

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK-HAK
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG
MELALUI INTERNET**

TESIS



Oleh :

YUSTIKA SURYA PRATIWI

N.I.M : 20302100112
Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK-HAK
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG
MELALUI INTERNET**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum

Oleh:

YUSTIKA SURYA PRATIWI

N.I.M : 20302100112

Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK-HAK
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG
MELALUI INTERNET**

TESIS

Oleh :

YUSTIKA SURYA PRATIWI

N.I.M : 20302100112

Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis

Disetujui Oleh
Pembimbing
Tanggal, Tanggal



Dr. Hj. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H.

NIDN : 06-1306-6101

Mengetahui
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum



Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.

NIDN : 06-1710-6301

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK-HAK
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG
MELALUI INTERNET**

TESIS

Oleh:

YUSTIKA SURYA PRATIWI

N.I.M : 20302100112
Konsentrasi : Hukum Ekonomi Bisnis

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal **13 Februari 2023**
Dan dinyatakan **LULUS**

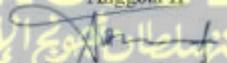
Tim Penguji
Ketua,


Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.
NIDN : 06-1710-6301

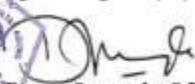
Anggota I


Dr. Hj. Siti Rodhivah Dwi Istinah, S.H., M.H.
NIDN : 06-1306-6101

Anggota II


Dr. Andri Winjaya Laksana, S.H., M.H.
NIDN : 06-2005-8302

Mengetahui,
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum


Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.
NIDN : 06-1710-6301

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yustika Surya Pratiwi

NIM : 20302100112

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

**Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen
Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet**

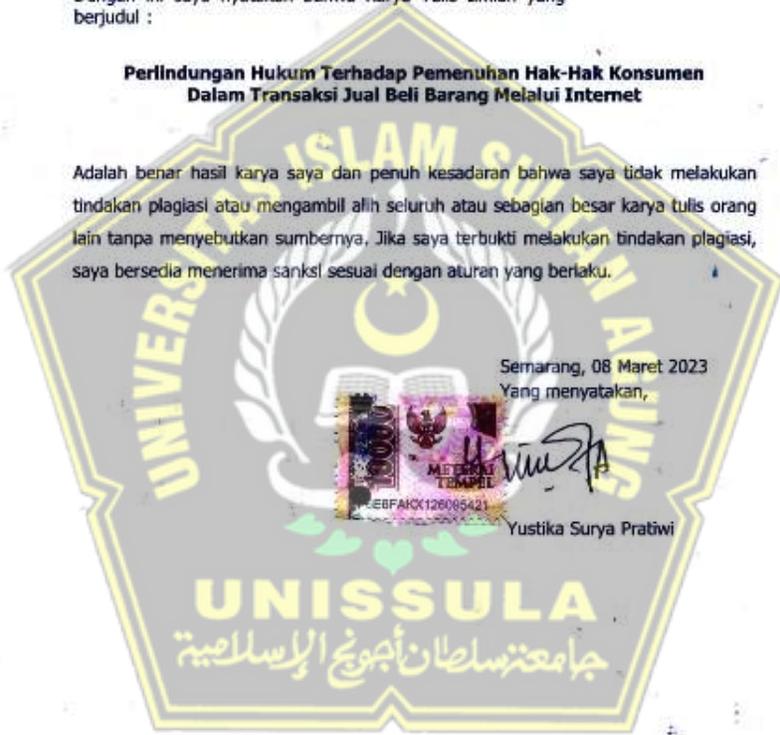
Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 08 Maret 2023

Yang menyatakan,



Yustika Surya Pratiwi



PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YUSTIKA SURYA PRATIWI

NIM : 20302100113

Program Studi : MAGISTER HUKUM

Fakultas : FAKULTAS HUKUM

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 08 Maret 2023

Yang menyatakan,



Yustika Surya Pratiwi

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kuasa serta karunia-Nya, tesis dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet dapat diselesaikan.

Tesis ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh derajat Sarjana Strata 2 pada Program Pascasarjana Universitas Islam Sultan Agung. Penulis menyadari bahwa oleh karena kuasa dan berkat serta kehendak-Nya, juga bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu maka dapat selesai walaupun penuh ketidaksempurnaan.

Penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada Dosen Pembimbing yang telah memberikan kesempatan agar tesis ini dapat diajukan pada waktunya juga telah memberikan dorongan, ide, pemikiran, nasihat serta kesempatan sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung;
2. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung;
3. Bapak Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung;
4. Ibu Dr. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan begitu banyak waktu, bimbingan, arahan ilmu, saran, nasehat, dorongan dan motivasi dengan baik yang sangat berguna bagi Penulis dari awal hingga akhir penyelesaian tesis ini;

5. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan arahan untuk perbaikan penulisan tesis ini;
6. Bapak/Ibu dosen serta Staff program Pascasarjana Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada Penulis;
7. Pejabat dan Polda Jateng yang juga sebagai narasumber dan turut memberikan pengayaan dalam penelitian tesis ini;
8. Kedua orang tua saya Bapak M.Jusup dan Ibu Siti Suryati tercinta yang selalu memberikan motivasi lahir dan batin serta doa sehingga Penulis dapat sesegera mungkin menyelesaikan tesis ini;
9. Akmal Jaya, S.S., M.A, yang selalu menjadi penyemangat Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir;
10. Teman-teman, kakak-kakak di DPC Peradi Bantul yang telah memberikan masukan ilmu hukum, memberikan sumbangsih pemikiran dalam penulisan tesis ini;
11. Terima kasih juga kepada teman-teman di Law Office J.P.Arsyad & Associates yang sudah memberikan masukan-masukan ilmu, dukungan, dan sebagai penghibur dalam menyelesaikan tesis ini.

Terima kasih atas semua pihak dan rekan yang telah membantu dalam memberikan masukan untuk menyelesaikan tesis ini, yang juga atas dukungan dan pengorbanan lahir batin serta doa yang tulus.

Semoga tesis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum, baik untuk kalangan akademisi, praktisi, maupun masyarakat umum.

Semarang, 08 Maret 2023

Penulis



Yustika Surya Pratiwi. S.H.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Konseptual	6
1. Perlindungan Hukum.....	6
2. Pemenuhan Hak-Hak.....	8
3. Pengertian Konsumen.....	9
4. Pengertian Transaksi	11
5. Pengertian Jual Beli.....	12
6. Pengertian Internet	13
F. Kerangka Teoritis	14
1. Teori Pertanggung Jawaban Hukum.....	14
2. Teori Perlindungan Hukum	17
3. Teori Sistem Hukum	18
G. Metode Penelitian.....	20
1. Metode Pendekatan	21
2. Spesifikasi Penelitian	21

3.	Jenis dan Sumber Data	22
4.	Metode Pengumpulan Data	23
5.	Metode Analisis Data	24
6.	Sistematika Penulisan Tesis	25
BAB II	27
TINJAUAN PUSTAKA	27
A.	Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum	27
B.	Perlindungan Konsumen	28
1.	Konsepsi Umum tentang Perlindungan Konsumen dan Dasar Hukumnya	28
2.	Tujuan Perlindungan Konsumen	29
3.	Hak dan Kewajiban Konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	30
C.	Pengertian Konsumen	32
D.	Pelaku Usaha	33
1.	Konsepsi Pelaku Usaha dan Dasar Hukumnya	33
2.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	34
3.	Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen	36
4.	Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha	38
5.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen	40
E.	Aspek-Aspek Umum Perjanjian di Indonesia	42
1.	Unsur-Unsur Perjanjian	42
2.	Jenis-Jenis Perjanjian	42
F.	Wanprestasi	43
1.	Definisi Wanprestasi	43
2.	Saat Terjadinya Wanprestasi	44
G.	Transaksi Jual Beli Melalui Internet	45
1.	Pengertian Transaksi Jual Beli Melalui Internet	45
2.	Konsep Jual Beli	46
3.	Mekanisme Transaksi Jual Beli Melalui Internet	47
4.	Syarat Sah Perjanjian Jual Beli Melalui Internet	48

H. Jual Beli dalam Perspektif Hukum Islam.....	49
1. Pengertian Jual Beli.....	49
2. Dasar Hukum Jual Beli.....	51
BAB III.....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Tanggung Jawab Penjual Atau Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Dalam Hal Hak-Hak Konsumen Tidak Terpenuhi	54
B. Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet.....	57
C. Kendala dan Solusi Atas Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet	66
BAB IV	71
PENUTUP	71
A. Simpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73



ABSTRAK

Perkembangan teknologi internet saat ini sangat dimanfaatkan masyarakat sebagai suatu kegiatan salah satunya jual beli melalui internet atau yang dikenal dengan istilah *e-commerce*. Disamping dari banyaknya manfaat dan keuntungan yang telah diberikan oleh *e-commerce*, jual beli online menimbulkan permasalahan yaitu masih banyak ditemui penjual tidak memenuhi kewajibannya atau ingkar janji.

Metode pendekatan yang digunakan adalah *yuridis sosiologis* dimana sebuah metode penelitian hukum yang digunakan dalam upaya melihat dan menganalisa suatu aturan hukum. Metode pengumpulan data menggunakan metode analisis data kualitatif. Permasalahan dianalisis dengan teori pertanggung jawaban hukum, teori perlindungan hukum, dan teori sistem hukum.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet belum terpenuhi secara keseluruhan jika terjadi kondisi pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya ketika mengirimkan barang atau juga pengiriman barang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Pemerintah dalam hal ini masih memberikan sanksi kepada pelaku usaha yakni hukuman pidana saja, akan tetapi pemenuhan hak-hak konsumen itu sendiri belum dapat terpenuhi secara baik dan mekanisme transaksi jual beli melalui internet informasi bisa lebih jelas lagi agar pemenuhan hak-hak konsumen yang dilanggar dapat dipenuhi dan memiliki kepastian hukum.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi E-Commerce, Hak-Hak Konsumen.*

ABSTRACT

The development of internet technology is currently being used by the community as an activity, one of which is buying and selling online or what is known as e-commerce. Apart from the many benefits and advantages that have been provided by e-commerce, it turns out that buying and selling online creates problems, namely that there are still many sellers who do not fulfill their achievements or commit defaults.

The approach method used by juridical sociology is a legal research method used in an effort to see and analyze a rule of law. Collection data methods by interview, library research, document study, and use qualitative data analysis methods. The problems are analyzed by using the legal responsibility theory, the theory of legal protection, and the theory of legal system.

Result of research give something whereas the implementation in fulfilling the consumer's rights in goods commercial transaction through internet is not fulfilling completely, in the matter about the occurrence of the condition whereas the business does do not implement its obligation in doing delivery of goods or to deliver the goods do not suitable to the agreement. Government still give the sanction to the business does like criminal law but in the matter for fulfilling te consumer's right it self do not realized well and the mechanism for buying and selling transactions via the internet can be clearer so that the in fulfilling the consumer's rights in goods can be fulfilled and have legal certainty

Keywords : *Legal Protection, Consumer, E-Commerce Transaction, consumer's rights.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini telah menjadikan zaman merubah cara hidup dan sisi kehidupan manusia dari segala aspek, kemudahan dalam melakukan pekerjaan, kemudahan untuk berkomunikasi hingga kemudahan dalam melakukan kegiatan ekonomi. Meski hal tersebut telah menjadikan hidup manusia lebih mudah, namun tidak sedikit juga penggunaan teknologi online tersebut menimbulkan dampak negatif.

Pesat dan majunya teknologi internet mempermudah untuk mengakses informasi apapun yang dibutuhkan, termasuk di dalamnya informasi produk. Adanya kemudahan tersebut membuatnya menjadi suatu potensi yang sangat penting untuk dapat mempengaruhi pola perdagangan. Teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan perubahan dalam perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara menyeluruh. Perkembangan teknologi informasi juga menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial di dalam kehidupan masyarakat berlangsung secara cepat. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat dengan *e-commerce*.¹

Hal tersebut dapat terlihat bahwa hampir semua barang dapat menjadi objek perdagangan melalui internet, karena internet dianggap sebagai media yang paling efektif untuk melaksanakan kegiatan perdagangan. Namun harus dibatasi bahwa hanya benda bergerak saja yang dapat diperdagangkan melalui media internet pada saat ini, karena seperti pelaksanaan jual beli terhadap benda tidak bergerak saja yang dapat diperdagangkan melalui media internet pada saat ini, seperti pelaksanaan jual beli terhadap benda tidak bergerak seperti tanah

¹ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004, h.1.

atau rumah serta bangunan lainnya, harus dilaksanakan dengan pembuatan dan penandatanganan akta jual beli yang dibuat dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), yang hal tersebut tidak dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik akan tetapi di dalam melakukan pemasaran terhadap barang tidak bergerak dapat dilakukan melalui media elektronik terutama internet.

Pelaksanaan transaksi jual beli melalui internet dalam prakteknya menimbulkan beberapa permasalahan baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha, seperti masalah timbul dari pihak pelaku usaha yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya ataupun sebaliknya seperti pembeli yang tidak melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pembayaran barang sesuai dengan harga yang telah disepakati. Bagi para pihak yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapatkan ganti rugi.²

Kontrak atau perjanjian dalam transaksi jual beli harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Dengan terpenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.³

Pentingnya permasalahan hukum di bidang *e-commerce* adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli melalui internet⁴. Dalam hal ini khususnya perlindungan hukum bagi konsumen, dikarenakan posisi konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet merupakan posisi yang rentan untuk mengalami kerugian. Hal ini dikarenakan dalam bertransaksi jual beli melalui internet tidak semua orang

² Lia Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Kajian Menurut Buku III KUHPerdara dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008, h. 1.

³ Suharnoko, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Prenada Media, Jakarta, 2004, h.1.

⁴ Ahmad M. Ramli, *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis, Jakarta, 2000, h. 14.

menggunakannya untuk tujuan yang positif, terdapat beberapa orang yang memanfaatkannya juga untuk tujuan yang negatif yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain.

Di dalam Pasal 17 ayat (2) UU No. 11 Tahun 2008 tentang Teknologi dan Informasi Elektronik (UU ITE) menyatakan bahwa :

“Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.”

Dengan begitu jelas diketahui bahwa setiap Pihak dalam transaksi jual beli melalui internet wajib memiliki itikad baik selama melaksanakan proses jual beli. Karena dengan itikad baik diharapkan para pihak dapat melaksanakan kewajiban dan mendapatkan haknya sesuai dengan porsinya masing-masing.

Dalam melaksanakan transaksi jual beli melalui internet, di dalam UU ITE memang tidak secara langsung mengatur mengenai kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen, namun dalam Peraturan Pemerintah yang bersifat *lex specialis legi generalis* mengatur mengenai kewajiban konsumen dalam melakukan transaksi jual beli elektronik yaitu di dalam Pasal 49 PP No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) menyatakan bahwa :

1. Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan;
2. Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan;
3. Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi;
4. Pelaku Usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim;
5. Pelaku Usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.”

Berdasarkan uraian pasal tersebut maka jelas terlihat bahwa dalam melaksanakan transaksi jual beli melalui internet, pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan untuk dapat memenuhi hak-hak pada konsumen dikarenakan posisi konsumen dianggap sebagai posisi yang rentan dibandingkan dengan pelaku usaha. Di dalam praktiknya, banyak konsumen yang mengalami kerugian yang tidak mendapatkan perlindungan secara jelas yang diakibatkan dengan pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya tersebut.

Kasus kerugian akibat jual beli online yang kini banyak terjadi di masyarakat semakin meningkat dari tahun ke tahun, seperti kasus yang dialami oleh beberapa warga Yogyakarta. Tidak sedikit masyarakat yang mengalami kerugian yang menjadi korban jual beli *handphone* (HP). Para konsumen membeli barang melalui iklan dari akun instagram. Setelah konsumen melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening pemilik akun tersebut ternyata barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen, sehingga pembeli membuat laporan pengaduan.

Hal tersebut terbukti dapat dirasakan dimana banyak konsumen yang tidak mendapatkan ganti rugi apapun atas perbuatan pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya, yang banyak terjadi adalah dimana konsumen tidak mendapatkan barang setelah dilakukannya pembayaran kepada pelaku usaha. Selain itu terdapat kejadian dimana konsumen tidak mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan dalam transaksi jual beli tersebut.

Oleh karena itu perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet merupakan hal penting yang wajib mendapatkan perhatian, karena dalam hal ini seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan hukum dalam pemenuhan hak-haknya ketika melakukan transaksi jual beli barangnya melalui internet serta pelaku usaha seharusnya melakukan kewajibannya dalam melakukan transaksi jual beli melalui internet.

Sehingga berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin meneliti untuk dilakukan pengkajian yang berkaitan dengan relevansi peraturan perundang-undangan yang sudah ada dengan perlindungan konsumen yang ada di peraturan dalam transaksi jual beli melalui media internet. Untuk itu, tulisan ini mengambil judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG MELALUI INTERNET.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Penjual Atau Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Dalam Hal Hak-Hak Konsumen Tidak Terpenuhi?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet?
3. Bagaimana Kendala dan Solusi Atas Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan apa yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penulisan tesis ini adalah untuk

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab penjual atau pelaku usaha terhadap kerugian dalam hal hak-hak konsumen tidak terpenuhi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap pemenuhan hak-hak dari konsumen dalam transaksi jual beli barang melalui internet.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala serta untuk mengetahui solusi dari tidak terpenuhinya hak-hak dari konsumen dalam transaksi jual beli barang melalui internet.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

- a. Dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum dan juga dapat memberikan masukan dalam pembentukan peraturan pelaksana atau peraturan pemerintah yang baru sebagai tindak lanjut dari UU ITE dan PP PSTE.
- b. Dapat menjadi tambahan bahan kepustakaan hukum tentang perlindungan konsumen, pemenuhan hak-hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap dengan disusunnya penelitian hukum ini, dapat memberikan pandangan dalam bidang transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet. Kontribusi yang diharapkan agar dapat memberikan wawasan serta menanamkan cara berpikir yang kritis dalam mempelajari dan memahami transaksi jual beli melalui internet berdasarkan peraturan yang ada.

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting guna menjamin tertibnya suatu tatanan masyarakat, melindungi dalam artian memberikan hak yang adil bagi semua pihak yang berkepentingan. Perlindungan hukum dimaksudkan agar golongan yang kuat tidak menindas yang lemah. Dalam hal golongan yang kuat menindas yang lemah untuk menekan kehendaknya, seperti apa yang ditulis oleh Thomas Hobbes dalam bukunya “*Leviathan*” bahwa *homo homini lupus* (manusia menjadi serigala bagi manusia yang lain) dan *bellum omnium contra omnes* (perang semua

melawan semua)⁵, sehingga manusia akan selalu berusaha agar tatanan kehidupan masyarakat tetap seimbang, karena keadaan tatanan kehidupan masyarakat yang seimbang menciptakan suasana tertib, damai, dan aman yang dapat menjamin kelangsungan kehidupan.

Oleh karena itu keseimbangan tatanan masyarakat yang terganggu haruslah dipulihkan ke keadaan semula (*restution in integrum*).⁶ Perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “lindung” yang berarti menempatkan dibalik atau dibelakan sesuatu agar tidak kelihatan, perlindungan sendiri dapat diartikan melindungi sesuatu dengan menempatkan dibalik atau dibelakang sesuatu supaya tidak kelihatan. Maksudnya adalah dengan melakukan perbuatan yang bersifat melindungi memberikan rasa aman.

Mengenai apa yang disebut hukum, orang harus memperoleh kejelasan terlebih dahulu, ialah apa yang harus diidentifikasi dan diartikan sebagai hukum.⁷ Menurut Sudikno Mertokusumo, yang dimaksud dengan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaidah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaidah-kaidah.

Setelah mengetahui pengertian kata perlindungan dan hukum, maka dapat ditarik sebuah pengertian tentang perlindungan hukum yaitu melindungi subjek hukum (*person dan rechtperson*) melalui aturan-aturan yang dibuat oleh badan yang berwenang dalam hal ini adalah pemerintah

⁵ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1997, h.485.

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, h.7.

⁷ Soetandyo Wignjosobroto, *Hukum: Paradigma, Konsep dan Metode*, Kumpulan Bahan Kuliah dalam Teori-teori Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2008, h. 3.

dan adanya pemberian sanksi terhadap pelanggaran perundang-undangan tersebut.

2. Pemenuhan Hak-Hak

Hukum yang mengatur hubungan hukum antara setiap orang, masyarakat, lembaga bahkan setiap negara. Hubungan hukum tersebut terlaksana pada hak dan kewajiban yang diberikan oleh hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua sisi. Sisi yang satu ialah hak dan sisi lainnya adalah kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban. Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum. Suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum. Baik pribadi maupun umum. Dapat diartikan bahwa hak adalah sesuatu yang patut atau layak diterima.⁸

Menurut Sudikno Mertokusumo⁹, hak diartikan sebagai kepentingan yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan itu sendiri merupakan tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi. Hak merupakan senjata yang ampuh untuk mendapat keuntungan dalam masyarakat. Hak di sini secara tegas dipahami sebagai perlindungan yang digunakan oleh individu untuk melindungi kepentingan dasarnya.¹⁰ Dalam hak terdapat beberapa unsur penting, yaitu subjek hukum dan objek hukum, hubungan hukum yang mengikat para pihak dengan kewajiban dan perlindungan hukum.¹¹

Hak dan kewajiban bukanlah merupakan kumpulan peraturan atau kaidah melainkan merupakan perimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individu di satu pihak yang tercermin pada kewajiban pihak lawan. Hak dan

⁸ Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cetakan 1, 2012, h.115.

⁹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2007, h.43.

¹⁰ Zamzam Mashan, *Pengaturan Alih Daya dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Ditinjau Dari Asas Keseimbangan Berdasarkan Perspektif Pembangunan Ekonomi Indonesia Sebagai Negara Berkembang*, Tesis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2016, h.46.

¹¹ *Ibid*, h. 46-47.

kewajiban ini merupakan kewenangan yang diberikan kepada seseorang oleh hukum.¹²

3. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumet/konsument* (Belanda).¹³ Konsumen secara harafiah diartikan sebagai lawan dari produsen atau setiap orang yang menggunakan barang.¹⁴ Konsumen dapat diartikan pula sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.¹⁵

Berbagai pengertian tentang konsumen yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Undang-Undang¹⁶. Berikut adalah pendapat ahli mengenai definisi konsumen:

- a. Menurut Philip Kotler, konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang pembeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.¹⁷
- b. Menurut Az. Nasution, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.¹⁸

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau

¹² Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Yogyakarta, h.49.

¹³ Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, h.22.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2009, h. 7.

¹⁶ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali-Pers, 2011, h. 19.

¹⁷ Philip Kotler, *Principles of Marketing*, Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs New Jersey, 1980, h. 267-268.

¹⁸ Celina, *Op.Cit*, h. 25.

jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga dan orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Unsur-unsur yang didapatkan dari definisi konsumen tersebut di atas antara lain:¹⁹

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah orang disini tidak dibedakan apakah orang individu yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum;

b. Pemakai

Kata pemakai dalam bunyi penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*);

c. Barang dan/atau jasa

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen;

d. Yang tersedia dalam masyarakat

¹⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media Jakarta, 2001, h. 13.

Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *future trading* dimana keberadaan barang yang diperjual belikan bukan sesuatu yang diutamakan;

e. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

4. Pengertian Transaksi

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan media elektronik lainnya. Transaksi jual beli elektronik merupakan salah satu perwujudan dari ketentuan tersebut.

Transaksi jual beli melalui elektronik adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis.²⁰ Transaksi jual beli melalui elektronik juga dapat diartikan bahwa adanya transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen yang pembelian dan pemesanan barangnya melalui media internet.

Di dalam pengertian lain, *e-commerce* yakni transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan dan peralihan hak. Dari berbagai definisi, terdapat beberapa

²⁰ Andreas Viklund, *E-commerce: Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman menggunakan E-commerce*, Jurnal Manajemen SDM, Volume 2 Nomor 3, 2009.

kesamaan. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa transaksi jual beli melalui elektronik memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Adanya transaksi antara dua belah pihak;
- b. Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi;
- c. Elektronik merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.²¹

5. Pengertian Jual Beli

Perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian yang paling lazim diadakan diantara para anggota masyarakat. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disebut KUHPerdata). Pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdata adalah:

“Suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Dari pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdata tersebut diatas, dapatlah disimpulkan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian yang bertimbal balik, dimana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak pembeli berjanji untuk membayar sejumlah uang sebagai imbalan. Hak milik suatu barang yang semula dimiliki pihak penjual, akan berpindah tangan kepada si pembeli apabila sudah ada penyerahan secara langsung.

Yang harus diserahkan oleh penjual kepada pembeli adalah hak milik atas barangnya, jadi bukan hanya sekedar kekuasaan atas barang, yang harus dilakukan adalah penyerahan atau *levering* secara yuridis.

²¹ Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis e-commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004, h. 17.

Mengenai sifat dari perjanjian jual beli, menurut para ahli hukum Belanda, perjanjian jual beli hanya mempunyai sifat obligator, atau bersifat mengikat para pihak.²²

Wiryono Prodjodikoro mengatakan, dalam setiap perjanjian ada dua macam subjek. Yang pertama adalah berupa individu yaitu penjual dan pembeli, dan yang kedua adalah seorang dapat berupa suatu badan hukum. Kedua subjek hukum tersebut dalam suatu perjanjian jual beli barang, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban.²³

6. Pengertian Internet

Internet adalah suatu jaringan komputer yang sangat besar, terdiri dari jutaan perangkat komputer yang terhubung melalui suatu protokol tertentu untuk pertukaran informasi antar komputer tersebut. Semua komputer terhubung di internet melakukan pertukaran informasi melalui protocol yang sama yaitu dengan TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*). Internet menyediakan akses untuk layanan telekomunikasi dari sumber daya informasi untuk jutaan pemakainnya yang tersebar di seluruh penjuru dunia.²⁴

Internet dikenalkan pada tahun 1969 ketika pada saat itu Departemen Pertahanan Amerika, *U.S Defense Advance Research Projects Agency (DARPA)* membuat keputusan untuk mengadakan riset tentang bagaimana caranya menghubungkan sejumlah komputer sehingga membentuk jaringan.

Perkembangan internet juga mempengaruhi media massa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan media-media online. Bahkan hampir semua media massa nasional baik cetak maupun elektronik dalam hal ini adalah televisi dan radio memiliki media online atau dengan kata lain telah terjadi

²² Wiryono Prodjodikoro, *Hukum Perdata tentang Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung: Jakarta, 1961, h.13.

²³ *Ibid*, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung: Jakarta, 1973, h.17.

²⁴ Shahab Alwi, *Internet Bagi Profesi Kedokteran*, Jakarta: EGC, 2000, h. 33.

penggabungan media. Dengan berkembangnya internet juga memberikan pengaruh terhadap penggunaan media bagi masyarakat. Dengan biaya yang murah dan akses yang mudah, siapa saja dapat membuat dan mengembangkan medianya sendiri.²⁵

F. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis merupakan teori-teori yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual yang telah penulis paparkan tersebut diatas, maka teori yang mendukung untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah *triadism law theory* yang meliputi pemahaman atas nilai keadilan (aspek filosofi), nilai kepastian (aspek yuridis), dan nilai kemanfaatan (aspek sosiologis)²⁶. Hukum sengaja diciptakan dan dibuat oleh manusia untuk diberlakukan, dilaksanakan dan ditegakkan karena tanpa hukum kehidupan masyarakat tidak akan berjalan secara baik, masyarakat sendiri juga dibangun diatas fondasi hukum²⁷. Adapun teori yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Teori Pertanggung Jawaban Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya apabila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan di perkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang diwajibkan kepadanya.²⁸

Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi

²⁵ Ade Nuriadin, *Jurnal Sejarah Perkembangan dan Implikasi Internet pada Media Massa dan Kehidupan Masyarakat*, Volume 1 No.1, Oktober 2021, h.6.

²⁶ Fx Adji Samekto, *Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Semarang: Indepth Publishing, 2013, h. 48.

²⁷ Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung: Angkasa, 1980, h. 85.

²⁸ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.²⁹

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*).

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen tidak diwajibkan lagi melainkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Di dalam Pasal 1365 KUHPperdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal tiga kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan;
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Tanggung jawab dalam hukum perdata sendiri meliputi :

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUHPperdata, yaitu “tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang

²⁹ Titik Triwulan, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, h.48.

lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”;

b. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdata yaitu:

b. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;

c. Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;

d. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdata yaitu: “setiap orang bertanggung tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hati.

e. Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir jika dapat membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

Maka dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdata melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan

hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.³⁰

2. Teori Perlindungan Hukum

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan Perlindungan berarti penjagaan, pemeliharaan, dan konservasi. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Menurut Philipus M. Hadjon, sarana perlindungan hukum ada dua, yaitu :³¹

- a. Sarana perlindungan hukum preventif, yaitu pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif,

³⁰ Moegni Djodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, h. 55.

³¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, h. 30.

pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

- b. Sarana perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya tentang konsep-konsep pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

3. Teori Sistem Hukum

Sistem hukum menurut Sudikno adalah ketentuan utuh dari tatanan-tatanan yang terdiri dari bagian-bagian dan unsur-unsur yang satu sama lain saling berhubungan dan kait mengkait secara erat.

Sistem hukum itu merupakan sistem yang abstrak dan terbuka, artinya bahwa sistem hukum itu terdiri dari unsur-unsur yang tidak konkret, tidak menunjukkan kesatuan yang dapat dilihat, dan unsur-unsur itu mempunyai timbal balik dengan lingkungannya, serta unsur-unsur lain yang tidak

termasuk dalam sistem yang mempunyai pengaruh terhadap unsur-unsur dalam sistem.³²

Laurence M.Friedman membagi unsur-unsur hukum dalam tiga jenis, yaitu:

- a. Substansi hukum, yaitu hakikat dari isi yang dikandung dalam peraturan perundang-undangan. Substansi mencakup semua aturan hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis, seperti hukum materiil (hukum substansif), hukum formal (hukum acara) dan hukum adat;
- b. Struktur hukum, yaitu tingkatan atau susunan hukum, pelaksana hukum, peradilan, Lembaga-lembaga hukum dan pembuat hukum.

Struktur hukum ini didirikan atas tiga elemen, yaitu:

- 1) *Beteknis-system*, yaitu keseluruhan aturan-aturan, kaidah-kaidah, dan asas-asas hukum yang dirumuskan ke dalam sistem pengertian;
 - 2) *Instellingen* atau organisasi-organisasi, yaitu pranata dan pejabat-pejabat pelaksana hukum, yang keseluruhannya merupakan elemen operasional atau pelaksana hukum;
 - 3) *Beslissingen en handling*, yaitu putusan-putusan dan tindakan konkret, baik dari pejabat hukum maupun warga masyarakat. Akan tetapi, hanya terbatas pada putusan-putusan serta Tindakan-tindakan yang mempunyai hubungan atau ke dalam hubungan yang dapat dilakukan dengan sistem pengertian tadi.
- c. Kultur hukum, yang merupakan bagian dari kultur-kultur pada umumnya, kebiasaan-kebiasaan, opini masyarakat, dan pelaksana hukum, cara bertindak dan berpikir atau bersikap, baik yang berdimensi untuk membelokkan kekuatan sosial menuju hukum atau menjauhi hukum. Kultur hukum merupakan gambaran dari

³² Zaeni Asyhadie, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2013, h. 155.

sikap dan perilaku terhadap hukum, serta keseluruhan faktor-faktor yang menentukan bagaimana sistem hukum memperoleh tempat yang sesuai dan diterima oleh warga masyarakat.³³

Sistem hukum yang dianut oleh negara-negara di dunia senantiasa diikuti oleh sistem peradilannya. Secara umum sistem hukum terdiri atas dua jenis, yaitu:

- a. Sistem hukum *common law* yang dianut oleh negara-negara anglo saxon, seperti Amerika Serikat, Australia, Inggris dan negara-negara bekas jajahannya;
- b. Sistem hukum Eropa Kontinental, yang dianut oleh negara Eropa, seperti Belanda, Prancis dan negara-negara bekas jajahannya termasuk Indonesia.

Perbedaan yang mendasar dari dua sistem hukum ini pada umumnya terletak pada subsistem peraturannya, yaitu :

- a. Pada sistem *common law* pada umumnya didominasi oleh hukum tidak tertulis, melalui putusan hakim, sedangkan pada sistem Eropa Kontinental didominasi oleh hukum tertulis (kodifikasi).
- b. Pada sistem *common law*. tidak ada pemisahan yang jelas dan tegas antara hukum publik dan privat, sedangkan pada sistem hukum Eropa Kontinental ada pemisahan yang jelas dan tegas antara hukum public dan privat.³⁴

G. Metode Penelitian

Metode Penelitian ini pada dasarnya merupakan fungsi dari permasalahan dan tujuan penelitian. Oleh karena itu pembicaraan dalam metode penelitian tidak dapat lepas bahkan harus selalu berkaitan erat dengan permasalahan dan

³³ *Ibid*, h. 156.

³⁴ *Ibid*, h.. 157.

tujuan penelitian. Adapun yang digunakan didalam penelitian ini terdiri dari metode pendekatan, spesifikasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

1. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum yuridis dan metode pendekatan hukum sosiologis. Pendekatan hukum yuridis adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada. Salah satu pendekatan dalam pendekatan yuridis adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.³⁵

Sedangkan dalam pendekatan hukum sosiologis ini penulis akan memfokuskan kepada pengalaman praktis terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet. Pendekatan yang bersifat sosiologis diperlihatkan oleh karakternya yang mampu memaparkan sikap dan pendekatan sosiologis yang kuat (*by strong empirical attitude and approach*). Kata sosiologis bersifat teknis, sehingga pendekatan sosiologis ditentukan oleh pengalaman praktis, bukan hasil penelitian.³⁶

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Analitis yaitu suatu upaya untuk menganalisis dan menjelaskan masalah-masalah hukum yang berkaitan dengan objek, dikatakan deskriptif, dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran secara menyeluruh dan sistematis

³⁵ Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang : Bayu Media, 2006, h. 302.

³⁶ Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung, 2010, h. 43.

mengenai segala hal yang berhubungan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet.

3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :

a. Data Primer

Pada data Primer, data yang dibuat oleh penulis untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Penulis akan melakukan wawancara langsung kepada narasumber, yaitu pada konsumen, atau data dengan bertanya langsung kepada responden sehingga memperoleh data yang diperlukan.

b. Data Sekunder

Pada data sekunder, terbagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu :

- 1) Bahan Hukum *Primer*, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti peraturan perundang-undangan. Adapun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
 - b) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - c) Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 - d) Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 2) Bahan Hukum *Sekunder*, meliputi buku, makalah, artikel dan berita di majalah, surat kabar, dan internet.
- 3) Bahan Hukum *Tersier*, meliputi kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, dan ensiklopedi.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data menggunakan metode pengumpulan data primer dan metode pengumpulan data sekunder.

Berikut metode dalam pengumpulan data primer :

a. Wawancara

Agar memperoleh data yang konkrit, maka dilakukan metode penelitian wawancara terhadap responden di lapangan. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian.

Responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan pada penelitian ini baik kepada Konsumen yang membeli barang melalui internet serta beberapa penjelasan dari ahli di bidangnya. Berikut terlampir data responden dari Pihak Konsumen.

No.	Nama	Keterangan
1.	Lies Rosdiana	Staff Personalia Bank BJB
2.	Nurulita	Staff Humas RS Permata
3.	Aryan Launa Dewi	Mahasiswi
4.	Weny Triany	Ibu Rumah Tangga
5.	Agung Febriyanto	Mahasiswa

Metode pengumpulan data digunakan dalam mengumpulkan data sekunder adalah sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Untuk mengumpulkan data teori, yaitu dengan cara pengumpulan data dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan

dibahas dengan cara menganalisa dan membaca dan berkaitan dengan judul yang diajukan.

Penelitian kepustakaan ini data yang diperoleh dari Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, dan buku-buku referensi yang di dapat.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen tertulis dengan cara menganalisis data-data yang didapatkan di lapangan yang diberikan oleh pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu hasil analisis tidak digantungkan pada data dari segi jumlah karena perubahan hukum terjadi tidak tergantung kepada jumlah dan peristiwa. Data yang diperoleh kemudian diuraikan dalam bentuk uraian yang logis dan sistematis yang selanjutnya disajikan dalam bentuk deskriptif analisis dalam rangka menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian. Data deskriptif analisis adalah data yang terkumpul tidak menggunakan angka-angka dan pengukuran, sehingga apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Data yang telah diuraikan tersebut, dianalisis untuk dapat sampai ke kesimpulan, maka hasilnya disajikan secara deskriptif yaitu dengan jalan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data yang diperoleh.

6. Sistematika Penulisan Tesis

Untuk memperjelas penulisan tesis ini, maka penulis membuat sistematika penulisan tesis tersebut diatas menjadi 4 bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka konseptual, kerangka teori, metode penelitian serta sistematika penulisan tesis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai segala sesuatu tentang perkembangan kebijakan perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak-hak konsumen. Uraian dalam tinjauan pustaka ini meliputi: tinjauan umum mengenai perlindungan hukum, tinjauan umum mengenai konsumen, pengertian konsumen, pelaku usaha, aspek-aspek umum perjanjian di Indonesia, wanprestasi, transaksi jual beli melalui internet, jual beli dalam perspektif Hukum Islam .

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli barang melalui internet dan pelaksanaan tanggung jawab penjual terhadap kerugian dalam hal hak-hak konsumen tidak terpenuhi.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini.
Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis
berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

Hukum dalam kehidupan bermasyarakat adalah sarana untuk memberikan ketentraman dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum merupakan bentuk perlindungan bagi kepentingan manusia dalam bentuk norma atau kaedah. Hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaedah mengandung isi yang bersifat umum dan normatif, hukum berlaku bagi setiap orang, sifat normatif artinya adalah hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan, hukum juga menentukan cara melaksanakan kepatuhan berdasarkan kaedah yang ada.³⁷

Pada dasarnya adanya hubungan subjek hukum dan objek hukum yang dilindungi oleh hukum, pada akhirnya akan menimbulkan hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum agar anggota masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Kondisi ini berarti bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang menjadi hak serta kewajibannya, dengan demikian setiap orang bisa merasa nyaman.

Perlindungan Hukum merupakan bagian dari sarana dalam memberi hak dan kewajiban kepada subjek hukum agar dapat memperoleh keadilan, perlindungan hukum ini dapat digunakan untuk mempertahankan hak dan berkaitan dengan bagaimana hukum memberikan keadilan kepada setiap subjek hukum yang menerima pelanggaran.³⁸

³⁷ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2003, h.39.

³⁸ Soelistyandari, *Perlindungan Hukum Nasabah Korban Pembobolan Rekening*, Jurnal Gagasan Hukum, 2007, h. 283.

B. Perlindungan Konsumen

1. Konsepsi Umum tentang Perlindungan Konsumen dan Dasar Hukumnya

Menurut UU. No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sejalan dengan UU PK, menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair/illegal or illegal traders*. Yang mengartikan secara bebas bahwa perlindungan konsumen adalah melindungi konsumen dari penjual yang tidak adil atau illegal.³⁹

Adapun Black's Law Dictionary mendefinisikan perlindungan konsumen adalah *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*, yang artinya bahwa perlindungan konsumen merupakan undang-undang yang melindungi konsumen dalam barang dan jasa yang dipergunakan.⁴⁰

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Pelindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;

³⁹ Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone Institute Limited, London, h.61.

⁴⁰ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary* (St. Paul, Minnesota: West Publishing), 2004, h. 335.

- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen⁴¹

Maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.⁴²

Tegasnya hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen. Sehingga hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatannya.⁴³

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai perlindungan konsumen, memiliki tujuan yang terdapat dalam Pasal 3 UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa;
- b. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

⁴¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, h.21.

⁴² *Op.Cit*, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, h. 22-23.

⁴³ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen*, Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, h. 34.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen perlu disusun dan dibangun sejak awal, hal ini mencakup aktivitas dalam sistem perlindungan konsumen yang disusun secara bertahap mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan, secara ideal tujuan perlindungan konsumen dapat dilakukan secara serempak atau bersama-sama.⁴⁴

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Setiap manusia memiliki hak dan kewajiban dalam melaksanakan kegiatan. Hak dan kewajiban bukanlah merupakan kumpulan peraturan atau kaidah, melainkan merupakan perimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual di satu pihak yang tercermin pada kewajiban para pihak lawan. Jika ada hak maka ada kewajiban.⁴⁵

Berdasarkan Insosentius, secara umum dikenal 4 hak dasar konsumen, yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan;
- b. Hak untuk mendapatkan informasi;
- c. Hak untuk memilih;

⁴⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandar Lampung: Universitas Lampung), 2007, h.40-41.

⁴⁵ Op.Cit, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2012, h.52.

d. Hak untuk didengar.⁴⁶

Sedangkan berdasarkan Pasal 4 UU PK, hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi, adapun kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UU PK, yaitu sebagai berikut:

- A. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan;

⁴⁶ Kristiyani Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h.30-31.

- B. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang;
- C. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- D. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C. Pengertian Konsumen

Istilah Konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberikan arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.⁴⁷

Pengertian “konsumen” di Amerika Serikat dan MEE, kata “konsumen” berasal dari *consumer* sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakai produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.⁴⁸

Az. Nasution menegaskan beberapa Batasan tentang konsumen, yakni:

- e. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- f. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan dengan tujuan komersial;
- g. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi,

⁴⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2011, h. 3.

⁴⁸ Kristiyani Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, h. 23.

keluarga dan rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan Kembali atau disebut juga non komersial.

Kewajiban membayar harga merupakan kewajiban yang paling utama bagi pihak konsumen. Konsumen harus menyelesaikan pelunasan harga bersamaan dengan penyerahan barang. Jual beli tersebut tidak akan ada artinya tanpa pembayaran harga. Itulah sebabnya pasal 1513 KUHPdata sebagai pasal yang menentukan kewajiban konsumen dicantumkan sebagai pasal pertama, yang mengatur kewajiban konsumen membayar harga barang yang dibeli.⁴⁹

D. Pelaku Usaha

1. Konsepsi Pelaku Usaha dan Dasar Hukumnya

Pasal 1 angka 3 UU PK menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, koperasi, BUMN, pedagang, distributor dan lain-lain.⁵⁰

Ruang lingkup yang diberikan sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- h. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, penyedia dana, dsb.

⁴⁹ Dicki Yulian, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Batching Plant di PT Manunggal Jaya Beton Semarang*, Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 5, Semarang, 2021, h. 13.

⁵⁰ Az. Nasution, *Op.cit*, h. 17.

- i. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa yang lain. Pelaku usaha dalam kategori ini dapat terdiri dari orang dan/ badan yang memproduksi sandan, orang dan/atau badan usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang atau badan yang berkaitan dengan jasa angkutan, perbankan, perasuransian;
- j. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, kantor pengacara, dsb.⁵¹

Sehingga berdasarkan uraian diatas maka pelaku usaha merupakan setiap orang atau badan usaha yang menjalankan kegiatan usaha dalam bidang perdagangan.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU PK tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen, untuk dapat menyeimbangi hak dan kewajiban konsumen di dalam UU PK, terdapat pula pengaturan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 UU PK adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang bertikad baik;

⁵¹ Az. Nasution, *Op.cit*, h. 23.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain mendapatkan hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan, kewajiban yang dimiliki pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UU PK adalah sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu.

3. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen

Hubungan antara produsen dengan konsumen berkaitan dengan adanya akad jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUHPerdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur perjanjian, penjual, dan pembeli, harga dan barang. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat menurut Pasal 1320 KUHPerdata:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya artinya para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau setuju mengenai hal-hal pokok atau materi yang diperjanjikan. Dan kesempatan itu dianggap tidak ada apabila diberikan karena kekeliruan, kekhilafan, paksaan, penyalahgunaan keadaan ataupun penipuan;
- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian artinya kecakapan yang dimaksud dalam hal ini adalah bahwa para pihak telah dinyatakan dewasa oleh hukum, yakni sesuai dengan ketentuan KUHPerdata, mereka yang telah berusia 21 (dua puluh satu) tahu, sudah atau pernah menikah. Cakap juga berarti orang yang sudah dewasa, sehat akal pikiran, dan tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu;
- c. Mengenai suatu hal tertentu artinya dalam membuat perjanjian, apa yang diperjanjikan harus jelas sehingga hak dan kewajiban para pihak bisa ditetapkan;

d. Suatu sebab yang halal artinya suatu perjanjian harus berdasarkan sebab yang halal yang tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 1337 KUHPerdara, yaitu tidak bertentangan dengan ketertiban umum, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang.

Dua syarat yang pertama dinamakan syarat-syarat subjektif karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.

Akibat jika tidak terpenuhinya syarat-syarat subjektif dan objektif dapat menyebabkan perjanjian tidak sah karena tidak terpenuhinya salah satu syarat subjektif akan mengakibatkan perjanjian itu dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak. Yang dimaksud adalah salah satu pihak tersebut dapat menuntut pembatalan itu kepada hakim melalui pengadilan. Sebaliknya, apabila tidak sahnya perjanjian itu disebabkan karena tidak terpenuhinya syarat objektif maka perjanjian tersebut batal demi hukum yaitu secara hukum sejak awal dianggap tidak pernah ada perjanjian.

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.

Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak.

Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian. Ada tiga macam bentuk wanprestasi yaitu: wanprestasi tidak memnuhi prestasi, wanprestasi terlambat memenuhi prestasi, dan wanprestasi tidak sempurna memenuhi prestasi.

4. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha

Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan.

Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Tanggung jawab hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran dan kewajibannya.⁵²

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan⁵³. Menurut Pasal 1365 KUHPperdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan

⁵² Khairunnisa, *Kedudukan Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Srganan, Medan, 2008, h. 4.

⁵³ Komariah, Edisi *Revisi Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2001, h.12.

yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Dalam ilmu hukum dikenal tiga kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan;
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian);
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian, maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:
 - a) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu:

“tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seseorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
 - b) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdara yaitu:

“setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.”
 - c) Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara, diantaranya:
 - 1) Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;
 - 2) Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali.

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen

Pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui elektronik terutama internet, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban ini merupakan suatu beban yang bersifat kontraktual, sedangkan tanggung jawab adalah beban yang sifatnya moral⁵⁴. Sehingga apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, maka pelaku usaha memiliki beban moral kepada konsumen yang dalam hal ini merupakan tanggung jawabnya yang harus dipenuhi atas tidak dilaksanakannya kewajiban yang dapat menimbulkan kerugian.

Dalam setiap transaksi atau penggunaan suatu produk barang dan jasa tertentu, pelaku usaha harus menjamin semua hak konsumen terpenuhi. Dalam Pasal 17 UUPK juga diatur tentang larangan pelaku usaha memproduksi iklan yang mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha juga dilarang mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa, serta pelaku usaha dilarang memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa.⁵⁵

Di dalam UU PK mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, di dalam Pasal 19 UU PK menjelaskan sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam huruf a dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian

⁵⁴ Sudikno Mertokusumo, *op.cit*, h. 61.

⁵⁵ Sukarmi, *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Secara Online*, Jurnal Hukum Unissula Vol. 35 No.1, Semarang, h. 5.

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dengan begitu terlihat bahwa dalam UU PK memberikan tanggung jawab kepada pelaku usaha yang menimbulkan kerugian dalam kegiatan usahanya dengan harus memberikan ganti rugi kepada konsumen. Dilihat berdasarkan bentuknya, maka bentuk-bentuk tanggung jawab usaha dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:⁵⁶

1. *Contractual Liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat konsumsi barang yang dihasilkan;
2. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab konsumen terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Unsur-unsur perbuatan dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur-unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul;

⁵⁶ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Badan Penerbit, FH UI, Rajawali Press, Jakarta, 2003, h. 286.

3. *Professional Liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan;
4. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan pelaku usaha dengan negara.

E. Aspek-Aspek Umum Perjanjian di Indonesia

1. Unsur-Unsur Perjanjian

Dalam sebuah perjanjian terdapat tiga unsur perjanjian antara lain:

a. *Essensialia*

Unsur *essensialia* merupakan bagian dari perjanjian yang harus ada karena unsur ini bersifat menentukan atau menyebabkan terciptanya perjanjian. Misalnya dalam perjanjian jual beli yang menjadi unsur *essensialia* adalah harga dan objeknya.

b. *Naturalia*

Unsur *naturalia* merupakan bagian-bagian yang bersifat bawaan (*natuur*) sehingga secara diam-diam melekat pada perjanjian. Misalnya, jaminan tidak ada cacat benda yang dijual.

c. *Accidentalia*

Unsur *accidentalia* merupakan bagian-bagian yang melekat pada perjanjian karena secara tegas diperjanjikan oleh para pihak. Misalnya mengenai domisili para pihak.

2. Jenis-Jenis Perjanjian

Perjanjian dapat dibedakan menurut berbagai cara. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁷

- a. Perjanjian timbal balik

⁵⁷Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.66.

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak. Misalnya perjanjian jual beli.

b. Perjanjian atas beban

Perjanjian atas beban adalah perjanjian dimana terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak lain, dan antara kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum.

c. Perjanjian bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang diatur dan diberi nama oleh pembentuk Undang-Undang berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari.

d. Perjanjian tidak Bernama (*Onbenoemda*)

Di luar perjanjian bernama, tumbuh pula perjanjian tidak Bernama, yaitu perjanjian-perjanjian yang diatur di dalam KUHPerduta, tetapi terdapat dalam masyarakat. Lahirnya perjanjian ini di dalam praktik adalah berdasarkan asas kebebasan berkontrak atau *partij otonomi*.

F. Wanprestasi

1. Definisi Wanprestasi

Menurut Harahap wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau tidak menurut selayaknya.⁵⁸ Sejalan dengan pendapat Harahap, Subekti mendefinisikan wanprestasi sebagai jika yang berhutang tidak melakukan apa yang dijanjikan maka ia dikatakan melakukan wanprestasi, alpa, atau lalai atau ingkar janji juga ia melanggar perjanjian atau bila ia melakukan sesuatu yang tidak boleh dilakukannya.

Berdasarkan kedua pendapat ahli di atas, maka wanprestasi dapat berupa:⁵⁹

⁵⁸ Yahya M. Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjiannya*, Bandung, Alumni, h. 45.

⁵⁹ Subekti, *op.cit*, h. 45.

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan: jika dalam suatu transaksi disepakati bahwa pembeli akan mengirimkan sejumlah uang sebagai harga dari barang, namun ternyata uang yang dikirim adalah tidak sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan;
3. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat: Misalnya dalam perjanjian jual beli melalui internet telah disepakati paling lambat tanggal tertentu pembeli sudah menerima barang yang sudah dibayarnya, namun setelah lewat dari tanggal yang diperjanjikan pembeli belum menerima barang karena penjual terlambat mengirimkan barang, maka dalam hal ini penjual melakukan wanprestasi;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan: misalnya jika penjual menjual barang yang seharusnya telah dijual kepada pihak lain namun tetap di jual kembali kepada pembeli lain. Maka dalam hal ini penjual telah melakukan wanprestasi.

2. Saat Terjadinya Wanprestasi

Penjual dianggap telah lalai apabila telah adanya teguran dari pihak pembeli. Teguran tersebut dilakukan dalam tenggang waktu yang layak bagi penjual untuk memenuhi kewajibannya. Tenggang waktu tersebut dilandasi dengan itikad baik.

Apabila terjadi wanprestasi, maka dapat dikenalkan sanksi yang berupa:

- a. Membayar kerugian yang diderita oleh pihak lawan atau ganti rugi sesuai dengan Pasal 1234 KUHPerdara;
- b. Pembatalan perjanjian sesuai dengan Pasal 1266 KUHPerdara diisyaratkan apabila salah satu pihak wanprestasi maka pihak yang dirugikan dapat menempuh jalur hukum dengan meminta pembatalan kepada Hakim;

- c. Peralihan resiko sesuai dengan Pasal 1237 ayat (2) KUHPerdara menyatakan bahwa:

“peralihan resiko adalah kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak, yang menimpa barang yang menjadi objek perjanjian.”

G. Transaksi Jual Beli Melalui Internet

1. Pengertian Transaksi Jual Beli Melalui Internet

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 UU ITE tahun 2008, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan computer, dan media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan dari ketentuan tersebut.

Transaksi jual beli melalui elektronik adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis.⁶⁰

Di dalam pengertian lain, e-commerce yakni transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan dan peralihan hak. Dari berbagai definisi, terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa transaksi jual beli melalui elektronik memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Terjadi transaksi antara dua belah pihak;
- b. Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi;

⁶⁰ Andreas Viklund, *E-Commerece: Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman* menggunakan E-Commerce, 2009, dalam website <http://jurnal-sdm.blogspot.com>, diakses pada tanggal 13 Februari 2023 pukul 20.44 WIB.

- c. Elektronik merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.⁶¹

2. Konsep Jual Beli

Jual beli dalam Pasal 1457 KUHPerdara menjelaskan bahwa:

“jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang satu lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Pengertian jual beli menurut KUHPerdara adalah suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu dalam hal ini penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya dalam hal ini pembeli untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.

Setiap perjanjian jual beli akan menimbulkan kewajiban-kewajiban dan hak-hak bagi kedua belah pihak atau pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu. Hak dan kewajiban ini adalah:

- a. Hak yang diberikan kepada penjual untuk mendesak pembeli membayar harga, tetapi penjual juga berkewajiban menyerahkan barangnya kepada pembeli;
- b. Hak yang diberikan kepada pembeli untuk mendesak kepada penjual menyerahkan barangnya yang telah dibeli, tetapi pembeli juga berkewajiban membayar harga pembelian tersebut.⁶²

⁶¹ *Ibid*, h.23.

⁶² *Modul Hukum Perdata, Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata, op.cit*, h. 238.

Dengan adanya hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut maka masing-masing pihak wajib melaksanakan hak dan kewajibannya yang timbul dari perjanjian jual beli tersebut.

Di dalam jual beli, unsur yang menjadi penting adalah adanya suatu kewajiban untuk menyerahkan barang serta adanya kewajiban untuk membayarkan harga barang, yang dimana dengan dilaksanakannya kewajiban tersebut, semua pihak mendapatkan haknya masing-masing. Sehingga jual beli dalam hal ini merupakan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen yang dimana konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan barang yang telah disepakati dan konsumen melakukan pembayaran sesuai dengan harga yang disepakati.

3. Mekanisme Transaksi Jual Beli Melalui Internet

Transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet pada dasarnya merupakan transaksi jual beli yang memiliki prinsip sama dengan transaksi jual beli konvensional. Seperti halnya transaksi jual beli melalui internet juga terdiri dari tahapan penawaran dan penerimaan.

a. Penawaran

Menurut Mariam Darus Badruzaman, penawaran merupakan suatu ajakan untuk masuk kedalam suatu perjanjian yang mengikat (*invitation to enter into a binding agreement*).⁶³ Dalam transaksi jual beli melalui internet penawaran biasanya dilakukan oleh penjual dan dapat ditujukan kepada alamat email atau surat elektronik calon pembeli atau dilakukan melalui website sehingga siapa saja dapat melihat penawaran tersebut.

b. Penerimaan

⁶³ Mariam Darus Badruzaman, *E-Commerce: Tinjauan dari Hukum Kontrak Indonesia*, Hukum Bisnis, Volume 12, 2001, h.33.

Penerimaan dapat dinyatakan melalui website atau surat elektronik. Dalam transaksi melalui website biasanya terdapat tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh calon pembeli, yaitu:

- 1) Mencari barang dan melihat deskripsi barang;
- 2) Memilih barang dan menyimpannya dalam keranjang belanja;
- 3) Melakukan pembayaran setelah yakin akan barang yang akan dibelinya.

Dengan menyelesaikan ketiga tahapan transaksi ini maka calon pembeli dianggap telah melakukan penerimaan dan dengan demikian telah terjadi kontrak elektronik yang diharapkan para pihak telah menerima haknya dan melaksanakan kewajibannya masing-masing. Di dalam melaksanakan transaksi jual beli barang yang dilakukan melalui elektronik setiap orang memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Seseorang yang membeli suatu barang dari orang lain berhak atas barang yang telah dibelinya, sedangkan penjual mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang yang dijualnya.⁶⁴

4. Syarat Sah Perjanjian Jual Beli Melalui Internet

Syarat sahnya perjanjian jual beli yakni sudah tertuang di dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yang juga dapat menjadi acuan syarat sahnya suatu perjanjian jual beli melalui internet. Karena jual beli melalui internet merupakan kegiatan jual beli yang perbedaannya dilakukan melalui media elektronik. Hanya saja dalam jual beli melalui internet yang dilakukan melalui media elektronik dan tidak dilakukan secara langsung sehingga bisa mempercepat, mempermudah, jual beli tersebut.

Selain itu juga dalam PP PSTE juga mengatur mengenai syarat sahnya transaksi jual beli melalui elektronik, sebagaimana dalam Pasal 47 ayat (2) PP

⁶⁴ Sudikno Mertokusumo, *op.cit*, h. 60.

No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) menyatakan bahwa:

“Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:

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

Dalam UU ITE juga menambahkan beberapa persyaratan lain, yaitu:

- a. Beritikad baik sesuai dengan Pasal 17 ayat (2) UU ITE;
- b. Ketentuan mengenai waktu pengiriman dan penerimaan informasi dan/atau Transaksi Elektronik sesuai dengan Pasal 8 UU ITE;
- c. Menggunakan Sistem Elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab sesuai dengan Pasal 15 UU ITE⁶⁵.

Dengan begitu suatu transaksi jual beli barang melalui internet akan dinyatakan telah sah syaratnya apabila keseluruhan syarat sahnya perjanjian telah dipenuhi oleh para pihak.

H. Jual Beli dalam Perspektif Hukum Islam

1. Pengertian Jual Beli

Pengertian jual beli secara syara' adalah tukar menukar harta dengan harta untuk memiliki dan memberi kepemilikan. Jual beli atau perdagangan dalam istilah yaitu tukar menukar barang atau barang dengan uang yang dilakukan

⁶⁵ Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

dengan jalan melepaskan hak milik dari pihak satu kepada pihak lainnya atas dasar saling merelakan.⁶⁶

Dalam pengertian istilah syara' terdapat beberapa definisi yang dikemukakan oleh ulama madzhab, yakni:

- a. Malikiyah, menyatakan bahwa jual beli mempunyai dua arti, yaitu arti umum dan arti khusus. Pengertian jual beli yang umum adalah akad *mu'awadhah* (timbang balik) atau selain manfaat dan bukan pula untuk menikmati kesenangan;
- b. Hanafiah, sebagaimana dikemukakan oleh Ali Fikri, dalam buku Ahmad Wardi Muslich yang berjudul *Fiqh Muamalat* menyatakan bahwa jual beli memiliki dua arti, pertama arti khusus yaitu jual beli adalah menukar benda dengan dua mata uang (emas dan perak), atau tukar-menukar barang dengan uang menurut cara yang khusus. Kedua, arti umum yakni jual beli adalah tukar menukar harta dengan harta menurut cara yang khusus, harta mencakup zat (barang) atau uang;⁶⁷
- c. Syafi'iyah, jual beli menurut syara' adalah suatu akad yang mengandung tukar menukar harta dengan syarat yang diuraikan nanti untuk memperoleh kepemilikan atas benda-benda atau manfaat untuk waktu selamanya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jual beli adalah aktifitas dimana seorang penjual menyerahkan barangnya kepada pembeli setelah keduanya bersepakat terhadap barang tersebut kemudian pembeli menyerahkan sejumlah uang sebagai imbalan atas barang yang diterimanya, yang mana penyerahannya dilakukan oleh kedua belah pihak didasarkan atas suka rela. Sehingga dapat dipahami bahwa pengertian jual beli adalah kesepakatan tukar menukar barang atau barang dengan uang yang dapat

⁶⁶ Rufah Abdulah, *Fikih Muamalah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011, h. 65.

⁶⁷ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, Amzah, Jakarta, 2015, h. 175.

ditasharufkan, disertai pertukaran hak kepemilikan dari yang satu ke yang lain secara sukarela sesuai dengan ketentuan Islam.⁶⁸

Jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu dalam hal ini adalah penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak lainnya dalam hal ini adalah pembeli berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Barang yang menjadi objek jual beli harus cukup tertentu, setidaknya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat ia akan diserahkan hak miliknya kepada pembeli.⁶⁹

Menurut Wirjono Prodjodikoro jual beli adalah suatu persetujuan dimana suatu pihak mengikat diri untuk wajib menyerahkan suatu barang dan pihak lain wajib membayar harga, yang disepakati oleh para pihak.⁷⁰

Menurut Subekti sebagaimana dikutip dari Salim dalam bukunya berjudul Hukum Kontrak (Teori dan Praktik Penyusunan Kontrak) disebutkan bahwa di dalam hukum Inggris, perjanjian jual beli (*contract of sale*) dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu *sale (actual sale)* dan *agreement to sell*, hal ini terlihat dalam Section 1 ayat (3) dari *Sale of Goods Act 1893*. *Sale* adalah suatu perjanjian sekaligus dengan pemindahan hak milik, sedangkan *agreement to sell* adalah tidak lebih dari suatu *koopovereenkomst* atau biasa disebut dengan perjanjian jual beli biasa menurut KUHPerdata.

2. Dasar Hukum Jual Beli

a. Al-Quran

- 1) Surat Al-Baqarah ayat 198 yang berbunyi :

⁶⁸ Chairuman Pasaribu, *Hukum Perjanjian Islam*, Sinar Grafika, Jakarta, 1999, h.39.

⁶⁹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.1.

⁷⁰ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung, 1991, h. 17.

رَبِّكُمْ مِنْ فَضْلًا تَبْتَغُوا أَنْ جُنَاحٌ عَلَيْكُمْ لَيْسَ

Artinya: “Tidakada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu”. (QS. Al-Baqarah 198).⁷¹

2) Surat An Nisa’ ayat 29 yang berbunyi:

أَنْ إِلَّا بِالْبَطْلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِّنْكُمْ تَرَاضٍ عَنِ تَجْرَةٍ تَكُونُ
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An Nisa: 29).⁷²

Jual beli merupakan bagian dari perdagangan itu ada dua macam yakni perdagangan halal dalam Syar’I yang disebut al-bai’ dan perdagangan yang haram yang disebut dengan riba dan keduanya termasuk dalam kategori perdagangan⁷³. Dalam Islam berbisnis melalui online diperbolehkan selagi tidak terdapat unsurunsur riba, kezaliman, menopoli dan penipuan. Bahaya riba terdapat didalam Al-quran QS. Al Baqarah [2]: 275, 279 dan 278, QS. Ar Rum [30]: 39, QS. An Nisa [4]: 131. Rasulullah mengisyaratkan bahwa jual beli itu halal selagi suka sama suka. Karena jual beli atau berbisnis seperti melalui online memiliki dampak positif karena dianggap praktis, cepat, dan mudah. Allah SWT berfirman dalam Alquran Surah Al-Baqarah (2): 275 yang artinya menyatakan bahwa “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”

⁷¹ Departemen Agama RI, Al Qur’an dan terjemah, h. 44.

⁷² *Ibid*, h.65.

⁷³ Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi BisnisE-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004, h. 17-18.

Hukum jual beli juga bisa dikatakan boleh jika dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Allah SWT . Maksud dari sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Allah SWT ialah telah memenuhi rukun jual beli yang terdiri dari:⁷⁴

- b. Ijab dan Kabul (Akad)
- c. Penjual dan Pembeli
- d. Objek Akad

Dan telah memenuhi syarat-syarat jual beli sah secara islam yaitu:⁷⁵

- a. Produk Halal
- b. Kejelasan Status
- c. Kesesuaian harga dengan kualitas barang
- d. Kejujuran.

Dan hal-hal yang berkaitan dengan jual beli sehingga bila praktik tersebut tidak memenuhi rukun dan syarat jual beli maka berarti tidak sesuai dengan kehendak Syar'i.



⁷⁴ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, h,70.

⁷⁵ *Ibid*,h. 33.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Penjual Atau Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Dalam Hal Hak-Hak Konsumen Tidak Terpenuhi

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet terikat pada pertanggungjawaban produk dan pertanggungjawaban kontraktual. Tanggung jawab berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk mengganti kerugian dalam perjanjian ini merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan begitu apabila terjadi kesepakatan antara para pihak maka dalam hal ini ditentukan oleh kedua belah pihak sesuai dengan perjanjian yang telah mereka sepakati dan telah dilaksanakan, karena apa yang diperjanjikan akan berlaku mengikat bagi mereka yang membuatnya.

Sedangkan pertanggungjawaban kontraktual itu sendiri adalah tanggung jawab perdata atas dasar isi perjanjian dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha atau penjual terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet secara spesifik belum diatur dalam UU ITE. Sehingga mengenai tanggung jawab pelaku usaha dapat dilihat dari UU PK dan PP PSTE, yang dimana tanggung jawab pelaku usaha ini berdasarkan kewajiban dari pelaku usaha tersebut.

Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadinya kerugian bagi konsumen adalah dengan tanggung jawab pidana, dalam hal ini pelaku usaha dikenakan Pasal 378 KUHP jo. Pasal 55 ayat (1) KUHP. Melihat karena adanya tanggung jawab pidana bagi pelaku usaha, harus juga dilihat dari sisi yang berbeda mengenai apakah tanggung jawab pidana tersebut dapat

memenuhi kerugian atas tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet.

Pelaku usaha bertanggung jawab untuk dapat mengganti kerugian yang telah diderita oleh konsumen, yang dalam hal ini terdapat dalam Pasal 4 huruf h UU PK bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dan kompensasi atas tidak dilaksanakannya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, karena di dalam melaksanakan kegiatan jual beli tersebut, pelaku usaha dan konsumen diikat dengan perjanjian atau kontrak elektronik dalam melaksanakan kegiatannya.

Selain itu di dalam Pasal 49 ayat (4) PP PSTE menyatakan bahwa “Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.”

Dari uraian pasal tersebut dapat terlihat bahwa pelaku usaha tidak memberikan informasi apapun, dengan begitu tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini tidak dapat dilihat. Sehingga dalam wawancara dengan responden, penulis masih beranggapan bahwa tanggung jawab pelaku usaha dalam hal mengganti kerugian atau memberikan kompensasi kepada pembeli belum dapat terganti, hanya sebatas tanggung jawab secara pidana yang dilakukan oleh pelaku usaha. Maka konsumen dalam kasus ini belum mendapatkan pemenuhan hak-haknya apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen dan tidak mendapatkan penggantian atas biaya yang telah dibayarkan kepada pelaku usaha.

Merujuk pada hasil wawancara terhadap responden, mengenai kerugian yang diterima oleh konsumen selain tidak menerima barang, konsumen juga mengalami kerugian lainnya yaitu barang tidak sesuai atau memiliki cacat tersembunyi⁷⁶. Mengenai hal ini dalam Pasal 49 ayat (3) PP PSTE menyatakan bahwa “Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk

⁷⁶ Weny Triany, Konsumen, tanggal 26 Januari 2023, Pukul 18.45.

mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau cacat tersembunyi.”

Tetapi dalam kenyataannya hanya beberapa pelaku usaha yang melaksanakan kewajibannya, sehingga dengan tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut terdapat banyak konsumen yang mengambil pilihan untuk meminta pertanggung jawaban secara pidana yang dianggap adalah cara yang paling efektif untuk meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha atas tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam jual beli melalui internet.

Pemberian ganti rugi atau kompensasi oleh pelaku usaha kepada konsumen sulit untuk dilaksanakan sepenuhnya karena banyak faktor yang menghambat seperti sulitnya untuk menghubungi pelaku usaha, kemudian jangkauan internet yang luas serta terdapatnya akun-akun palsu yang dimiliki pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya sehingga menyebabkan sulit untuk dimintai pertanggung jawaban dan sulit untuk menemukan pelaku usaha yang menggunakan identitas fiktif.

Sehubungan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli melalui internet maka pelaku usaha seharusnya tetap dapat dimintai pertanggungjawaban untuk mengganti kerugian, terlebih lagi jika produk yang dikirimkan itu cacat dan merugikan bagi konsumen. Perbedaan jarak antara pelaku usaha dengan konsumen serta konsumen belum berani melakukan komplain kepada pelaku usaha yang bersangkutan, dan banyak pelaku usaha yang menggunakan identitas fiktif yang mengakibatkan sulit untuk dicari sehingga dengan adanya hal-hal tersebut serta tidak dilakukannya komplain, konsumen sulit untuk menuntut dan memperjuangkan haknya.

Undang-undang ITE tidak dengan khusus mengatur tentang jual beli melalui internet terutama dalam hal pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang ditimbulkan. PP PSTE ini hanya mengatur mengenai

kewajiban secara umum, tetapi dalam hal tiimbulnya kerugian tidak diatur secara pasti, sehingga konsumen banyak yang mengambil jalan dan langsung melaporkannya kepada Polisi yang dianggap sebagai cara yang paling efektif untuk meminta pertanggung jawaban atas kerugian yang telah diderita karena perbuatan pelaku usaha. Biasanya hanya diberikan pertanggung jawaban secara pidana dan tanggung jawab secara perdata untuk mengganti kerugian kepada konsumen jarang atau bahkan tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha itu sendiri merupakan beban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, serta faktor budaya masyarakat Indonesia harus memiliki pemahaman yang lebih tentang hak-hak sebagai konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha agar kerugian yang dialami oleh konsumen dapat diminimalisir. Dengan begitu pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen tidak berupa tanggung jawab secara pidana saja tetapi tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen harus dipenuhi.

Oleh karena itu pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadinya kerugian akibat perbuatan dalam transaksi jual beli melalui internet harus mempunyai ketentuan yang mendukung terutama dalam UU ITE serta PP PSTE. Hal ini dimaksudkan agar para pihak mendapatkan kepastian hukum dalam melaksanakan transaksi jual beli barang melalui internet.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet

Proses jual beli melalui media online atau yang disebut dengan *e-commerce* sangat digemari oleh masyarakat karena pelayanannya yang sangat memanjakan konsumen. Dalam dinamika penerapan bisnis komersial, proses jual-beli yang terjadi dalam sistem *e-commerce* sangat berbeda dengan sistem konvensional dimana semua proses mulai dari mencari informasi mengenai

barang atau jasa yang diperlukan, melakukan pemesanan, hingga pembayaran dapat dilakukan secara elektronik melalui media internet ini menandakan literasi akan teknologi digital⁷⁷. Transaksi *e-commerce* juga mempunyai nilai tambah yaitu praktis, mudah, cepat, nyaman dan produk yang ditawarkan sangat beragam.

Sehubungan dengan berkas khusus Kepolisian mengenai penipuan jual beli barang melalui internet, dalam hal terjadinya kerugian bagi konsumen, pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha adalah dengan tanggung jawab pidana, yang dalam hal ini pelaku usaha dikenakan dengan Pasal 378 KUHP jo. Pasal 55 ayat (1) KUHP, dimana merupakan tanggung jawab secara pidana. Melihat pelaksanaan tanggung jawab pidana bagi pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet, maka harus juga dilihat dari sisi yang berbeda mengenai apakah tanggung jawab pidana tersebut dapat memenuhi kerugian atau tidak dipenuhinya hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet.

Pelaku usaha dalam hal menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagaimana berkas kasus Kepolisian mengenai penipuan jual beli melalui internet, seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab untuk dapat mengganti kerugian yang telah dialami oleh konsumen, yang mana hal ini terdapat dalam Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dan kompensasi atas tidak dilaksanakannya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.

Untuk melangsungkan kegiatan transaksi jual beli melalui internet, pelaku usaha dan konsumen diikat dengan perjanjian atau kontrak elektronik

⁷⁷ Sandryones Palinggi dan Erich C. Limbongan, *Pengaruh Internet Terhadap Industri ECommerce dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan Di Indonesia, Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNASRISTEK)*, Vol. 4, No. 1, 2020, h. 225-232.

dalam melaksanakan kegiatannya, sebagaimana ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara yang pada intinya terdapat kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Kata sepakat didalam perjanjian merupakan syarat sahnya terjadinya suatu perjanjian sesuai dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu:⁷⁸

a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak

Kesepakatan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah setuju, jadi maksud dari kesepakatan merupakan persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi:

“Salah satu syarat sahnya suatu perjanjian diperlukan adanya sepakat mereka yang mengikatkan dirinya”.

Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persetujuan para pihak yang membuat perjanjian dan tidak boleh ada paksaan atau tekanan melainkan perjanjian harus atas dasar kehendak sendiri.

Unsur kesepakatan *e-commerce* diukur melalui pembeli yang mengakses dan menyetujui penawaran melalui internet atau media online. Persetujuan yang diberikan oleh pembeli menjadi dasar dari kesamaan kehendak para pihak, sehingga kesepakatan dalam kontrak elektronik lahir. Berdasarkan kesepakatan menurut pasal 1320 KUHPerdara dilakukan dengan secara tertulis atau secara langsung disertai tanda tangan antara penjual dan pembeli, namun pada kesepakatan jual beli online dilakukan secara tidak tertulis atau secara tidak langsung bertatap muka antara penjual dan pembeli hanya dilakukan melalui chat lewat media internet. Sedangkan dalam KUHPerdara Pasal 1866, yang termasuk kedalam alat bukti adalah bukti tertulis, bukti saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah. Dalam jual beli

⁷⁸ Endi Suhadi, *Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Di Kaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 2, No. 7, 2021, h. 5-10.

konvensional perjanjian merupakan bukti tertulis sedangkan dalam jual beli online alat bukti yang berbentuk chat yang dapat di cetak dengan bentuk kertas sudah termasuk kedalam bentuk dokumen dalam perjanjian.⁷⁹

b. Adanya kecakapan untuk bertindak

Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum.⁸⁰ Orang-orang yang mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 1330 KUHPerdota yang berbunyi:

- 1) Anak dibawah umur, dalam hal ini anak- anak dianggap tidak cakap untuk melakukan perjanjian;
- 2) Orang yang ditaruh dibawah pengampuan;
- 3) Istri, tercantum dalam pasal 1330 KUHPerdota. Akan tetapi dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum.

Pelaksanaan jual beli online melalui e-commerce orang yang belum cakap melakukan perjanjian dianggap sah apabila tidak merugikan kedua belah pihak, karena jika dikaitkan dengan unsur kecakapan dalam KUHPerdota dan pelaksanaan jual beli online sulit untuk diketahui apakah seseorang tersebut cakap hukum atau tidak. Maka perlindungan hukum yang dapat digunakan dalam hal ini adalah pasal 4 dan 5 Undang-undang perlindungan konsumen tentang hak dan kewajiban konsumen

c. Adanya objek perjanjian

⁷⁹ Nafa Amelsi, Elwidarifa, *Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320, Ensiklopedia*, Vol. 2, No. 2, 2020, h. 119-131.

⁸⁰ Zaeni Asyhadie, *Hukum Keperdataan: dalam perspektif Hukum Nasional, KUHPerdota (BW), Hukum Islam dan Hukum Adat Jilid Ketiga*, PT Raja Grafindo Persada, Depok, 2018, h.73-77.

Berbagai literature disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi atau pokok perjanjian. Prestasi adalah apa yang telah menjadi kewajiban pelaku usaha dan apa yang menjadi hak konsumen, prestasi terdiri dari perbuatan positif dan negatif⁸¹. Didalam Pasal 1234 KUHPdata dijelaskan bahwa prestasi terdiri atas: memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu

d. Adanya causa yang halal

Pasal 1320 KUHPdata tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai pengertian orzaak atau causa yang halal, tetapi menurut Pasal 1337 yang berbunyi: “Suatu sebab adalah terlarang apabila dilarang oleh undangundang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum”.

Semakin berkembangnya kegiatan jual beli melalui internet dapat menyebabkan permasalahan hukum yang menyangkut tentang perlindungan konsumen semakin sulit untuk diselesaikan secara optimal karena dilakukan dalam jual beli melalui internet seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan tersebut terjadi karena ketidakjelasan lokasi pelaku usaha, harga barang, dan pembayaran oleh konsumen. Banyak terjadi pelaku usaha yang bersangkutan merupakan toko yang fiktif.

Penulis memperoleh data dari responden yang berkaitan dengan perkara penipuan melalui online yang ditangani oleh Ditreskrimsus Polda Jateng, perkara ini ditangani oleh Ditreskrimsus tahun 2022. Berdasarkan wawancara langsung dengan responden yang berekcimpung dibidangnya, maka rincian perkara penipuan tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Dasar : Kasus ini didasarkan pada laporan polisi, surat perintah tugas dan surat perintah penyidikan;

⁸¹ Nafa Amelsi, *Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320*, Ensiklopedia, Vol. 2, No. 2, 2020, h. 119-131

- b. Perkara : Adanya dugaan tindak pidana penipuan terhadap pelapor CW yang dilakukan oleh tersangka RR, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 378 KUHP jo Pasal 55 ayat (1) ke-1 KUHP yang terjadi sekitar tahun 2022;
- c. Penahanan : Tidak dilakukan penahanan;
- d. Penggeledahan : Tidak dilakukan penggeledahan;
- e. Penyitaan : berdasarkan surat perintah penyitaan kepada tersangka dan telah dibuatkan surat perintah penyitaan pada bulan Maret 2022;
- f. Keterangan saksi: saksi telah menerima panggilan resmi dari kepolisian, saksi mengatakan memperoleh informasi bahwa korban melakukan pembelian barang online di website marketcellular.com, yang mana saksi sebagai korban telah mentransfer uang ke rekening penjual, namun dengan banyaknya alasan penjual dalam hal ini adalah pelaku tidak mengirimkan barang yang telah dipesan dan telah dibayar oleh korban, hal ini menyebabkan saksi korban yang sebagai konsumen mengalami kerugian materiil dan imateriil.

Setelah apa yang diuraikan dari keterangan tersebut maka jelas dalam hal ini konsumen dirugikan secara materiil dan hak-hak nya telah terlanggar oleh penjual melalui website tersebut di atas.

Beberapa hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa jika terjadi kerugian dalam transaksi jual beli melalui internet yang dirugikan adalah pihak konsumen, konsumen sulit untuk untuk meminta pertanggung jawaban dari penjual, karena banyak hak yang fiktif pada saat melakukan transaksi jual beli melalui internet, dan beberapa responden menyatakan menyetujui dengan adanya tanggung jawab penjual berupa tanggung jawab pidana, namun dalam pemenuhan hak-hak bagi konsumen dirasa belum cukup dengan adanya tanggung jawab tersebut.

Berdasarkan uraian singkat penulis dari hasil wawancara beberapa responden, maka penulis akan menjawab permasalahan yang telah diteliti dengan uraian pembahasan berikutnya.

Saat ini banyak orang menggunakan internet dalam kegiatan perdagangan untuk melaksanakan transaksi jual beli. Transaksi jual beli melalui internet merupakan transaksi tidak langsung. Para penjual dan pembeli tidak bertatap muka dan bertemu secara langsung dalam melaksanakan kegiatannya. Sehingga transaksi jual beli yang terjadi hanya didasari oleh itikad baik dengan para pihak, sebagaimana dalam Pasal 17 ayat (2) UU ITE menyatakan bahwa:

“Para Pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.”

Pihak dalam transaksi jual beli melalui internet ini wajib memiliki itikad baik dalam melaksanakan kegiatannya dengan begitu jelas hak-hak konsumen dan kewajibannya yang dimiliki oleh penjual dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Akan tetapi di dalam pelaksanaannya, transaksi menggunakan internet banyak menimbulkan berbagai permasalahan yang kenyataannya konsumen adalah pihak yang dirugikan, karena pelaku usaha tidak dapat memenuhi hak-hak konsumen, diantaranya adalah barang yang telah dipesan tidak dikirimkan oleh penjual atau barang yang tidak sesuai dengan pesanan.

Mengenai hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dalam transaksi jual beli dapat diketahui dalam Undang-Undang yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 4 UU PK menyatakan bahwa hak konsumen sebagai berikut:

Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;

- a. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak-hak yang telah diuraikan dengan kenyataan dalam pelaksanaan jual beli melalui internet, dengan kasus kronologis dari Kepolisian yang telah dijabarkan, konsumen mengalami kerugian yang dalam hal ini barang yang dijual belikan adalah handphone, yang mana penjual tidak mengirimkan barangnya setelah pembeli melakukan pembayaran.

Melihat berdasarkan peraturan serta dengan kasus yang ada maka dapat dijelaskan dalam melaksanakan transaksi jual beli melalui internet, konsumen mendapatkan kerugian dimana terlihat bahwa hak-hak yang dimiliki

konsumen tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Seharusnya konsumen mendapatkan hak-haknya sesuai dengan Pasal 4 UU PK, namun dalam kronologis kasus ternyata terdapat hak konsumen dalam Pasal 4 huruf h UU PK yang mana konsumen tidak mendapatkan ganti kerugian atau kompensasi apapun dalam hal terjadinya barang yang dibeli melalui internet ini tidak dikirimkan oleh pelaku usaha.

Secara empiris konsumen sebenarnya sudah cukup terlindungi oleh aturan hukum yang ada, tetapi dalam hal ini mengharuskan kesadaran dari setiap konsumen untuk secara aktif mempertahankan hak-haknya agar hal tersebut tidak dilanggar oleh pelaku usaha yang melakukan kecurangan saat menjual produknya melalui media online. Jadi apabila konsumen merasa ada aturan hukum yang dilanggar oleh pelaku usaha dalam transaksi online yang dapat membahayakan konsumen, maka konsumen dapat melaporkan hal tersebut kepada kepolisian agar dapat diproses secara hukum. Begitupun sebaliknya konsumen juga dapat mengajukan gugatan perdata untuk meminta ganti kerugian yang dialaminya bila konsumen tersebut dirugikan secara ekonomi.⁸²

Berdasarkan analisis penulis, dengan begitu pelaku usaha yang menjual produknya melalui internet banyak yang melanggar hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, hal tersebut dapat dilihat dalam hal pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya dalam pengiriman barang, dan hak-hak yang dimiliki konsumen tidak terpenuhi. Dengan tidak terpenuhinya hak konsumen tersebut menyebabkan konsumen mengalami kerugian.

⁸² Ariq Rahman Halim, *Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Produk Endorsement Influencer/Selebgram Melalui Media Instagram*, Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 7, Semarang, 2022, h.12.

Dengan begitu perlindungan bagi konsumen itu sendiri menurut penulis masih kurang dalam hal terjadinya kasus pelaku usaha yang tidak dapat melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi hak konsumen itu sendiri.

C. Kendala dan Solusi Atas Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Melalui Internet

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang terkait di bidangnya, yang dilakukan oleh penjual *handphone* online mengenai penipuan jual beli barang melalui internet, maka penulis menganalisis dengan menggunakan media internet, penulis menemukan beberapa kendala dalam pemenuhan hak-hak konsumen yang secara umum sering muncul sebagai sebab utamanya, diantaranya adalah:

- a. Transaksi melalui media internet yang dilakukan secara tidak langsung menyebabkan dalam proses pembuktian perbuatan yang melanggar hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha masih sulit, karena bukti-bukti transaksi berupa media elektronik yang tidak seperti bukti lainnya yang mudah di telusuri;
- b. Berbeda dengan syarat *sahnya* suatu perjanjian elektronik yang mana telah berada ketentuannya dalam PP PSTE masih ada yang belum dipenuhi oleh pelaku usaha, terkait dengan hal tertentu tidak dipenuhi. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara dengan responden yang berkecimpung di bidangnya adalah hal yang diperjanjikan dalam kontrak internet antara pelaku usaha dengan konsumen adalah barang berupa *handphone* yang pada kenyataannya barang tersebut tidak dikirimkan, sehingga pasal syarat *sahnya* suatu perjanjian dalam kasus ini tidak dipenuhi;
- c. Kurang jelasnya ketentuan dalam UU ITE dalam menyelesaikan kasus dalam hal pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet, karena belum adanya ketentuan yang mengatur mengenai hak-hak yang didapatkan oleh konsumen, sehingga dalam pemenuhan hak-hak

konsumen yang masih digunakan adalah hak-hak konsumen dalam UU PK, karena di dalam UU ITE belum memiliki ketentuan mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet.

Dilihat dari sisi Pemerintah, Pemerintah masih memberikan sanksi kepada pelaku usaha berupa hukuman pidana saja, namun dalam hal untuk memenuhi hak-hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha itu sendiri belum dapat terealisasi dengan baik. Dengan demikian pengaturan mengenai perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet belum dapat mencakup secara luas mengenai kerugian yang dialami konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, pemerintah memiliki peran yang penting serta bertanggung jawab dalam hal pembinaan serta pengawasan terhadap diselenggarakannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pembinaan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan pada Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa:

“Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”

Selain daripada itu, tanggung jawab pemerintah dalam pembinaan atas perlindungan konsumen dituangkan pada Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa:

“Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”⁸³

⁸³ Kharisma Hidayah, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online (E-Commerce)*, Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU), Semarang, 2022, h.7.

Hal ini terlihat bahwa UU ITE belum memiliki ketentuan khusus yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha untuk melaksanakan transaksi jual beli melalui internet, karena ketentuan mengenai hak dan kewajiban masih berdasarkan pada UU PK yang ketentuannya masih bersifat umum dan belum mengatur secara khusus mengenai transaksi jual beli melalui internet. Menurut penulis, seharusnya di dalam UU ITE memiliki aturan secara khusus mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli melalui internet, karena jual beli secara online ini memiliki banyak celah untuk dilakukannya pelanggaran yang mengakibatkan salah satu pihak mengalami kerugian. Dalam hal ini adalah pihak konsumen yang dirugikan akibat hak-haknya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha karena posisi konsumen yang rentan.

Oleh karena itu, baiknya jika UU ITE serta PP PSTE dapat mengatur secara khusus mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli internet, serta UU ITE dapat mengatur mekanisme transaksi jual beli melalui internet lebih jelas lagi agar pemenuhan hak-hak konsumen yang dilanggar dapat dipenuhi dan memiliki kepastian hukum.

Permasalahan-permasalahan dalam transaksi jual beli melalui internet sangat merugikan konsumen yang hendak membeli barang tersebut. Perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut sangat mungkin terjadi sengketa, seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan konvensional.⁸⁴

Jual beli barang melalui internet memiliki risiko bagi para pihak dalam melaksanakan kegiatannya. Permasalahan tentang risiko itu berpangkal pada terjadinya suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak. Peristiwa

⁸⁴ Rahadi Bintoro, *Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 10 No. 2, 2010, h.156.

semacam itu dalam hukum perjanjian dengan suatu istilah hukum dinamakan keadaan memaksa. Dengan demikian persoalan tentang risiko merupakan suatu kejaian yang tak disengaja dan tidak dapat diduga.⁸⁵

Kesalahan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen oleh pelaku usaha, maka penulis memiliki solusi yang dapat dilakukan konsumen agar hak-hak konsumen dapat dipenuhi sebagai berikut:

- a. Konsumen dapat melakukan pengaduan kepada lembaga yang berwenang, seperti di dalam Pasal 45 ayat (1) UU PK menyatakan bahwa: “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.”
Pada mulanya konsumen dapat meminta bantuan dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk meminta bantuan hukum atau dalam hal ini konsumen dapat langsung menyelesaikan masalah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- b. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 UU PK dalam hal tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen, maka konsumen untuk mendapatkan hak-haknya dapat mengajukan ganti rugi kepada pelaku usaha atas kerugian yang telah diderita;
- c. Dalam hal pelaku usaha menyangkal tuduhan yang diberikan dan tidak ada kejelasan, maka akan dilakukan beberapa langkah seperti mediasi. Di dalam Pasal 45 ayat (2) UU PK menyatakan bahwa: “Seandainya kedua media diatas belum menghasilkan suatu keputusan, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan: Pelimpahan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan melakukan jalur yuridis atau pengadilan secara formil.

⁸⁵ R. Subekti, *op.cit*, h.25.

Sehingga upaya mengajukan ke pengadilan merupakan upaya terakhir yang dapat digunakan oleh konsumen atas terjadinya pelanggaran terhadap pemenuhan hak-haknya oleh konsumen.⁸⁶

Pasal 47 UU PK mengatur mengenai penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terutang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen atas tidak terpenuhinya hak-hak konsumen. Penyelesaian diluar pengadilan ini dapat dilakukan dengan cara: a. Penyelesaian secara damai diantara mereka yang bersangkutan. b. Melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).⁸⁷



⁸⁶ Abdi Darwis dalam tesisnya yang berjudul *Hak Konsumen Untuk Mendapat Perlindungan Hukum Dalam Industri Perumahan di Kota Tangerang*, website http://eprints.undip.ac.id/24439/1/Abdi_Darwis.pdf, diakses pada tanggal 12 Februari 2023 pukul 12.07 WIB.

⁸⁷ Fathul Karim, *Perlindungan Konsumen Dengan Ketidakesesuaian Harga Dalam Promosi Dsikon Secara Online Dengan Harga Sesungguhnya*, Jurnal Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 2, Semarang, 2019, h.10.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

1. Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadinya kerugian dalam transaksi jual beli melalui internet berdasarkan Pasal 19 UU PK jo. Pasal 49 ayat (3) PP PSTE dapat berupa dua bentuk, yaitu ganti rugi atau pemberian ganti rugi atau kompensasi serta pengembalian barang baru. Namun penggantian barang baru tersebut biasanya membutuhkan waktu yang lama, sehingga konsumen sering merasa diabaikan kepentingannya. Maka konsumen dalam kasus ini belum mendapatkan pemenuhan hak-haknya apabila terjadi kerugian dalam hal ini kerugian penggantian biaya yang telah dibayarkan kepada pelaku usaha sehingga konsumen hanya melakukan laporan kepada Polisi.
2. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen didalam transaksi jual beli melalui internet perlu bagi penjual untuk melakukan validasi untuk membuat pembeli yakin dan percaya untuk belanja online. Perlunya kejelasan pelaku usaha mengenai tanggung jawab terhadap konsumen apabila pelaku usaha melalaikan kewajibannya, agar konsumen merasa dapat terlindungi dengan baik hak-haknya.
3. Kendala dan solusi yang dihadapi yaitu Transaksi melalui media internet ini tidak dilakukan secara langsung menyebabkan dalam proses pembuktian perbuatan yang melanggar hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha masih sulit, karena bukti transaksi berupa media elektronik lebih sulit dibandingkan bukti perkara pidana pada umumnya. Solusi yang dapat dilakukan ialah upaya dalam pelaksanaan pemberian informasi lebih jelas lagi sebelum melakukan transaksi, memberikan penjelasan lebih detail

kepada konsumen, dan konsumen dapat melakukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

B. Saran

Akibat transaksi jual beli online atau yang biasa disebut dengan *ecommerce* sering kali terjadi masalah yang berkaitan dengan wanprestasi yang dilakukan oleh penjual. Masalahnya banyak konsumen yang tidak tau mengenai haknya sendiri dan masih banyak pelaku usaha yang sering mengabaikan hak konsumen. Maka dari itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sangat perlu disosialisasikan agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami haknya sendiri.

- a. Untuk Pelaku Usaha : Untuk pelaku usaha yang melakukan usaha jual beli barang atau jasa secara online sebaiknya dapat melakukan jual beli online dengan jujur agar dapat menjaga kepercayaan konsumen sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
- b. Untuk Konsumen : Untuk konsumen dalam melakukan pembelian melalui online agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan diri sendiri konsumen harus bersikap waspada dengan cara melihat validasi penjual.
- c. Bagi pihak yang berwenang yakni kepada Pembentuk Undang-Undang untuk dapat dibuat penambahan norma mengenai pemenuhan hak-hak konsumen agar hak konsumen dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Qs. Al-Baqarah : 275

Buku :

Abdulah, Ruf'ah, *Fikih Muamalah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011.

Alwi, Shahab, *Internet Bagi Profesi Kedokteran*, Jakarta: EGC, 2000.

Asikin, Zainal, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cetakan 1, 2012.

Asyhadie Zaeni, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2013.

-----, *Hukum Keperdataan: dalam perspektif Hukum Nasional, KUHPerdara (BW), Hukum Islam dan Hukum Adat Jilid Ketiga*, PT Raja Grafindo Persada, Depok, 2018.

Badruzaman Darus Mariam, *E-Commerce: Tinjauan dari Hukum Kontrak Indonesia*, Hukum Bisnis, Volume 12, 2001.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2009.

Djojodirdjo, Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 1982.

Faulidi Haris, *Transaksi BisnisE-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004.

Fuady, Munir, *Dinamika Teori Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010.

Hadjon, Philipus M, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

Hans, Kelsen, *Teori Hukum Murni, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Yogyakarta, 2000.

Ibrahim, Johny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, S Malang : Bayu Media, 2006.

- Kansil, C.S.T, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1997.
- Khairunnisa, *Kedudukan Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Srjanan, Medan, 2008.
- Kotler, Philip, *Principles of Marketing*, Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs New Jersey, 1980.
- Komariah, Edisi Revisi *Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2001.
- M. Harahap Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjiannya*, Bandung, Alumni.
- Makarim Edmon, *Pengantar Hukum Telematika*, Badan Penerbit, FH UI, Rajawali Press, Jakarta, 2003.
- Miru, Ahmad, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali-Pers, 2011.
- Mertokusumo, Sudikno, *Penemuan Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005.
- , *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2007.
- , *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Muslich, Wardi Ahmad, *Fiqh Muamalat*, Amzah, Jakarta, 2015.
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media Jakarta, 2001.
- Prodjodikoro, Wiryono, *Hukum Perdata tentang Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung: Jakarta, 1991.
- , *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung: Jakarta, 1973.
- Pasaribu, Chairuman, *Hukum Perjanjian Islam*, Sinar Grafika, Jakarta, 1999.
- Rahardjo Satjipto, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung: Angkasa, 1980.
- Ramli, Ahmad, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004.
- Sasongko Wahyu, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen (Bandar Lampung: Universitas Lampung)*, 2007.

- Sautunnida, Lia, *Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Kajian Menurut Buku III KUHPerdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008.
- Samsul Inosentius, *Perlindungan Konsumen*, Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Samekto, Adji, *Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Semarang: Indepth Publishing, 2013.
- Setiawan R, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Cet. III, Putra Abadin, Bandung, 1999.
- Soekanto, Soerjono, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*, UI-Press, Jakarta, 1983.
- Sjahputra, Iman, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, PT. Alumni, Bandung, 2010.
- Subekti, R, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Suhendi Hendi, *Fiqih Muamalah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Tri Siwi Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Triwulan, Titik, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.
- Wignjosobroto, Soetandyo, *Hukum: Paradigma, Konsep dan Metode*, Kumpulan Bahan Kuliah dalam Teori-teori Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2008.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2012.

Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Lain-lain :

- Ahmad M. Ramli, *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis, Jakarta, 2000.
- Andreas Viklund, *E-commerce: Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman menggunakan E-commerce*, Jurnal Manajemen SDM, Volume 2 Nomor 3, 2009.
- Ariq Rahman Halim, *Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Produk Endorsement Influencer/Selebgram Melalui Media Instagram*, Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 7, Semarang, 2022.
- Nuriadin, Ade, *Jurnal Sejarah Perkembangan dan Implikasi Internet pada Media Massa dan Kehidupan Masyarakat*, Volume 1 No.1, Oktober 2021.
- Dicki Yulian, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Batching Plant di PT Manunggal Jaya Beton Semarang*, Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 5, Semarang, 2021.
- Endi Suhadi, *Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Di Kaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 2, No. 7, 2021.
- Fathul Karim, *Perlindungan Konsumen Dengan Ketidaksesuaian Harga Dalam Promosi Dsikon Secara Online Dengan Harga Sesungguhnya*, Jurnal Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 2, Semarang, 2019.
- Kharisma Hidayah, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online (E-Commerce)*, Jurnal Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU), Semarang, 2022.
- Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone Institute Limited, London.
- Rahadi Bintoro, *Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 10 No. 2, 2010.
- Sukarmi, *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Secara Online*, Jurnal Hukum Unissula Vol. 35 No.1, Semarang, 2019.
- Soelistyandari, *Perlindungan Hukum Nasabah Korban Pembobolan Rekening*, Jurnal Gagasan Hukum, 2007.

Mashan, Zamzam, *Pengaturan Alih Daya dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Ditinjau Dari Asas Keseimbangan Berdasarkan Perspektif Pembangunan Ekonomi Indonesia Sebagai Negara Berkembang*, Tesis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2016.

Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary* (St. Paul, Minnesota: West Publishing), 2004, h. 335.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2001.

