang menyulitkan, yang terkadang menimbulkan sikap acuh tak acuh atas persoalan yang ada, dan baru akan bertindak melaporkan kepada pihak yang berwenang jika sesuatu masalah telah terjadi. Misalnya keracunan suatu produk makanan yang tidak layak konsumsi menimpa dirinya atau keluarganya, Satu-satunya pihak yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pengawasan sesuai harapan Pasal 30 ini adalah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), hanya saja untuk melaksanakan fungsi pengawasan yang menuntut adanya penelitian, pengujian dan atau melaksanakan survey terhadap sebuah produk dan atau jasa yang diduga melanggar ketentuan, membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya dan hal itu akan menimbulkan ketidak konsistenan hasil dalam melakukan tindakan pengawasan. Lebih jelasnya bentuk pengawasan tersebut diatur dalam Pasal 8 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen ( PP Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen) , bahwa :

- 1) Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencatuman label dan klausula baku, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/atau masyarakat.
- 2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/atau jasa.
- 3) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat.
- 4) Ketentuan mengenai tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Menteri dan atau menteri teknis terkait bersama-sama atau sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas masing- masing.

Menyangkut bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, dalam pasal 9 PP Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, ditentukan bahwa:

- (1) Pengawasan oleh masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan cara penelitian, pengujian dan atau survei.
- (3) Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.
- (4) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.

### **Hak Dan Kewajiban Konsumen**

Menurut ketentuan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- (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 kondisi 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.

Dari sembilan hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam

perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.<sup>6</sup> Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>7</sup> Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk:

- (1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- (2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- (3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya keterlibatan pemerintah dalam pengaturan ekonomi rakyat, seperti hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, berdasarkan asas keseimbangan kepentingan, asas pengawasan publik dan asas campur tangan negara terhadap kegiatan ekonomi, yang ketiganya bersumber pada aspek hukum publik. Adanya asas keseimbangan yang dalam hal ini hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung diantara para pihak, namun melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

## **2.2 Perlindungan Hukum Bagi Kosumen Dalam Transaksi *E-Commerce***

Sebagian besar undang-undang nasional telah berusaha memperkuat posisi konsumen berdasarkan suatu perjanjian dibandingkan dengan posisi penjual yang relative (dan secara umum) lebih kuat. Bentuk perlindungan konsumen yang pertama sebenarnya telah diberikan kepada pembeli-konsumen. Perlindungan yang diberikan kepada pembeli konsumen seperti itu

---

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, h. 34 (selanjutnya disebut Abdul Halim Barkatullah I)

<sup>7</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2013, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 30

didasarkan pada hukum kontrak, hukum penjualan atau hukum sewa beli. Pembeli dapat menuntut kerugian karena kelalaian penjual melakukan kewajiban perjanjiannya.<sup>8</sup> Namun, Perlindungan hukum bagi konsumen transaksi *e-commerce* dalam hukum nasional dan internasional belum memberikan perlindungan hukum yang maksimal dan komprehensif terhadap hak-hak konsumen. *E-commerce* memberikan perlindungan dengan menitikberatkan pengaturan tersebut kepada pelaku usaha (*self-regulation*). Di Indonesia belum ada pengaturan yang secara khusus memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Namun Indonesia telah memberikan pengaturan secara umum dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>9</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat ditemui dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE. UU Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan UU ITE merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce*. Sebagaimana disebutkan diatas bahwa transaksi *e-commerce* menimbulkan berbagai permasalahan. UU ITE merupakan dasar hukum utama bagi *e-commerce* di Indonesia. UU ITE sebagai *cyber law* Indonesia dibentuk karena adanya suatu kebutuhan yang mendesak bagi masyarakat, bangsa dan Negara Republik Indonesia saat ini dan di masa mendatang supaya dapat berdaya saing pada era global atau pasar bebas atau perdagangan bebas dalam lingkup dunia internasional.

Dalam dunia usaha, terdapat klausula baku / perjanjian baku yang menempatkan posisi tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang merugikan salah satu pihak yang dalam hal ini konsumen. Dalam transaksi *e-commerce*, penggunaan klausula baku adalah hal yang mutlak. Karena dalam transaksi *e-commerce* para pihak tidak berinteraksi secara langsung melainkan berinteraksi menggunakan media elektronik, salah satunya adalah internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang pada suatu website, maka penjual/merchant akan menyodorkan suatu perjanjian (*term and condition*) yang berisikan mengenai persyaratan-persyaratan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya. Klausula mengenai pilihan hukum pada umumnya terjadi pada transaksi *e-commerce* yang bersifat lintas batas negara. Pilihan hukum menyangkut hukum negara mana yang akan digunakan bila terjadi sengketa, dalam hal ini sengketa antara konsumen dan pelaku

---

<sup>8</sup> Assafa Endeshaw, 2007, *Hukum E-Comerce dan Internet Dengan Fokus Di Asia Fasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, h.404

<sup>9</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia)*, Nusa Media, Bandung, h. 92-93 (selanjutnya disebut Abdul Halim Barkatullah II)

usaha yang berkedudukan di luar negeri.

Norberth Reich menyatakan hal yang sama bahwa masalah yang sering dihadapi konsumen meliputi sikap pelaku usaha yang bertindak curang pada saat kontrak jual beli dilakukan, seperti ketidakjelasan isi kontrak standar, produk cacat (*defective products*) dan ketidakpuasan atas jasa yang ditawarkan (*unsatisfactory services*), iklan yang menyesatkan, serta permasalahan layanan purna jual.<sup>10</sup>

Unsur dalam perjanjian elektronik diatur dalam pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), Unsur-unsur diatas tujuannya jelas untuk memberikan kepastian hukum sebagai salah satu perlindungan hukum dalam transaksi elektronik. Namun dalam menggunakan perjanjian baku dalam bertransaksi. Penggunaan klausul baku sendiri dalam peraturan undang-undang di syaratkan sangat ketat.

Perjanjian yang ada dalam *e-commerce* berlaku juga asas yang ada dalam KUHPerdata. Dalam KUHP perlindungan konsumen antara lain ada dalam pasal 378, yang melindungi konsumen dari penipuan termasuk yang dilakukan pelaku usaha. Mengenai bukti transaksi elektronik yang sejak disahkannya UU ITE, maka berkas transaksi elektronik atau berkas *e-commerce* dapat dijadikan bukti. Dalam pasal 17 UU ITE menyebutkan bahwa :

- a. Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik, ataupun privat.
- b. Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.
- c. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik akan diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Ketentuan dalam transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 UU ITE. Adapun ketentuan-ketentuan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak;
- b. Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya;

---

<sup>10</sup> Norberth Reich, 1992, Protection of Consumers Economic Interest by the EC, *Sydney Law Review*, h. 24-61

- c. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional;
- d. Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya;
- e. Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang lebih komprehensif di dunia *e-commerce* sangat diperlukan, dengan memperhatikan kemudahan transaksi konsumen; merespon meningkatnya ambiguitas dan resiko dalam transaksi *e-commerce* lintas negara, mengatasi kesalahan pasar, dan melindungi kepentingan konsumen dalam perumusan legislasi menyangkut transaksi *e-commerce* lintas negara. Peranan negara yang dapat dilakukan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* dengan cara:

- 1) Menghilangkan kendala-kendala hukum dan memberikan pengaturan dalam transaksi;
- 2) Memberikan fasilitas dalam bentuk pengaturan terhadap upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha (*self-regulation*); dan
- 3) Konsumen sendiri dalam melakukan transaksi.

Peranan negara yang dimaksud disini yaitu tuntutan adanya kepastian hukum dalam melakukan transaksi dari segi aspek hukum nasional melalui pembentukan peraturan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen, maupun aspek hukum internasional melalui perjanjian internasional atau harmonisasi hukum. Harmonisasi hukum dimaksudkan sebagai wahana untuk menciptakan seperangkat aturan yang prinsip-prinsip dasarnya berasal dari hukum nasional masing-masing negara.

UU Perlindungan Konsumen memiliki kelemahan, yakni tidak dapat menjangkau pelaku usaha yang berkedudukan di luar negeri. Hal ini terlihat dalam rumusan Pasal 1 butir 3 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan : “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik 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”.

Dalam Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

Apabila pelaku usaha produsen dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut.

Khusus mengenai penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* menurut UU ITE mengatur bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Sedangkan bagi masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Kemudian penyelesaian gugatan perdata dalam transaksi elektronik, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya berupa arbitrase, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Pada pelaksanaannya penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia belum sepenuhnya bersifat online, namun Undang-Undang Arbitrase memberikan kemungkinan penyelesaian sengketa dapat secara online dengan menggunakan e-mail, maka para pihak yang bersengketa bisa menyelesaikan sengketanya secara online tanpa harus bertemu satu sama lain. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Oleh sebab itulah, bagi para pelaku pelanggar dalam transaksi konsumen dapat dikenakan sanksi pidana dan denda serta sanksi administrasi. Adapun sanksi pidana dalam UU ITE dirumuskan secara kumulatif, dimana pidana penjara dikumulasikan dengan pidana denda.

### **3. Penutup**

#### **3.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya adapun simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan transaksi *e-commerce* yang berkembang pesat harus diimbangi dengan adanya pengawasan yang tegas dalam setiap implementasinya. Pengawasan transaksi *e-commerce* memang tidak semudah ketimbang melakukan pengawasan terhadap transaksi perdagangan konvensional. Kementerian Perdagangan (Kemendag) selaku Pembina sektor perdagangan, mewajibkan seluruh produk atau barang yang

diperdagangkan melalui toko online (*e-commerce*) harus memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) dan kewajiban pencantuman label berbahasa Indonesia. Fungsi pengawasan dan legislator serta masyarakat sebagai konsumen yang cerdas karena karakteristik perdagangan *e-commerce* yang berbeda dengan perdagangan konvensional.

2. Konsumen dalam transaksi *e-commerce* tidak bisa bila hanya mengharapkan perlindungan hukum oleh negara dan pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Oleh karena itu, konsumen dituntut untuk berhati-hati dalam transaksi untuk melindungi diri sendiri, dengan menggunakan fasilitas perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Transaksi *e-commerce* berbeda dengan transaksi secara konvensional, transaksi di media ini merupakan pasar bebas yang sesungguhnya, di mana tidak dibatasi oleh geografis dan pelaku usaha bisa hadir dan hilang begitu saja, serta datang dari berbagai wilayah di seluruh dunia. Tiap konsumen bertindak atas namanya sendiri tanpa terkait atau terhubung dengan konsumen lain masing-masing bekerja secara terpisah satu sama lain, karena konsumen tidak bisa mengetahui bahwa ada konsumen lain, atau tidak bisa berkomunikasi dengan mereka.

### **3.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *e-commerce*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka tindak kecurangan dari pelaku usaha yang tidak beretikad baik akan lebih mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi *e-commerce*.
2. Para instansi pemerintahan seyogyanya dapat berperan aktif dalam pembuatan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena semakin terus berkembangnya *e-commerce* di Indonesia sehingga pemerintah jangan sampai tertinggal perangkat hukumnya.

## DAFTAR BACAAN

### BUKU

Barkatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung

\_\_\_\_\_, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia)*, Nusa Media, Bandung

Endeshaw, Assafa, 2007, *Hukum E-Commerce dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Sjahputra, Iman, 2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, 2013, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Zhao, Yun, 2005, *Dispute Resolution in Electronic Commerce*, Martinus Nijhoff Publishers, Leiden/Boston

### JURNAL ILMIAH

Alboukrek, Karen, 2003, Adapting to A New World of E-Commerce : The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace, *George Washington International Law Review*, h.433

Andrews, Rachele, 2005, Electronic Commerce : Lessons Learned From The European Legal Model, *Intellectual Property Law Bulletin Spring (2005)*, 9 No. 2, h. 83

Reich, Norberth, 1992, Protection of Consumers Economic Interest by the EC, *Sydney Law Review*, h. 24-61

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi elektronik.