

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)**

TESIS



Oleh:

NAMA : Wahyu Manja

N.I.M : 20302200332

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (*E-COMMERCE*)**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Hukum**



Oleh:

**NAMA : Wahyu Manja
N.I.M : 20302200332
KONSENTRASI : HUKUM EKONOMI BISNIS**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)**

Diajukan Untuk Penyusunan Tesis
Program Magister Hukum

Oleh:

Nama : **WAHYU MANJA**
NIM : 20302200332
Konsentrasi : Hukum Pidana

Disetujui oleh:
Pembimbing
Tanggal,

Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt.,

M.Hum.

NIDN: 06-0503-6205

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Hukum
UNISSULA

D.H. Jiwade Hafidz, S.H., M.H.

NIDN : 06-2004-6701

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 28 November 2024
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji
Ketua,
Tanggal,

Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H.
NIDN : 06-0707-7601

Anggota

Anggota,

Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt.,
M.Hum.
NIDN: 06-0503-6205

Dr. R. Suglharto, S.H., M.H.
NIDN : 06-0206-6103

Mengetahui

Dekan
Fakultas Hukum
UNISSULA

Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.
NIDN : 06-2004-6701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WAHYU MANJA

NIM : 20302200332

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)

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,.....November 2024

Yang menyatakan,

(WAHYU MANJA)

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WAHYU MANJA

NIM : 20302200332

Program Studi : MAGISTER HUKUM

Fakultas : FAKULTAS HUKUM

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

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)

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,.....November 2024

Yang menyatakan,

(WAHYU MANJA)

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”

– Abu Hamid Al Ghazali.

PERSEMBAHAN:

Tesis ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta.
- ❖ Almamaterku “Fakultas Hukum Unissula” yang telah membekaliku ilmu pengetahuan selama menjalani masa perkuliahan.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum Wr Wb

Alhamdulillahillabillalamin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum / tesis yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)”**.

Penulisan hukum ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum (S2) Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Nabi Muhammad SAW, yang kita nantikan syafaatnya di yaumul kelak nanti, Amin.

Tanpa beribu motivasi, kesabaran, keikhlasan, kerja keras, dan tentunya do'a dari kedua orang tua, tidak mungkin penulis dapat untuk menjalani tahapan di bangku perkuliahan tepatnya di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang selama kurang lebih 1,5 (satu setengah) tahun lamanya.

Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan tesis ini, yakni kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto.,S.H.,S.E.,Akt.,M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang,

2. Bapak Dr. H. Jawade Hafidzh.,S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang,
3. Ibu Dr. Hj. Widayati.,S.H., M.H, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang,
4. Bapak Dr. Denny Suwondo.,S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang,
5. Bapak Dr. Andri Winjaya Laksana, S.H., M.H, selaku Kepala Program Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang,
6. Dr. Arpangi, S.H., M.H, selaku Sekretaris Program Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang,
7. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan ini dari awal hingga akhir,
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah mendidik dan mengarahkan penulis selama duduk di bangku perkuliahan, dan seluruh staff perpustakaan, staff administrasi bagian Pendidikan yang membantu dalam penyusunan penulisan hukum ini,
9. Kedua orangtuaku, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'a yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan dari awal hingga akhir perkuliahan di S2 ini,
10. Almamaterku "Fakultas Hukum Unissula" yang telah membekaliku ilmu pengetahuan selama menjalani masa perkuliahan,

11. Pihak- pihak lain yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis memberikan saran dalam menyusun penulisan hukum ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas bantuan dan kebaikan kepada penulis sehingga dapat menjalani tahapan-tahapan yang luar biasa di bangku perkuliahan ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari pihak manapun demi kesempurnaan tesis ini agar lebih bermanfaat bagi pembaca, dan untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan ini maka saya selaku penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca penulisan tesis ini, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, November 2024



Wahyu Manja

ABSTRAK

Kemajuan teknologi menjadikan segala kegiatan perekonomian menjadi mudah dilakukan tanpa bertatap muka seperti halnya melakukan transaksi jual beli melalui online (*e-commerce*). Namun, dibalik segi positif tersebut, tentunya terdapat hal negative yang seringkali menimbulkan permasalahan seperti halnya sering kali pelaku usaha merugikan konsumen dan tidak memberikan hak yang seharusnya didapat oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji, dan menganalisis perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*), tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*), serta hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) jika terjadi suatu permasalahan dan cara mengatasinya.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis Normatif. Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum testier.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) tercantum pada Pasal 12 ayat 3 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tak hanya itu, dalam melakukan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Bab VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) yakni Kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang, proses jual beli pelaku usaha dan konsumen hanya didasarkan oleh asas kepercayaan, masih banyak pelaku usaha dan konsumen yang melanggar hak masing-masing pihak serta kurangnya kesadaran hukum dari semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Namun, untuk mengatasi hambatan tersebut dilakukan upaya yakni dengan Para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya semaksimal mungkin dengan menggunakan prinsip ekonomi, pelaku usaha dan konsumen harus lebih berhati-hati jika hanya menggunakan asas kepercayaan, konsumen dapat memperjuangkan haknya dengan melaporkannya pada instansi hukum yang disediakan oleh negara serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak sebagai penjual atau pelaku usaha serta sebagai konsumen.

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

ABSTRACT

Technological advances make all economic activities easy to do without face-to-face meetings, such as conducting online buying and selling transactions (e-commerce). However, behind these positive aspects, of course there are negative things that often cause problems, such as business actors often harming consumers and not providing the rights that consumers should receive. This study aims to determine, examine, and analyze legal protection for consumer rights in online buying and selling transactions (e-commerce), the responsibilities of the parties in online buying and selling transactions (e-commerce), and obstacles in legal protection for consumer rights in online buying and selling transactions (e-commerce) if a problem occurs and how to overcome it.

The approach method used in this study is Normative juridical. The specifications of this study are descriptive analytical. The data sources used are secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and testier legal materials.

Based on the research results, it can be concluded that legal protection of consumer rights in online buying and selling transactions (e-commerce) is guided by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. The responsibilities of the parties in online buying and selling transactions (e-commerce) are stated in Article 12 paragraph 3 of the Law concerning Information and Electronic Transactions. Not only that, in carrying out the responsibilities of business actors as regulated in Chapter VI of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, precisely in Articles 19 to 28. Obstacles in legal protection of consumer rights in online buying and selling transactions (e-commerce) namely the position between business actors and consumers is not balanced, the buying and selling process of business actors and consumers is only based on the principle of trust, there are still many business actors and consumers who violate the rights of each party and the lack of legal awareness of all parties related to the implementation of consumer protection. However, to overcome these obstacles, efforts are made, namely by business actors in running their businesses as much as possible using economic principles, business actors and consumers must be more careful if they only use the principle of trust, consumers can fight for their rights by reporting them to legal institutions provided by the state and providing socialization to the public regarding the importance of knowing the rights and obligations of each party as a seller or business actor and as a consumer.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Buying and Selling, E-Commerce

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK..	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Konseptual	11
F. Kerangka Teoritis	16
G. Metode Penelitian.....	22
H. Sistematika Penulisan	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	28
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	28
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	31
3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum.....	35
B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	36
1. Pengertian Konsemen.....	36
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	37
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	38

4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	41
C. Tinjauan Umum tentang Jual Beli	45
1. Pengertian Jual Beli.....	45
2. Dasar Hukum Jual Beli.....	47
3. Syarat-Syarat Sah Jual Beli	48
4. Hak & Kewajiban dalam Jual Beli	52
5. Perlindungan Hukum Dalam Jual Beli	56
D. Tinjauan Umum tentang Transaksi Jual Beli Melalui Online (e-commerce)	57
1. Pengertian Transaksi	57
2. Pengertian Jual Beli Online.....	58
3. Unsur-Unsur Jual Beli Online	60
4. Dasar Hukum Jual Beli Online.....	61
E. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hak Konsumen Berdasarkan Prespektif Islam	62
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (<i>E-Commerce</i>)	66
B. Tanggung Jawab Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli Online (<i>E-Commerce</i>).....	88
C. Hambatan dalam Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (<i>E-Commerce</i>) Apabila Terjadi Suatu Permasalahan Serta Cara Mengatasinya	96
BAB IV PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara hukum sebagaimana dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹ Indonesia sebagai negara hukum memiliki kewajiban untuk memenuhi salah satu hak warga negaranya sebagaimana dijelaskan dalam Batang Tubuh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 D ayat (1) yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum“. Pemenuhan salah satu hak warga negara tersebut yang diperlukan seiring dengan kemajuan perkembangan zaman yang semakin maju.

Perkembangan dalam era globalisasi saat ini memberikan kemudahan dari segala bentuk kegiatan. Globalisasi adalah suatu proses masuknya ke ruang lingkup dunia dengan tujuan agar umat manusia mampu memenuhi kebutuhannya dengan segala kemudahan di dapat yang kemudian berpengaruh pada perubahan berbagai aspek kehidupan dalam masyarakat. Di era globalisasi saat ini, perkembangan industri komunikasi dan informasi sangat pesat dan laju pembangunan disegala bidang. Hal ini membutuhkan

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Bab I, Pasal 1 Ayat 3

pergerakan manusia yang cepat, efisien dan sederhana agar semua kebutuhan segera terpenuhi.

Melihat fenomena tersebut, yaitu kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi pendorong produktivitas dan efisiensi produsen barang atau jasa yang diproduksinya untuk mencapai tujuan komersialnya, maka keberadaan perlindungan hukum bagi konsumen dianggap sangat penting. Bagaimanapun, berjuang untuk produktivitas dan efisiensi, dampaknya pada akhirnya ditanggung secara langsung atau tidak langsung oleh konsumen.²

Dampak negatif juga muncul dari dampak penggunaan media internet di masyarakat saat ini. Banyak jenis kejahatan yang lebih mudah dilakukan melalui media online, yaitu *cybercrime*, kejahatan yang menggunakan internet sebagai alat, atau kejahatan di dunia maya, seperti tindakan yang disengaja dan melawan hukum yang bertujuan untuk mendapatkan kartu kredit atau kartu kredit untuk diri sendiri atau orang lain secara elektronik. . pembayaran oleh orang lain dalam hal elektronik.

Melakukan bisnis di Internet membawa serta konsekuensi baru dan berbeda. Dari sisi kepentingan finansial, kehadiran teknologi komputer dan internet telah melahirkan langkah-langkah yang nyata efektif, sedangkan dalam dunia hukum, kemajuan teknologi komputer dan internet telah memberikan kontribusi terhadap munculnya fenomena hukum baru.

² Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, 2000, hlm 33.

Kemudahan yang ditawarkan internet terbukti dengan sendirinya jika transaksi jual beli yang biasa ditiadakan. Saat ini, pemrosesan pembayaran melalui Internet lebih disukai untuk kenyamanan. Berdagang melalui sistem elektronik khususnya internet menjanjikan banyak keuntungan, namun di saat yang sama juga dapat menimbulkan beberapa kerugian.³

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektroniklainnya.⁴

Dengan diberlakukannya peraturan di atas, dapat diartikan bahwa negara mendukung jual beli melalui media online. Pemerintah mengatakan bahwa perkembangan teknologi merupakan peluang untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi Indonesia. Perkembangan globalisasi yang begitu pesat membuat pemerintah harus terus berkembang mengikuti zaman.

Keberadaan *e-commerce* membawa kemajuan luar biasa bagi konsumen, karena mereka tidak perlu lagi keluar rumah untuk berbelanja karena pilihan barang dan jasa yang beragam serta harga yang relatif murah. Ini merupakan tantangan positif dan tantangan negatif. Hal ini dinilai positif karena kondisi ini dapat memberikan keuntungan bagi konsumen yaitu bebas memilih barang dan jasa yang diinginkan. Konsumen bebas menentukan jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai dengan kebutuhannya. Keadaan ini

³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta, 2000, hlm 342.

⁴ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi, Pasal 1 butir ke 2.

disebut negatif karena melemahkan posisi konsumen dibandingkan pelaku ekonomi sehingga menimbulkan kekecewaan dan kerugian.⁵

Meskipun banyak manfaat yang dirasakan masyarakat sejak *e-commerce*, masalah juga muncul. Interaksi dalam *e-commerce* adalah tentang jual beli dengan cara yang praktis dan cerdas. Akibatnya, pembeli sering lupa bahwa transaksi *e-commerce* bukannya tanpa risiko dan kerugian. Berdasarkan penjelasan Ketentuan Umum Pasal 1 yang tepatnya pada angka ke 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, ditegaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dapat dilakukan oleh komputer dan jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Tolak ukur perjanjian agar dapat dinyatakan sah oleh hukum yaitu dengan memenuhi syarat sah perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata sebagai instrumen penguji keabsahan kontrak yang dibuat oleh para pihak lainnya.⁶ Oleh karena itu, seluruh bentuk perjanjian yang dibuat secara online memiliki kekuatan hukum berlaku dan mengikat para pihak dalam perjanjian.⁷

Perlindungan konsumen merupakan tonggak perkembangan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen di Indonesia. Diketahui bahwa undang-undang ini bukanlah yang pertama dan juga bukan yang terakhir,

⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Yogyakarta, Visi Media, 2008, hlm 3.

⁶ Agus Yudha Hernako, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam kontrak Perjanjian*, Jakarta, Kencana Prenadamedia Group, 2010, hlm. 157.

⁷ Adistie Arista Putri, Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Online di Situs Heavenlight.co, *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung*, April 2019.

karena di masa lalu telah ada beberapa bentuk konsumsi yang disebarakan melalui beberapa peraturan perundang-undangan.⁸ Pentingnya perlindungan konsumen akan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggungjawab dalam melakukan usaha.⁹

Tujuan hukum Perlindungan Konsumen adalah untuk memperkuat martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung akan mendorong produsen untuk menjalankan operasi dengan penuh tanggung jawab. Untuk mewujudkan harapan tersebut, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, termasuk persyaratan lainnya: Undang-undang perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen dan produsen. Oleh karena itu, penting tidak hanya untuk meminta pertanggungjawaban produsen, tetapi juga untuk melindungi hak-hak mereka terhadap perusahaan yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.¹⁰

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengupayakan agar masyarakat baik pelaku usaha maupun konsumen dalam kegiatan pemenuhan kehidupannya akan menjaga keseimbangan dalam pemenuhan hak dan kewajiban. Pemerintah melalui Undang-Undang ini berupaya mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling

⁸ Rizkita dan Sinarianda, Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online, *Judiciary Jurnal Hukum Dan Keadilan*, Vol 13 No.1, 2024.

⁹ Puteri, dkk, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 3 No 1, Juli 2021.

¹⁰ Edy Purwito, Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarda Di Kta Surabaya, *Dekrit (Jurnal Magister Ilmu Hukum)*, Vol 13 No 1, 2023.

berkaitan satu dengan yang lain. Dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat luas dapat tercapai.¹¹

Perlindungan hukum yang utama bagi konsumen adalah Undang-undang Pokok Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya melindungi hak-hak konsumen dari tindakan sewenang-wenang pelaku ekonomi, tetapi juga menciptakan lingkungan usaha yang sehat dan mendorong pelaku ekonomi untuk menghasilkan produk dan barang yang berkualitas tinggi.¹²

Seperti contoh kasus yang terjadi bahwa karakteristik *e-commerce* seperti ini konsumen akan menghadapi berbagai persoalan hukum dan peraturan perlindungan hukum bagi konsumen yang ada sekarang belum mampu melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Permasalahan yang timbul dalam gugatan nomor 183/Pdt.G/2018/PN.Mdn adalah berawal dari pembelian Macbook oleh pembeli dalam hal ini adalah Penggugat terhadap Toko ELIPA Store sebagai e-merchant melalui platform Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran awal dan memang tidak sesuai dengan harga yang tertera dalam invoice yang dikeluarkan oleh Tokopedia, namun dikarenakan adanya ketentuan oleh Tokopedia dimana jika terdapat kurang bayar atas pembayaran yang dilakukan, maka pembeli dapat melakukan transaksi kembali dengan membayar kekurangan tersebut sesuai

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika: Jakarta, 2014, hlm 1.

¹² Happy Susanto, *Op.Cit*, hlm 4.

dengan selisih dari pembayaran dari dana awal terhadap harga resmi suatu barang yang dibeli. Pembeli sudah melakukan sesuai dengan ketentuan dari Tokopedia, namun pembayaran kedua yang dilakukan oleh pembeli dikembalikan oleh Tokopedia dan pembayaran awal yang ditransfer oleh pembeli kepada pihak Tokopedia justru dicairkan kepada pihak lain bukan penjual yang sebelumnya dituju oleh pembeli. Hal ini mengakibatkan kerugian terhadap pembeli atas kelalaian dari pihak Tokopedia, maka pembeli mengajukan gugatan ganti kerugian melalui Pengadilan Negeri Medan dengan nomor perkara 183 Perdata Gugatan pada tahun 2018.¹³

Hubungan hukum yang tercipta melalui pembelian barang Studi kasus di atas terjalin antara pembeli dan penjual dan Tokopedia. Namun diasumsikan bahwa pembeli tidak berhak untuk membeli barang tersebut karena pembayaran pertama tidak dibayarkan kepada penjual Tokopedia. Kemudian sistem Tokopedia juga tidak bisa Periksa pembayaran lain yang dilakukan oleh pembeli dan kembalikan dana kepada pembeli. Jika Anda sedikit memperhatikan kasus ini, jelaslah pedagangnya, ELIPA STORE, tidak mempunyai hubungan hukum dengan pembeli tetapi sebenarnya pembeli menghubungi penjual dan yang terakhir menyetujui harga yang ditawarkan oleh ELIPA Store sebagai penjual internal Marketplace Tokopedia, bahkan harga disepakati antara pembeli dan penjual adalah selisih harga komoditi

¹³ Warsifah dan David Gurion Napitupulu, *Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Melalui Electronic Commerce (Studi Kasus Putusan Pengadilan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN.Mdn)*, Iblam law review, Vol 2 No 2022, Hlm.183.

yang ditentukan oleh Tokopedia. Tentu saja Ini adalah kejadian di luar Ketentuan Layanan Tokopedia.¹⁴

Salah satu contoh kasus diatas menunjukkan bahwasanya ketidaksesuaian spesifikasi yang diterima oleh pihak pembeli dalam hal ini konsumen dengan pelaku usaha justru menimbulkan beberapa hal yang merugikan bagi konsumen, padahal perlu dipahami bersama bilamana seharusnya pembeli sebagai konsumen juga layak untuk mendapatkan hak-haknya sebagaimana hak konsumen dalam transaksi jual beli dalam hal ini online (*e-commerce*).

Dari hal tersebut diatas, juga menunjukkan bahwasanya terkadang transaksi jual beli online terdapat pihak yang dirugikan terutama konsumen. Sehingga dalam hal tersebut mengeluarkan hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Namun, juga tidak sedikit masyarakat Indonesia yang justru belum mengetahui apa saja pentingnya dari hukum perlindungan konsumen, terutamanya dalam transaksi jual beli.¹⁵

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan menjadi daya tarik tersendiri bagi penulis untuk mengkaji mengenai bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya bagi konsumen dalam transaksi jual beli online terlebih ditinjau dari hukum positif, yang mana dalam dengan melakukan penelitian, penulis melakukan penulisan tesis yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (*E-COMMERCE*)”**.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Puteri dkk, *Op.Cit.*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*)?
2. Bagaimanakah tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*)?
3. Apa saja hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) apabila terjadi suatu permasalahan serta cara mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*).
2. Untuk mengetahui tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*).
3. Untuk mengetahui hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) apabila terjadi suatu permasalahan serta cara mengatasinya.

D. Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian yang telah disebut di atas, manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penelitian ilmu hukum mengenai perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*), mengenai tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*), serta mengenai hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) apabila terjadi suatu permasalahan serta cara mengatasinya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, pencerahan, pengetahuan atau informasi kepada masyarakat tentang pentingnya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*).

b. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi literatur atau sumber bacaan bagi mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan tentang pentingnya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) serta dapat dijadikan sebagai acuan

bagi mahasiswa dalam melaksanakan penelitian yang serupa dengan kajian-kajian berikutnya yang lebih mendalam.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian merupakan suatu keterkaitan antara konsep satu dengan konsep dengan konsep yang lainnya dari suatu problematika dasar yang akan diteliti.¹⁶ Dengan demikian untuk memberikan gambaran yang sistematis atas kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada.¹⁷ Secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dari dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. Kamus Besar Bahasa Indonesia juga mengartikan bahwa perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.¹⁸

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum merupakan berbagai macam dari upaya hukum yang diberikan oleh penegak hukum untuk

¹⁶ Siti Badriyah, “Kerangka Konseptual: Pengertian, Tujuan, dan Cara Membuat,” *Gramedia Blog*, https://www.gramedia.com/literasi/kerangka-konseptual/#google_vignette.

¹⁷ Hukum Online, “Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya,” <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-1t61a8a59ce8062/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.46 WIB.

¹⁸ *Ibid.*

memberikan suatu rasa aman, baik secara pikiran maupun secara fisik dari berbagai gangguan dan berbagai macam ancaman dari berbagai pihak yang dapat mempengaruhinya.¹⁹ Sedangkan menurut Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta sebuah bentuk pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari adanya kesewenang-wenangan.²⁰ Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²¹

2. Hak

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hak adalah bentuk dari kebenaran, kepemilikan, kewenangan, kekuasaan, derajat, dan wewenang menurut hukum.²² K. Bertens berpendapat bahwa pada periode klasik Yunani, istilah “hak” berasal dari kata Latin “*ius-iuris*,” yang merujuk pada konsep hukum dalam pengertian objektif di zaman Romawi kuno. Konsep ini memiliki kaitan yang erat dengan seluruh perangkat peraturan yang menata kehidupan masyarakat untuk kepentingan bersama. Kemudian, ia berpendapat bahwasanya pembatasan-pembatasan sosial,

¹⁹ CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989, hlm 102.

²⁰ Hukum Online, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.54 WIB.

²¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya, 2014, hlm 74.

²² CNN Indonesia, Hak dan Kewajiban: Pengertian, Perbedaan beserta Contohnya, <https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20221101131423-569-867991/hak-dan-kewajiban-pengertian-perbedaan-beserta-contohnya>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 19.04 WIB.

etis, dan legal dianggap sebagai komponen-komponen yang mendorong adanya pembentukan hak. Hak sendiri diinterpretasikan sebagai entitas yang subjektif dan manifestasi pengakuan terhadap individu yang telah memenuhi kewajiban mereka, sehingga dalam hal tersebut setiap orang berhak atas pengakuan hak-hak mereka.²³

Menurut Pendapat Prof. Dr. Notonegoro hak adalah kekuasaan atau kemampuan seseorang untuk melakukan macam-macam kegiatan seperti hak untuk menerima, melakukan, dan memiliki sesuatu. Hak yang diberikan kepada suatu individu tersebut tidak akan pernah bisa dibagi atau dialihkan kepada individu lain, sehingga hal tersebut yang dapat menjadikan kenapa setiap orang memiliki hak yang berbeda-beda sesuai dengan bagiannya.²⁴

3. Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).²⁵ Aziz Nasution mengartikan konsumen sebagai setiap orang yang memperoleh barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan tertentu.²⁶

Sri Handayani, konsumen adalah seseorang maupun organisasi yang membeli atau menggunakan suatu barang/jasa dari produsen.

²³ K. Bertens, *Etika Seri Filsafat Atmajaya*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007, hlm 176-177.

²⁴ Lukman Hakim, Membangun Paradigma Hukum HAM Indonesia Berbasis Kewajiban Asasi Manusia, *Jurnal Konstitusi*, Vol 18 N. 4, Desember 2021.

²⁵ <https://kbbi.web.id/konsumen>, Diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 20.00 WIB.

²⁶ <https://mediaindonesia.com/humaniora/560423/pengertian-konsumen-dan-cara-mengenali-perilaku>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 20.17 WIB.

Sedangkan menurut Philip Kotler berpendapat bahwa konsumen adalah setiap individu atau rumah tangga yang memberi atau mendapatkan barang/jasa untuk konsumsi pribadi.²⁷

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwasanya konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁸

4. Transaksi

Transaksi adalah kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar sama-sama suka atau atas dasar suatu ketentuan hukum atau syariah yang berlaku.²⁹

Menurut Slamet Wiyono, transaksi merupakan suatu kejadian yang melibatkan setidaknya yakni dua pihak dalam perekonomian atau keuangan. Dalam hal ini kedua belah pihak akan melakukan aktivitas ekonomi secara sadar atau sukarela seperti pinjam meminjam, pertukaran barang dan jasa, atau bergabung dengan serikat perusahaan.³⁰

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

²⁹ Sunarto Zulkifli, *Dasar-Dasar Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm 10.

³⁰ Yanuardin, *Sistem Transaksi Dan Keuangan Islam*, Bandung: Widina Media Utama, 2024, hlm 7.

5. Jual Beli

Jual beli menurut KUHPer Pasal 1457 adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Barang yang menjadi obyek perjanjian jual beli harus cukup tertentu, setidaknya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat ia akan diserahkan hak miliknya kepada si pembeli.

Jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar barang atau benda yang mempunyai nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah disepakati dan dibenarkan syara.³¹

6. Online (*e-commerce*)

Istilah transaksi *online (E-Commerce)* sampai saat ini belum ada satu pengertian yang seragam.³² *Electronic Commerce* atau *e-commerce* adalah segala kegiatan jual beli atau transaksi yang dilakukan menggunakan sarana media elektronik (internet).³³ *E-commerce* adalah dalam satu *website* menyediakan atau dapat melakukan Transaksi secara online atau juga bisa merupakan suatu carabelanja atau berdagang secara online yang memanfaatkan fasilitas internet dimana terdapat

³¹ Hengki Firnando dan Nara Purnama Wari, Jual Beli Cash Kredit Pada Penyelenggara Acara Hajatan Ditinjau Dari Prespektif Hukum Islam, *Falah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vov 4 No 1, 2023.

³² Dedi Riwandi, Transaksi Online (*E-Commerce*): Peluang Dan Tantangan Davam Prespektif Ekonomi Islam, *Jurnal Econetica*, Vol 1 No 1, Mei 2019.

³³ Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Memanfaatkan *E-Commerce* dengan benar, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palembang/baca-artikel/15814/Memanfaatkan-E-Commerce-Dengan-Benar.html>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 20.55 WIB.

website yang dapat menyediakan layanan *get and deliver*. *E-commerce* akan merubah semua kegiatan marketing dan juga sekaligus memangkas biaya-biaya oprasional untuk kegiatan *tranding* (perdagangan). *E-commerce* adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan transaksi online yang berlangsung melalui internet atau jaringan elektronik lainnya.³⁴

F. Kerangka Teoritis

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada.³⁵ Secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dari dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. Kamus Besar Bahasa Indonesia juga mengartikan bahwa perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.³⁶

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum merupakan berbagai macam dari upaya hukum yang diberikan oleh penegak hukum untuk memberikan suatu rasa aman, baik secara pikiran maupun secara fisik dari

³⁴ Gramedia Blog, Pengertian *E-Commerce* : Jenis, Contoh, dan Manfaat, <https://www.gramedia.com/literasi/ecommerce/?srsltid=AfmBOoo8LhCeEhq3hOC9nLXa9MSXf1APxeW0vKYP7LuHEZzh1Zn8uUMD>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 21.19 WIB.

³⁵ Hukum Online, Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.46 WIB.

³⁶ *Ibid.*

berbagai gangguan dan berbagai macam ancaman dari berbagai pihak yang dapat mempengaruhinya.³⁷ Sedangkan menurut Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta sebuah bentuk pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari adanya kesewenang-wenangan.³⁸ Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³⁹

Menurut Sudikno Mertokusumo perlindungan hukum dalam arti sempit yaitu sesuatu yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif, serta dalam bentuk yang tertulis maupun tidak tertulis. Dalam pengertian yang lain, perlindungan hukum sendiri diartikan sebagai refleksi dari adanya peran hukum dalam menciptakan perdamaian bagi berbagai pihak baik kepentingan individu dalam masyarakat, sehingga menciptakan harmoni dan keseimbangan kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Perlindungan hukum dalam konteks yang lebih luas mencakup semua

³⁷ CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989, hlm 102.

³⁸ Hukum Online, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.54 WIB.

³⁹ Satjipto Rahardjo, *Op.Cit.*

ciptaan Tuhan, serta dimanfaatkan bersama dalam upaya menciptakan kehidupan yang adil dan harmonis sesuai apa yang diharapkan.⁴⁰

Perlindungan hukum adalah suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan kesewenangan oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum berlaku, dengan tujuan untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan setiap manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁴¹

Berdasarkan dengan uraian tersebut diatas, dapat diketahui bahwasanya perlindungan hukum adalah segala bentuk cara pengayoman terhadap harkat dan martabat setiap manusia untuk pengakuan terhadap adanya hak asasi manusia di bidang hukum khususnya.

2. Teori Sistem Hukum

Hukum juga dipandang sebagai suatu sistem, maka untuk dapat memahaminya perlu menggunakan pendekatan sistem. Sistem hukum sendiri tidak hanya mengedepankan ciri-ciri lokal saja, melainkan mengakomodasi prinsip-prinsip umum yang dinaut oleh berbagai kalangan masyarakat Internasional. Berbagai pengertian hukum sebagai sistem antara lain dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman, yang mana merupakan ahli sosiologi hukum dari Stanford University, bahwa efektif tidaknya penegakan hukum tergantung pada sistem hukum yang mencakup tiga komponen atau sub-sistem, yaitu komponen struktur hukum

⁴⁰ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: liberty, 2003, hlm 90.

⁴¹ Soetiono, *Rule Of law (supremasi hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004, hlm. 3

(*Structure of law*), substansi hukum (*Substance of law*), dan budaya hukum (*legal culture*).⁴²

1) Komponen struktur hukum (*Structure of law*)

*“The structure of a system is its skeleton or framework; it is the permanent shape, the institutional body of the system, the though rigid nones that keep the process flowing within bounds... The structure of a legal system consists of elements of this kind: the number and size of courts; their jurisdiction (that is, what kind of cases they hear, and how and why); and modes of appeal from one court to another. Structure also means how the legislature is organized, how many members.., what a president can (legally) do or not do, what procedures the police department follows, and so on. Structure, in a way, is a kind of cross section of the legal system? A kind of still photograph, which freezes the action.”*⁴³

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan secara singkat bahwasanya struktur hukum berhubungan dengan kelembagaan atau penegak hukum dimana termasuk kinerjanya atau dapat dikatakan termasuk implementasi atau pelaksanaan hukumnya. Struktur sistem hukum terdiri dari unsur-unsur seperti ini: jumlah dan ukuran pengadilan; yuridiksi mereka (yaitu, kasus apa yang mereka dengar, dan bagaimana dan mengapa), dan cara-cara banding dari suatu pengadilan ke pengadilan lainnya. Struktur juga berarti bagaimana badan legislatif diorganisasikan, berapa banyak anggota yang duduk di Komisi Perdagangan Federal, apa yang dapat dilakukan atau tidak dilakukan oleh presiden, prosedur apa yang diikuti oleh departemen kepolisian, dan sebagainya.

⁴² Sudjana, Penerapan Sistem Hukum Menurut Lawrence W Friedman Terhadap Efektivitas Perlindungan Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2000.

⁴³ Lawrence W. Friedman, *American Law: An Introduction*. New York: W.W. Norton and Co, 1984, hlm 5.

Dimana dapat dikatakan bahwasanya struktur hukum juga dapat menentukan bisa atau tidaknya hukum itu dilaksanakan dengan sangat baik. Sebagaimana telah kita ketahui bersama bahwasanya struktur hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 meliputi Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan dan Badan Pelaksana Pidana. Nantinya beberapa struktur hukum tersebut memiliki masing-masing kewenangan yang berbeda dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dan tentunya terlepas dari pengaruh-pengaruh kekuasaan pemerintah maupun pengaruh-pengaruh lainnya yang akan memberikan dampak negatif terhadap pengimplementasian hukum yang baik dan tumbuh bahkan berkembang dalam suatu kehidupan masyarakat.

2) Komponen Substansi Hukum (*Substance of law*)

“The substance is composed of substantive rules and rules about how institutions should behave. By this is meant the actual rules, norm, and behavioral patterns of people inside the system ...the stress here is on living law, not just rules in law books.”⁴⁴

Berdasarkan pengertian diatas, dapat diartikan bahwasanya Substansi berarti aturan, norma, dan pola perilaku orang-orang di dalam sistem yang sebenarnya penekanannya adalah hukum hidup, bukan hanya peraturan dalam perundang-undangan. Substansi juga berarti suatu produk yang dihasilkan oleh orang yang ada dalam sistem hukum dimana mencakup suatu keputusan yang dikeluarkan, atau aturan baru

⁴⁴ Romli Atmasasmita, *Teori Hukum Integratif*, Yogyakarta; Genta Publishing, 2012, hlm 97.

yang mana telah disusun atau dirangkai. Substansi dalam konteks ini juga mencakup hukum yang hidup dalam masyarakat, bukan hanya sekedar ada dalam peraturan perundang-undangnya saja. Sehingga dalam hal ini dapat atau tidak dapatnya, bisa atau tidaknya suatu perbuatan dikenakan sebuah sanksi hukum apabila perbuatan itu telah mendapatkan pengaturannya dalam sebuah peraturan perundang-undangnya.

3) Komponen Budaya Hukum (*Legal Culture*)

Friedman mengartikannya sebagai sikap dari masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum, tentang keyakinan, nilai, gagasan, serta harapan masyarakat tentang hukum. Dimana kultur hukum adalah suasana pemikiran sosial dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum itu akan digunakan, dihindari, atau disalahgunakan. Budaya hukum pasti sangat erat kaitannya dengan kesadaran hukum masyarakat. Karena semakin tinggi kesadaran hukum masyarakat maka akan menciptakan budaya hukum yang baik dan dapat merubah pola pikir masyarakat mengenai hukum selama ini.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya sistem hukum menurut Friedman tersebut dari ketiga komponen dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengukur sebagaimana proses penegakan hukum yang baik. Baik dari sisi substansi hukum yang telah dibuat, struktur kelembagaan hukum yang ada, bahkan dari kultur hukum yang seiring berjalannya berkembang di kehidupan masyarakat. Jadi dalam hal ini berfungsinya sebuah hukum yang

ada merupakan suatu pertanda bahwa hukum tersebut mampu mencapai tujuan hukum.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri atas :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.⁴⁵ Penelitian hukum normatif lebih menitikberatkan pada lingkup konsepsi hukum, asas hukum, dan kaidah hukum. Dapat disimpulkan bahwa penelitian hukum normatif adalah jenis metodologi penelitian hukum yang mendasarkan pada analisisnya yakni terhadap perundang-undangan yang berlaku dan berkesinambungan dengan permasalahan hukum yang menjadi tujuan penelitian.⁴⁶

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian dengan metode deskriptif analisis karena yang diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian dan pendekatan

⁴⁵ http://ferrykoto-pasca15.web.unair.ac.id/artikel_detail-154176-Pendidikan-Pengantar-Kuliah-Metode-Penelitian-Sosio-Legal.html.

⁴⁶ Hukum Online, Tiga Jenis Metodologi Untuk Penelitian Skripsi Jurusan Hukum, <https://www.hukumonline.com/berita/a/tiga-jenis-metodologi-untuk-penelitian-skripsi-jurusan-hukum-lt6458efc23524f/>, diakses pada 30 Oktober 2024 pukul 08.01 WIB.

konseptual yakni mengkaji pandangan-pandangan doktrin hukum yang berkembang didalam ilmu hukum.⁴⁷

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dapat dilihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka jenis data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Penelitian ini menitikberatkan pada data sekunder. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber pada data sekunder, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Undang-Undang Dasar Republik Negara Indonesia Tahun 1945.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*burgelijk wetboek*).
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- 5) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 6) Peraturan Perundang-Undangan lainnya yang berkaitan dengan materi penelitian.

⁴⁷ Johny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normative* (Malang: Bayu Media Publishing, 2007), Hlm 300.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.⁴⁸ Bahan hukum yang bersifat tidak memikat yang berasal dari buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu serta pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi.⁴⁹ Terdiri dari buku, jurnal penelitian, pendapat para ahli dan lainnya. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah berupa buku-buku yang dirujuk secara relevan, hasil karya tulis ilmiah, pendapat para ahli dan berbagai makalah yang berkaitan.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berupa kamus umum, kamus Bahasa, artikel, kamus hukum dan internet contohnya yang terdiri dari Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Hukum (*Law Dictionary*), Rangkuman Istilah dan Penegertian Dalam Hukum, Website dan lain-lain.⁵⁰

4. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yakni sebagai berikut:

⁴⁸ Johnny Ibrahim, *Teori Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya:Bayumedia, 2008, hlm.29

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ *Ibid.*

a. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang utama digunakan dalam studi Pustaka adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai buku kepustakaan, peraturan perundang-undangan, maupun pendapat para pakar hukum dengan cara dipelajari sebagaimana yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Studi Pustaka (*library research*) yaitu metode dengan pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut.⁵¹

b. Studi Dokumen

Metode pengumpulan data kualitatif dengan mengkaji dan menganalisis dokumen yang dihasilkan oleh subjek data itu sendiri atau orang lain tentang subjek tersebut. Data dalam studi dokumen dikumpulkan dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik dan hasil yang dilaporkan berupa analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.⁵²

5. Metode Analisis Data

Metode analisis ini adalah dari data yang telah diperoleh penulis kemudian melakukan analisis data dengan cara analisis data kualitatif. Maksud utama analisis adalah mengetahui makna yang dikandung oleh

⁵¹ Miza Nina Adlini, dkk, Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka, *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, Vol 6 No 1, 2022.

⁵² Hysa Ardiyanto & Syarief Fajaruddin, Tinjauan atas artikel penelitian dan pengembangan Pendidikan di Jurnal Keolahragaan, *Jurnal Keolahragaan*, Vol 7 No 1, 2019.

istilah yang digunakan dalam aturan perundang-undangan secara konseptual pada penerapan praktik dan putusan-putusan hukum.²² Kualitatif artinya menguraikan data secara sistematis dalam bentuk teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif, sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data²³.

Penarikan kesimpulan sebagai jawaban masalah penelitiannya dilakukan dengan cara deduktif, yaitu menggunakan kaidah hukum dalam Undang-undang kesimpulan mengenai perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*).

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan penulisan tesis ini, maka secara garis besar dapat digambarkan sistematika tesis ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini berisi pendahuluan penyusunan Tesis yang terdiri dari latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Kerangka Teoritis, Metode Penelitian, Serta Sistematika Penulisan Tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini berisi tentang Tinjauan umum tentang Perlindungan Hukum, tinjauan umum tentang Perlindungan Konsumen, , tinjauan umum tentang Jual Beli, tinjauan umum tentang Transaksi Jual beli melalui Online (*e-commerce*), tinjauan umum tentang perlindungan hak konsumen berdasarkan prespektif Islam.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*), terkait dengan tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) serta terkait dengan hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) apabila terjadi suatu permasalahan serta cara mengatasinya.

BAB IV PENUTUP, Bab ini berisi kesimpulan, saran yang didapat dari hasil penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan arti perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Makna dari perlindungan ditinjau dari segi kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan dan cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.⁵³

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada.⁵⁴ Secara terminologi, perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dari dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. Kamus Besar Bahasa Indonesia juga mengartikan bahwa perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.⁵⁵

⁵³ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, Cet. 1, 1988, Jakarta: Balai Pustaka, hlm 595.

⁵⁴ Hukum Online, Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.46 WIB.

⁵⁵ *Ibid.*

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum merupakan berbagai macam dari upaya hukum yang diberikan oleh penegak hukum untuk memberikan suatu rasa aman, baik secara pikiran maupun secara fisik dari berbagai gangguan dan berbagai macam ancaman dari berbagai pihak yang dapat mempengaruhinya.⁵⁶ Sedangkan menurut Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta sebuah bentuk pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari adanya kesewenang-wenangan.⁵⁷ Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁵⁸

Perlindungan hukum menurut Soekanto pada dasarnya merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum. Soekanto juga menerangkan bahwa selain peran penegak hukum, ada lima lain yang mempengaruhi proses penegakan hukum dan perlindungannya yakni sebagai berikut:⁵⁹

- 1) Faktor undang-undang, yakni peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa yang sah.

⁵⁶ CST Kansil, *loc.it*, hlm 102.

⁵⁷ Hukum Online, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.54 WIB.

⁵⁸ Satjipto Rahardjo, *loc.it*, hlm 74.

⁵⁹ Hukum Online, *Op.Cit*

- 2) Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang terlibat dalam penegakan hukum, baik langsung dan tidak langsung.
- 3) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, seperti sumber daya manusia yang terampil atau alat-alat yang memadai.
- 4) Faktor masyarakat, yakni lingkungan tempat hukum berlaku dan diterapkan. Penerimaan dalam masyarakat akan hukum yang berlaku diyakini sebagai kunci kedamaian.
- 5) Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum. Fungsi perlindungan hukum menurut Setiono adalah untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁶⁰

Perlindungan hukum sendiri berpedoman pada upaya dan mekanisme yang ada dalam sistem hukum suatu negara untuk melindungi hak-hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok dalam kehidupan bermasyarakat. Tujuan utama dari perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa setiap orang pasti memiliki akses yang sama

⁶⁰ *Ibid.*

terhadap keadilan, mendapatkan perlakuan yang adil, dan dijamin hak-haknya oleh hukum sehingga pemerintah wajib melindunginya.⁶¹

2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum sendiri merupakan suatu gambaran dari bekerjanya suatu fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum baik dari keadilan, kemanfaatan bahkan kepastian hukum. Menurut Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dalam kehidupan bermasyarakat meliputi dua hal, yakni:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Subyek hukum pada perlindungan ini diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum suatu keputusan pemerintah disetujui.

Tujuan perlindungan hukum preventif adalah mencegah terjadinya suatu sengketa sebagaimana memiliki arti yang sangat besar bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk melakukannya dengan prinsip kehati-hatian dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Namun, di Indonesia Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

⁶¹ <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh/>, diakses pada 30 Oktober 2024 pukul 21.17 WIB.

b. Perlindungan Hukum Represif

Bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan kedalam proses penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.

Prinsip pertama terkait dengan perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah berfokus dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena lahirnya konsep-konsep tentang 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 sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁶²

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan

⁶² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya,1987,hlm. 1-2

yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:⁶³

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu sengketa atau pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif yang dimaksudkan yakni perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Salah satu fungsi hukum sebagaimana dikemukakan Soerjono Soekanto adalah sebagai mekanisme pengendalian sosial, yang mana merupakan fungsi yang telah direncanakan dan bersifat memaksa agar anggota masyarakat untuk mematuhi norma-norma hukum atau tata tertib hukum yang sedang berlaku. Bentuk dari pengendalian sosial ini diklasifikasikan menjadi dua, yakni upaya preventif dan upaya represif. Berikut penjelasan upaya preventif serta represif sebagai berikut:⁶⁴

a. Upaya Preventif

⁶³ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm 14

⁶⁴ Hukum Online, <https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif-1t63e0813b74769/?page=2>, diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 21.25 WIB.

Secara etimologi, kata preventif berasal dari bahasa latin *pravenire* yang artinya ‘antisipasi’ atau mencegah terjadinya sesuatu. Sehingga, upaya preventif adalah upaya pengendalian sosial dengan bentuk pencegahan terhadap adanya gangguan.

Nurdjana dalam *Sistem Hukum Pidana dan Bahaya Laten Korupsi* menerangkan bahwa tindakan atau upaya preventif adalah tindakan pencegahan agar tidak terjadi pelanggaran norma-norma yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, yaitu dengan mengusahakan agar faktor keinginan dan perbuatan tidak bertemu sehingga situasi keamanan dan ketertiban masyarakat tetap aman.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang termasuk upaya preventif adalah segala yang diupayakan untuk mencegah suatu hal terjadi. Dipandang dari konteks hukum, upaya preventif adalah upaya yang dilakukan untuk mencegah adanya pelanggaran hukum.⁶⁵

b. Upaya Represif

KBBI mengartikan upaya represif merupakan upaya yang memiliki sifat represi (menekan, mengekang, menahan, atau menindas; dan bersifat menyembuhkan. Jika diartikan secara keseluruhan, upaya represif memiliki tujuan untuk mengembalikan keseimbangan yang mengalami gangguan. Upaya preventif adalah upaya mencegah pelanggaran hukum. Sementara itu, upaya represif adalah upaya memulihkan gangguan.⁶⁶

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Ibid.*

Mengenai upaya represif lebih lanjut, Sartono Kartodirdjo dalam *Masyarakat dan Kelompok Sosial* mengklasifikasikan jenis-jenis tindakan represif yang mana terbagi atas:

- 1) Tindakan pribadi, contohnya masukan atau teguran dari tokoh masyarakat kepada seorang yang melanggar hukum.
- 2) Tindakan institusional, contohnya pengawasan dari institusi atau Lembaga yang memiliki kewenangan ataupun tidak.
- 3) Tindakan resmi, yakni tindakan yang dilakukan oleh lembaga resmi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 4) Tindakan Tidak Resmi, bentuk tindakan pengendalian yang dilakukan tanpa peraturan dan sanksi yang jelas, contohnya adalah sanksi sosial berupa pengucilan dari masyarakat setempat.⁶⁷

Pada dasarnya, hal dasar yang menjadi perbedaan upaya preventif dan upaya represif adalah tujuan dari upayanya dan instrumen yang digunakan. Upaya preventif bertujuan untuk mencegah, sedangkan upaya represif bertujuan untuk memulihkan keadaan sebelum pelanggaran dilakukan. Selain itu, dalam upaya preventif, instrumen yang digunakan adalah aturan yang berlaku sedangkan dalam upaya represif, instrumen yang digunakan adalah sanksi atau hukuman.

3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah berfokuskan dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan

⁶⁷ *Ibid.*

perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah seperti halnya diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam merumuskan prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, berlandaskan dengan nilai dasar sebagaimana dalam Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan "*Rule of The Law*". Dengan menggunakan konsepsi tersebut menempatkan sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan nilai dasar UUD NKRI 1945.⁶⁸

B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsemen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).⁶⁹ Aziz Nasution

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ <https://kbbi.web.id/konsumen>, Diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 21.55 WIB.

mengartikan konsumen sebagai setiap orang yang memperoleh barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan tertentu.⁷⁰

Sri Handayani, konsumen adalah seseorang maupun organisasi yang membeli atau menggunakan suatu barang/jasa dari produsen. Sedangkan menurut Philip Kotler berpendapat bahwa konsumen adalah setiap individu atau rumah tangga yang memberi atau mendapatkan barang/jasa untuk konsumsi pribadi.⁷¹

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwasanya konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁷²

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang memuat kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen, hukum perlindungan konsumen juga menjadi salah satu aspek yang menciptakan rasa aman dan nyaman dalam kegiatan atau transaksi jual beli.⁷³

Ada juga yang berpendapat, bahwasanya hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu.

⁷⁰ <https://mediaindonesia.com/humaniora/560423/pengertian-konsumen-dan-cara-mengenali-perilaku>, diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 21.58 WIB.

⁷¹ *Ibid.*

⁷² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

⁷³ Puteri, dkk, *loc.it.*

“Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah- kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.”.

Dengan demikian hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen itu dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan-peraturan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dalam melaksanakan kegiatan jual beli dari berbagai macam cara.

Berdasarkan pengertian-pengertian mengenai hukum perlindungan konsumen diatas dapat menentukan perlindungan hukum terhadap para konsumen. Karena semakin luasnya pengertian istilah tertentu yang terdapat dalam hukum perlindungan konsumen akan semakin besar kemungkinan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dan rasa aman sebagaimana sudah selayaknya di dapatkan sebagai konsumen.

3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme.

Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati Rancangan Undang-undang (RUU) tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah (setelah selama

20 tahun diperjuangkan), yaitu pada tanggal 20 April 1999. Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen.

Di samping UUPK, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum, sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar;
5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan,

Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 608/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan;
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/Kep/4/2002 Tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen;
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/Kep/6/2002 Tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.⁷⁴

⁷⁴ Yessy Kusumadewi & Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022, hlm 32-34.

4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.⁷⁵

a. Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan UUPK pasal 2, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dengan pembangunan nasional.⁷⁶

1. Asas Manfaat

Asas ini menggambarkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan demi mewujudkan kesejahteraan rakyat.

2. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil sesuai dengan yang seharusnya saling didapatkan oleh para pihak.

⁷⁵ *Ibid*, hlm 17.

⁷⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan sebagaimana dalam hal ini juga termasuk salah satu pemenuhan terhadap pengakuan atas hak asasi manusia.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum yang berlaku dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum sesuai dengan tujuan peraturan yang dibuat.⁷⁷

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam UUPK pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:⁷⁸

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang/jasa;

⁷⁷ *Ibid*, hlm 18-19.

⁷⁸ *Op.Cit*, Pasal 3.

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁷⁹

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain :⁸⁰

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

⁷⁹ *Ibid*, hlm 19-20.

⁸⁰ *Op.Cit*, Pasal 4

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸¹

Dari 9 butir hak konsumen tersebut, terlihat bahwa problematika dasar mengenai kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Selanjutnya, untuk menjamin hal tersebut maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan, yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi ataupun penyelesaian sebagaimana dalam peraturan yang ada.

⁸¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban Konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen antara lain :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸²

Adanya kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal sebagaimana yang diharapkan atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

C. Tinjauan Umum tentang Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.⁸³ Jual beli merupakan aktivitas perdagangan yang diatur khusus dalam KUHPerdara, dimana tidak terdapat batasan antara penjual dan pembeli maupun penjual dan dalam melakukan aktivitas. Dapat diartikan bahwa semua orang dapat

⁸² *Ibid*, Pasal 5.

⁸³ R. Subekti dan R. Tjirosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT PradnyaParamita, Jakarta, 2009, hlm. 366.

melakukan aktivitas jual beli yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing dengan beberapa persyaratan yang telah disepakati oleh para pihak.

Pengertian jual beli dalam kehidupan sehari-hari dapat diartikan suatu perbuatan dimana seseorang melepaskan uang untuk mendapatkan barang yang dikehendaki secara sukarela. Jual beli yang dianut di dalam Hukum Perdata hanya bersifat obligator, yang artinya bahwa perjanjian jual beli baru meletakkan hak dan kewajiban timbal balik antara kedua belah pihak, penjual dan pembeli, yaitu meletakkan kepada penjual kewajiban untuk menyerahkan hak milik atas barang yang dijualnya, sekaligus memberikan kepadanya hak untuk menyerahkan hak milik atas barang yang dijualnya, sekaligus memberikan kepadanya hak untuk menuntut pembayaran harga yang telah disetujui, dan disebelah lain meletakkan kewajiban kepada si pembeli untuk membayar harga barang sebagai imbalan haknya untuk menyerahkan hak milik atas barang yang dibelinya. Atau dengan perkataan lain, bahwa jual beli yang dianut dalam Hukum Perdata, jual belibelum memindahkan hak milik.⁸⁴

Dalam KUHPerdata juga mengatur terkait dengan jual beli yakni dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdata, yang berbunyi *“Suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan.”*

⁸⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu*, Cet VIII, Bandung, Sumur, 1985, hlm. 11.

R. Subekti memberikan pengertian bahwa jual beli adalah suatu perjanjian bertimbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lain (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.⁸⁵

Menurut Wirjono Prodjodikoro menyatakan jual beli adalah suatu persetujuan dimana suatu pihak mengikat diri untuk wajib menyerahkan suatu barang dan pihak lain wajib membayar harga, yang dimufakati mereka berdua.⁸⁶

Menurut Salim H.S, Jual Beli adalah kesepakatan antara penjual dan pembeli. Dalam akad, penjual wajib mengalihkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak atas harga beli, dan pembeli wajib membayar harga dan berhak atas harga beli.⁸⁷

Dari uraian terkait dengan definisi jual beli diatas, dapat disimpulkan bahwa jual beli adalah saling melakukan tukar menukar baik antara harta dengan benda ataupun benda dengan uang bahkan saling memberikan suatu kepada orang lain, dengan hal menerima suatu imbalan terhadap apa yang telah diberikan dengan cara menggunakan transaksi.

2. Dasar Hukum Jual Beli

Dasar hukum terkait jual beli dalam KUHPerdara diatur dalam buku ketiga bab lima Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540. Dalam Pasal

⁸⁵ R. Subekti, *Aneka Perjanjian (cetakan ketujuh)*, 1985, Bandung: Alumni, Hlm.1

⁸⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Op.Cit*, Hlm. 17.

⁸⁷ Salim H.S, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 49.

1457 tersebut berbunyi, “bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”.

Menurut Pasal 1540 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bila sebelum penyerahan suatu piutang yang telah dijual, debitur wajib membayar utangnya kepada penjual, maka hal itu cukup untuk membebaskan seorang kreditur. Selain peraturan yang bersifat umum tersebut, dalam Pasal 1467 sampai 1470 memuat peraturan istimewa mengenai jualbeli tersebut.

3. Syarat-Syarat Sah Jual Beli

Syarat sahnya suatu perjanjian seperti yang termaktub dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berisi syarat sahnya perjanjian jual beli. Dimana perjanjian jual beli sendiri merupakan salah satu jenis dari perjanjian.

Pelaksanaan jual beli merupakan sumber perikatan lainnya, dinyatakan dalam sumber dari adanya perikatan yang lahir dari suatu perjanjian dan perikatan yang syarat sahnya yang berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwasanya jika terjadi persetujuan yang sah, maka perlu dipenuhi adanya empat syarat yakni,:⁸⁸

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

⁸⁸ Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia*, Jakarta: Djambatan, 2000, hlm.25

Syarat utama untuk sahnya suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan pada para pihak. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah kesesuaian suatu kehendak antara para pihak dalam perjanjian. Sepakat juga dinamakan dengan suatu perizinan, terjadi oleh dan karena kedua belah pihak sama-sama setuju mengenai hal-hal yang pokok dari suatu perjanjian yang telah diadakan. Dalam hal ini kedua belah pihak menghendaki sesuatu yang sama. Ada lima cara terjadinya persesuaian kehendak, yaitu:⁸⁹

- a) Bahasa yang sempurna dan tertulis
- b) Bahasa yang sempurna secara lisan
- c) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan karena dalam kenyataannya seringkali seseorang menyampaikan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya.
- d) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya
- e) Diam atau membisu, tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawan

2) Cakap untuk membuat suatu perikatan

Cakap berarti kemampuan untuk melakukan sesuatu perbuatan hukum yang dalam hal ini adalah membuat suatu perjanjian. Perbuatan hukum sendiri adalah segala perbuatan yang dapat menimbulkan akibat hukum. Dimana orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum

⁸⁹ Salim H.S, *Op.Cit*, hlm. 33

adalah orang yang telah dewasa dalam hal ini berusia 21 tahun sebagaimana sesuai dengan Pasal 330 KUHPerdara.

Namun, dalam konteks ini tidak semua orang dewasa dapat dikatakan cakap hukum, seperti disebutkan dalam pasal 443 KUHPerdara yang berbunyi :

Setiap orang dewasa, yang selalu berada dalam keadaan dungu, gila atau mata gelap, harus ditempatkan di bawah pengampuan, sekalipun ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya. Seorang dewasa boleh juga ditemoatkan di bawah pengampuan karena keborosan.

Selain itu tepatnya dalam Pasal 1330 KUHPerdara juga disebutkan bahwasanya orang yang tidak cakap untuk melakukan perjanjian adalah:

- a) Anak yang belum dewasa
- b) Orang yang ditaruh di bawah pengampuan
- c) Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat suatu persetujuan tertentu.

3) Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu juga dengan obyek perjanjian. Dimana obyek perjanjian harus memiliki kejelasan dan ditentukan oleh para pihak yang dapat berupa barang maupun jasa bahkan dapat berupa tidak

berbuat semua. Obyek perjanjian juga biasa disebut dengan Prestasi.

Prestasi terdiri atas:⁹⁰

- a) Memberikan sesuatu, misalnya membayar harga, menyerahkan barang.
 - b) Berbuat sesuatu, misalnya memperbaiki barang yang rusak, membangun rumah, melukis suatu lukisan yang dipesan.
 - c) Tidak berbuat sesuatu, misalnya perjanjian untuk tidak mendirikan suatu bangunan, perjanjian untuk tidak menggunakan merek dagang tertentu.
- 4) Suatu sebab yang halal

Di dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak dijelaskan secara detail terkait pengertian sebab yang halal. Menurut Abdul Kadir Muhammad, yang dimaksud dengan sebab yang halal adalah bahwasanya isi dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan adanya peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Dimana syarat yang pertama dan kedua merupakan syarat yang bersifat subyektif karena berkaitan dengan subyek perjanjian, dan syarat ketiga serta keempat merupakan syarat yang bersifat obyektif karena berkaitan dengan obyek perjanjian.⁹¹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa syarat pertama dan kedua dalam Pasal 1320 KUHPdata disebut syarat subyektif karena merujuk pada orang yang menjadi subyek perjanjian.

⁹⁰ Ahmad Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 69.

⁹¹ Abdul Kadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Bandung: Alumni, Hlm. 20.

Apabila, syarat tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan, sehingga selama para pihak tidak membatalkan perjanjian maka perjanjian itu masih tetap berlaku dan memiliki kekuatan hukum.

4. Hak & Kewajiban dalam Jual Beli

Dalam Pasal 1457 KUHPerdara menjelaskan terkait dengan adanya jual beli yang berbunyi “Jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.” Dimana dalam hal ini baik pihak penjual maupun pembeli masing-masing memiliki hak dan kewajibannya masing-masing yaitu :

a) Hak Penjual

Penjual adalah seseorang yang memproduksi, memasarkan dan memproduksi suatu produk untuk dijual kepada konsumen.⁹² Terkait dengan penjual sebagaimana sebagai pelaku usaha yang haknya diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik

⁹² <https://perbedaanantara.com/apa-perbedaan-penjual-dan-pembeli/> , diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 22.56 WIB.

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya

b) Kewajiban Penjual

Kewajiban penjual diatur secara jelas pada Pasal 1473 KUHPerdara yang berbunyi: “Penjual wajib menyatakan dengan jelas, untuk apa ia mengikatkan dirinya, janji yang tidak jelas dan dapat diartikan dalam berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya”. Selanjutnya Pasal 1474 KUHPerdara menyatakan bahwa penjual juga memiliki kewajiban utama, yang berbunyi: “Penjual mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya”.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tepatnya pada Pasal 7 juga menjelaskan secara detail terkait dengan kewajiban pelaku usaha yaitu:

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

3. Memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan. Berdasarkan ketentuan mutu standar barang dan jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan /atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan atas barang/jasa yang diperdagangkan
7. Memberi kompensasi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

c) Hak Pembeli

Pembeli adalah seseorang yang membeli produk dari produsen, disebut juga konsumen.⁹³ Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tepatnya pada Pasal 4 menyebutkan hak konsumen/pembeli adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

⁹³ *Ibid.*

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

d) Kewajiban Pembeli

Tak luput dari kewajiban penjual, pembelipun dalam konteks jual beli juga memiliki kewajiban tersendiri yang tentunya juga diatur dalam Buku III KUHPerdara tepatnya dalam Pasal 1513 sampai dengan Pasal 1518, tak hanya itu kewajiban pembeli juga diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

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

5. Perlindungan Hukum Dalam Jual Beli

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi atau korban, yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁹⁴

Hadjon mengatakan, 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. Hadjon juga mengklasifikasikan dua bentuk perlindungan hukum bagi rakyat berdasarkan sarananya, yakni perlindungan preventif dan represif.⁹⁵

Perlindungan preventif adalah rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif untuk mencegah terjadinya sengketa. Kemudian,

⁹⁴ Soerjono Soekanto, *Op.Cit.* hlm. 133

⁹⁵ <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc> diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 23.27 WIB.

perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum adalah suatu jaminan yang diberikan oleh negara kepada semua pihak untuk dapat melaksanakan hak dan kepentingan hukum yang dimilikinya dalam kapasitas sebagai subjek hukum.

Perlindungan hukum yang bersifat represif ini dituangkan didalam undang-undang sebagaimana mengatur, melarang, hingga menghukum beberapa peraturan dari apa yang dilarang, dimana terkait dengan perlindungan hukum dalam jual beli di Indonesia sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang isinya tidak hanya mengatur perlindungan bagi pembeli yang bertindak sebagai konsumen tetapi juga sebagai penjual. Hal tersebut merupakan representasi dari adanya fungsi hukum itu sendiri untuk memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

D. Tinjauan Umum tentang Transaksi Jual Beli Melalui Online (e-commerce)

1. Pengertian Transaksi

Transaksi adalah kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar sama-sama suka atau atas

dasar suatu ketentuan hukum atau syariah yang berlaku.⁹⁶

Menurut Slamet Wiyono, transaksi merupakan suatu kejadian yang melibatkan setidaknya yakni dua pihak dalam perekonomian atau keuangan. Dalam hal ini kedua belah pihak akan melakukan aktivitas ekonomi secara sadar atau sukarela seperti pinjam meminjam, pertukaran barang dan jasa, atau bergabung dengan serikat perusahaan.⁹⁷ Transaksi adalah istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan setiap kegiatan ekonomi atau keuangan di mana barang, jasa, atau aset dipertukarkan antara dua pihak atau lebih.⁹⁸

2. Pengertian Jual Beli Online

Jual beli merupakan aktivitas perdagangan yang diatur secara khusus dalam KUHPerdara, dimana tidak terdapat batasan antara penjual dan pembeli maupun sebaliknya dan dalam melakukan aktivitas. Jual beli sendiri dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Sebagaimana yang tidak langsung dilakukan melalui online dengan internet (*E-Commerce*).

Jual beli elektronik atau *electronic commerce* adalah transaksi bisnis secara elektronik atau *electronic commerce* yang diproses dengan bantuan media teknologi atau internet. Dapat dikatakan sebagai jual beli elektronik atau perdagangan elektronik adalah kontrak di mana satu pihak

⁹⁶ Sunarto Zulkifli, *Dasar-Dasar Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm 10.

⁹⁷ Yanuardin, *Sistem Transaksi Dan Keuangan Islam*, Bandung: Widina Media Utama, 2024, hlm 7.

⁹⁸ <https://www.sipas.id/blog/transaksi-adalah/>, diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 23.39 WIB.

menyanggupi untuk mengirimkan barang dan pihak lain membayar harga yang disepakati, dengan transaksi jual beli yang terjadi secara elektronik di Internet ditangani. Perdagangan melalui elektronik adalah bisnis yang melibatkan konsumen, produsen, penyedia layanan, dan perantara menggunakan jaringan komputer, khususnya Internet. Belanja online mencakup seluruh spektrum kegiatan bisnis, sehingga dalam konteks ini *e-commerce* memiliki peluang untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan dapat merangsang kreativitas penjual secara cepat dan akurat, serta penyebaran informasi yang terus diperbarui berdasarkan kemajuan global.⁹⁹

Jual beli online juga disebut *e-commerce* yakni merupakan salah satu teknologi dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen serta komunitas tertentu melalui transaksi elektronik yang dapat berupa perdagangan jasa maupun informasi yang dilakukan melalui media elektronik.¹⁰⁰

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, jual beli online di Indonesia sendiri telah dipayungi hukum lebih lanjut oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Dalam UU ITE tepatnya pada Pasal 1 angka 2 dijelaskan bahwasanya transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan

⁹⁹ Sutan Remi Sjahdeini, *E-commerce Tinjauan dari Perspektif Hukum dalam Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 333.

¹⁰⁰ Onno w Purbo dan Anang Arief Wahyudi, *Mengenal e-Commerce*, Jakarta: Alex Mediacomputendo, 2003, hlm. 13.

dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.¹⁰¹ Para pihak yang terkait dengan transaksi elektronik ini di dalamnya terdapat suatu bentuk perjanjian melakukan hubungan hukum yang diatur lebih lanjut dalam Pasal 1 angka 7 UU ITE.

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa jual beli online adalah kegiatan jual beli dimana cara jual beli yang lama ditinggalkan yaitu tatap muka dan satu pihak ke pihak lain, hal ini dikarenakan transaksi elektronik menggunakan media online sebagai *contact person* antara pihak lain, namun meskipun tidak secara langsung, transaksi elektronik juga diatur oleh undang-undang yang berlaku, karena keduanya pihak dilindungi oleh hukum yang berlaku.

3. Unsur-Unsur Jual Beli Online

Pada transaksi jual beli melalui internet ini, para pihak terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum perjanjian dilakukan secara elektronik pula. Hal tersebut dilakukan dengan sesuai dengan Pasal 1 butir ke 7 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat ditarik berupa beberapa unsur dari *e-commerce*, yaitu:

- a. Ada kontrak dagang.
- b. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik.

¹⁰¹ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Pasal 1 angka 2.

- c. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan.
- d. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik.
- e. Sistemnya terbuka, yaitu dengan internet atau WWW.
- f. Kontrak itu terlepas dari batas, yuridiksi nasional.¹⁰²

Berdasarkan unsur diatas, maka pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan informasi mengenai syarat- syarat kontrak, produsen, dan produk secara lengkap dan benar.

4. Dasar Hukum Jual Beli Online

Jual beli menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) termasuk dalam Buku III tentang Perikatan. Perikatan oleh Buku III B.W itu, ialah suatu hubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang yang memberi hak pada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya, sedangkan orang yang lainnya ini diwajibkan memenuhi tuntutan itu.

Jual Beli dalam KUHPerdata diatur dalam buku ketiga bab lima Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540. Dalam Pasal 1457 tersebut berbunyi, “bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”.¹⁰³

Begitupula dasar hukum dari adanya jual beli melalui transaksi elektronik atau online juga memiliki dasar hukum yang mengatur dan mengikat yang dipayung hukumi oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun

¹⁰² Daud, Aspek Hukum terhadap Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan, Juripol* Vol 4 No 1, Maret 2021.

¹⁰³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1457.

2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

E. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hak Konsumen Berdasarkan Prespektif Islam

Awal mula perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah.¹⁰⁴ Sekalipun tidak banyak penulisan terkait dengan sejarah yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW yakni berupa kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak perlu diragukan lagi oleh penduduk Makkah, sehingga potensi tersebut akan meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis terutama yang sesuai dengan syariat berbisnis dalam Hukum Islam.¹⁰⁵

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah

¹⁰⁴ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-Sumber Autentik*, Jakarta, Qisthi Press, 2009, hlm 152.

¹⁰⁵ Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008, hlm 49.

bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279).¹⁰⁶

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتِغُوا فَلَئِمَّ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya. (QS Al-Baqarah ayat 279).

Berdasarkan ayat diatas memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan terkait dengan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah bagaimana adanya perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen dan juga hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan dalam hal ini sebagaimana diatur dalam Al-Quran dan Hadist.¹⁰⁷

Untuk melindungi kepentingan para pihak di dalam proses perdagangan/ berbisnis, hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu *at-tauhid*, *istiklaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Asas pokok atau pondasi dari

¹⁰⁶ Amanda Tikha Santriati & Dwi Runjani Juwita, Perlindungan Hak Konsumen Dalam Prespektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Thau 1999, *Opinia De Journal* Vol 2, No.2, Desember 2022.

¹⁰⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2013, hlm 41.

seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam di- tempatkan pada asas tertinggi, yaitu tauhid (mengesakan Allah SWT).¹⁰⁸ Dari asas ini kemudian lahir asas *istikhlaf*, yang menjelaskan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakekatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang Amanah yang diberikan kepadanya.¹⁰⁹ Dari asas tauhid juga melahirkan asas al-ihsan (*benevolence*), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.¹¹⁰

Dari ketiga asas di atas melahirkan asas *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembal amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*kholifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan di hadapan manusia dan di hadapan sang pencipta (Allah SWT).¹¹¹

Ash-shiddiq memiliki arti perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran. *Al'adl* dimaksudkan yakni berarti keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al khiyar* memiliki arti bahwa hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menetapkan asas ini untuk menjaga terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. *Ta'awun* adalah tolong menolong , ta'awun

¹⁰⁸ Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, Jakarta, Gema Insani Press, 1997, hlm 31.

¹⁰⁹ *Ibid*, hlm 40-41.

¹¹⁰ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta, Kencana, 2007, hlm 102-103.

¹¹¹ Hasan Aedi, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, Bandung, Alfabeta, hlm 59.

memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga tolong menolong antara sesama manusia merupakan keniscayaan, terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan produsen asas ini harus dijiwai oleh kedua belah pihak.¹¹²

Dari pembahasan di atas dapat diuraikan bahwa asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas, spesifik, serta komprehensif dari pada asas-asas perlindungan konsumen di dalam UUPK, yang mana di dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*hablum minannas*), tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal (*hablum minallah*) yaitu hubungan antara manusia (pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta ini beserta isinya. Sedangkan UUPK hanya mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen saja sebagaimana diatur pada Pasal 2. Dari uraian diatas, memperlihatkan bahwasanya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli dilakukan tidak hanya berpedoman hanya peraturan perundang-undangan saja sebagaimana merupakan Hukum Positif di Indonesia, tetapi juga bisa dengan berpedoman pada Hukum Islam sebagai salah satu hukum yang dianut oleh Indonesia.

¹¹² <http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/>, diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 23.56 WIB.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-commerce*)

Transaksi melalui Internet menawarkan kemudahan, Kenyamanan dan kecepatan dalam setiap transaksi yang dilakukan, Jadi begini pesatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia. Terlepas dari kebaikannya, *e-commerce* melakukannya mengesampingkan kemungkinan bahwa pihak menderita kerugian konsumen terjadi. Dalam hal ini, konsumen dalam bahaya Itu lebih besar dari entrepreneur yang artinya Hak konsumen dalam *e-commerce* lebih berisiko rusak Dalam latar belakang ini, acara belanja online tidak mudah mereka memiliki efek positif pada konsumen, tetapi juga berdampak negatif bagi konsumen, yaitu kerugian yang bagi pengusaha, jadi dalam hal ini perlindungan konsumen yang menggunakan *e-commerce* sangat membutuhkan.¹¹³

Perlindungan hukum berarti perlindungan kepentingan kepada orang-orang yang dilindungi oleh hukum atau oleh hak-hak pengguna perdagangan elektronik. Perlindungan hukum yang berlaku untuk transaksi *e-commerce* ini adalah perlindungan hak dan kewajiban konsumen. Acara belanja online adalah hubungan antara badan hukum, yaitu penjual, pembeli, dan penawar.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

¹¹³ Desak Ayu lila Astuti & A.A.Ngurah Wirasila, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Hlm. 6

Perlindungan Konsumen juga menyebutkan bahsawanya perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sehingga, perlindungan konsumen berkaitan dengan jaminan atau kepastian terpenuhinya hak-hak konsumen.¹¹⁴

Menurut Muchsin, perlindungan hukum dapat bersifat preventif dan represif. Pelindungan preventif merupakan pelindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Pelindungan preventif ini terdapat dalam peraturan perundangundangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan ramburambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.¹¹⁵ Sedangkan pelindungan hukum represif sebagai bentuk pelindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.¹¹⁶

Bentuk perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pengguna transaksi online (*E-Commerce*) maupun secara konvensional juga dapat diwujudkan dengan bentuk sebagai berikut:¹¹⁷

1. Perlindungan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan
2. Perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang dibuat antar pihak

¹¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.

¹¹⁵ Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia, sebagaimana dikutip oleh Qur'ani Dewi Kusumawardani, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik di Media Online", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 19 No. 1, Maret 2019, hlm. 20.

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ Kharisma Hidayah dan Aryani Witasari, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce) mengutip dari Nadya Ghina, 2016), *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU)* 7, Semarang, 2022, Hlm 280.

Dalam perlindungan konsumen ini juga terdapat beberapa prinsip-prinsip yang muncul dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dikemukakan oleh Shidarta sebagai berikut:¹¹⁸

- a. Prinsip *let the buyer (caveat emptor)* berasumsi pelaku usaha dan konsumen merupakan dua belah pihak yang memiliki keseimbangan sehingga tidak diperlukan adanya proteksi bagi konsumen itu sendiri.
- b. Prinsip *the due care theory* menyatakan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik itu barang maupun jasa, jika kewajibannya sudah dilaksanakan maka untuk mempersalahkan pelaku usaha konsumen harus membuktikan juga bahwasanya pelaku usaha yang disalahkan tersebut benar melanggar adanya prinsip kehati-hatian.
- c. Prinsip *the privity of contract* mengatakan bahwasanya pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal diluar yang telah disepakati.
- d. Prinsip kontrak bukan syarat mengatakan bahwasanya menghendaki kontrak bukan lagi merupakan suatu syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum tertentu.

1. Perlindungan Hukum Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan

Perlindungan hukum yang bersumber berdasarkan daripada peraturan perundang-undangan memiliki sifat secara umum bagi setiap orang yang melakukan suatu transaksi. Adapun perlindungan hukum terhadap konsumen

¹¹⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT, Raja Grafindo Persada, Surabaya, 2000, hlm. 160.

pengguna transaksi online (*E-Commerce*) dalam hal terjadinya wanprestasi yang diatur dalam hukum positif Indonesia yakni Hukum Perdata, UUPK, UU ITE, dan PSTE.

1) Perlindungan Hukum Konsumen Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Perjanjian yang dikatakan sah saat adanya suatu kesepakatan antar kedua belah pihak terhadap pokok yang menjadi sebuah perjanjian. Dalam transaksi online persetujuan pun terjadi apabila pihak yang satu telah menyetujui adanya pernyataan dari pihak yang lain. Hal ini termaktub dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sebagaimana dalam pelaksanaannya dijalankan berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam Pasal 1338 KUHPerdata yang menjelaskan bahwa semua persetujuan yang dibuat akan sesuai dengan undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Jual-Beli menurut Pasal 1458 KUHPerdata yakni “jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah kedua belah pihak mencapai kesepakatan tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.”

Dimana hal ini sesuai dengan asas konsensualisme dalam perjanjian. Pelaku usaha dapat digugat dengan dasar melanggar hak konsumen yang didasari bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi dengan dasar hukum Pasal 1243 KUHPerdata dimana jika timbul

wanprestasi dari persetujuan (*agreement*) dan dengan diperkuat penjelasan oleh Pasal 1320, 1338, 1457, dan Pasal 1458 KUHPerduta yang telah dijelaskan diatas. Gugatan juga dapat disertai dengan dokumen elektronik yang sudah di print out sebagai barang bukti mengingat Pasal 1866 KUHPerduta yang menentukan bahwa alayt pembuktian meliputi bukti tertulis, bukti saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah.

Hukum Perdata Indonesia tidak mengatur tentang ketentuan perjanjian dengan metode transaksi *e-commerce* secara khusus, sehingga segala ketentuan yang ada masih mengikuti ketentuan yang berlaku secara umum yaitu berasal dari KUHPerduta.¹¹⁹

Pasal 1365 KUHPerduta mengatakan bahwa, tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahanya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Artinya setiap orang dalam hal ini adalah pelaku usaha yang dalam kegiatan usahanya menimbulkan kerugian bagi pihak lain dalam hal ini adalah konsumen yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diedarkanya sudah menjadi kewajiban baginya untuk mengganti kerugian baik dalam bentuk uang yang jumlahnya memiliki nilai tukar sebesar kerugian yang diderita oleh konsumen maupun penggantian produk barang dan/atau jasa.

Selanjutnya Pasal 1366 KUHPerduta menyatakan bahwa, setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh

¹¹⁹ *Ibid*, Hlm. 8-9

perbuatannya akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kurang hati-hatinya. Penjelasan mengenai pasal ini lebih memfokuskan pada konsumen, yaitu kerugian yang dialami konsumen tidak murni hanya didasarkan pada kesalahan pelaku usaha tetapi juga didasarkan pada kesalahan konsumen yang tidak berhati-hati dalam memilih produk barang dan/atau jasa yang diedarkan.

Kemudian dalam Pasal 1367 KUHPerdara menyatakan bahwa, seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Pasal tersebut menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian karena perbuatan yang dilakukan sendiri melainkan juga bertanggung jawab pula terhadap sebuah kerugian yang disebabkan oleh orang lain yang menjadi tanggungannya.

Berdasarkan penjelasan diatas pasal-pasal dalam KUHPerdara tersebut mensyaratkan bahwa terdapat empat unsur syarat yang harus dibuktikan, yaitu adanya perbuatan yang melanggar hukum, ada kerugian, ada kesalahan dan terdapat hubungan kausalitas antara perbuatan yang salah dengan kerugian yang terjadi.

2) Perlindungan Hukum Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan konsumen guna menjamin adanya kepastian hukum terhadap konsumen. Dimana konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen sendiri memiliki beberapa tujuan sebagaimana termaktub dalam Pasal 3 UUPK yakni untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Tak hanya itu, juga mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

Selain itu, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha. Kemudian terakhir, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Bentuk perlindungan konsumen yang terdapat pada UUPK dapat disimpulkan dalam Bab III berkaitan dengan hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, Bab IV mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, Bab VI mengenai tanggung jawab pelaku usaha, Bab X

mengenai penyelesaian sengketa dan Bab IX mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Bentuk perlindungan konsumen termaktub pada Bab III Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal ini sebagaimana hak dan kewajiban konsumen, seperti dalam hal ini memiliki beberapa hak sebagaimana termaktub dalam Pasal 4 UUPK yakni:

a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.

b) Hak untuk memilih (*The Right to Choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

c) Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

d) Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.¹²⁰

e) Hak untuk mendapatkan advokasi

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan advokasi yang mana merupakan suatu tindakan yang ditujukan untuk mengubah kebijakan, kedudukan bahkan program dari segala sudut pandang dengan perlindungan, dan upaya penyelesaian konsumen secara patut.

f) Hak untuk mendapatkan pembinaan

Hak ini berkaitan erat dengan hak konsumen untuk mendapatkan suatu pembinaan yang bersifat umum dan teknis dalam bentuk memfasilitasi, konsultasi hingga Pendidikan konsumen serta penelitian dan pengembangan.

g) Hak untuk diperlakukan

Hak ini berkaitan erat dengan hak konsumen untuk mendapatkan suatu diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif yang mana merupakan suatu perbuatan yang memperlakukan seseorang secara berbeda dan tidak menanamkan prinsip tidak adil atas dasar dari seseorang ataupun bahkan kelompok itu sendiri.

h) Hak untuk mendapat kompensasi

¹²⁰ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, hlm. 19

Hak ini berkaitan erat dengan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹²¹

Sebagai konsekuensi logis dari adanya hak konsumen, maka diperlukan pelaku usaha dibebankan oleh kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/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) Member kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

¹²¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

- 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.¹²²

Bentuk perlindungan hukum konsumen juga diatur dalam BAB IV Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkait dengan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha kepada konsumen lebih spesifiknya diatur pada Pasal 8 sampai dengan Pasal 17.

Perlindungan hukum konsumen juga diatur dalam BAB VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Jika pelaku usaha dalam hal ini menimbulkan kerugian terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce*, maka pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian tersebut sesuai dengan ketentuan pasal 19 UUPK yang menyebutkan bahwa :

- a) Pelaku usaha bertanggungjawab 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 ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis

¹²² *Ibid*, Pasal 7.

atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹²³

Dalam hal ini apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dihukum dengan dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang menentukan :“pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”¹²⁴

Bentuk perlindungan hukum konsumen yang lainnya dalam UUPK ini juga termaktub dalam BAB IX tentang Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat lebih tepatnya dijelaskan pada Pasal 44 sebagai berikut:

¹²³ *Ibid*, Pasal 19.

¹²⁴ *Ibid*, Pasal 62.

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.¹²⁵

¹²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 44.

Bentuk perlindungan hukum konsumen yang lainnya dalam UUPK ini juga termaktub dalam BAB X tentang Penyelesaian Sengketa yakni Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47 dan juga Pasal 48. Sebagaimana setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa dengan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹²⁶

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi Kembali atau tidak akan terulang Kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.¹²⁷ Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.¹²⁸

¹²⁶ *Ibid*, Pasal 45.

¹²⁷ *Ibid*, Pasal 47.

¹²⁸ *Ibid*, Pasal 48.

3) **Perlindungan Hukum Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik**

UU ITE juga menjadi landasan perdagangan elektronik di Indonesia, yaitu bagi sahnya perjanjian *e commerce* selain KUHPdata dan UUPK. *E-commerce* merupakan suatu transaksi dalam perdagangan yang dilakukan antar penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan, atau peralihan hak. Transaksi ini terdapat di dalam media elektronik (media digital) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi dan keberadaan media ini di dalam jaringan public atau system yang berlawanan dengan *private network* (sistem tertutup)¹²⁹

Dalam Pasal 3 UU ITE mengatur bahwasanya setiap pemanfaatan teknologi informasi harus didasarkan pada asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan netral teknologi. Dalam hal ini pula mengenai pentingnya kepastian hukum ini sendiri diatur lebih lanjut dalam Pasal 4 UU ITE yang mana transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum.

Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat UUIITE), memiliki jangkauan yurisdiksi (wilayah hukum) tidak semata-mata untuk perbuatan hukum yang berlaku di

¹²⁹ Assafa Endhesaw, 2014, *Hukum E-commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*, Jakarta, hlm.8.

Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar yurisdiksi (wilayah hukum) Indonesia.

Bentuk perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) termaktub dalam UU ITE sebagaimana pada BAB VII tentang perbuatan yang dilarang, dimana tepatnya pada Pasal 28 ayat (1) mengatur setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Sebagaimana merujuk Pasal 28 ayat (1) jikalau dilanggar maka dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) sebagaimana termaktub dalam Bab XI tentang Ketentuan Pidana Pasal 45 ayat (2). Artinya UU ITE memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal ini yang dirugikan oleh setiap orang yang dapat diartikan sebagai pelaku usaha.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui pengadilan (litigasi) atau luar pengadilan (non litigasi), sebagaimana terdapat di dalam peraturan perundang-undangan mengenai hak-hak konsumen yang harus dilindungi.

4) Perlindungan Hukum Konsumen Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Terkait dengan perlindungan konsumen, Dalam Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menjelaskan bahwasanya Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat (2) lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak dan iklan. Sedangkan dalam ayat (3) mengatur khusus tentang hal tersebut yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

2. Perlindungan Hukum Berdasarkan Perjanjian yang dibuat antar pihak

Definisi perjanjian dijelaskan berdasarkan pada Pasal 1313 KUHPdata yaitu suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap suatu orang atau lebih. Perjanjian dianggap sah apabila memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam KUHPdata antara lain:

- a. Kesepakatan para pihak (Pasal 1321 KUHPdata)
- b. Kecakapan para pihak (Pasal 1329 KUHPdata)

c. Mengenai suatu hal tertentu (Pasal 1333 KUHPERdata)

d. Sebab yang halal (Pasal 1337 KUHPERdata)

Dalam Undang-Undang ITE pengertian dari perjanjian tidak dijelaskan secara spesifik. Pada Pasal 1 angka 17 Undang-Undang ITE Perjanjian atau kontrak elektronik didefinisikan sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Berhubungan dengan keabsahan perjanjian atau kontrak elektronik tersebut, pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE merumuskan bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.¹³⁰

Pada transaksi yang dilakukan melalui *e-commerce* dan transaksi secara konvensional tetapi melalui media elektronik pada dasarnya merupakan suatu hal yang berbeda. Bilamana pada transaksi konvensional itu dilaksanakan sama halnya dengan perjanjian secara konvensional, hanya terdapat sedikit perbedaan akibat dari media yang digunakan serta percakapan ataupun negosiasi yang dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha dilakukan melalui media elektronik. Sedangkan, terkait dengan transaksi *e-commerce* itu merupakan suatu sistem yang sengaja dibuat untuk melakukan transaksi jual beli. Setelah melakukan pembayaran, maka pelaku usaha akan memenuhi tanggung jawabnya untuk mengirimkan barang dan/jasa tersebut kepada konsumen. Segala hal yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce*

¹³⁰ Kharisma Hidayah dan Aryani Witasari, *Op. Cit*, Hlm. 208

dilakukan dengan menggunakan media elektronik baik dalam hal melakukan perjanjian, pembayaran hingga pengiriman.¹³¹

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen juga didukung dengan melibatkan beberapa pihak yang dijelaskan sebagai berikut:¹³²

1. Pemerintah

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.

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”.

2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibentuk guna mendukung upaya perlindungan hukum terhadap konsumen. Dalam hal ini Badan

¹³¹ *Ibid.*

¹³² *Ibid.*

Perlindungan Konsumen Nasional memiliki fungsi yaitu memberikan saran serta pertimbangan terhadap pemerintah mengenai upaya pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsi tersebut Badan Perlindungan Konsumen Nasional memiliki tugas berdasarkan pada Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tugas yang dimiliki yaitu untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan konsumen dengan cara mediasi atau konsolidasi atau arbitrase. Memberikan konsultasi berupa perlindungan konsumen, dan melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang telah diatur.¹³³

4. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Swadaya Masyarakat juga diberikan kesempatan dalam rangka mewujudkan perlindungan terhadap konsumen dan dapat diakui oleh pemerintah jika Lembaga Swadaya Masyarakat tersebut memenuhi syarat. Oleh karena itu Lembaga Swadaya Masyarakat ini memiliki tugas yang dirumuskan pada Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya pada dasarnya, transaksi jual beli yang dilakukan secara online (*ecommerce*) tidak jauh berbeda dengan transaksi jual beli yang dilakukan secara langsung atau

¹³³ Amalia Rani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 2015.

konvensional. Hal ini disebabkan dalam proses jual beli secara online juga menimbulkan perikatan antara kedua pihak yaitu konsumen dengan pelaku usaha untuk memenuhi prestasi. Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online memang belum terdapat pengaturan hukum yang mengatur secara khusus mengenai hal tersebut. Oleh karena itu, dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli secara online juga tunduk dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) dapat dianalisis dengan menggunakan teori perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan oleh Menurut Sudikno Mertokusumo perlindungan hukum dalam arti sempit yaitu sesuatu yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif, serta dalam bentuk yang tertulis maupun tidak tertulis.

Dikaitkan dengan teori tersebut, dalam hal ini perlindungan hukum yang bersifat preventif yang amna ditujukan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran yang dalam hal ini ditunjukkan dengan beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) seperti bentuk perlindungan konsumen yang terdapat pada UUPK dapat disimpulkan dalam Bab III berkaitan dengan hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, Bab IV mengenai perbuatan

yang dilarang bagi pelaku usaha, Bab VI mengenai tanggung jawab pelaku usaha, Bab X mengenai penyelesaian sengketa dan Bab IX mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Serta Bentuk perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) termaktub dalam UU ITE sebagaimana pada BAB VII tentang perbuatan yang dilarang dilakukan oleh seorang yang dalam hal ini dimaksudkan pelaku usaha kepada konsumen yakni pada Pasal 28 ayat (1).

Sedangkan perlindungan hukum yang bersifat represif berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo diartikan bahwasanya dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) yakni penanganan dalam menyelesaikan sengketa yang dapat dilakukan dengan litigasi dan nonlitigasi . penyelesaian sengketa dengan litigasi dilakukan melalui Pengadilan . sedangkan penyelesaian sengketa nonlitigasi dengan dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Artinya dalam hal ini perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Sudikno Mertokusumo sehingga perlindungan hukum sendiri diartikan sebagai refleksi dari adanya peran hukum dalam menciptakan perdamaian bagi berbagai pihak baik kepentingan individu dalam masyarakat, sehingga menciptakan harmoni dan keseimbangan kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Perlindungan hukum dalam

konteks yang lebih luas mencakup semua ciptaan Tuhan, serta dimanfaatkan bersama dalam upaya menciptakan kehidupan yang adil dan harmonis sesuai apa yang diharapkan yang dalam hal ini tentunya agar menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia berdasarkan dengan nilai Pancasila.

B. Tanggung Jawab Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-commerce*)

Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.¹³⁴ Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.¹³⁵

Seperti yang diketahui bahwasanya dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) terdapat pihak konsumen dan produsen yang masing-masing memiliki hak dan kewajiban dalam melakukan suatu proses jual beli yang para pihaknya masing-masing akan melakukannya.

Dimana dalam hal ini baik pihak produsen/pelaku usaha maupun pembeli/ konsumen masing-masing memiliki hak dan kewajibannya masing-masing yaitu :

a) Hak Penjual

¹³⁴ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm 29

¹³⁵ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

Penjual adalah seseorang yang memproduksi, memasarkan dan memproduksi suatu produk untuk dijual kepada konsumen.¹³⁶ Terkait dengan penjual sebagaimana sebagai pelaku usaha yang haknya diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya

b) Kewajiban Penjual

Kewajiban penjual diatur secara jelas pada Pasal 1473 KUHPerdara yang berbunyi: “Penjual wajib menyatakan dengan jelas, untuk apa ia mengikatkan dirinya, janji yang tidak jelas dan dapat diartikan dalam berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya”. Selanjutnya

¹³⁶ <https://perbedaanantara.com/apa-perbedaan-penjual-dan-pembeli/> , diakses pada 1 November 2024 pukul 09.08 WIB.

Pasal 1474 KUHPerdata menyatakan bahwa penjual juga memiliki kewajiban utama, yang berbunyi: “Penjual mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya”.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tepatnya pada Pasal 7 juga menjelaskan secara detail terkait dengan kewajiban pelaku usaha yaitu:

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan. Berdasarkan ketentuan mutu standar barang dan jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan /atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan atas barang/jasa yang diperdagangkan
7. Memberi kompensasi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

c) Hak Pembeli

Pembeli adalah seseorang yang membeli produk dari produsen, disebut juga konsumen.¹³⁷ Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tepatnya pada Pasal 4 menyebutkan hak konsumen/pembeli adalah:

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

¹³⁷ *Ibid.*

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

d) Kewajiban Pembeli

Tak luput dari kewajiban penjual, pembelipun dalam konteks jual beli juga memiliki kewajiban tersendiri yang tentunya juga diatur dalam Buku III KUHPerdara tepatnya dalam Pasal 1513 sampai dengan Pasal 1518, tak hanya itu kewajiban pembeli juga diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

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

Dalam hal kewajiban pelaku usaha melakukan tanggung jawab dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) sebagaimana untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, atau tidak sesuai dengan perjanjian maka pelaku usaha wajib untuk melakukan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam

Bab VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 19-28.

Tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat dari pemakaian transaksi jual beli online sudah seharusnya dibebankan kepada pihak penjual. Tanggungjawab yang dimaksud ialah tanggung jawab dari adanya wanprestasi oleh pihak penjual atau pelaku usaha, sehingga apa yang seharusnya menjadi hak dari konsumen tidak terpenuhi sesuai dengan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan mendapatkan kompensasi gantirugi terhadap konsumen apabila dalam menggunakan layanan aplikasi jual beli online.

Pasal 12 ayat 3 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa setiap orang yang melakukan pelanggaran ketentuan tentang kewajiban dalam transaksi elektronik, bertanggung jawab atas segala kerugian dan konsekuensi hukum yang timbul. Artinya, setiap orang bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul akibat pelanggaran yang dilakukan terhadap transaksi elektronik tersebut.

Pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan jual beli secara online. Mengenai ketersediaan barang dengan rinciannya yang dipaparkan dalam sebuah aplikasi jual beli online, pada dasarnya bera dadalam tanggungjawab pihak penjual barang. Namun mengenai tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh konsumen sudah sepatutnya

dibebankan kepada pelaku usaha jual beli online, karena selama proses transaksi berlangsung dari pihak pelaku usaha jual beli onlinelah yang berhadapan langsung secara digital dengan konsumen.¹³⁸

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi tersebut dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dimana pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Namun, jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen maka ketentuan tersebut tidak berlaku.¹³⁹

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.¹⁴⁰ Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian

¹³⁸ Lalu beny Setiawan, dkk, Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Hukum Positif Indonesia, *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 9 No.5, 2022.

¹³⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumenm Pasal 19.

¹⁴⁰ *Ibid*, Pasal 22.

sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.¹⁴¹

Pelaku usaha yang menjual barang dan/jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa meyakinkan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
- b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.¹⁴²

Pelaku usaha tersebut akan dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual Kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Pelaku usaha bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;

¹⁴¹ *Ibid*, Pasal 23.

¹⁴² *Ibid*, Pasal 24.

- b. Tidak memenuhi atau aggal memenuhi jaminan atau garasi yang diperjanjikan.¹⁴³

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tagging jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.¹⁴⁴

C. Hambatan dalam Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-commerce*) Apabila Terjadi Suatu Permasalahan Serta Cara Mengatasinya

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada.¹⁴⁵ Menurut CST Kansil, perlindungan hukum merupakan berbagai macam dari upaya hukum yang diberikan oleh penegak hukum untuk memberikan suatu rasa aman, baik secara pikiran maupun secara fisik dari berbagai gangguan dan berbagai macam ancaman dari berbagai pihak yang dapat

¹⁴³ *Ibid*, Pasal 25.

¹⁴⁴ *Ibid*, Pasal 27.

¹⁴⁵ Hukum Online, Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada 1 November 2024 pukul 18.46 WIB.

mempengaruhinya.¹⁴⁶ Sedangkan menurut Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta sebuah bentuk pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari adanya kesewenang-wenangan.¹⁴⁷ Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴⁸

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum.¹⁴⁹ Perlindungan hukum sendiri berpedoman pada upaya dan mekanisme yang ada dalam sistem hukum suatu negara untuk melindungi hak-hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok dalam kehidupan bermasyarakat. Tujuan utama dari perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa setiap orang pasti memiliki akses yang sama terhadap keadilan, mendapatkan perlakuan yang adil, dan dijamin hak-haknya oleh hukum sehingga pemerintah wajib melindunginya.¹⁵⁰

¹⁴⁶ CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989, hlm 102.

¹⁴⁷ Hukum Online, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada 1 November 2024 pukul 18.54 WIB.

¹⁴⁸ Satjipto Rahardjo, *loc.it*, hlm 74.

¹⁴⁹ *Ibid.*

¹⁵⁰ <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh/>, diakses pada 30 Oktober 2024 pukul 21.17 WIB.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) di Indonesia berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Namun, sayangnya dalam penerapan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) tentunya terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya.

Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) sebagai berikut:¹⁵¹

1. Kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang

Konsumen akan berada di dalam posisi yang lemah dari pada pelaku usaha, hal ini dikarenakan pembuatan perjanjian yang berada di taraf standart hanya dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha saja. Padahal dalam hal ini jelas bahwa klausula baku yang terdapat dalam perjanjian lebih bersifat menguntungkan pihak pelaku usaha dibandingkan pihak konsumen.

Klausula baku merupakan aturan sepihak yang dapat berupa kuitansi, perjanjian atau bahkan dokumen lainnya dalam transaksi jual beli online yang merugikan konsumen. Seperti halnya termaktub dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa klausula baku adalah setiap aturan

¹⁵¹ Cantika Putri Azzahra & Amin Purnawan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titio Barang Secara Online, *Jurnal Ilmiah Sultan Agung Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 15 Maret 2023.

atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian.

2. Proses jual beli pelaku usaha dan konsumen hanya didasarkan oleh asas kepercayaan

Dalam proses jual beli online pelaku usaha dan konsumen ada didasarkan hanya dengan asas kepercayaan saja, yang mana nantinya setiap pihak yang mengadakan perjanjian akan memenuhi setiap prestasi yang diadakan diantara mereka di kemudian hari. Oleh karena itu banyak terjadi kasus wanprestasi, penipuan, barang palsu, bahkan terkait dengan cacat produk yang dapat menimbulkan suatu permasalahan.

3. Masih banyak pelaku usaha dan konsumen yang melanggar hak masing-masing pihak

Sebagai konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini masih saja belum memahami dengan cara mengajukan gugatan untuk mendapatkan haknya. Sehingga banyak pelaku usaha yang memanfaatkan hal tersebut untuk memperoleh keuntungan sepihak dan mengingkari kewajiban untuk memberikan hak konsumen.

4. Kurangnya kesadaran hukum dari semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen

Para pihak yang dimaksud disini adalah pemerintah, pelaku usaha dan konsumen. Kesadaran para pihak dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen akan sangat

menentukan terlaksananya perlindungan konsumen dengan baik. Artinya, pemerintah menyadari tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan perlindungan hukum bagi warganya. Pelaku usaha perlu menyadari juga bahwa dalam menjalankan suatu bisnis harus memperhatikan kepentingan yang lebih luas, yaitu faktor kesehatan, keselamatan dan keamanan. Untuk itu, pelaku usaha perlu menjalankan usahanya secara etis dan tidak merugikan pihak lain, sehingga produk yang dihasilkan benar-benar bermutu dan aman untuk dikonsumsi.

Kesadaran konsumen akan hak-haknya juga menjadi faktor penting dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebab jika konsumen tidak ada yang sadar bahwa hak-haknya dilanggar, maka tidak akan ada Gerakan konsumen yang menuntut supaya hak-haknya dilindungi. Sehingga perlindungan yang diberikan pemerintah tidak akan menjadi efektif. Sifat konsumen yang keras mempertahankan haknya tanpa memperhatikan kewajibannya juga akan membuat proses pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen tersendat-sendat.

Jika dikaitkan dengan teori sistem hukum, sebagaimana Lawrence M. Friedman mengemukakan bahwa efektif atau tidaknya penerapan hukum tergantung tiga unsur sistem hukum, yakni struktur hukum (*structure of law*), substansi hukum (*substance of law*), dan budaya hukum (*legal culture*) yakni sebagai berikut:

a) Faktor struktur hukum

Struktur hukum berhubungan dengan kelembagaan atau penegak hukum dimana termasuk kinerjanya atau dapat dikatakan termasuk implementasi atau pelaksanaan hukumnya. Struktur sistem hukum terdiri dari unsur-unsur seperti ini: jumlah dan ukuran pengadilan; yuridiksi mereka (yaitu, kasus apa yang mereka dengar, dan bagaimana dan mengapa), dan cara-cara banding dari suatu pengadilan ke pengadilan lainnya.

Berdasarkan yang dianalisis dengan teori terkait maka penulis merumuskan kendala penerapan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) , apabila dipandang dari faktor struktur hukum yaitu mental dan moral para aparat penegak hukum terkait yang belum memadai, kesejahteraan penegak hukum yang menangani masalah tersebut masih rendah, terkhusus dalam hal ini justru kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibatasi, tak hana itu bahkan BPSK setiap daerah kosong.

b) Faktor substansi hukum

Substansi berarti aturan, norma, dan pola perilaku orang-orang di dalam sistem yang sebenarnya penekanannya adalah hukum hidup, bukan hanya peraturan dalam perundang-undangan. Substansi juga berarti suatu produk yang dihasilkan oleh orang yang aa dalam sistem hukum dimana mencakup suatu keputusan yang dikeluarkan, atau aturan baru yang mana telah disusun atau dirangkai. Substansi dalam konteks ini juga mencakup hukum yang hidup dalam masyarakat, bukan hanya sekedar ada dalam

peraturan perundang-undangnya saja. Sehingga dalam hal ini dapat atau tidak dapatnya, bisa atau tidaknya suatu perbuatan dikenakan sebuah sanksi hukum apabila perbuatan itu telah mendapatkan pengaturannya dalam sebuah peraturan perundang-undangnya.

Berdasarkan dengan teori terkait yang dianalisis oleh penulis, maka dapat dirumuskan bahwasanya terdapat beberapa kelemahan pada beberapa pasal dalam UU Perlindungan Konsumen memang sudah menuai banyak soal. Seperti di Pasal 54 dan 56. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan membentuk majelis. Pasal 54 ayat (3) menyebutkan, *“Putusan majelis bersifat final dan mengikat”*. Sementara Pasal 56 ayat (2) menyebutkan, *“Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut”*. Terhadap pengajuan keberatan, Pengadilan Negeri wajib menerbitkan putusan paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan. Pasal 58 ayat (2) menyebutkan, *“Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia”*. Dapat dikatakan dalam UUPK terdapat pertentangan rumusan norma beberapa pasalnya.

c) Faktor budaya hukum

Dimana kultur hukum adalah suasana pemikiran sosial dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum itu akan digunakan,

dihindari, atau disalahgunakan. Budaya hukum pasti sangat erat kaitannya dengan kesadaran hukum masyarakat.

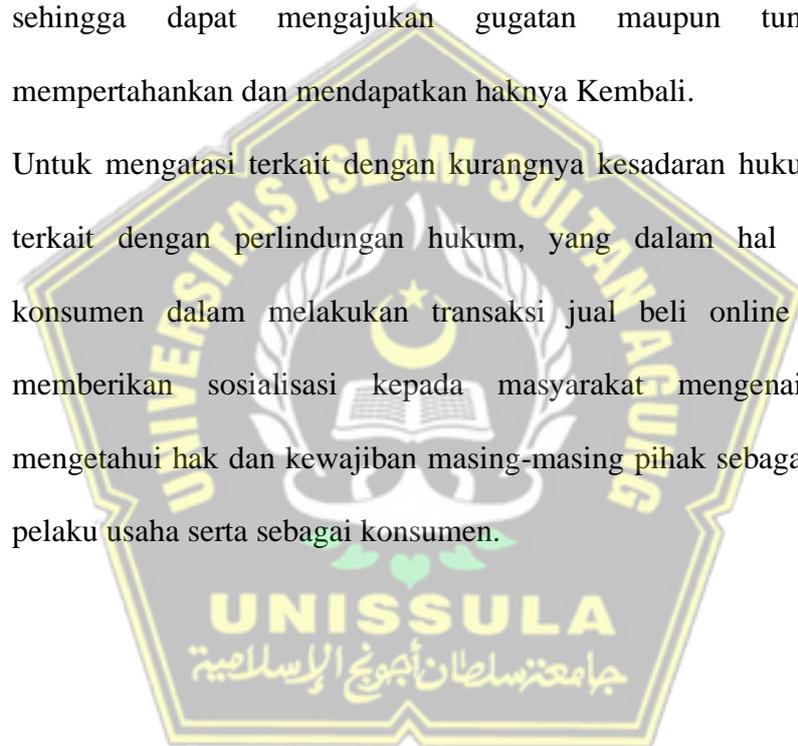
Jika dikaitkan dengan teori terkait, maka penulis menganalisa bahwasanya terkait dengan budaya hukum masyarakat Indonesia enggan melapor ke pihak berwenang dengan alasan lebih banyak kerugian ketimbang tak melapor persoalan sengketa konsumen. Sehingga ini semua membentuk sebagai stigma masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa apa yang terjadi membuat perlindungan konsumen masih dinilai sangat lemah, terlebih untuk melindungi hak-hak konsumen terlebih dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*).

Solusi yang digunakan untuk mengatasi hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) yakni sebagai berikut:

1. Para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya semaksimal mungkin dengan menggunakan prinsip ekonomi, yakni mendapatkan keuntungan semaksimal dengan pengeluaran seminimal mungkin. Jadi dengan hal tersebut akan mengurangi tindakan para pelaku usaha untuk melakukan tindakan yang merugikan konsumen di dalam transaksi jual beli terkhusus dalam hal ini jual beli online.
2. Dalam proses transaksi jual beli, pelaku usaha dan konsumen harus lebih berhati-hati jika hanya menggunakan asas kepercayaan. Jadi dalam hal ini, disarankan pula jika hanya menggunakan asas tersebut harus saling mengenal antara konsumen dan pelaku usaha, karena dalam transaksi jual

beli online dapat dilakukan dengan melihat testimonia tau penilaian konsumen yang telah memiliki pengalaman melakukan transaksi kepada pelaku usaha tersebut.

3. Berdasarkan kasus pemasalahan seperti penipuan, wanprestasi, bahkan cacat produk dan lainnya , konsumen dapat memperjuangkan haknya dengan melaporkannya pada instansi hukum yang disediakan oleh negara, sehingga dapat mengajukan gugatan maupun tuntutan untuk mempertahankan dan mendapatkan haknya Kembali.
4. Untuk mengatasi terkait dengan kurangnya kesadaran hukum para pihak terkait dengan perlindungan hukum, yang dalam hal ini terkhusus konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online dengan cara memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak sebagai penjual atau pelaku usaha serta sebagai konsumen.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai perlindungan hukum preventif dan perlindungan represif yakni penanganan dalam menyelesaikan sengketa yang dapat dilakukan dengan litigasi dan nonlitigasi yang disiapkan oleh negara.
2. Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) tercantum pada Pasal 12 ayat 3 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tak hanya itu, dalam melakukan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Bab VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.
5. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*) yakni Kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang , proses jual beli pelaku usaha dan konsumen hanya didasarkan oleh asas kepercayaan, masih banyak pelaku usaha dan konsumen yang melanggar hak masing-masing pihak

serta kurangnya kesadaran hukum dari semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Namun, untuk mengatasi hambatan tersebut dilakukan upaya yakni dengan para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya semaksimal mungkin dengan menggunakan prinsip ekonomi, pelaku usaha dan konsumen harus lebih berhati-hati jika hanya menggunakan asas kepercayaan, konsumen dapat memperjuangkan haknya dengan melaporkannya pada instansi hukum yang disediakan oleh negara serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak sebagai penjual atau pelaku usaha serta sebagai konsumen.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah, hendaknya perlu memperbaiki perauran perundang-undangan terkait dengan perlindungan konsumen yang masih menimbulkan multitafsir, serta meningkatkan kampanye edukasi public terkait dengan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli *e-commerce*.
2. Bagi penegak hukum, hendaknya memperkuat peningkatan sumber daya manusia dalam menangani segala permasalahan terkait dengan perlindungan konsumen.
3. Bagi pelaku usaha dan konsumen, hendaknya lebih memahami terkait dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*).

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran

QS. Al-Baqarah ayat 279

B. Buku

Abdul, Kadir Muhammad. 1982. *Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni.

Aedi, Hasan . 2005. *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta.

Atmasasmita, Romli. 2012. *Teori Hukum Integratif*. Yogyakarta; Genta Publishing.

Badroen, Faisal . 2007. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana.

CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Endhesaw, Assafa .2014. *Hukum E-commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*. Jakarta.

Harsono, Boedi . 2000. *Hukum Agraria Indonesia*. Jakarta: Djambatan.

Ibrahim, Johny . 2007. *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normative* . Malang: Bayu Media Publishing.

Jusmaliani, dkk. 2008. *Bisnis Berbasis Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara.

_____. 2008. *Teori Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1998. Edisi Kedua, Cet. 1. Jakarta: Balai Pustaka.

K. Bertens. 2007. *Etika Seri Filsafat Atmajaya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lawrence W. Friedman. 1984. *American Law: An Introduction*. New York: W.W. Norton and Co.

Mahdi Rizqullah Ahmad. 2009. *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-Sumber Autentik*. Jakarta: Qisthi Press.

- Makarim, Edmon . 2000. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Gravindo Persada.
- Mertokusumo, Sudikno . 2003. *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: liberty.
- Miru, Ahmad .2007. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor Indonesia*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Notoatmojo, Soekidjo . 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Onno w Purbo dan Anang Arief Wahyudi. 2003. *Mengenal e-Commerce*. Jakarta: Alex Mediacomputendo.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT.Bina Ilmu.
- Prodjodikoro, Wirjono . 1985. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu*, Cet VIII. Bandung: Sumur.
- Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin,. Jakarta: Gema Insani Press.
- R. Subekti dan R. Tjirosudibio. 2009. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT PradnyaParamita.
- _____. 1985. *Aneka Perjanjian (cetakan ketujuh)*. Bandung: Alumni.
- Rahardjo, Satjipto. 2014. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya.
- Redjeki Hartono, Sri . 2000. *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Salim H.S. 2003. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, Jakarta.

- Susanto, Happy . 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta: Visi Media.
- Sutan Remi Sjahdeini. 2001. *E-commerce Tinjauan dari Perspektif Hukum dalam Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina . 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Yanuardin. 2024. *Sistem Transaksi Dan Keuangan Islam*. Bandung: Widina Media Utama.
- Yessy Kusumadewi & Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah.
- Yudha Hernako, Agus . 2010. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam kontrak Perjanjian*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Zulkifli, Sunarto . 2003. *Dasar-Dasar Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

C. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Negara Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*burgelijk wetboek*).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

D. Jurnal

- Adistie Arista Putri, Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Online di Situs Heavenlight.co, *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung*, April 2019.
- Amanda Tikha Santriati & Dwi Runjani Juwita, Perlindungan Hak Konsumen Dalam Prespektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, *Opinia De Journal* Vol 2, No.2, Desember 2022.
- Cantika Putri Azzahra & Amin Purnawan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titio Barang Secara Online, *Jurnal Ilmiah Sultan Agung Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 15 Maret 2023.
- Daud, Aspek Hukum terhadap Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan, Juripol* Vol 4 No 1, Maret 2021.
- Dedi Riwandi, Transaksi Online (*E-Commerce*): Peluang Dan Tantangan Davam Prespektif Ekonomi Islam, *Jurnal Econetica*, Vol 1 No 1, Mei 2019.
- Desak Ayu lila Astuti & A.A.Ngurah Wirasila, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Hlm. 6
- Edy Purwito, Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluwarsa Di Kta Surabaya, *Dekrit (Jurnal Magister Ilmu Hukum)*, Vol 13 No 1, 2023.
- Hengki Firnando dan Nara Purnama Wari, Jual Beli Cash Kredit Pada Penyelenggara Acara Hajatan Ditinjau Dari Prespektif Hukum Islam, *Falah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vov 4 No 1, 2023.
- Hysa Ardiyanto & Syarief Fajaruddin, Tinjauan atas artikel penelitian dan pengembangan Pendidikan di Jurnal Keolahragaan, *Jurnal Keolahragaan*, Vol 7 No 1, 2019.
- Kharisma Hidayah dan Aryani Witasari, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce) mengutip dari Nadya Ghina,2016), *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU)* 7, Semarang, 2022, Hlm 280.

Lalu beny Setiawan, dkk, Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Hukum Positif Indonesia, *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, Vol. 9 No.5, 2022.

Lukman Hakim, Membangun Paradigma Hukum HAM Indonesia Berbasis Kewajiban Asasi Manusia, *Jurnal Konstitusi*, Vol 18 N. 4, Desember 2021.

Miza Nina Adlini, dkk, Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka, *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, Vol 6 No 1, 2022.

Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia, sebagaimana dikutip oleh Qur'ani Dewi Kusumawardani, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik di Media Online", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 19 No. 1, Maret 2019, hlm. 20.

Puteri, dkk, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 3 No 1, Juli 2021.

Rizkita dan Sinarianda, Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online, *Judiciary Jurnal Hukum Dan Keadilan*, Vol 13 No.1, 2024.

Warsifah dan David Gurion Napitupulu, *Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Melalui Electronic Commerce (Studi Kasus Putusan Pengadilan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN.Mdn)*, *Iblam law review*, Vol 2 No 2022, Hlm.183.

E. Website/Internet

Siti Badriyah, "Kerangka Konseptual: Pengertian, Tujuan, dan Cara Membuat," *Gramedia Blog*, https://www.gramedia.com/literasi/kerangka-konseptual/#google_vignette.

CNN Indonesia, Hak dan Kewajiban: Pengertian, Perbedaan beserta Contohnya, https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20221101131423-569-867991/hak-dan-kewajiban_pengertian-perbedaan-beserta-contohnya, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 19.04 WIB.

Gramedia Blog, Pengertian *E-Commerce* : Jenis, Contoh, dan Manfaat, <https://www.gramedia.com/literasi/e-commerce/?srsltid=AfmBOoo8Lh>

[CeEhq3hOC9nLXa9MSXf1APxeW0vKYP7LuHEZzhlZn8uUMD](#), diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 21.19 WIB.

Hukum Online, Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.46 WIB.

_____, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.54 WIB.

_____, Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.46 WIB.

_____, Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 18.54 WIB.

_____, Tiga Jenis Metodologi Untuk Penelitian Skripsi Jurusan Hukum, <https://www.hukumonline.com/berita/a/tiga-jenis-metodologi-untuk-penelitian-skripsi-jurusan-hukum-lt6458efc23524f/>, diakses pada 30 Oktober 2024 pukul 08.01 WIB.

_____, <https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif-lt63e0813b74769/?page=2>, diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 21.25 WIB.

<https://kbbi.web.id/konsumen>, Diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 20.00 WIB.

<https://mediaindonesia.com/humaniora/560423/pengertian-konsumen-dan-cara-mengenali-perilaku>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 20.17 WIB.

http://ferrykoto-pasca15.web.unair.ac.id/artikel_detail-154176-Pendidikan-Pengantar-Kuliah-Metode-Penelitian-Sosio-Legal.html.

<https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh/>, diakses pada 30 Oktber 2024 pukul 21.17 WIB.

<https://mediaindonesia.com/humaniora/560423/pengertian-konsumen-dan-cara-mengenali-perilaku>, diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 21.58 WIB.

<https://perbedaanantara.com/apa-perbedaan-penjual-dan-pembeli/> , diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 22.56 WIB.

<http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/>, diakses pada 31 Oktober 2024 pukul 23.56 WIB.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Memanfaatkan *E-Commerce* dengan benar, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palembang/baca-artikel/15814/Memanfaatkan-E-Commerce-Dengan-Benar.html>, diakses pada 29 Oktober 2024 pukul 20.55 WIB.

