

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK
JUAL BELI MELALUI *E-COMMERCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh

Gelar sarjana Srata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Perdata



Disusun Oleh :

Indah Budi Sulistiyowati

NIM. 30302200128

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

SEMARANG

2025

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK
JUAL BELI MELALUI *E-COMMERCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



Disusun Oleh :

Indah Budi Sulistiyowati

NIM. 30302200128

Pada tanggaltelah Disetujui oleh :

Dosen pembimbing:

Dr.H. AMIN PURNAWAN, SH,Sp.N,M.Hum.

NIDN. 0606126501

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK
JUAL BELI MELALUI *E-COMMERCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Indah Budi Sulistiyowati

NIM. 30302200128

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji

Pada tanggal

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Anggota

Dr.H. AMIN PURNAWAN,

SH,Sp.N,M.Hum.

NIDN. 0606126501

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Prof.Dr.H. JAWADE HAFIDZ,SH, MH

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Budi Sulistyowati

NIM : 30302200128

Program Studi : S1 Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN Dan menutujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta, dan mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta. Pertanyaan ini saya buat dengan sungguh – sungguhnya, apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta / Plagiasme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 4 September 2025

Penulis,



Indah Budi Sulistyowati
NIM. 30302200128

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Indah Budi Sulistiyowati**

NIM **30302200128**

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

**“ANALIS YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTEK
JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

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, 4 September
Bulan 2025



Indah Budi Sulistiyowati
NIM. 30302200128

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada dalam diri mereka” (Q.S. Ar-Rad : 11)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Kedua orang tua saya Bapak Joko Budi Wahano dan Ibu Winarti yang selalu membimbing saya menjadi pribadi yang lebih baik.
- Para Saudara ku tersayang dan tercinta, dan teman canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis se-almamaterku yang telah memberikan inspirasi dan motivasi. Terimakasih
- Pasangan ku Mohreza Gilang Zulfiqor, S.H. yang selalu support sampai di detik ini canda, tawa, sedih, bahagia dalam perkuliahan terutama ketika mengerjakan skripsi

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat
hidayah-nya, sehingga skripsi tentang

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
PRAKTIK JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN** dapat penulis selesaikan dengan baik. Maksud
dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strakta I
(SI) pada Fakultas Hukum di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Atas berkat bantuan
dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam
penulisan skripsi ini, perkenankan penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto S.H., S.E., Akt. M. Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dr. 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. Muhammad Ngaziz, S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Ibu Dr. Ida Musofiana. S.H., M.H., selaku Sekretaris I Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dan, Ibu Dini Amalia Fitri, S.H., M.H., selaku Sekretaris II Prodi Ilmu Hukum Fakultas

Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

6. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bimbingan serta ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama menjalani perkuliahan, semoga ini dapat menjadi amal jariyah bagi bapak dan ibu kelak.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi penulis selama menjalani perkuliahan.
8. Bapak Dr.H. AMIN PURNAWAN, SH,Sp.N,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan arahan dan masukan hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, dan mohon maaf apabila dalam berjalannya penelitian penulisan skripsi ini, penulis banyak melakukan kesalahan maupun kelalaian.
9. MOHREZA GILANG ZULFIQOR, S.H. Selaku pasangan ku yang selalu support sampai di detik ini canda, tawa sedih bahagia dalam perkuliahan terutama ketika mengerjakan skripsi .
10. Kepada saudara, yang selalu memberi support dan terus memotivasi penulis agar menjadi kakak yang hebat.
11. Kepada diri saya sendiri terimakasih sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, semangat dan jangan putus asa

Penulis menyadari akan kekurang sempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 2025

Indah Budi Sulistiyowati

NIM. 30302200128



DAFTAR ISI

SKRIPSI	1
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan penelitian.....	6
E. Terminologi.....	7
F. Metode Penelitian.....	17
G. Sistematika Penelitian.....	20
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	21
B. Azas Hukum Perlindungan Konsumen	25
C. Azas dan Syarat perjanjian jual beli online.....	30
D. Hak dan Kewajiban bagi Produsen dan Konsumen.....	32
E. Jual Beli dalam Prespektif Islam	36
F. Pelaku Usaha.....	39
G. Transaksi Jual Beli Online	40
H. Hubungan Hukum antara Penjual dan Pembeli.....	42
I. Permasalahan yang timbul dalam jual beli melalui media online.....	42
1. Keabsahan Perjanjian dalam transaksi jual beli elektronik	42

J. Upaya hukum bagi pembeli dalam sengketa jual beli Online	44
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Pelaksanaan ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	46
B. Perlindungan konsumen atas pelanggaran pelaku usaha melalui media online.....	48
C. Sumber dan sanksi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online.	64
BAB IV PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77



ABSTRAK

Banyaknya bisnis - bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam media online, maka banyak pula hak - hak konsumen yang terabaikan. Oleh karena itu, pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, hak - hak konsumen yang terabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Dengan banyaknya bermunculan berbagai macam produk barang dan/atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati - hati dalam memilih barang dan /atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Mengetahui perlindungan hak - hak yang diterima oleh konsumen atas pelanggaran - pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui media online, dan penerapan sanksinya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan yuridis normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekundernya sebagai dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan dan literature yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat diketahui bahwa : pelaksanaan transaksi online, para pihak harus menjalankan prinsip - prinsip diatas dengan baik dan konsisten. Penerapan sanksi hukum atas pelaku usaha melalui media online.

Berdasarkan identifikasi dalam penulisan ini, maka pada hakekatnya proposal ini bertujuan Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan pelaksanaan dalam transaksi *e-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Untuk mengetahui perlindungan hak-hak yang diterima oleh konsumen atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui media online, Untuk mengetahui penerapan sanksi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Produk Barang, Media Online.

ABSTRACT

The sheer number of businesses conducted online means that many consumers' rights are being neglected. Therefore, in the current era of globalization and free trade, the neglect of consumer rights by businesses requires careful scrutiny. With the emergence of a wide variety of products and/or services marketed to consumers, whether through promotions, advertising, or direct offers, consumers will become mere objects of exploitation by irresponsible businesses. This study aims to understand the protection of consumer rights for violations committed by businesses through online media, and the application of sanctions.

This study uses a normative juridical approach, conducted by examining library materials or secondary data as a basis for research, including conducting a search of regulations and literature related to the problem under study. Based on the author's research results, it can be concluded that: in online transactions, all parties must adhere to the above principles properly and consistently. Legal sanctions must be applied to businesses through online media.

Based on the identification in this writing, in essence this proposal aims to find out the provisions for implementation in e-commerce transactions according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, to find out the protection of rights received by consumers for violations committed by business actors through online media, to find out the application of legal sanctions for violations committed by business actors through online media.

Keywords: Consumer Protection, Goods Products, Online Media.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Teknologi Informasi telah mengubah kebiasaan masyarakat dalam bidang perdagangan dan bisnis. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya berdagang yang umumnya bertatap muka, kini perlahan berubah seperti gaya baru yaitu melalui internet. Bisnis melalui internet karena menggunakan dunia maya sebagai dalam keseluruhannya seperti pemesanan dan pemasaran. Bisnis online terdiri atas beberapa jenis seperti investasi online, jual beli online dan bisnis jasa online. Bahkan jual beli di media Online menggunakan Instagram, Facebook sebagai alat pemasarannya, sudah hal biasa. Tujuan utama bisnis adalah menghasilkan keuntungan yang relatif besar dan relatif cepat adalah jual beli online (e-commerce).¹

Elektronik commerce atau e-commerce merupakan istilah dari transaksi atau bisnis melalui virtual world (dunia maya). *E-commerce* berkembang dimasyarakat karena dampak adanya pengguna teknologi dan banyaknya pengguna internet. Di Indonesia, pengaturan *e-commerce* ditemukan dalam undang-undang no 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (*UU ITE*).² Pada tanggal 25 Maret 2008 dan berlaku mulai sejak tanggal 12 April 2008 dalam

¹ Perlindungan konsumen <https://media.neliti.com/media/publications/23092-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online.pdf> diakses pada Maret 2025 jam 19.00

² Menurut Pasal 1 butir 2 UU No. 11 Tahun 2008, “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”

Undang-undang ini menyangkut segala pranata hukum dan ketentuan yang mengamodasi tentang perdagangan elektronik yang merupakan salah satu ornamen utama dalam bisnis.

Di tengah banyaknya bisnis- bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam media online, maka banyak pula hak-hak konsumen yang terabaikan. Oleh karena itu, pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, hak-hak konsumen yang terabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Dengan banyaknya bermunculan berbagai macam produk barang dan/atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih barang dan /atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang dan/atau jasa yang diinginkannya. Maka pemerintah juga harus mencampuri untuk mengatur dan melindungi hak-hak konsumen yang terabaikan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Dengan adanya regulasi khusus yang mengatur tentang perjanjian virtual ini, maka secara otomatis perjanjian-peranjan diinternet tunduk kepada UUIE dan hukum perjanjian yang berlaku. Sebagaimana dalam perdagangan konvensional. E-commerce menimbulkan keterikatan antara para pihak untuk memberikan prestasi. Implikasi dari perikatan tersebut adalah timbulnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh semua pihak.

Diklasifikasikan tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (*Teknologi Informasi*).³ Adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan e-commerce basis legalnya dan mempunyai

³ Perlindungan konsumen

http://www.academia.edu/17357440/PERLINDUNGAN_KONSUMEN_DALAM_TRANSAKSI_E-COMMERCE_PERSPEKTIF_HUKUM_NASIONAL_DAN_INTERNASIONAL diakses pada 1 Maret 2025 jam 20.00

perlindungan terhadap konsumen yang bertransaksi menggunakan e-commerce. Yang termuat dalam undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) pasal 1 angka 1.⁴ Kedudukan e-commerce dalam hukum Indonesia terletak dalam bidang hukum perdata sebagian dari hukum perjanjian sehingga berlaku pula pada pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya perjanjian.

Perjanjian atau klausa baku merupakan salah satu materi yang menjadi muatan rancangan undang-undang tentang Pelindungan Konsumen. Dasar pemikirannya bahwa dalam praktek perjanjian semacam ini sangat dibutuhkan keberadaanya dalam kegiatan bisnis, terutama pengusaha yang mengelola kegiatan jasa, seperti perbankan, asuransi, jasa transportasi, jasa keuangan dlsb memerlukan transaksi yang cepat berbiaya murah, efektif dan efisien.

Oleh karena perjanjian atau klausa baku tersebut diatas tidak berada dalam kerangka perjanjian sebagaimana dimaksud dalam KUHP, maka untuk melindungi kepentingan konsumen yang ada dasarnya adalah pihak yang tidak memiliki kemampuan untuk menolak perjanjian atau klausa baku dimaksud didalam Rancangan undang-undang ini, diadakan pengaturan tersendiri. Pengaturan ini dimaksudkan untuk melindungi dan memberikan keseimbangan didalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen. Oleh karena itu peranan atau klausa baku ini hanya dapat diterapkan di dalam hubungan hukum antara produsen dan konsumen. Dalam hanya terjadinya

⁴ Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) pasal 1 angka 1 “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi perlindungan konsumen”

hubungan hukum antara produsen dengan sesama produsen atau pengusaha hendaknya tetap memberlakukan ketentuan perjanjian sebagai yang diatur dalam KUH Perdata.⁵

Pada pasal yang diatas perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipake untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan dinegara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan perkembangan industri dan teknologi.

Dengan demikian dapat dirumuskan mengapa konsumen harus dillindungi :

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negative penggunaan teknologi.
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku .
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana yang berasal dari konsumen itu sendiri.

Menurut **Setiawan** mempunyai apsek yang bermuara pada praktek perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum

⁵ Tohir, toto, 2000, Bandung, *Hukum perlindungan konsumen*. Mandar maju, Halaman 27

dalam suatu perjanjian. Karena itu dalam e-commerce mempunyai kelemahan dan kelebihan.

Dari berbagai penjelasan diatas, dapat dibedakan dengan perdagangan waktu zaman dahulu. Dulu perdagangan hanya berorientasi pada modal fisik seperti asset, toko, lahan tanah, lokasi dan sebagainya. Dan segala sesuatu yang dapat merugikan konsumen dapat ditanyakan langsung kepada produsen.

Dengan, demikian perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh Negara harus segera diimplementasikan dalam kerangka kehidupan ekonomi dalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia yang harus pula diimbangi dengan campur tangan atau inisiatif baik dari pelaku usaha dan konsumen. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan menjadikan skripsi dengan Judul **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam proposal ini, penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai

berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hak-hak konsumen atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui *E-commerce*?

3. Bagaimana penerapan sangsi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui *E-commerce* ?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan identifikasi dalam penulisan ini, maka pada hakekatnya proposal ini bertujuan mengetahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan dalam pelaksanaan dalam transaksi *e-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui perlindungan hak-hak yang diterima oleh konsumen atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui media online.
3. Untuk mengetahui penerapan sangsi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online.

D. Kegunaan penelitian.

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis :

1. Dari hasil penelitian diharapkan dapat untuk memperkaya, menguji, atau bahkan merevisi teori yang sudah ada, serta memberikan landasan untuk penelitian selanjutnya dibidang pengetahuan mengenai Perlindungan Konsumen.
2. Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S-1) di Fakultas Hukum Unissula.

b. Secara Praktis.

1. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan informasi dan masukan bagi yang berwenang dan pengetahuan bagi penulis ini hanya diperoleh dibangku kuliah saja.
2. Penelitian dapat menghasilkan solusi untuk masalah kesehatan, lingkungan, atau masalah sosial lainnya, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
3. Diharapkan Penelitian dapat memberikan data dan informasi yang berguna untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan efektif. .
4. Diharapkan dapat menjawab keluhan bagi konsumen yang telah dirugikan.

E. Terminologi.

1. Analisis

Analisis juga adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Selain definisi di atas, analisis juga diartikan oleh para ahli sebagai berikut,

a) Komaruddin

Analisis menurut Komaruddin adalah aktivitas berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan terpadu.

b) Wiradi

Analisis menurut Wiradi adalah aktivitas yang terdiri atas memilah, mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.

c) Dwi Prastowo Darminto

Analisis menurut Dwi Prastowo Darminto adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

d) Syahrul

Analisis dalam akuntansi menurut Syahrul adalah kegiatan melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul.

e) Robert J Schreiter

Analisis menurut Robert J Schreiter adalah membaca teks yang melokalisasikan berbagai tanda dan menempatkan tanda-tanda tersebut dalam interaksi yang dinamis dan pesan-pesan yang disampaikan.

f) Minto Rahayu

Analisis menurut Minto Rahayu adalah sebuah cara dalam membagi suatu subjek ke dalam komponen-komponen, meliputi melepaskan, menanggalkan, atau menguraikan sesuatu yang terikat terpadu.

g) Husein Umar

Analisis menurut Husein Umar adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, yang didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan.

2. Tinjauan Yuridis

Tinjauan yuridis berasal dari kata “tinjauan” dan “yuridis”. Tinjauan berasal dari kata “tinjau” yang artinya mempelajari dengan cermat. Kata tinjau mendapat akhiran “-an” menjadi tinjauan yang artinya perbuatan meninjau. Pengertian tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya).⁶ Tinjauan dapat diartikan sebagai kegiatan pengumpulan data, pengolahan, dan analisa sebagai sistematis. Tinjauan adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengkaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan. Tinjauan merupakan usaha untuk menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasil analisis dapat dipelajari dan diterjemahkan dan memiliki arti.⁷ Menurut kamus hukum, kata “yuridis” berasal dari kata “yuridisch” yang berarti menurut hukum atau dari segi hukum.⁸

Yuridis diartikan sebagai menurut hukum atau yang ditetapkan oleh undang-undang. Yuridis adalah semua hal yang mempunyai arti hukum yang diakui sah oleh

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Pusat Bahasa (Edisi Keempat), Gramedia Pustaka Utama, 2012, hlm. 1470.

⁷ Surayin, Analisis Kamus Umum Bahasa Indonesia, Bandung, Yrama Widya, 2005, Hal. 10

⁸ Marwan, SM., & Jimmy, IP., Kamus Hukum, Surabaya: Reality Publisher, 2009, hlm. 651.

pemerintah. Aturan ini bersifat baku dan mengikat semua orang di wilayah dimana hukum tersebut berlaku, sehingga jika ada orang yang melanggar hukum tersebut bisa dikenai hukuman. Yuridis merupakan suatu kaidah yang dianggap hukum atau dimata hukum dibenarkan keberlakuannya, baik yang berupa peraturan-peraturan, kebiasaan, etika bahkan moral yang menjadi dasar penilaiannya. Berdasarkan pengertian tinjauan dan yuridis dapat penulis simpulkan bahwa tinjauan yuridis berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum. Pengertian tinjauan yuridis menurut hukum pidana adalah dapat disamakan dengan mengkaji hukum pidana materil yang artinya kegiatan pemeriksaan yang teliti terhadap semua ketentuan dan peraturan yang menunjukkan tentang tindakantindakan mana yang dapat dihukum, Tinjauan yuridis dapat diartikan sebagai kegiatan pemeriksaan yang teliti, pengumpulan data atau penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan objektif terhadap sesuatu menurut atau berdasarkan hukum dan undang-undang.

3. Pengertian Konsumen Secara luas

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha,⁹ yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau dijual belikan lagi.¹⁰

⁹ Jonus, sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya bakti, Bandung hal.17.

¹⁰ Az.Nasution, 1994, "*Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari sudut Hukum dan perlindungan konsumen)*" , dalam Manajemen dan usahawan Indonesia, nomer 3, thn XXIII, LPM FE-UI, Jakarta, h.23.

Pada hakekatnya, Perlindungan Konsumen merupakan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan hukum konsumen. Kepentingan konsumen menurut Revolusi PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) nomer 39/284 pada tanggal 9 April 1985, tentang (*UN-Guidel for Consumer Protection*) prinsip-prinsip umum, Nomer 3 dikemukakan bahwa kebutuhan-kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap Negara di dunia adalah :

1. Perlindungan dari barang-barang yang berbahaya bagi konsumen dan kesehatan konsumen;
2. Perlindungan kepentingan-kepentingan sosial ekonomis konsumen;
3. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih suatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersediannya ganti rugi bagi konsumen;
6. Kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan kesempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan;¹¹

Revolusi ini lahir berkat perjuangan panjang selama kurang lebih sepuluh tahun dari lembaga-lembaga konsumen diseluruh dunia yang dipimpin oleh *Internasional Organization of Consumers Union (IOCU)*.¹²

¹¹ Anthony R. Patten, 1988, *The United Nation and Consumer Pratection*, makalah pada seminar Perlindungan Konsumen Menuju Terwujudnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, YLKI, 16 Juni 1988, Jakarta, h. 1. Bandingan dengan Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, h. 78.

¹² Anthony R. Patten, *loc. Cit.*

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa Negara Republik Indonesia.¹³ Karena lemahnya penegakan hukum pada saat ini, dalam hal bisnis atau perdagangan, konsumen berada diposisi yang sangat lemah. Saat ini konsumen hanya menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui jalan promosi, cara penjualan, serta perjanjian standar yang merugikan konsumen.¹⁴

Dalam UUPK yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausa yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak maka harus ada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹⁵ Bukan hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan mengglobal dan melanda seluruh konsumen didunia. Timbulnya kesadaran konsumen telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum yaitu Hukum Perlindungan Konsumen yang dikenal juga Hukum Konsumen (consumers law).¹⁶

Az. Nasution menyatakan bahwa pengertian Hukum Perlindungan diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa

¹³ Ahmadi miru dan Sutarman yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta: 2010, hlm, 26

¹⁴ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 11-12.

¹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia, 2006 hlm 49.

¹⁶ http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/540/jbptunikompp-gdl-talibalitu-26995-4-unikom_t-i

konsumen, didalam pergaulan hidup.¹⁷ Dalam penelitian ini akan menjelaskan lebih jelas pengertian konsumen menurut pendapat para ahli yang ada. Penulis akan menjelaskan literatur yng akan digunakan atau yang dikutip untuk membandingkan hasil penelitian yang dilakukan nantinya.

4. Pengertian Konsumen.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna barang /atau jasa untuk tujuan tertentu. Menurut Undang-Undang nomer 8 tahun 1999 pada pasal 1 dan 2 menjelaskan tentang “Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.”¹⁸

Karena pada hakekatnya konsumen dibagi menjadi dua yaitu ; Konsumen Antara dan Konsumen Akhir jika dilihat dari pasal diatas terlihat UU PK hanya mengatur tentang konsumen akhir. Menurut Az. Nasution batasan konsumen akhir yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk kepentingan komersial.¹⁹

Pengertian konsumen dalam UUPK diatas lebih luas dari pada rancangan undang-undang perlindungan konsumen yang lainnya, yaitu ; dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yang

¹⁷ A.Z. Nasution. *Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995 hlm.64-65

¹⁸ Undang-undang Nomer 8 tahun 1999 (UUPK)

¹⁹ A.Z. Nasution, *Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Diadit Media. Jakarta, 2002, hlm 3

menentukan bahwa “Konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, bagi kepentingan sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangan lagi.”²⁰

5. Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli.

Banyaknya pengertian-pengertian tentang Konsumen dan Perlindungannya, juga dapat dilihat dari pengertian beberapa para ahli di bidang ini. Berikut adalah pengertian Konsumen dari para ahli :

1. Tri Kunawangsih & Anto Pracoyo

Konsumen adalah mereka yang memiliki daya beli, yakni berupa pendapatan dan melakukan permintaan terhadap barang dan jasa.

2. Arya Maheka

Konsumen adalah pemakai barang /atau jasa, pengguna akhir suatu produk.

3. Webster's 1928 Dictionary

Konsumen adalah seorang yang berapa kali ketempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

4. Abdul H Barkatullah

Konsumen adalah setiap orang menggunakan barang /atau jasa.

UUPK pada pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi dari

²⁰ Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 1981 hlm. 2.

UUPK sendiri sesuai dengan konsumen adalah end user/ pemakai terakhir tanpa sikonsumen harus merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Ada banyak penelitian serupa yang dilakukan untuk mengetahui unsur-unsur, faktor-faktor dan dampak terhadap hak perlindungan konsumen yang terabaikan.

1. Bagus Hanindy Matri, Undang-undang perlindungan konsumen Nomer 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dengan melalui media online karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada pada NKRI. Keterbatasan hak-hak yang diatur dalam UUPK. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produksi, dari sisi transaksi.²¹
2. Cut Dian Purnama, masalah tentang bagaimanakah pelaksanaan perlindungan konsumen berdasarkan perundang-undangan yang berlaku dan hal-hal apa saja yang dapat merugikan konsumen dalam e-commerce (transaksi elektronik). Dapat diambil kesimpulan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang informasi e-commerce (transaksi elektronik) belum bisa benar-benar melindungi keamanan konsumen.²²

Dapat disimpulkan dari semua penelitian yang telah dilakukan, terdapat perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan penulis. Pertama; penelitian yang terdahulu lebih mengacu kepada Undang-undang nomer 11 tahun 2008 “Tentang informasi dan Transaksi elektronik (e-commerce)”. Dan yang keduanya diatas juga mementingkan adanya upaya

²¹ Bagus Hanindy Mantri, “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam transaksi E-commerce*”, tesis, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2007.

²² Cut Dian Purnama, “*Perlindungan Konsumen di Media Masa*”, skripsi, Program Sarjana Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara, Sumatera, 2010.

hukum yang didapat oleh konsumen yang mana haknya terabaikan atas kecurangan yang dilakukan pelaku usaha dalam transaksi jual beli barang melalui media online. Yang ketiga ; penelitian yang terdahulu tidak membahas masalah sangsi hukum yang diberikan kepada pelaku-pelaku usaha yang berbuat kecurangan dalam transaksi melalui media online.

Hal-hal yang akan dibahas seperti perlindungan hak konsumen yang terabaikan akibat kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi pembelian suatu barang yang ditawarkan melalui media online. Perlindungan terhadap hak konsumen yang dimaksud yaitu melindungi hak setiap orang yang melakukan transaksi pembelian barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Yang dibahas disini konsumen yang melalui media online.

Kemudian juga membahas tentang pelanggaran hukum terhadap pelaku usaha. Yang dimaksud dengan pelanggaran hukum yang terjadi yaitu pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya selaku orang yang mempunyai, menawarkan barang dan/atau jasa. Kecurangan yang dilakukan pelaku usaha disini yaitu dari barang tidak sesuai, dan barang sama sekali tidak sampai yang telah di beli konsumen kepadanya. Maka karena itu konsumen merasa haknya tidak dipenuhi dalam hal ini.

Yang dimaksud transaksi jual beli online (e-commerce) diatas ialah transaksi yang dilakukan oleh seorang konsumen ataupun lebih kepada pelaku usaha tidak perlu bertemu langsung secara fisik atau tatap muka langsung. Semua itu hanya dilakukan dengan menggunakan teknologi jaringan internet dan menggunakan media online seperti Instagram, Facebook dll dalam pemasarannya. Semua ini akan dibahas dengan berfokus pada Undang-

undang nomer 8 tahun 1999, yang mana undang-undang ini mengatur tentang hak konsumen dan pelaku usaha juga kewajiban yang harus dipenuhinya.

F. Metode Penelitian.

Dimulai dari metode penelitian yuridis normatif yang mengacu pada peraturan hukum yang berlaku dan ditetapkan pemerintah. Dalam hal ini penulis akan fokus pada isi UU Perlindungan Konsumen tersebut dan bagaimana penerapannya serta ruang lingkupnya. Untuk memperoleh data yang relevan penulis memerlukan suatu metode yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

“Penelitian hukum ini menggunakan metode pendekatan yang bersifat normatif, atau penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian hukum normatif pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang akan mengkaji aspek-aspek untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada di dalam internal dari hukum positif”. “Hal ini dilakukan sebagai konsekuensi dari adanya pandangan bahwa hukum merupakan sebuah lembaga yang otonom yang tidak mempunyai hubungan apapun dengan lembaga-lembaga sosial lainnya. Oleh karena itu hukum sebagai suatu sistem, mempunyai kemampuan untuk hidup, tumbuh dan berkembang di dalam sistemnya sendiri. Sehingga, apabila memang suatu penelitian, diakui sebagai salah satu cara yang secara ilmiah untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada, maka yang dipandang sebagai masalah dalam penelitian dengan pendekatan ini, hanya terbatas pada masalah-masalah yang ada di dalam sistem hukum itu sendiri”.

Oleh karena itu masalahnya haruslah dicari di dalam (aspek internal) hukum positif itu sendiri. Hukum adalah suatu lembaga yang otonom dan steril dari hubungan pengaruh

mempengaruhi dengan lembaga-lembaga sosial lainnya. Metode penelitian hukum normatif diartikan sebagai “sebuah metode penelitian atas aturan aturan perundangan baik ditinjau dari sudut hirarki peraturan perundang-undangan (vertikal), maupun hubungan harmoni perundang-undangan (horizontal)”.²³ Metode penelitian hukum normatif menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah “suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.²⁴ Berdasarkan doktrin yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan penelitian hukum normatif adalah salah satu jenis metodologi penelitian hukum yang mendasarkan analisisnya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif oleh karena itu difokuskan pada penelaah hukum normatif terhadap peraturan perundang-undangan.

3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang, Lirteratur-literatur, jurnal hukum, dokumen-dokumen resmi dan

²³ Peter Mahmud Marzuki, (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana. Hlm. 23.

²⁴ Bambang Sunggono, (2003), *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja, hlm. 32

lain sebagainya. Proposal skripsi ini nantinya penulis akan memakai beberapa bahan hukum primer, yakni:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
- 2) Undang-Undang Nomer 11 Tahun 2008 UU ITE Transaksi elektronik.
- 3) Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu proses penelitian. Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan pendapat para sarjana hukum. Dalam penelitian ini, bahan-bahan hukum sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel, beberapa referensi dan pendapat para sarjana hukum yang berkaitan dengan obyek penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang terdapat dalam penelitian ini misalnya kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia serta sarana-sarana pendukung lainnya.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian dalam hal ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan Studi Pustaka. Studi pustaka adalah serangkaian kegiatan

yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengolah bahan penelitian. Studi pustaka mengandalkan bahan penelitian dari perpustakaan, seperti buku, jurnal, ensiklopedi, ataupun majalah sebagai sumber data.

5. Metode Analisis Data

Adapun penulisan data akan menggunakan metode atau pendekatan kualitatif yakni analisis data yang dilakukan berdasarkan kualitas data untuk memperoleh gambaran permasalahan secara mendalam.

G. Sistematika Penelitian.

Untuk menjelaskan penulisan skripsi ini yang berjudul Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dalam Praktek Perdagangan melalui e-comerrce. Maka sistematika penulisan skripsi yang dimaksud terdiri dari 4 bab adalah sebagai berikut :

Bab I: Pendahuluan yang menjelaskan mengenai gambaran umum mengenai penelitian. Berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah yang harus dipecahkan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, sistematika penulisan skripsi.

Bab II, Tinjaun Pustaka merupakan tinjauan umum yang akan membahas tentang pengertian apa itu konsumen, pelaku usaha, perdagangan oleh media online (e-commerce), hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta membahas peraturan-peraturan hukumnya.

Bab III, Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang pokok permasalahan yang akan di bahas dalam rumusan masalah yaitu Bagaimana perlindungan hak-hak konsumen atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online dan

bagaimana penerapan sangsi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online.

Bab IV, Penutup bab ini merupakan akhir dari penulisan hukum, yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan pembahasan yang telah di lakukannya.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha,²⁵ yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau dijual belikan lagi.²⁶

²⁵ Jonus, sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya bakti, Bandung, 2010 halaman.17.

²⁶ Az.Nasution, “*Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari sudut Hukum dan pelindungan konsumen)*” , dalam *Manajemen dan usahawan Indonesia*, nomer 3, thn XXIII, LPM FE-UI, Jakarta, 1994 halaman.23.

1. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna barang /atau jasa untuk tujuan tertentu. Menurut Undang - Undang nomer 8 tahun 1999 pada pasal 1 dan 2 menjelaskan tentang “Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.”²⁷

Karena pada hakekatnya konsumen dibagi menjadi dua yaitu : Konsumen Antara dan Konsumen Akhir jika dilihat dari pasal diatas terlihat UU PK hanya mengatur tentang konsumen akhir. Menurut Az. Nasution batasan konsumen akhir yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk kepentingan komersial.²⁸

Pengertian konsumen dalam UUPK diatas lebih luas dari pada rancangan undang - undang perlindungan konsumen yang lainnya, yaitu ; dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yang menentukan bahwa “Konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, bagi kepentingan sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangan lagi”.²⁹

UUPK pada pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang bersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi dari

²⁷ Undang-undang Nomer 8 tahun 1999 (UUPK)

²⁸ A.Z. Nasution, *Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Diadit Media. Jakarta, 2002, halaman 3

²⁹ Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 1981, halaman. 2.

UUPK sendiri sesuai dengan konsumen adalah end user atau pemakai terakhir tanpa sikonsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, sebelum sampai pada tahap pengambilan keputusan pembelian dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain:



a. Sumber daya konsumen

Sumber daya konsumen merupakan tolak ukur, biasanya berhubungan dengan tingkat pendapatan konsumen, tingkat kebutuhan, kelompok usia, status dan gender. Konsumen yang mempunyai pendapatan tinggi biasanya akan menentukan pilihan barang yang selalu memperhatikan pada merek, kualitas barang, model barang dan kepuasan.

b. Motivasi dan keterlibatan konsumen

Motivasi merupakan gerakan bawah sadar dari perilaku yang diantisipasi yang akan memuaskan kebutuhan dan sekaligus membawa kepada kebutuhan yang lebih nyaman. Keinginan untuk memiliki barang merupakan dorongan yang luar biasa bagi konsumen untuk membeli, sekaligus keterlibatan konsumen untuk memilih dan menyeleksi kebutuhan mereka, keadaan inilah yang mendorong produsen mengambil peluang yang ada dan melibatkan konsumen secara langsung.

c. Pengetahuan konsumen

Pengetahuan konsumen tentang suatu produk mencakup pengetahuan konsumen tentang produk yang akan dibeli, utamanya menyangkut merek produk, dan bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap produk tersebut.³⁰

2. Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli.

Banyaknya pengertian - pengertian tentang Konsumen dan Perlindungannya, juga dapat dilihat dari pengertian beberapa para ahli di bidang ini. Berikut adalah pengertian Konsumen dari para ahli :

a. Tri Kunawangsih & Anto Pracoyo

³⁰Engel, Blackwell dan Miniard, *Perilaku konsumen*, Bina rupa Aksara, Jakarta, 1992, halaman.25

Konsumen adalah mereka yang memiliki daya beli, yakni berupa pendapatandan melakukan permintaan terhadap barang dan jasa.

b. Arya Maheka

Konsumen adalah pemakai barang /atau jasa, pengguna akhir suatu produk.

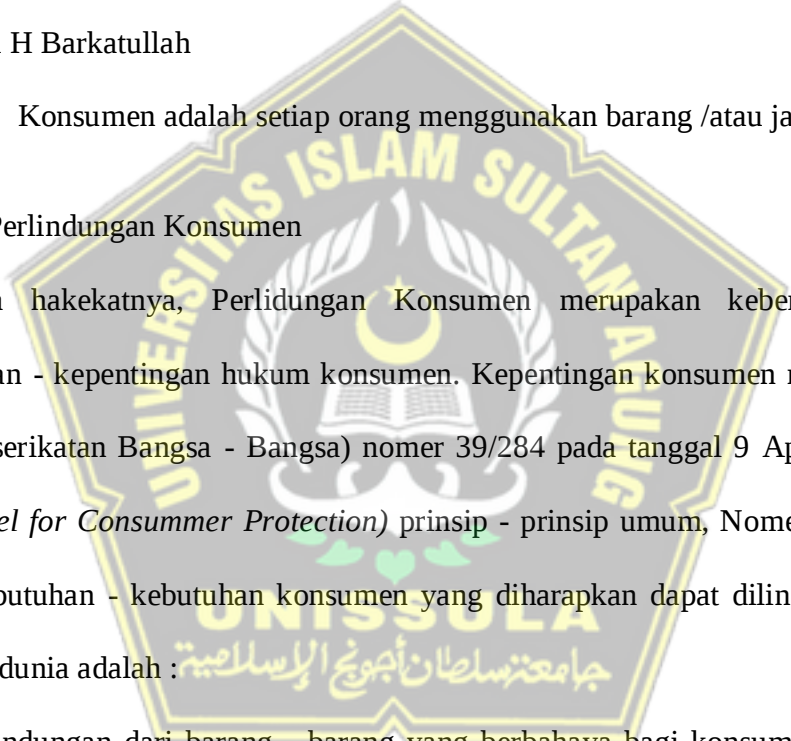
c. Webster's 1928 Dictionary

Konsumen adalah seorang yang berapa kali ketempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

d. Abdul H Barkatullah

Konsumen adalah setiap orang menggunakan barang /atau jasa.

B. Azas Hukum Perlindungan Konsumen

Pada hakekatnya, Perlindungan Konsumen merupakan keberpihakan kepada kepentingan - kepentingan hukum konsumen. Kepentingan konsumen menurut Revolusi PBB (Perserikatan Bangsa - Bangsa) nomer 39/284 pada tanggal 9 April 1985, tentang *(UN-Guidel for Consumer Protection)* prinsip - prinsip umum, Nomer 3 dikemukakan bahwa kebutuhan - kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap Negara di dunia adalah : 

1. Perlindungan dari barang - barang yang berbahaya bagi konsumen dan kesehatan konsumen;
2. Perlindungan kepentingan - kepentingan sosial ekonomis konsumen;
3. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih suatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersediannya ganti rugi bagi konsumen;

6. Kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan keempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan;³¹

Revolusi ini lahir berkat perjuangan panjang selama kurang lebih sepuluh tahun dari lembaga - lembaga konsumen diseluruh dunia yang dipimpin oleh *Internasional Organization of Consumers Union (IOCU)*.³²

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang - Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa Negara Republik Indonesia.³³ Karena lemahnya penegakan hukum pada saat ini, dalam hal bisnis atau perdagangan, konsumen berada diposisi yang sangat lemah. Saat ini konsumen hanya menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar - besarnya oleh pelaku usaha melalui jalan promosi, cara penjualan, serta perjanjian standar yang merugikan konsumen.³⁴

Dalam UUPK yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausa yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak maka harus ada peraturan perundang - undangan yang jelas.³⁵ Bukan hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan mengglobal

³¹ Anthony R. Patten, 1988, *The United Nation and Consumer Protection*, makalah pada seminar Perlindungan Konsumen Menuju Terwujudnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, YLKI, Jakarta, 1988 halaman 1

³² Anthony R. Patten, *loc. Cit.*

³³ Ahmadi miru dan Sutarman yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta: 2010, halaman, 26

³⁴ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, halaman 11-12.

³⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia, 2006 halaman 49.

dan melanda seluruh konsumen didunia. Timbulnya kesadaran konsumen telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum yaitu Hukum Perlindungan Konsumen yang dikenal juga Hukum Konsumen (consumers law).³⁶

Az. Nasution menyatakan bahwa pengertian Hukum Perlindungan diartikan sebagai keseluruhan asas - asas atau kaedah - kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.³⁷ Dalam penelitian ini akan menjelaskan lebih jelas pengertian konsumen menurut pendapat para ahli yang ada. Penulis akan menjelaskan literatur yang akan digunakan atau yang dikutip untuk membandingkan hasil penelitian yang dilakukan nantinya.

UUPK pada pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi dari UUPK sendiri sesuai dengan konsumen adalah end user atau pemakai terakhir tanpa konsumen harus merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Ada banyak penelitian serupa yang dilakukan untuk mengetahui unsur – unsur, faktor – faktor dan dampak terhadap hak perlindungan konsumen yang terabaikan.

- a. Bagus Hanindyo Matri, Undang - undang perlindungan konsumen Nomer 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dengan melalui media online karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada pada NKRI. Keterbatasan hak - hak yang diatur dalam UUPK. Perlindungan hukum terhadap

³⁶ Hukum perlindungan konsumen http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/540/jbptunikompp-gdl-talibalitu-26995-4-unikom_t-i diakses pada 7 Juli 2019 jam 23.15

³⁷ A.Z. Nasution. *Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995 halaman.64-65

konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produksi, dari sisi transaksi.³⁸

- b. Cut Dian Purnama, masalah tentang bagaimanakah pelaksanaan perlindungan konsumen berdasarkan perundang - undangan yang berlaku dan hal - hal apa saja yang dapat merugikan konsumen dalam e-commerce (transaksi elektronik). Dapat diambil kesimpulan undang - undang perlindungan konsumen dan undang - undang informasi e-commerce (transaksi elektronik) belum bisa benar - benar melindungi keamanan konsumen.³⁹

Dapat disimpulkan dari semua penelitian yang telah dilakukan, terdapat perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan penulis. Pertama; penelitian yang terdahulu lebih mengacu kepada Undang - undang nomer 11 tahun 2008 “Tentang informasi dan Transaksi elektronik (e-commerce)”. Dan yang keduanya diatas juga mementingkan adanya upaya hukum yang didapat oleh konsumen yang mana haknya terabaikan atas kecurangan yang dilakukan pelaku usaha dalam transaksi jual beli barang melalui media online. Yang ketiga ; penelitian yang terdahulu tidak membahas masalah sangsi hukum yang diberikan kepada pelaku - pelaku usaha yang berbuat kecurangan dalam transaksi melalui media online.

Hal - hal yang akan dibahas seperti perlindungan hak konsumen yang terabaikan akibat kecurangan - kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi pembelian suatu barang yang ditawarkan melalui media online. Perlindungan terhadap hak konsumen yang dimaksud yaitu melindungi hak setiap orang yang melakukan transaksi

³⁸ Bagus Hanindy Mantri, “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam transaksi E-commerce*”, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2007. Halaman 19

³⁹ Cut Dian Purnama, “*Perlindungan Konsumen di Media Masa*”, Program Sarjana Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara, Sumatera, 2010.

pembelian barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Yang dibahas disini konsumen yang melalui media online.

Kemudian juga membahas tentang pelanggaran hukum terhadap pelaku usaha. Yang dimaksud dengan pelanggaran hukum yang terjadi yaitu pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya selaku orang yang mempunyai, menawarkan barang dan/atau jasa. Kecurangan yang dilakukan pelaku usaha disini yaitu dari barang tidak sesuai, dan barang sama sekali tidak sampai yang telah di beli konsumen kepadanya. Maka karena itu konsumen merasa haknya tidak dipenuhi dalam hal ini.

Yang dimaksud transaksi jual beli online (e-commerce) diatas ialah transaksi yang dilakukan oleh seorang konsumen ataupun lebih kepada pelaku usaha tidak perlu bertemu langsung secara fisik atau tatap muka langsung. Semua itu hanya dilakukan dengan menggunakan teknologi jaringan internet dan menggunakan media online seperti Instagram, Facebook dll dalam pemasarannya. Semua ini akan dibahas dengan berfokus pada Undang - undang nomer 8 Tahun 1999 kepentingan konsumen adalah hak - hak konsumen yang diberikan oleh undang - undang sebagai konsekuensi dari hak seluruh rakyat karena sesungguhnya seluruh rakyat adalah konsumen (pengguna atau pemakai barang atau jasa kebutuhan hidup), maka tidak perlu diragukan bahwa ke semua hak dan kepentingan rakyat sebagaimana ditetapkan dalam hukum positif Indonesia, terutama berkaitan dengan penggunaan barang atau jasa konsumen, adalah hak dan kepentingan konsumen.⁴⁰

Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam pasal UUPK 8/1999. Yaitu sebagai berikut :

- 1.) Meningkatkan kesadaran kemampuan dan melindungi diri.

⁴⁰ Bagus Hanindyo Mantri, *Loc. Cit.*, halaman 19

- 2.) Mengangkat harkat martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif dan/atau jasa.
- 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 mendapat informasi.

Keinginan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kehidupan hidup.⁴¹

C. Azas dan Syarat perjanjian jual beli online.

Di dalam perjanjian jual beli terdapat beberapa azas yang mendasari perjanjian jual beli yaitu :

1. Azas Kebebasan Berkontrak

Azas Kebebasan Berkontrak dapat dilihat dalam pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata yang berbunyi “Sesama perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang - undang bagi mereka yang membuatnya”. Azas Kebebasan Berkontrak adalah suatu azas yang memberikan kebebasan kepada semua pihak.

2. Azas konsensualisme

Azas Konsensualisme dapat dilihat dalam pasal 1320 ayat 1 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, dinyatakan bahwa salah satunya adanya suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan dari kedua pihak.

3. Azas mengikatnya suatu perjanjian

⁴¹ Azas perlindungan konsumen: <https://www.kajianpustaka.com/2018/05/pengertian-tujuan-asas-perindungan-konsumen.html> diakses 8 juli 2019 06.20

Azaz mengikatnya Suatu Perjanjian terdapat dalam pasal 1338 ayat 1 kitab Undang - Undang Hukum Perdata dimana suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlakunya undang - undang bagi pembuatnya.

4. Azas itikad baik

Azaz Itikad baik mengacu pada pasal 1338 ayat 3 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata yang menyatakan perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Para pihak harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan dan keyakinan yang tengah atau kemauan kedua belah pihak.

5. Azas kepribadian

Azaz Kepribadian mengacu pada pasal 1315 dan pasal 1350 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata bahwa “pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan pengikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri”. Pada pasal 1350 menyatakan bahwa “Perjanjian hanya berlaku pada pihak - pihak yang membuatnya. Perjanjian ini tidak dapat merugikan pihak ketiga “perjanjian tidak dapat memberikan keuntungan pada pihak ketiga selain dalam yang ditentukan pada pasal 1317”.⁴²

Di dalam perjanjian jual beli terdapat pula beberapa syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan perjanjian yaitu :

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Adanya suatu kesepakatan atau consensus pada para pihak. Jadi dalam hal ini tidak boleh adanya unsur pemaksaan kehendak dari salah satu pihak dengan pihak lainnya.

b. Cukup untuk membuat suatu perjanjian

⁴² Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2007, halaman 69.

Cukup artinya kemampuan untuk melakukan suatu perbuatan hukum yang dalam hal ini adalah membuat suatu perjanjian. Orang yang cakap dalam perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran dewasa seseorang adalah 21 tahun sesuai pasal 1330 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata

c. Klausula yang halal

Didalam pasal 1320 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata tidak dijelaskan pengertian sebab yang halal. Yang dimaksud dengan sebab yang halal adalah bahwa isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang - undangan, kesusilaan dan ketertiban umum

d. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu disebut juga dengan objek perjanjian. Objek perjanjian harus jelas dan ditentukan oleh para pihak yang dapat berupa barang maupun jasa namun juga dapat berupa tidak berbuat suatu. Objek perjanjian juga bisa disebut dengan prestasi⁴³.

D. Hak dan Kewajiban bagi Produsen dan Konsumen.

Terdapat pula hak dan kewajiban bagi produsen dan konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli, yaitu :

1. Hak dan Kewajiban Penjual (Produsen)

Hak dari produsen menerima harga barang yang telah dijualnya dari pihak konsumen sesuai dengan kesepakatan harga antara kedua belah pihak. Sedangkan kewajiban Produsen adalah :

- a. Menyerahkan hak milik atas barang yang di jual belikan. Didalam B.W. mengenal tiga jenis benda yaitu benda bergerak, benda tidak bergerak dan benda tidak bertubuh maka

⁴³*Ibid*, halaman 70.

penyerahan hak miliknya juga ada tiga macam yang berlaku untuk masing - masing barang tersebut yaitu:

a. Benda bergerak

Mengenai penyerahan benda bergerak terdapat dalam pasal 612 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata yang menyatakan penyerahan kebendaan bergerak, terkecuali yang tak bertubuh dilakukan dengan penyerahan yang nyata akan kebendaan itu oleh atau atas nama pemilik.

b. Benda tidak bergerak

Mengenai penyerahan benda tidak bergerak diatur dalam pasal 616 - 620 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa penyerahan barang tidak bergerak dilakukan dengan balik nama. Untuk tanah dilakukan dengan akta PPAT sedangkan yang lain dilakukan dengan akta Notaris.

c. Penyerahan benda tak bertubuh

Diatur dalam pasal 613 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata yang menyebutkan penyerahan akan piutang atas nama dilakukan dengan akta notaris atau akta dibawah tangan yang harus diberitahukan kepada debitur secara tertulis, disetujui dan diakuinya. Penyerahan tiap - tiap piutang karena surat bahwa dilakukan dengan penyerahan surat itu, penyerahan tiap - tiap piutang karena surat tunjukan dilakukan dengan penyerahan surat disertai dengan enddorsmen.

d. Menanggung kenikmatan tentram atas barang tersebut dan menanggung cacat tersembunyi. Pasal 30 sampe pasal 52 *United Nations Convention on Contract for the Internasional Sale of Goods* mengatur tentang kewajiban pokok produsen yaitu sebagai berikut:

1. Menyerahkan barang
2. Menyerah terimakan dokumen
3. Memindah hak milik⁴⁴

2. Hak dan Kewajiban Pembeli (Konsumen)

Hak dari konsumen adalah menerima barang yang telah dibelinya, baik secara nyata maupun secara yuridis. Kewajiban konsumen untuk membayar harga barang adalah termasuk tindakan pemenuhan prestasi dalam perjanjian jual beli yang telah dibuat oleh para pihak ditempat pembayaran yang sudah disepakati kedua belah pihak. Kewajiban pihak konsumen adalah:

- a. Membayar harga yang dibelinya sesuai dengan janji yang telah disepakatin.
- b. Memikul biaya yang telah ditimbulkan dalam jual beli, misalnya ongkos kirim.⁴⁵

3. Hak untuk Mendapatkan Ganti Rugi

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan tau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (pasal 19 (1)UUPK).

Bentuk ganti rugi, dapat berupa: (1) pengembalian uang, (2) penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setaranilainya, (3) perawatan kesehatan dan atau pemberi santunan (Pasal 19 (2) UUPK)⁴⁶.

4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum perlindungan konsumen tidak bisa diliat dalam konteks UUPK aja, tetapi juga harus diliat dalam kerangka sistem hukum perlindungan⁴⁷. Sehingga untuk mempelajari

⁴⁴Salim H.S.,*Hukum Kontrak Teori dan Teknis Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, halaman.57.

⁴⁵*Ibid.* halaman. 57.

⁴⁶Siti Handayani. *Laris Manis Jual-Beli Lewat Kaskus*, PT.SUKA BUKU Yogyakarta, 2010, halaman 10

⁴⁷Sudikno Mertolusumo,*Mengenal Hukum : Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1999, halaman 15

hukum perlindungan konsumen, selain mempelajari UUPK sebagaimana dasar hukum yang utama, juga harus mempelajari dasar - dasar hukum perlindungan konsumen lainnya yang terdapat dalam hukum privat maupun hukum public, walaupun tidak secara khusus bertujuan untuk melindungi konsumen.

a) Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan TAP MPR

Hukum konsumen terutama Hukum Perlindungan Konsumen mendapatkan landasan hukum pada Undang - Undang Dasar 1945, pembukaan alenia keempat yang berbunyi : “kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Republik Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”. Landasan hukum lainnya terdapat pada pasal 27 ayat (2) Undang - Undang Dasar 1945 : “setiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”, Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat 1993: “....meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi kepentingan konsumen”.

b) Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Publik

Hukum perlindungan konsumen dalam publik yang dimaksud adalah yang mengatur tentang hubungan antara Negara dan alat - alat perlengkapannya atau hubungan antara Negara dengan perseorangan. Adapun yang termasuk dalam hukum publik dan terutama dalam rangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen adalah Hukum Administrasi Negara, Hukum Pidana, Hukum acara Perdata/Pidanadan Hukum Internasional⁴⁸.

c) Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Perdata

⁴⁸ Perlindungan Konsumen dalam Hukum Publik
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/24973>. Diakses pada 8 Juli 2019 jam 07.28

Hukum Perlindungan konsumen dalam hukum perdata mencakup pengertian hukum perdata dalam arti luas yang terdapat dalam Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, Kitab Undang - Undang Nasional yang tergolong dalam hukum privat. KUHPerdata walaupun tidak secara khusus mengatur menyebutkan istilah konsumen tetapi ketentuan ketentuan dalam KUHPerdata juga mengatur masalah hubungan antara pelaku usaha. Salah satu aspek hukum privat yang terdapat dalam buku III KUHPerdata tentang perikatan, yakni berkaitan dengan aspek hukum perjanjian maupun Perbuatan Melawan Hukum. Selanjutnya, dalam hukum Dagang yang berkaitan pengangkutan, Asuransi dan lain-lain yang terdapat dalam UU Pangan⁴⁹

E. Jual Beli dalam Prespektif Islam

Jual beli dalam istilah fiqih disebut dengan al-bai' yang berarti menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain⁵⁰. Menurut istilah yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar barang yang mempunyai nilai suka rela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima benda - benda dan pihak yang lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara' dan disepakati⁵¹.

Dari definisi yang dikemukakan diatas dapatlah disimpulkan bahwa jual beli dapat terjadi dengan cara.

- a) Pertukaran harta antara dua belah pihak atas dasar saling rela.
- b) Memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan yaitu berupa alat tukar yang diakui sah dalam lalu lintas perdagangan.⁵²

⁴⁹Perlindungan Konsumen dalam Hukum Perdata <http://respostory.ut.ac.id/4102/1/HKUM4312-M1.pdf>. Diakses pada 8 Juli 2019 jam 09.00

⁵⁰Rachamad Syafi'i, *Fiqih Muamalah*, Pustaka Setia, Bandung 2001, halaman 73.

⁵¹Hendi Suhendi, *Fikih Muamalah*, Raha Grafindo Persada, Jakarta, 2005, halaman 67-68.

⁵²Definisi Jual Beli <http://digilib.uinsby.ac.id/11236/5/bab%202.pdf> diakses 10 juli 2019 jam 19.20

Jual beli sebagai saran tolong menolong antara sesama umat manusia mempunyai landasan yang kuat dalam Al-Quran dan sunah Rasulullah SAW⁵³. Terdapat beberapa ayat Al-Quran dan sunnah Rasulullah SAW yang berbicara tentang jual beli.



⁵³Abdul Rahman Ghazaly, *Figh Muamalah*, Kencan Prenada Media group, Jakarta 2010, halaman 68.

1. Al-Quran

a. Surat Al - Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ
اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ
هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya ; Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

“Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...”

Ayat ini menunjukan pada kehalalan jual beli dan keharaman riba. Allah adalah dzat yang Maha Mengetahui atas hakikat persoalan kehidupan. Jika dalam suatu perkara terdapat manfaat, maka akan Allah perintahkan untuk melaksanakannya. Dan sebaliknya, jika di dalamnya terdapat kerusakan dan kemudharatan, maka akan Allah cegah dan larang untuk melakukannya.

b. Surat Al - Baqarah ayat 198

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِنْ رَبِّكُمْ فَإِذَا أَفَضْتُمْ مِنْ عَرَفَاتٍ فَأَذْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ وَاذْكُرُوهُ كَمَا
هَدَلَكُمْ وَإِنْ كُنْتُمْ مِنْ قَلِيلٍ لِمَنِ الضَّالِّينَ

Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari 'Arafat, berdzikirlah kepada Allah di Masy'arilharam. Dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu; dan sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar termasuk orang-orang yang sesat.

“Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil peniagaan) dari Tuhanmu”

Ayat ini merujuk pada keabsahan menjalankan usaha guna mendapatkan anugerah Allah. menurut riwayat Ibnu Abbas dan Mujahid, ayat ini diturunkan untuk menolak anggapan bahwa menjalankan usaha dan perdagangan pada musim haji merupakan perbuatan dosa, karena musim haji adalah saat-saat mengingat Allah. Ayat ini sekaligus memberikan legalisasi atas transaksi ataupun perniagaan yang dilakukan pada saat musim haji⁵⁴.

2. Hadist

“Telah menceritakan kepadaku Qasibah dari Sufyan dari Abi Hamzah dari Hasan dari Abi Sa’id dari Nabi Muhammad SAW beliau Bersabda:

“Pedagang yang jujur, dam dapat dipercayai nanti bersama - sama dengan Nabi, shiddiqin, dan syuhada”

Para ulama dan seluruh umat islam sepakat tentang dibolehkannya jual beli, karena hal ini sangat dibutuhkan oleh manusia pada umumnya. Dalam kenyataannya kehidupan sehari – hari tidak semua orang memiliki apa yang dibutuhkannya. Apa yang dibutuhkan kadang - kadang berada ditangan orang lain, maka manusia saling tolong menolong untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan demikian, Roda kehidupan ekonomi akan berjalan positif karena apa yang mereka lakukan akan menguntungkan kedua belah pihak⁵⁵

F. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 angka 3 UU Nomer 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha,

⁵⁴Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2008, halaman 71

⁵⁵Ahmad Wardi Muslich, *Fiqih Muamalat*, Amzah, Jakarta, 2010, halaman 115.

baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang Ekonomi”. Menurut penjelasan pasal 1 angka 3 Undang - Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut meliputi: perusahaan, korporasi, BUMN, importer, pedagang, distributor, dan lain - lain.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam memproduksi barang dan/atau jasa, pelaku usaha tidak hanya semata - mata mencari keuntungan yang sebesar - besarnya tetapi juga harus memperhatikan kepentingan konsumen. Pelaku usaha dituntut mengenai tanggung jawab sosial atas masalah sosial, artinya selain ia harus bertanggung jawab terhadap perusahaan, ia juga harus bertanggung jawab atas masalah - masalah yang timbul dimasyarakat sehubungan dengan hasil produksi, cara produksi serta pemasaran produk - produknya.

Tanggung jawab sosial pelaku usaha dapat diwujudkan dalam produk barang dan/atau jasa berdasarkan ketentuan - ketentuan yang telah diterapkan oleh pemerintah, antara lain dengan mengikuti ketentuan - ketentuan berproduksi yang telah diatur dalam Undang-Undang maupun mengenai standarisasi mutu barang produksi dan industri yang dikeluarkan oleh instansi-instansi pemerintahan yang terkait lainnya.⁵⁶

G. Transaksi Jual Beli Online

Transaksi online adalah transaksi yang dilakukan antara penjual (produsen) dan pembeli (konsumen) secara online melalui media internet dan tidak membutuhkan kehadiran para pihak.

⁵⁶Celina Tri Siwi Kretiyanti, *Hukum perlindungan konsumen*, Sinar Grafika, Malang, 2008, halaman 41.

Pada transaksi jual beli pada internet, para pihak terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai pada Pasal 1 angka 17 Undang-undang nomer 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Perjanjian E-commerce dikenal dua pelaku yaitu penjual yang melakukan penjualan dan pembeli yang berperan sebagai pembeli.

Proses transaksi yang biasanya dilakukan antara penjual online shop dan pembeli adalah sebagai berikut:

a) Tranfer Antar Bank

Jenis transaksi ini memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa secara cepat dicek oleh penjualnya setelah menerima bukti transfer.

b) COD (*Cash on delivery*)

Pada system transaksi ini adalah transaksi yang mempertemukan antara penjual dan pembeli.

c) Rekening Bersama

Cara pembayaran ini sedikit berbeda dengan proses pembayaran melalui transferbank, pihak sedangkan dengan sistem Rekkber yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercayai baik oleh pihak penjual dan pembeli.⁵⁷ Skema prosestransaksi menggunakan rekening bersama.⁵⁸

⁵⁷Rekber (2012). Wadah Diskusi Pengetahuan Tentang Rekening Bersama Bersama. <http://www.google.com>. Diakses 10 juli 2019 jam 22.00

⁵⁸Ilustrasi Rekeening Bersama <http://aditnya-web.com>. Diakses 10 Juli 2019 jam 22.10

H. Hubungan Hukum antara Penjual dan Pembeli

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli online akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya tiga pihak yaitu pembeli (buyer), penjual (seller), dan situs online (facebook, instagram, kaskus, tokopedia, dll), Namun dari tiga pihak tersebut, pihak-pihak yang terlibat secara langsung adalah pembeli dan penjual. Situs belanja online sendiri tidak terlibat langsung dalam transaksi yang dilakukan antara pembeli dan penjual oleh sebab itu segala akibat yang timbul dari transaksi online, tidak bertanggung jawab karena tokopedia, bukalapak, facebook, instagram dll sebab hanya media dalam menjalankan usaha yang dilakukan oleh penjual.

Apabila para pihak menggunakan transaksi melalui rekening bersama akan menimbulkan hubungan hukum bagi penjual dengan pembeli, penjual dengan rekening bersama dan pembeli menggunakan rekening bersama, maka pihak jasa rekening berhak mendapat biaya atas jasa yang mereka berikan kepada pengguna jasa rekening bersama, biaya ditanggung berdasarkan kesepakatan antara penjual, pembeli, akan tetapi pada umumnya yang menanggung biaya jasa rekening bersama adalah pembeli.

I. Permasalahan yang timbul dalam jual beli melalui media online.

1. Keabsahan Perjanjian dalam transaksi jual beli elektronik

Di dalam Pasal 1320 B.W. adanya 4 syarat sahnya suatu perjanjian yaitu : kesepakatan antara kedua belah pihak untuk mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat perjanjian, objek tertentu dan suatu sebab yang halal.

E-commerce merupakan metode dagang modern yang tidak mempertemukan penjual dan pembeli, maka untuk terjadinya kesepakatan sulit untuk diketahui secara jelas kapan kesepakatan kedua belah pihak itu dilaksanakan.

Selain itu mengenai kecakapan kedua belah pihak juga dipertanyakan karena antara penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung maka tidak dapat diketahui secara jelas kedua belah pihak tersebut cakap atau tidak menurut undang – undang. Mengenai suatu sebab yang halal juga menjadi permasalahan dalam transaksi jual beli melalui media online. Sebab yang halah dalam undang- undang adalah tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum

1. Keamanan dalam bertransaksi.

Masalah keamanan yang dipermasalahkan dalam aspek ini adalah masalah keabsahan pelaku transaksi dan masalah keaslian pesan agar bisa dijadikan barang bukti.⁵⁹

2. Keberadaan pembeli dan penjual yang tidak jelas.

Mengingat adanya transaksi yang dilakukan dalam dunia maya, sehingga dapat kemungkinan seperti pihak yang melakukan transaksi mungkin saja pihak yang secara hukum tidak diperkenankan melakukan tindakan hukum.

3. Wanprestasi

Bentuk - bentuk dari pada *wanprestasi* yang dilakukan oleh penjual antara lain:

- a. Tidak melakukan apa yang telah disanggupi.

Dalam penelitian ini, penelitian sring kali menemukan atau bahkan mengalami itikad yang tidak baik dari penjual onlineshop. Penjual seringkli mengabaikan kewajibannya sebagai penjual sehingga merugikan pembeli.

Setelah melakukan transaksi yang telah disepakati para pihak dan penjual menghilang dan susah untuk dihubungi kembali sedangkan pembeli tidak puas

⁵⁹Abdul Halim Barkatullah. *Bisnis E-commerce studi sistem konsumen dan hukum Indonesia*. Pustaka Pelajar 2005 Yogyakarta. Halaman 74

dengan barang sudah dijanjikan oleh penjual karena barang tidak sesuai dengan barang yang dijanjikan sebelum melakukan transaksi.

b. Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.

Bentuk kerugian seperti ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan bentuk kerugian pada huruf “a”. Jika barang yang dipesan datang terlambat tetapi tetap bisa digunakan, hal ini dapat digolongkan sebagai tidak melaksanakan apa yang telah dijanjikan.⁶⁰

J. Upaya hukum bagi pembeli dalam sengketa jual beli Online

Upaya hukum yang dapat ditempuh bagi pembeli dalam sengketa jual beli *Online* adalah melalui dua jalur yaitu jalur litigasi dan jalur non litigasi. Jalur litigasi atau melalui proses pengadilan, pembeli atau pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan aturan Pasal 38 ayat 1 UU ITE sedangkan jalur non litigasi atau ADR. Pembeli dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan yaitu dengan proses mediasi, konsiliasi, negoisasi atau arbitrase yang diatur dalam Pasal 39 ayat 2 UU ITE.

1. Jenis - Jenis Transaksi Online

Transaksi online meliputi banyak hal, maka untuk membedakan perlu dibagi dalam jenis - jenis e-commerce. Jenis - jenis transaksi dari suatu kegiatan online adalah sebagai berikut :

⁶⁰ *Ibid*, halaman 75

a) *Business to Business (B2B)*

Transaksi yang terjadi antara perusahaan dalam hal ini, baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan bukan perseorangan. Biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah saling mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan itu.

b) *Business to Consumer*

Business to consumer dalam e-commerce merupakan suatu transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan pelaku usaha dan pihak konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu. Dalam transaksi bisnis ini produk yang dijual belikan mulai produk barang dan jasa baik dalam bentuk berwujud maupun dalam bentuk elektronik atau yang telah siap untuk dikonsumsi.

c) *Consumer to consumer*

Konsumen to konsumen merupakan elektronik yang dilakukan antar konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu pula, konsumen ke konsumen ini sifatnya lebih khusus karena transaksi dilakukan oleh konsumen ke konsumen yang memerlukan transaksi.⁶¹

⁶¹ *Ibid*, halaman 76

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu kajian hukum ekonomi, dimana pembahasannya tidak jauh dengan hukum privat (hukum perdata) maupun bidang hukum public (hukum pidana). Hal ini mengingat bahwa hukum privat ataupun hukum publik adalah sebagai mengatur dan melindungi kepentingan konsumen selain yang ada pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berperan sebagai payung hukum perlindungan konsumen di Indonesia.⁶² Hukum konsumen sendiri merupakan cabang ilmu hukum yang muncul pada tahun 1900-an. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, serta bersifat melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lainnya, yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen.

Tujuan hukum sendiri adalah memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat, jadi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang yang sulit dipisahkan.⁶³ UUPK merupakan harapan bagi masyarakat dalam mendapatkan perlindungan hukum dalam bertransaksi ekonomi. Keberadaan UUPK telah lahir terlebih dahulu jauh sebelum era ekonomi digital, sehingga belum sepenuhnya dapat memberikan jaminan dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam era ekonomi digital. Aturan mengenai perlindungan konsumen di era bisnis digital juga dapat diatur dengan UU ITE yang telah mengalami beberapa kali perubahan demi mengimbangi perubahan hukum dalam Masyarakat, namun perlindungan yang diberikan UU ITE bersifat represif, yang mana ketentuan didalamnya berdasarkan pada perbuatan yang tergolong sebagai Tindak Pidana dengan sanksi berupa penjara dan denda.⁶⁴

E-commerce adalah singkatan dari dua kata yaitu electronic dan commerce. Bila diartikan secara harfiah, artinya adalah perdagangan elektronik. Maksudnya, segala bentuk perdagangan meliputi proses pemasaran barang sampai dengan distribusi yang dilakukan

⁶² Susilawati S Suwandono, Agus, Dajaan, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Tangerang Selatan.

⁶³ Celina Tri Siwi Kristiyai, 2017, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika

⁶⁴ Tumbel, Trivena Gabriela M, 2020, Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.0. Lex Et Societatis, Vol.VIII,(No.3).

melalui jaringan elektronik atau online. Sederhananya, e-commerce adalah penyebaran, penjualan, pembelian, serta pemasaran barang atau jasa yang mengandalkan sistem elektronik, seperti internet, TV, atau jaringan teknologi lainnya. E-commerce dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan karakteristiknya yaitu;

- 1) Business to Business (B2B) yaitu Jenis e-commerce di mana satu perusahaan menjual produk atau layanan ke perusahaan lain. Dalam model e-commerce ini, pembeli biasanya memesan barang dalam jumlah banyak. Contohnya adalah perusahaan yang membeli perlengkapan kantor dari produsen.
- 2) Business to Customer (B2C) yaitu Jenis e-commerce ini, perusahaan menjual produk atau layanan kepada konsumen. Secara umum, pelanggan e-commerce B2C hanya terlibat dalam industri ritel. Consumer to Consumer (C2C)
- 3) Consumer to Business (C2B) yaitu Jenis E-Commerce B2C memiliki sistem di mana seseorang menjual produk atau layanan ke perusahaan. Misalnya, desainer grafis menawarkan dan menjual logo ke perusahaan makanan.
- 4) Business-to-Government (B2A) yaitu Model e-commerce ini mirip dengan B2B, tetapi pelakunya adalah perusahaan dan instansi pemerintah. Contoh B2A adalah layanan pembuatan website untuk sistem manajemen online.
- 5) Consumer to Government (C2A) yaitu Jenis e-commerce yang bekerja seperti C2B. Namun, transaksi dilakukan oleh individu dan lembaga pemerintah. E-commerce dengan model C2A jarang ditemukan di Indonesia. Jenis transaksi yang terjadi biasanya berupa jasa.⁶⁵

Dalam pelaksanaannya, masih banyak sekali pelanggaran-pelanggaran dalam pemenuhan hak-hak konsumen yang terjadi dalam berbagai transaksi ekonomi di era ekonomi digital ini, bahkan mengalami kenaikan dari waktu ke waktu. Berbagai permasalahan tersebut antara lain adalah masih sering terjadinya kebocoran data nasabah dalam berbagai bidang ekonomi, salah satunya adalah di e-commerce. Konsumen sering mendapatkan pesan tawaran pinjaman online dengan lengkap menyebut nama konsumen. Hal tersebut tentu saja menjadikan kekhawatiran bagi konsumen karena konsumen merasa data diri yang di sampaikan Ketika registrasi pada e-commerce telah tersebar kemana-mana. Konsumen dalam hal ini yang dalam kenyataannya masih sangat minim informasi mengenai hak dan kewajibannya serta minim pula pengetahuan tentang penyelesaian sengketa konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan hukum dalam bertransaksi melalui e-commerce.

Kasus lainnya adalah Ketika banyaknya laporan mengenai penipuan online yang semakin merajalela. Meskipun telah ada Undang-Undang ITE namun penyelesaian sengketa konsumen berupa penipuan melalui e-commerce ini tidak dapat diselesaikan

⁶⁵ Mahir Pradana, 2015, Klasifikasi Bisnis E-Commerce di Indonesia, . Jurnal MODUS Vol.27 (2).

berdasarkan UUPK baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan UUPK tidak dapat diterapkan dalam beberapa permasalahan konsumen yang berkaitan dengan transaksi melalui e-commerce. Pembuktian yang diterapkan dalam UUPK juga tidak dapat mengakomodir penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi. Menurut Hoffman dan Fodor, e-commerce dapat berjalan dengan baik apabila berdasarkan prinsip 4C yaitu Connection (koneksi), Creation (penciptaan), Consumption (Konsumsi), Control (Pengendalian). Dalam hal prinsip pengendalian yang disampaikan oleh Hoffman tersebut seharusnya dapat diterapkan melalui regulasi dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen yang diharapkan mampu memberikan perlindungan hukum dalam mengendalikan kemungkinan-kemungkinan sengketa yang terjadi dalam transaksi melalui e-commerce.

B. Perlindungan konsumen atas pelanggaran pelaku usaha melalui media online.

Jual beli (menurut B.W.) merupakan suatu perjanjian timbal - balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri dari atas sejumlah uang sebagai imbalan dari memperoleh hak milik tersebut⁶⁶.

Perkataan jual beli menunjukan bahwa dari satu pihak lain dinamakan pembeli. Transaksi secara online di Indonesia berpijak pada undang - undang nomer 19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang - undang nomer 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun untuk keabsahan tetap dalam aturan buku ke III Kitab Undang - Undang Hukum Perdata khususnya mengenai syarat sahnya perjanjian pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Suatu perjanjian dapat dilaksanakan apabila perjanjian itu sah menurut hukum. Maka, suatu perjanjian dapat dikatakan sah apabila dalam pelaksanaan telah memenuhi empat syarat perjanjian pada pasal 1320 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, yaitu : kesepakatan

⁶⁶Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Subekti, *Aneka perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Bandung 1995.

mereka menikat dirinya. Menurut pada azas konsensualisme, perjanjian yang dibuat melalui lisan maupun secara tertulis lahir dari adanya kesepakatan kedua pihak.

Kesepakatan pada dasarnya perwujudan dari kedua pihak atau lebih dalam perjanjian tersebut, mengenai hal - hal yang mereka kehendaki untuk melaksanakan, caramelaksanakan, saat pelaksanaannya dan mengenai pihak - pihak yang berkewajiban untuk melaksanakan hal - hal yang telah disepakati tersebut.

Pelaku usaha menawarkan produk yang dijual dengan cara mengunggah foto di media online shop dan menambah diskripsi yang menjelaskan detail produk tersebut. Konsumen yang ingin membeli dapat menghubungi nomer telfon pelaku usaha untuk melakukan pemesanan.

Konsumen wajib mengisi format order yang diberikan pelaku usaha. Format order merupakan bentuk kontrak elektronik dalam transaksi jual beli online. Dalam hal ini mereka telah melakukan kesepakatan untuk mengikat dirinya dalam suatu perjanjian jual beli online.

Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, dalam melakukan transaksi jual beli para pihak harus cakap dalam melakukan perbuatan hukum dan bisa bertanggung jawab atas kegiatannya. Menurut pasal 1329 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, semua orang berhak membuat perikatan, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa setiap orang berhak mengadakan perjanjian jual beli secara konvensional ataupun secara online.

Namun, terdapat beberapa pihak yang dianggap tidak cakap yang dijelaskan pada pasal 1330 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata bahwa orang - orang yang tidak terlalu cakap dalam membuat suatu perjanjian: Orang yang belum dewasa, menurut pasal 1330 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, belum dewasa adalah mereka yang belum berumur 21 tahun dan belum pernah kawin, orang yang ditaruh dibawah pengampuan. Seseorang yang

dibawah pengawasan pengampuan, kedudukannya sama seperti anak yang belum dewasa, orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang - undang telah melarang perjanjian - perjanjian tertentu.

Syarat sah nya kecakapan ini juga berlaku pada jual beli online. Sistem cara pembayarannya dengan mentranfer melalui Bank ini juga dapat menunjukan bahwa seorang konsumen ataupun pelaku usaha ini adalah seseorang yang sudah cakap usia dan dianggap cakap hukum mengingat bahwa seseorang yang ingin membuat ATM harus mempunyai kartu tanda pengenalan yaitu KTP⁶⁷.

Bank sebagai perantara dalam transaksi jual beli secara online, berfungsi penyalur dana atas pembayaran produk itu, karena mungkin saja pembeli atau konsumen yang berkeinginan membeli produk dari penjual berada dalam lokasi yang jauh hingga pembeli tersebut harus menggunakan fasilitas bank untuk melakukan pembayaran atas pembelian yang sudah dibelinya. misalnya dengan mentranfer uang dari rekening pembeli ke rekening penjual.

Transaksi online dilakukan oleh pihak yang terkait, walaupun pihak - pihaknya ga bisa bertemu langsung satu sama lain melainkan berhubungan melalui media internet⁶⁸. Pada dasarnya penjual dan pembeli mempunyai hak dan kewajiban yang sudah dijelaskan dari awal, penjual atau pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk yang dijualnya diinternet, oleh karena itu penjual bertanggung jawab memberikan informasi secara benar dan lengkap.

⁶⁷ Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan “Syarat Sah Transaksi”: <http://eprints.ums.ac.id/70881/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> Diakses pada 15 juli 2019 08.20

⁶⁸ Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta, 2008, halaman 65.

Salah satu masalah yang dihadapi implementasi sistem jual beli online adalah mekanisme pembayaran melalui via internet⁶⁹. Mekanisme pembayaran harus menyertakan semua atau sebagian dari tahapan - tahapan dalam alur pembayaran yang digunakan. Perubahan interaksi ini juga mengharuskan untuk memperhatikan kearah pengembangan metode pembayaran melalui internet, agar lebih aman dan terjamin. Karena itulah, sebagai pendukung dalam transaksi internet diperlukan perantara untuk keamanan, identifikasi dan pengesahan⁷⁰.

Dalam bertransaksi melalui internet perintah pembayaran melibatkan beberapa pihak selain dari pembeli dan penjual. Dalam transaksi online mengharuskan adanya pihak - pihak lain yang terlibat tersebut, cara pembayaran yang sering digunakan untuk membayar antara lain BCA Card atau Master card, kartu debit, cek pribadi atau transfer antara rekening. Proses pembayaran biasanya ditempat diperjual belikannya produk atau jasa tersebut⁷¹.

Transaksi online bergantung pada kartu kredit, karena hampir semua teknologi yang tersedia menghendaki transaksi yang dilakukan lewat kartu kredit. Terjadinya transaksi antara konsumen dan pihak pedagang dijembatani oleh pihak ketiga yang dapat berupa bank atau lembaga keuangan. Jika seorang konsumen menggunakan kartu kredit untuk berbelanja ke salah satu merchant tertentu, misalnya ke www.ebay.com maka transaksi tersebut menjebatani oleh bank yang mengurus masalah rekening bank pihak merchant⁷².

⁶⁹Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Indrajid, *E-Commerce*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2009, halaman 80

⁷⁰Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Soon Yong Choi, *The Economics Of Electronic commerce*, Baijing, 2009, halaman 412

⁷¹Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan “Pembayaran lewat Internet “ www.articles.mekanisme.pembayaran.internet.com 15 juli 2019 jam 9.45

⁷²Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Jonathan Sarwono dan Tuty Martadiredja, *Teori E-Commerce Kunci Sukses Perdagangan di Internet*, Jakarta, 2008, halaman 89

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan berhubungan dengan pembayaran melalui internet, yakni :

a. Security:

Data atau informasi yang berhubungan dengan hal-hal sensitive semacam nomer kartu kredit dan password tidak boleh dicuri oleh orang yang tidak berhak karena dapat disalahgunakan dikemudian hari.

b. Confidentiality:

Perusahaan harus bisa menjamin tidak ada pihak lain yang bisa mengetahui terjadinya transaksi, kecuali pihak-pihak hukum yang memang wajib mengetahuinya.

c. Integrity:

Sistem harus dapat menjamin adanya keabsahan dalam proses jual beli, yaitu harga yang tercantum pada jenis produk dan jasa yang dibeli dan disetujui bersama.

d. Authentication:

Proses pengecekan kebenaran. Disini pembeli dan penjual merupakan mereka yang benar-benar berhak melakukan transaksi, seperti yang dinyatakan oleh masing-masing pihak.

e. Authorization:

Mekanisme untuk melakukan pengecekan terhadap keabsahan dan kemampuan seseorang konsumen untuk melakukan pembelian.

f. Assurance:

Kondisi ini memperlihatkan konsumen agar merasa yakin untuk melakukan transaksi melalui internet.⁷³

Dalam ketentuan pasal 9 UUIE dijelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Kemudian dalam pasal 10 ayat 1 UUIE mewajibkan seluruh pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik harus disertifikasi oleh lembaga sertifikasi keandalan, tidak hanya itu dalam penyelenggaraan e-commerce, penyelenggara agen elektronik yang memperhatikan prinsip:

- a. Kehati - hatian
- b. Pengaman dan terintegrasinya sistem Teknologi informasi
- c. Pengendalian pengaman atas aktifitas transaksi jual beli online
- d. Efektifitas dan efisiensi biaya
- e. Perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan⁷⁴.

Bearti dalam pelaksanaan transaksi online, para pihak harus menjalankan prinsip - prinsip diatas dengan baik dan konsisten. Berdasarkan dengan pengamatan dan pengalaman, prinsip utama dalam transaksi online diIndonesia masih mengandalkan aspek kepercayaan terhadap penjual maupun pembeli.

Prinsip keamanan infratraktur penjual atau pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran, jaminan keamanan dan keandalan web site electronic commerce belum menjadi perhatian utama penjual dan pembeli. Terlebih utama dalam transaksi berskala kecil sampai medium dengan nominal transaksi yang tidak besar. Salah satu indikasi adalah banyaknya

⁷³Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Indrajid, *E-Commerce*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2009, halaman 80

⁷⁴Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pasal 38 ayat (1) PP Nomor 82 TAHUN 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik

laporan pengaduan tentang penipuan melalui media internet maupun media telekomunikasi lainnya yang diterima oleh kepolisian maupun penyidik Kementerian Koinfo.

Dengan kondisi demikian, ada baiknya kita lebih selektif lagi melakukan transaksi online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melaksanakan transaksi jual beli online.

Kemudian dalam penyelenggaraan transaksi elektronik yang wajib para pihak perhatikan :

- a. Itikad baik
- b. Prinsip kehati - hatian.
- c. Tranparansi.
- d. Akuntabilitas.
- e. Kewajaran.⁷⁵

Apabila prinsip diatas dilanggar atau tidak di indahkan maka tentunya pihak yang dirugikan dapat meminta pertanggung jawaban dari pihak yang melanggar. Konsumen harus jeli teliti dan waspada terhadap penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Tidak jarang pelaku usaha menawarkan barang yang fiktif yang dijual murah agar konsumen tertarik. Konsumen harus memastikan terlebih dahulu sebelum memesan barang, pastikan penjual memberikan nomer yang aktif dan alamat yang lengkapnya.

Apabila tertarik dengan barang yang ditawarkannya, maka dilakukan komunikasi terlebih dahulu, biasanya pembeli langsung menghubungi penjual lewat telepon menanyakan spesifikasi barang yang dibelinya. Jika setuju, maka pembeli segera membayar barang yang mau dibeli, kemudian barang dikirim. Kegiatan aktif konsumen untuk selalu berkomunikasi

⁷⁵Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pasal 46 ayat (2) PP Nomor 82 TAHUN 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik

atau bertanya dengan barang yang dibelinya. Karena itu dapat mengurangi dampak kerugian bagi konsumen.

Kemudian bagi para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Kecuali ditentukan oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima. Persetujuan transaksi elektronik harus dilakukan dengan persetujuan penerimaan secara elektronik⁷⁶.

Dalam perjanjian terdapat dokumen perjanjian elektronik, biasanya dokumen tersebut dibuat oleh pihak merchant yang berisi aturan dan kondisi yang harus dipatuhi oleh customer tetapi isinya tidak memberatkan customer. Aturan kondisi tersebut juga dipakai sebagai perlindungan hukum bagi kedua belah pihak.

Ada pun perlindungannya hukum bagi kedua belah pihak yaitu:

- a. Perlindungan untuk merchant terutama ditekankan dalam pembayaran, merchant mengharuskan customer untuk melakukan pelunasan pembayaran dan kemudian memberikan konfirmasi pembayaran, baru setelah itu akan dilakukan pengiriman yang telah dipesan.
- b. Perlindungan hukum untuk customer terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang tidak sesuai dengan apa yang dipesan.
- c. Privacy data pribadi menggunakan media elektronik harus dilindungi secara hukum. Pemberian informasi harus disertai oleh persetujuan dari pemilik data pribadi. Hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum dari para pihak yang menggunakan transaksi online yang termuat dalam pasal 25 UU ITE “informatika elektronik dan atau dokumen

⁷⁶Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pasal 20 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

elektronik yang disusun menjadi karya intelektual, situs internet, dan karya intelektual yang ada didalamnya dilindungi sebagai hak kekayaan intelektual berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengirim atau penerima dapat melakukan transaksi elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya atau melalui agen elektronik. Namun pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam melaksanakan transaksi elektronik diatur sebagai berikut:

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
- b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
- c. Jika dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaannya transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggaraan agen elektronik.⁷⁷

Sedangkan jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroprasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung dengan sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.

Jika kerugian transaksi disebabkan gagal beroprasinya agen elektronik akibat kelalaian pihak penggunaan jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan. Namun ketentuan ini tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik⁷⁸.

Dalam melindungi konsumen dalam transaksi jual beli online juga dapat ditempuh dengan upaya hukum upada hukum ini digunakan apa bila telah terjadi sengketa antara pelaku

⁷⁷Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pasal 21 ayat (2) Undang - undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

⁷⁸Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pasal 21 ayat (4) dan (5) Undang - undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

usaha dengan konsumen. Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan hukum dan upaya penyelesaian sengketa secara patut⁷⁹.

Selain itu kewajiban penjual adalah kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan⁸⁰. Dalam pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha pablikan atau distributor menolak dan tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) atau dapat mengajukan pada pengadilan ditempat kedudukan konsumen tersebut⁸¹.

Dalam upaya penyelesaian sengketa menurut UUPK terdapat dua pilihan:

- a. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini BPSK)
- b. Melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum⁸².

Khusus mengenai penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli online menurut UUTE, menjelaskan bahwa:

1. Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.
2. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan atau menggunakan Teknologi informasi yang

⁷⁹Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pasal 4 huruf e UUPK

⁸⁰Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, halaman 178

⁸¹Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Jimmy sembiring, *cara melesaikan sengketa diluar pengadilan*, visi media, Jakarta, 2011, halaman 178

⁸²Hasil penelusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Husni syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Madar Maju, Bandung, 2000, halaman 63

berakibat merugikan masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.⁸³

Dengan demikian masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak - pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan atau menggunakan teknologi informasi yang mengakibatkan merugikan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Maksud dari gugatan secara perwakilan yakni suatu cara yang diberikan kepada sekelompok orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu masalah, baik seorang atau lebih anggotanya menggugat atau digugat sebagai perwakilan kelompok tanpa harus ikut serta dari setiap anggota kelompok⁸⁴. Kemudian penyelesaian perdata dalam transaksi elektronik. Para pihak dapat menyelesaikan sengketa lewat arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya berupa arbitrase, negoisasi, mediasi dan konsiliasi.

Pada pelaksanaannya penyelesaian sengketa jual beli online diIndonesia sifatnya belum semuanya online, namun undang - undang arbitrase memberikan kemungkinan penyelesaian sengketa dapat secara online menggunakan email, maka mereka dapat menyelesaikan sengketa secara online tanpa harus bertemu satu sama lain⁸⁵.

Kemudian yang perlu diperhatikan konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah:

⁸³Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pasal 38 Undang-undang nomer 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁸⁴Tinjaun Mengenai Gugatan class Actions dan legal standing di Peradilan Tata Usaha Negara <http://wonkdermayu.wordpress.com>. Diakses pada 15 juli 2019 jam 19.30

⁸⁵Perjanjian jual beli dalam transaksi e-commerce, <http://reposetory.unila.ac.id> diakses pada 16juli 2019 jam 08.40

1. Setiap bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen bisa diajukan ke pengadilan dengan tidak memandang besar kecilnya kerugian yang diderita, hal ini diijinkan dengan memperhatikan hal - hal berikut:
 - a. Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata - mata dari nilai uang kerugiannya.
 - b. Keyakinan bahwa pintu pengadilan seharusnya terbuka, bagi siapa saja termasuk konsumen kecil dan miskin.
 - c. Untuk menjaga integritas badan - badan pengadilan.
 - d. Bahwa pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggung jawaban produk⁸⁶

Sebagai mana yang diatur pada pasal 19 juncto 28 UUPK. Ini berbeda dengan teori beban pembuktian secara biasa, dimana beban pembuktian merupakan tanggung jawab penggugat untuk membuktikan unsur kesalahan. Dengan adanya prinsip product liability, maka konsumen yang mengajukan gugatan pada pelaku usaha cukup menunjukkan bahwa produk yang diterima dari pelaku usaha mengalami kerusakan pada saat diserahkan pada pelaku usaha dan kerusakan tersebut mengakibatkan kerugian atau kecelakaan bagi konsumen⁸⁷.

Pada uraian diatas, terlihat bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi tidak serumit yang dibayangkan konsumen pada umumnya. Karena dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, pihak yang dibebani untuk

⁸⁶James situbalok, *op. cit.* halaman 148

⁸⁷Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Beban pembuktian : <http://digilib.itb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumm-gdl-s1-2002-dewi5881-e-commerce&q=Usaha> diakses pada 16 juli 2019 jam 13.00

membuktikan ada atau tidaknya untuk kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Selanjutnya untuk pembuktian di persidangan.

Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah dipengadilan sebagai yang disebutkan pasal 5 ayat 1,2, dan 3 UUIITE maka alat bukti konsumen yang dapat digunakan di pengadilan adalah :

1. Bukti transfer atau bukti pembayaran.
2. SMS, pesan atau email yang menyatakan kesepakatan pembelian
3. Nama, alamat, nomer telfon dan nomer rekening pelaku usaha

Satu hal yang penting adalah keamanan. Terdapat tiga pendekatan untuk mempertahankan keamanan di cyberspace. Pertama pendekatan teknologi, kedua pendekatan sosial budaya etika dan ketiga pendekatan hukum. Untuk mengatasi gangguan keamanan pendekatan teknologi mutlak harus dilakukan, mengingat tanpa ada pendekatan teknologi suatu jaringan akan mudah disusupin atau di akses secara illegal dan tanpa hak.

Oleh karena itu pendekatan hukum dan pendekatan sosial etika pendekatan berikutnya juga sama pentingnya. Pendekatan hukum yaitu tersediannya hukum positif akan memberikan kepastian dan landasan penegakan hukum jika terjadi pelanggaran.

Dengan berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan kerugian bagi orang lain harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Maka dalam hal ini konsumen dapat dan mengajukan kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha.

Kompensasi tersebut menurut pada pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara, perawatan kesehatan, dan memberikan santunan sesuai dengan peraturan perundang - undangan. Namun,

penyelesaian perkara diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana bagaimana yang sudah diatur dalam undang - undang.⁸⁸

Seperti hanya sengketa dalam hubungan hukum yang dilakukan secara konsensual. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, berarti banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Sengketa - sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses non litigasi maupun litigasi.

Penyelesaian sengketa non litigasi terdapat dua cara yaitu melalui cara damai, dan melalui penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak bersengketa (Badan Arbitrase Nasional Indonesia), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

a. Negosiasi

Negosiasi, cara untuk penyelesaian masalah dengan diskusi secara langsung antara pihak - pihak yang bersengketa yang hasilnya diterima oleh pihak tersebut. Jadi negosiasi tampak sebagai suatu seni untuk mencapai kesepakatan dan bukan ilmu pengetahuan yang dapat dipelajari. Negosiasi secara khusus diatur dalam Undang - Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase.

⁸⁸Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Perlindungan konsumen: <https://media.neliti.com/media/publications/9164-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-melalui-e-commerc.pdf> diakses pada 18 juli 2019 jam 17.00

b. Badan Arbitrase Nasional Indonesia

Badan Arbitrase Nasional Indonesia, badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu. Lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat sebuah hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa. Dasar hukum pembentukan Lembaga Arbitrase diatur dalam Undang - undang nomer 30 tahun 1999 tentang Aternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase.

c. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan perlindungan konsumen Nasional diatur dalam pasal 31 sampai 43 Undang - undang nomer 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. BPKN yang dibentuk pemerintah merupakan lembaga independen yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, LPKSM, akademisi, dan para ahli. Yang saat ini berjumlah 17 anggota dibantu para staff sekretaris, berkedudukan di Jakarta.

d. Mediasi

Mediasi suatu proses penyelesain sengketa melalui proses perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu dengan mediator yang tidak memiliki kewenangan memutus atau memaksain untuk menyelesaikan. Ciri utama proses mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus.

Sesuai hakekat perundingan atau musyawarah atau konsesnus, maka tidak boleh ada keterpaksaan untuk menerima atau menolak, sesuatu gagasan atau penyelesain selama proses mediasi berlangsung.

Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi, ditentukan berdasarkan hukum yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang terjadi, untuk menentukan kompetisi absolute (pengadilan yang berwenang menangani perkara)

e. Litigasi Perkara Pidana

Litigasi perkara pidana diatur dalam Kitab Undang – Undang Hukum Pidana (KUHP). Menurut Kitab Undang – Undang Hukum Acara Pidana proses litigasi dimulai dengan, adanya aduan, penyelidikan, penyidikan, dan pemeriksaan dipengadilan. Sedangkan sanksi pidana ada dua yaitu hukuman pokok dan hukuman tambahan.

Hukuman pokok terdiri dari hukuman kurungan, hukuman penjara, hukuman seumur hidup, dan hukuman mati. Sedangkan hukuman tambahan terdiri dari pencabutan hak, perampasan barang, dan pengumuman putusan hakim.

f. Litigasi Sengketa Perdata

Litigasi sengketa perdata diatur dalam Herzien Inlandsch Reglement (HIR). Menurut Herzien Inlandsch Reglement (HIR) terdiri dari penyusunan surat gugatan. Penandatangan surat gugatan, biaya berpekar, dan persidangan. Sedangkan sangsi perdata terdiri kewajiban untuk memenuhi prestasi dan tercipta suatu keadaan hukum baru.⁸⁹

Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Bab VI pasal 19 sampai dengan 28 Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), mengatur mengenai tanggung jawab sengketa perdata dari pada pelaku usaha terhadap konsumennya. Menurut pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), tanggung jawab pelaku

⁸⁹ Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Penyelesaian sengketa: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan/> Diakses 20 juli 2019 jam 14.00

usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai kerusakan, pencemaran, dan atau mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan.

Ganti rugi tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Asas hukum yang berlaku pada hukum perdata, bahwa ganti hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikan kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal – hal sebagai berikut :

- a. Telah terjadi kerugian bagi konsumen.
- b. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha.
- c. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatan oleh pihak yang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) berhak mengajukan gugatan.
- d. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan melalui penyelesaian dengan damai atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan.

C. Sumber dan sanksi hukum atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui media online.

Pada dasarnya ada beberapa instrumen yang mengatur mengenai jual beli. Pada jual beli konvensional diatur dengan Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), sedangkan jual beli melalui media online diatur pada beberapa instrumen yaitu Peraturan

Pemerintah nomer 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan tentang Sistem dan Transaksi Elektronik, UU nomer 11 tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan UU nomer 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi elektronik, serta Kitab Undang - Undang Pidana (KUHP) secara khusus Perlindungan Konsumen diatur dalam UU nomer 8 tahun 1999.

Menurut UU perlindungan konsumen pasal 1 ayat 3 pelaku usaha adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang terbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama - sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Untuk memberikan kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak - hak dan kewajiban - kewajiban masing - masing pihak yang saling berinteraksi, penjelasan dan penjabaran hak pelaku usaha tak kalah pentingnya dari hak konsumen itu sendiri. Adanya hak dan kewajiban tersebut bermaksud untuk menciptakan kenyamanan dalam usaha dan untuk membentuk pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Ketika konsumen dirugikan maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi.

1. Sanksi Pelanggaran Pelaku Usaha

Pelaku usaha yang merugikan Konsumen dikenakan sanksi. Pada dasarnya, hubungan konsumen dan pelaku usaha adalah hukum keperdataan tapi UU Perlindungan Konsumen juga menggunakan sanksi pidana bagi pelanggar hak-hak konsumen. Sebagaimana disebutkan dalam UU Perlindungan Konsumen pasal 24 ayat 3 :

“Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 yaitutidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana yang diatur dalam Undang - undang”.

Berikut ini adalah sumber hukum dan sanksi - sanksinya yang diberikan :

a. Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

Secara umum mengenai bentuk Perlindungan Konsumen adalah kewajiban penjual atas barang yang diperjual belikan dalam kondisi utuh dan sesuai dengan permintaan atau yang diperjanjikan. Berdasarkan Kitab Undang - Undang Hukum Perdata diatur mengenai kewajiban penjual yaitu menyerahkan barang, hal itu diatur dalam pasal 1474 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

Secara khusus mengenai bentuk Perlindungan Konsumen, berdasarkan Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, diatur Pasal 1476 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata mengenai biaya penyerahan yang dipikul oleh penjual dan pasal 1480 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata mengenai pembatalan perjanjian dikarenakan kelalaian penjual.

Hak - hak pembeli juga diatur pada Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, ketentuan tersebut terdapat pada pasal 1481 dan 1483 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata mengenai barang yang diterima pembeli harus keadaan utuh. Kondisi utuh disini yang dimaksud disini yaitu barang tersebut sesuai dengan kondisi awal ketika akan membeli.

b. Kitab Undang - Undang Hukum Pidana

Bentuk perlindungan konsumen, juga diatur dalam Kitab Undang - Undang Hukum Pidana. Kitab Undang - Undang Pidana diatur dalam pasal 386, pasal 386 berisi mengenai barang yang dijual palsu, dan di pidana penjara paling lama empat tahun.

Hal tersebut menandakan di Indonesia tidak main - main dalam penegakan hukum pada pelaku usaha dalam jual beli. Sanksi pidana juga dapat dikenakan, ketika pelaku usaha atau penjual, tidak memberikan kewajibannya.

c. Sanksi Pidana Pokok

Tiga bentuk sanksi pidana sebagai berikut :

a) Sanksi Kurungan

Penjara 5 tahun atau denda Rp.2.000.000.0000 (Pasal 8,9,10 13 (ayat) 2 ,15, 17(ayat) 1 huruf a, b, c, d, e, dan pasal 16). Penjara 2 tahun atau denda Rp.500.000.000 (Pasal 11, 12, 13 ayat (1), 14, 16, 17 ayat (1) huruf d dan f).

b) Sanksi pidana lain di luar ketentuan UU Perlindungan Konsumen, jika konsumen mengalami kematian, cacat berat, atau luka berat (Pasal 62 ayat 3).

d. Sanksi Pidana Tambahan

Menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen pasal 63, dimungkinkan diberikan sanksi pidana tambahan di bawah pidana pokok yang dijatuhkan berdasarkan pasal 62. Sanksi - sanksi tersebut seperti:

- a) Perampasan barang tertentu.
- b) Pengumuman putusan hakim
- c) Pembayaran ganti rugi
- d) Pencabutan izin usaha
- e) Dilarang memperdagangkan barang/jasa

- f) Wajib menarik barang/jasa dari peredaran
 - g) Hasil pengawasan disebarkan kemasyarakat umum⁹⁰.
- e. Undang - Undang Nomer 11 tahun 2008 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang - Undang Nomer 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Bentuk perlindungan konsumen dalam Undang - Undang Nomer 11 tahun 2008 sebagai mana telah diubah dengan Undang - Undang Nomer 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi Elektronik, diatur dalam pasal 9. Dimana dalam pasal 9 disebut dengan jelas mengenai informasi yang lengkap dan benar atas kontrak produsen, dan produk yang ditawarkan.

Informasi yang jelas dan benar dimaksud mengenai informasi atas identitas, status subjek hukum, kompetisinya, syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat dan diskripsi barang dan atau jasa.

Perbuatan yang dilarang menurut Undang - Undang nomer 11 tahun 2008 sebagai mana yang sudah diubah dengan Undang - Undang nomer 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, atas perjanjian jual beli online tertuang dalam pasal 28 ayat 1.

Berdasarkan pasal 28 ayat 1 disebutkan dengan jelas bahwa setiap orang yang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dipidana atas pasal 45a ayat 1. Dimana disebutkan setiap individu atau badan yang memenuhi unsure pada pasal 28 ayat 1, dipidana penjara maksimal 6tahun atau denda sebesar Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah).

⁹⁰Hasil penulusuran studi pustaka, penulis menemukan pendapat Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008, halaman 41.

Secara keseluruhan peraturan untuk mengatur mengenai jual beli online, dalam undang - undang 11 tahun 2008 sebagai yang telah diubah dengan undang - undang 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi elektronik. Diatur secara tegas dimana ada pasal yang berisi himbauan yaitu pasal 9 dan ada sifat yang penegakan pasal 28 ayat 1, dengan ketentuan diatur pada pasal 45 ayat 2.

- f. Peraturan pemerintah nomer 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Pasal 49 peraturan pemerintah nomer 82 tahun 2012 merupakan ketentuan pelaksanaan dari pasal 17 ayat 2 undang-undang nomer 11 tahun 2008 sebagai mana telah diganti dengan undang-undang nomer 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi elektronik. Dimana disebutkan dengan jelas atas syarat kontrak, iklan, batas waktu pengembalian, waktu pengiriman barang, dan pelaku usaha tidak dapat membebanin biaya pengiriman kepada konsumen. Undang - Undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Bentuk perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan yang terdapat pada Undang - Undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bentuk perlindungan secara umum diatur pada pasal 4 mengenai hak-hak konsumen dan pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha.

Berdasarkan pasal 4 disebutkan dengan jelas hak - hak konsumen mengenai hak untuk mendapatkan kenyamanan, kesehatan, informasi dan ganti rugi. Sedangkan pasal 7 disebutkan dengan jelas kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, menjamin mutu dan memberikan pelayanan yang baik dan benar.

Bentuk perlindungan konsumen atas informasi yang benar dan jujur, juga diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diatur dalam nomor 9 dan pasal 17 disebutkan dengan larangan atas informasi yang mengandung kebohongan atas mutu barang, potongan harga, standar mutu keadaan terbaik, dan barang tersedia. Ketika pelaku usaha melanggar, maka dilarang melanjutkan penawaran atau mempromosikan barang.

Kewajiban pelaku usaha, salah satunya yaitu menepati janji atas suatu kesepakatan dalam perjanjian jual beli online. Ketika konsumen telah melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dengan ketentuan dalam pasal 16 wajib menepati janjinya.⁹¹

2. Penerapan sanksi hukum atas pelanggaran pelaku usaha (penjual) lewat media online

Mengenai penyelesaian terkait penerapan sanksi hukum atas pelanggaran pelaku usaha lewat media online kepada pembeli atau konsumen maka dapat ditempuh bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online (e-commerce) yang terjadi di Indonesia yang dapat diselesaikan dengan dua jalur yakni jalur non-litigasi melalui lembaga swadaya masyarakat (YLS), Direktorat Perlindungan Konsumen Dispendag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan jalur kedua adalah jalur litigasi dengan gugatan ke pengadilan atau lapor ke polisi.

Seperti contoh pada permasalahan, Achamad Supardi melaporkan kepada Kementerian Perdagangan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimana dia telah menjadi korban dari situs E-commerce Lazada, Widodo selaku Kementerian

⁹¹ Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Peraturan pemerintah : https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/6/t/peraturan+pemerintah+republik+indonesia+nomor+82+tahun+2012 Diakses 25 juli 2019 jam 15.00

Perdagangan menjelaskan situs Lazada telah melanggar Undang – Undang Perlindungan Konsumen nomer 8 tahun 1999. Ada 3 pasal yang dilanggar Lazada yaitu pasal 9, pasal 10, dan pasal 16 dan dikenakan sanksi sesuai pasal 62, dan 63. Isi pasal 9 adalah pelaku usaha dilarang keras menawarkan, memproduksi, atau mengiklankan suatu barang dan jasa secara tidak benar, atau seolah – olah barang tersebut telah memenuhi potongan harga. Isi pasal 10 adalah pelaku usaha dalam menawarkan barang, atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, atau membuat pernyataan tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif, kegunaan suatu barang tawaran potongan harga dan hadiah yang menarik. Isi Pasal 16 adalah pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan atau kesepakatan waktu penyelesaian dan tidak menepati janji.

Widodo mengatakan berdasarkan Undang - Undang Perlindungan Konsumen, Lazada akan mendapatkan sanksi berupa ketentuan sebagaimana yang dimaksud Pasal 9 dan Pasal 10, maka dipidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak Rp.2 miliar. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud Pasal 16, dipidana penjara paling lama dua tahun atau denda paling bnyak Rp.500 Juta. Sementara Pasal 63 berbunyi, pelaku usaha bisa dicabut izin usahanya.

Seperti yang diketahui, Achmad membuat pengakuan bahwa lazada sudah membatalkan secara sepihak transaksi yang sudah dibayar konsumen dan mengembalikan dana konsumen tersebut dalam bentuk voucher belanja yang hanya bisa dibelanjakan di Lazada. Achamad membeli 1 unit sepeda motor Honda vario dan 3 unit sepeda motor Honda revo pada tanggal 12 Desember 2015 dilazada, 3 unit Honda revo dibeli dengan harga masing – masing Rp 500.000 dengan total Rp1.500.000 sementara Honda vario

dibeli dengan harga Rp 2.700.000 untuk pembelian cash on the read, harga pada situs lazada adalah harga sepeda motor secara cash on the read bukan kredit, dan angka tersebut bukan angka uang muka, dan Achamd mengira harga murah bagian dari promosi gila – gilaan Hari Belanja Online Nasional, dan ia sudah melakukan pembayaran transfer melalui ATM BCA, transaksi sah dan dikonfirmasi Lazada.

Pada tanggal 14 Desember 2015, Achamad kembali membuka situs Lazada dengan tampilan sama namun sudah ada bagian tambahan bahwa harga motor sudah merupakan harga kredit, ditanggal yang sama, ia ditelepon pihak Honda Angsana yang merupakan tenant pada motor Lazada, staf Angsana menanyakan apakah sepeda motor dibeli secara kredit, Achmad menjelaskan sepeda motor dibeli secara cash on the road, pihak Angsana menelepon hingga dua kali.

Dua hari kemudian, Achmad mengecek status transaksi di Lazada dan ia terkejut karena transaksi yang dikonfirmasi dan tunggu kiriman ternyata berubah menjadi ditolak dan ditutup oleh Lazada. Secara sepihak Lazada memproses refund dengan memberikan Voucher belanja sesuai jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli 4 unit sepeda Motor dan mengganti dana dengan 2 voucher sebesar Rp 4.200.000 dengan ini Widodo menegaskan akan memberikan surat pernyataan.⁹² Melalui aduan yang masuk, telah dijelaskan permasalahan dan pasal – pasal yang dilanggar. Pihaknya telah berkomunikasi untuk mediasi yang telah dibantu oleh moderator, menghasilkan putusan bahwasanya Lazada memberikan permintaan maaf dan hanya bisa mengembalikan dana berupa

⁹² Hasil penelusuran penulis dalam data sekunder menemukan Pelanggaran pelaku usaha <https://www.beritasatu.com/ipitek/337594/batalkan-transaksi-lazada-langgar-uu-perlindungan-konsumen> diakses 4 maret 13.00

voucher sebesar Rp. 4.200.000. Jika kejadian berulang maka pihak Lazada mendapatkan sangsi pencabutan izin usaha.

Menurut penulis, seharusnya pihak Lazada sebagai penyedia jasa aplikasi jual beli online harus lebih efektif dalam memberikan informasi iklan terhadap barang yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga tidak ada konsumen yang dirugikan, seperti dalam kasus permasalahan diatas. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus menjadi mediator yang lebih bijak dalam memberikan saran pada kedua belah pihak agar tidak ada yang dirugikan.





BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasar hasil penelitian yang penulis uraikan dalam BAB III Tentang hasil penelitian, maka si penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen atas pelaku usaha adalah Secara umum mengenai bentuk Perlindungan Konsumen adalah kewajiban penjual atas barang yang diperjual belikan dalam kondisi utuh dan sesuai dengan permintaan atau yang diperjanjikan. Berdasarkan Kitab Undang - Undang Hukum Perdata diatur mengenai kewajiban penjual yaitu menyerahkan barang, hal itu diatur dalam pasal 1474 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata. Secara khusus mengenai bentuk Perlindungan Konsumen, berdasarkan Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, diatur Pasal 1476 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata mengenai biaya penyerahan yang dipikul oleh penjual dan pasal 1480 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata mengenai pembatalan perjanjian dikarenakan kelalaian penjual.
2. Penerapan sanksi hukum atas pelaku usaha melalui media online, dalam kasus Achamad Supardi vs Situs E-commerce Lazada diselesaikan melalui mediasi yang dibantu oleh mediator mendapat putusan pengembalian dana dengan nominal yang sama tetapi pengembalian tersebut berupa voucher yang dapat ditukar untuk membeli barang di Lazada. Dari pihak Lazada sudah mendapat teguran bila mana kejadian seperti ini berulang maka , Lazada akan mendapatkan sanksi berupa ketentuan sebagaimana yang dimaksud Pasal 9 dan pasal 10, maka dipidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak Rp.2

miliar. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud pasal 16, dipidana penjara paling lama dua tahun atau denda paling bnyak Rp.500 Juta. Sementara pasal 63 berbunyi, pelaku usaha bisa dicabut izin usahanya.

B. Saran

Penulis kepada Masyarakat

Perlunya memahami dan mengetahui perihal perjanjian melalui internet. Dalam hal ini sosialisasi dimaksudkan juga agar masyarakat dapat melaksanakan transaksi online sesuai dengan aturan yang berlaku dan agar sama persepsi, sehingga tidak ada kendala dalam penetapan.

Kemudian bagi pihak yang tidak bertanggung jawab sesuai yang telah di sepakati bersama dapat di gugat perdata karena dirugikan dan pemerintah seharusnya memberikan pengawasan yang lebih ketat dan tegas kepada pelaku usaha.

Penulis kepada Instansi terkait



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2008
- Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalah*, Kencan Prenada Media group, Jakarta 2010,
- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, Amzah, Jakarta, 2010
- Ahmadi miru dan sutarman yodo, *Hukum Perlindungan konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Anthony, R.Patten, *Perlindungan Konsumen Menuju Terwujudnya Undang – Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, YLKI, Jakarta. 1988.
- Az.Nasution, *Iklan dan Konsumen* (Tinjauan dari sudut Hukum dan perlindungan konsumen), dalam manajemen dan usahawan Indonesia, Jakarta, 1994
- , *Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- , *Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Bagus Hanindy Mantri, “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam transaksi E-commerce*”, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2007.
- Celina Tri Siwi Kretiyanti, *Hukum perlindungan konsumen*, Sinar Grafika, Malang, 2008.
- Cut Dian Purnama,”*Perlindungan Konsumen di Media Masa*”, Program Sarjana Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara, Sumatera, 2010.
- Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2008
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta, 2008.
- Engel, Blackwell dan Miniard, *Perilaku konsumen*, Bina rupa Aksara, Jakarta, 1992.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008

- Hendi Suhendi, *Fikih Muamalah*, Raha Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Husni syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Madar Maju, Bandung, 2000
- Indrajid, *E-Commerce*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2009.
- Jimmy sembiring, *cara melesaikan sengketa diluar pengadilan*, visi media, Jakarta, 2011
- Jonus,sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya bakti, Bandung, 2010
- Rachamad Syafi'I, *Fiqih Muamalah*, Pustaka Setia, Bandung 2001.
- Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknis Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003
- Setiawan, *pokok-pokok hukum perikatan*, cetakan ke-VI Bandung, putra bardin, Bandung, 1999
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia, 2006
- Siti Handayani. *Laris Manis Jual-Beli Lewat Kaskus*, PT.SUKA BUKU Yogyakarta, 2010
- Soon Yong Choi, *The Economics Of Electronic commerce*, Baijing, 2009
- Subekti, *Aneka perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Bandung 2014
- Sudikno Mertolusumo, *Mengenal Hukum : Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1999,
- Tohir, toto, *Hukum perlindungan konsumen*. Mandar maju, Bandung, 2000
- Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 1981.

B. Peraturan Perundang – Undangan

- Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
- Undang – Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang – Undang Nomer 11 Tahun 2008 UU ITE Transaksi Elektronik.
- Undang – Undang Nomer 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem Elektronik
- Undang – Undang Nomer 19 Tahun 2016 UU ITE Transaksi Elektronik.

C. Lain – Lain

<https://media.neliti.com/media/publications/23092-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online.pdf>.

<http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

http://www.academia.edu/17357440/PERLINDUNGAN_KONSUMEN_DALAM_TRANSAKSI_E-COMMERCE_PERSPEKTIF_HUKUM_NASIONAL_DAN_INTERNASIONAL

<http://ojs.unud.ac.id>

<http://www.bpkn.go.id/>

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/540/jbptunikompp-gdl-talibaitu-26995-4-unikom_t-i

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/24973>.

<http://respostory.ut.ac.id/4102/1/HKUM4312-M1.pdf>

<http://digilib.uinsby.ac.id/11236/5/bab%202.pdf>

<http://aditnya-web.com>.

<http://eprints.ums.ac.id/70881/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

www.articlesmekanisme pembayaran internet.com

<http://wonkdermayu.wordpress.com>.

<http://repository.unila.ac.id>.

<http://digilib.itb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumm-gdl-s1-2002-dewi5881-e-commerce&q=Usaha>

<https://media.neliti.com/media/publications/9164-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-melalui-e-commerc.pdf>

