



UNMAS DENPASAR

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 04, Nomor 01, (2024)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI KONTRAK DAN BISNIS ELEKTRONIK

Luh Gede Putri Kanaya Armaswari¹, Made Emy Andayani Citra²,

^{1,2,)}Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: emyandayanifh@unmas.ac.id

Abstract

Trade through high technology such as E-commerce has fundamentally changed traditional trading systems and conventional business paradigms in shaping interactions between producers and consumers in the digital world. The purpose of this research is to understand efforts to protect customers from potential losses in these transactions. This research method uses a normative approach by analyzing literature and secondary data to discuss consumer legal protection in the context of E-commerce. Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions (UU ITE) is seen as one solution to provide protection to consumers.

Keywords : Trade, Technology, Producers and Consumers

Abstrak

Perdagangan melalui teknologi tinggi seperti E-commerce telah mengubah secara mendasar sistem perdagangan tradisional dan paradigma bisnis konvensional dalam membentuk interaksi antara produsen dan konsumen di dunia digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami upaya perlindungan terhadap pelanggan dari potensi kerugian dalam transaksi tersebut. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan normatif dengan menganalisis literatur serta data sekunder untuk membahas perlindungan hukum konsumen dalam konteks E-commerce. Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dipandang sebagai salah satu solusi untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Kata Kunci : Perdagangan, Teknologi, Produsen dan Konsumen

A. Pendahuluan

Perdagangan merupakan salah satu sektor kunci yang memacu pertumbuhan ekonomi nasional melalui kolaborasi internasional,

sejalan dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Peranan internet dalam transformasi

ekonomi global telah memasuki era baru yang dikenal sebagai ekonomi digital. Penjual, yang sering disebut sebagai pedagang, adalah pihak yang menawarkan produk melalui internet, sehingga menjadi tanggung jawab mereka untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur tentang produk yang mereka tawarkan kepada pembeli atau konsumen.

Seiring berjalannya waktu, transaksi melalui platform online juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah timbulnya konflik antara penjual dan pembeli terkait barang yang diterima oleh konsumen. Perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen pada umumnya muncul karena adanya kejadian yang tidak diharapkan atau bahkan tidak terduga oleh konsumen sebelumnya.

Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah

Undang-Undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan semuanya dalam perjanjian. Dalam hal ini kemudian pemerintah memberikan kebijakan untuk menyikapi perkembangan terkait kemudahan bertransaksi secara online, salah satunya dengan dibuatnya Undang-Undang yang mengatur tentang transaksi jual beli antara konsumen dan produsen serta regulasi transaksi yang dilakukan secara online, yakni Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen¹ serta Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Praktik penipuan atau kecurangan dalam transaksi perdagangan elektronik dapat terjadi karena kurangnya kehati-hatian konsumen saat bertransaksi atau karena perilaku tidak jujur dari pihak-pihak bisnis yang memanfaatkan teknologi seperti internet. Mayoritas

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembar Negara Republik

Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

konsumen masih belum sepenuhnya memahami sistem informasi teknologi, khususnya dalam konteks *e-commerce* yang mencakup berbagai aspek seperti teknologi (jaringan, telekomunikasi, keamanan, dan penyimpanan data multimedia), kegiatan bisnis (pemasaran, pembelian, penjualan, penagihan, pembayaran, dan manajemen rantai pasok), serta aspek-aspek hukum seperti privasi informasi, hak kekayaan intelektual, perpajakan, pembuatan perjanjian, dan penyelesaian hukum lainnya.

Metode transaksi elektronik (*e-commerce*) yang tidak melibatkan interaksi langsung antara penjual dan konsumen berpotensi menimbulkan masalah. Namun, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menerima informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang kondisi barang. Istilah "informasi yang akurat, jelas, dan jujur" ini tidak diuraikan dengan jelas dalam undang-undang perlindungan konsumen, karena tidak ada panduan yang menetapkan standar kebenaran informasi produk. Ketidakjelasan norma ini menjadi landasan untuk

melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang metode untuk menilai kebenaran informasi produk.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian hukum ini berfokus pada penelitian hukum yuridis normatif, yang menekankan pada teori, konsep-konsep, dan asas hukum yang berlaku serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan judul penelitian ini. Data untuk penulisan hukum ini diperoleh melalui studi kepustakaan, yaitu dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan dan memahami konsep-konsep dasar yang terkait dalam konteks akademik dan penelitian. Selain itu, data dalam penulisan hukum ini juga diperoleh melalui interpretasi, analisis, dan komentar terhadap bahan hukum primer dengan mengacu pada sumber-sumber yang menyediakan ringkasan, penggalian, atau penafsiran seperti kamus dengan daftar informasi yang tersedia.

C. Pembahasan

1. Pengaturan Hukum Transaksi E-Commerce dalam UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Menurut penjelasan dari Laudon, *e-commerce* adalah suatu proses pembelian dan penjualan produk secara elektronik yang melibatkan konsumen dan perusahaan. Perkembangan transaksi dagang melalui sistem elektronik (*e-commerce*) inipun di Indonesia berkembang pesat dengan jumlah pengguna internet yang terus mengalami kenaikan secara signifikan².

Penjualan barang secara online dan konvensional hanya berbeda dalam media yang digunakan. Pada penjualan barang secara konvensional, pihak-pihak harus bertemu langsung di lokasi tertentu untuk menyetujui barang yang akan diperjualbelikan dan menentukan harga barang dan/atau jasa tersebut.

Fungsi dari klausula standar adalah untuk mempermudah dan mempercepat transaksi antara penjual dan pembeli, baik itu dilakukan secara konvensional maupun melalui *e-commerce*.

Meskipun menggunakan klausula standar, penjual tetap wajib memperhatikan aspek-aspek yang diizinkan oleh undang-undang untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penggunaan klausula standar dipilih karena dianggap tidak efisien untuk membuat perjanjian yang unik setiap kali diperlukan. Hal ini disebabkan oleh pembuatan perjanjian yang berbeda untuk setiap transaksi akan membutuhkan banyak tenaga, waktu, dan biaya. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut, muncul apa yang dikenal sebagai klausula standar atau perjanjian dengan syarat-syarat baku dalam praktiknya.

² Suyanto, M., 2003, *Strategi Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Andi, Yogyakarta, Hlm.146

Kewajiban para pelaku usaha ini telah dijelaskan dalam Pasal 19 hingga Pasal 28 dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut peraturan ini, tidak hanya pelaku usaha yang bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, tetapi juga importir. Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha terkait dengan cacat produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa para pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas:

- a. kerusakan
- b. pencemaran
- c. kerusakan dan kerugian konsumen

BPSK dan LPKSM, sebagai badan non-pemerintah yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, menurut pandangan penulis belum memberikan perlindungan optimal. Ini terlihat dari kewenangan terbatas BPSK dan LPKSM yang hanya memberikan bantuan non-litigasi atau

penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Upaya hukum melalui litigasi atau pengadilan dengan menggugat pelaku usaha atas tindakan yang merugikan konsumen, termasuk kerugian yang disebabkan oleh penggunaan klausula standar oleh pelaku usaha yang tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 18 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Oleh karena itu, mengajukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum yang didasarkan pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dengan maksud untuk menuntut pelaku usaha untuk membayar ganti rugi yang dialami oleh konsumen.

2. Perlindungan Bagi Pengguna E-Commerce dalam Transaksi Kontrak dan Bisnis Elektronik dalam Sektor Perdagangan

Hukum perlindungan konsumen saat ini diberi perhatian yang cukup besar karena melibatkan regulasi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan ini tidak hanya terbatas pada konsumen, tetapi juga mencakup hak dan kewajiban

setiap individu. Pemerintah memiliki peran dalam mengatur, mengawasi, dan mengontrol agar tercipta sistem yang saling terkait satu sama lain secara harmonis. Dengan demikian, tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh dapat tercapai.

Menurut prinsip kebebasan berkontrak, pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian atau kontrak memiliki kebebasan untuk menentukan isi dan bentuk perjanjian, termasuk penentuan forum. Keterkaitan yang berkelanjutan antara produsen dan konsumen dimulai sejak tahap produksi, distribusi, pemasaran, hingga penawaran. Serangkaian kegiatan ini merupakan tindakan hukum yang memiliki dampak hukum bagi semua pihak atau pihak tertentu. Produsen secara terencana memanfaatkan serangkaian ini dalam distribusi dan pemasaran produk untuk mencapai tingkat produktivitas dan efektivitas yang optimal, serta mencapai tujuan bisnis. Pada tahap distribusi, hubungan ini menjadi massal karena adanya peningkatan permintaan dari masyarakat, yang mendorong

produsen untuk meningkatkan produktivitasnya.

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Pasal 2. Ada lima asas perlindungan konsumen yaitu:

1. Asas Manfaat
2. Asas Keadilan
3. Asas Keseimbangan
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
5. Asas Kepastian Hukum

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk menghindari timbulnya masalah atau kerugian yang dapat dialami oleh konsumen karena melakukan transaksi *e-commerce* yang melibatkan klausula standar.

Klausula standar memiliki kelemahan di mana konsumen tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi, namun menurut undang-undang perlindungan konsumen, pelaku usaha juga dilarang untuk memuat klausula eksonerasi. Beberapa ketentuan mengenai pencantuman klausula standar diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Itikad baik pada tahap pra-perjanjian mengacu pada tanggung jawab untuk memberikan informasi atau penjelasan serta melakukan penyelidikan terhadap fakta-fakta penting yang terkait dengan substansi yang sedang dalam proses negosiasi.

D. Simpulan dan Saran

Pengaturan *e-commerce* dalam UU ITE telah memberikan kepastian dan kesepahaman mengenai apa yang dimaksud dengan perdagangan melalui sistem elektronik dan memberikan perlindungan serta kepastian kepada pedagang, penyelenggara dan konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik. Jika terdapat masalah dalam transaksi jual beli antara konsumen dan pelaku usaha, mereka dapat memanfaatkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai panduan.

UUPK berperan sebagai acuan utama bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya dan melindungi kepentingannya. Selain itu, pembeli juga memiliki

kesempatan untuk menyelesaikan permasalahan dengan pelaku usaha yang tidak memiliki niat baik melalui prosedur yang serupa.

Daftar Pustaka

Buku

Rerung, R. R., 2018, *E-Commerce Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*, Deepublish, Yogyakarta.

Riyeke, Ustadiyanto, 2001, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta.

Satjipto, Rahardjo, 2010, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Genta Publishing, Yogyakarta.

Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta.

Sudikno, Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.

Jurnal

Citra, Made Emy Andayani dan Ni Komang Sutrisni, 2023, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Atas Penilaian Buruk Konsumen Yang Ditimbulkan Dari Kesalahan Konsumen Sendiri*, Jurnal Hukum Saraswati, Fakultas

Hukum Universitas
Mahasaraswati Denpasar, Vol. 5
No. 1, h.386.

Setia, Putra, 2014, *Perlindungan
Hukum Terhadap Konsumen
Dalam Transaksi Jual Beli
Online Melalui E-Commerce*,
Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 4 No. 2.

Makalah

Sjahdeini, Sultan Remy, 2001,
“Hukum Cyber Sistem
Pengamanan E-Commerce”,
makalah pada seminar tentang
Peran Penegak Hukum dalam
Kaitannya dengan Transaksi
Perbankan, diselenggarakan
Bank Mandiri.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 4 Tahun 2021 Tentang
Persetujuan ASEAN Tentang
Perdagangan Melalui Sistem
Elektronik. Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2021
Nomor 234 dan Tambahan
Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 6728

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 7 Tahun 2014 Tentang
Perdagangan. Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2014

Nomor 45 dan Tambahan
Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5512

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Persetujuan ASEAN Tentang
Perlindungan Konsumen.
Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 1999 Nomor 42
dan Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 19 Tahun 2016 Tentang
Informasi dan Transaksi
Elektronik. Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2016
Nomor 251 dan Tambahan
Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5952