

TANGGUNG JAWAB PELAKU MELAKUKAN PELANGGARAN HAK KONSUMEN PADA TRANSAKSI E-COMMERCE

Maulana, Srimenda Sinulingga, Mohammad Wira Utama

Universitas Tama Jagakarsa

maulanaumaira@yahoo.co.id Srimenda sinulingga@gmail.com utamawira@ymail.com

Abstrak

Bisnis e-commerce mengalami perkembangan pesat seiring perkembangan kemajuan teknologi dan informasi. Bisnis e-commerce dapat memberikan dampak positif bermanfaat kepada masyarakat namun dapat saja menimbulkan pelanggaran hak konsumen. Permasalahan, apa bentuk pelanggaran pelanggaran hak konsumen pada transaksi e-commerce dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang melanggar hak hak konsumen pada transaksi e-commerce. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan menggunakan data sekunder, penelitiannya bersifat normatif. Hasil penelitian pelanggaran hak konsumen pada transaksi e-commerce, karena pelaku usaha e-commerce menjalankan usahanya tidak jujur menginformasikan produknya, barang terlambat sampai kepada konsumen, bocornya data konsumen, produk tidak sesuai standar mutu pelaku usaha melakukan penipuan. Upaya yang dilakukan oleh konsumen yang dirugikan adalah komplain melalui wadah yang diselesaikan, menuntut ganti kerugian melalui jalur litigasi dan non litigasi serta menuntut pidana jika ditemukan adanya unsur pidana.

Kata kunci: Pelanggaran, Hak Konsumen, E-Commerce

Abstracht

E-commerce businesses are experiencing rapid development in line with developments in technology and information. E-commerce businesses can have a positive, beneficial impact on society, but can result in violations of consumer rights. The problem is, what forms of consumer rights violations occur in e-commerce transactions and what are the responsibilities of business actors who violate consumer rights in e-commerce transactions. The research method used is library research using secondary data, the research is normative in nature. The results of research on violations of consumer rights in e-commerce transactions, because e-commerce business actors carry out their business by dishonestly informing about their products, goods arrive late to consumers, consumer data is leaked, products do not meet quality standards, business actors commit fraud. Efforts made by aggrieved consumers are complaints through resolved means, demanding compensation through litigation and non-litigation channels and prosecuting criminal charges if criminal elements are found.

Keywords: Violation, Consumer Rights, e-commerce

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi berdampak pada perubahan pola kehidupan masyarakat. Perkembangan dan kemajuan teknologi memungkinkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya menggunakan media Elektronik. Hal sangat dirasakan sekali pada kehidupan masyarakat perkotaan yang dalam kehidupannya tidak dapat dilepaskan dengan media elektronik. Perkembangan teknologi telah memasuki di berbagai bidang kehidupan masyarakat, hal ini sangat terasa sekali pada kehidupan masyarakat moderen terutama masyarakat yang bermukim didaerah perkotaan, seperti daerah Khusus Ibukota Jakarta, Medan, Surabaya dan kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Kemajuan teknologi, informasi di era globalisasi berdampak pada perubahan pola kehidupan masyarakat. Perkembangan dan kemajuan teknologi memungkinkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya menggunakan media Elektronik. Hal sangat dirasakan sekali pada kehidupan masyarakat perkotaan yang dalam kehidupannya tidak dapat dilepaskan dengan media elektronik. Perkembangan teknologi telah memasuki di berbagai bidang kehidupan masyarakat, hal ini sangat terasa sekali pada kehidupan masyarakat moderen terutama masyarakat yang bermukim didaerah perkotaan, seperti daerah Khusus Ibukota Jakarta, Medan, Surabaya dan kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Jika diperhatikan perdagangan secara elektronik atau e-commerce memiliki kelebihan dibanding dengan berbisnis secara offline, antara lain melalui media elektronik dapat menawarkan berbagai aneka produk barang dan jasa, dapat dengan mudah dan cepat diakses oleh konsumen tidak hanya terbatas dalam suatu negara tapi melewati batas suatu negara.

Jika diperhatikan perkembangan transaksi e-commerce di Indonesia meningkat dengan signifikan. Nilai transaksi e-commerce di Indonesia Rp 108,54 Triliun di Kurtal I-2022.¹

Kementerian Koordinator (Menko) Bidang Perekonomian mencatat nilai transaksi e-commerce di Indonesia mencapai Rp.108,54 triliun sepanjang kuartal I-2022. Dibandingkan tahun lalu mengalami pertumbuhan 23% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Pertumbuhan tren e-commerce seiring dengan meningkatnya belanja secara online yang dilakukan masyarakat oleh masyarakat. Masyarakat merasakan berbelanja secara online memudahkan dalam pemesanan barang dan dalam melakukan pembayaran yang dilakukan secara digital. Masa pandemi Pandemi covid-19 merupakan salah penyebabnya meningkat transaksi bisnis melalui E-Commerce.

Dewasa ini di Indonesia terdapat sepuluh (10) toko online yang terbesar menawarkan berbagai produk yaitu tokopedia, bukalapak, shopee, lazada, blibli.com, JD.ID, Orami Sociolla, Bhineka dan Zalora dan masih banyak toko online yang

¹Jakarta.Compas.com, diunduh tanggal 19 Nopember 2022 Pukul 13.30 WIB.

menawarkan berbagai aneka ragam produk barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat.

Namun produk yang ditawarkan pelaku usaha memberikan ketidak puasan kepada konsumen, ditemukan pelanggaran hak-hak konsumen, hal ini yang melatar belakang penulis menulis artikel berjudul tentang: “ **Pelanggaran Hak Konsumen Pada Transaksi E-Commerce**”

Permasalahan, apa bentuk pelanggaran hak konsumen pada transaksi e-commerce” dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang melanggar hak konsumen pada transaksi e-commerce?.

Metode Penelitian, Penelitian hukum yang bersifat normatif apabila melakukan penelitian menggunakan data dari hasil penelitian Kepustakaan.² Sedangkan penelitian hukum empiris apabila melakukan penelitian menggunakan data dari hasil penelitian lapangan. Penulisan artikel ini penulis menggunakan penelitian yang bersifat normatif.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Reserch*).

2. Sumber Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian hukum normatif merupakan data sekunder terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan adalah berasal dari Undang-Undang, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer terdiri dari buku dan webside berkaitan hak hak konsumen.

3. Sifat Penelitian

Penelitian bersifat yuridis normatif, karena menggunakan data dari hasil penelitian kepustakaan.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan selanjutnya dianalisis secara kualitatif tidak menganalisis data berupa angka-angka, tabel maupun grafik. Analisis yang dilakukan secara kualitatif menggunakan data prinsip hukum, asas hukum dan teori hukum.

² Salim, Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Depok : Rajawali Pers, Depok, 2022), hlm 12.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya harus melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 7 UUPK . Kewajiban Pelaku Usaha tersebut sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi produk berkaitan kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif terhadap konsumen.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi, diperdagangkan sesuai standar mutu yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang dan/atau jasa tertentu, memberi jaminan garansi atas barang yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan manfaat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³

2. Perbuatan Yang Tidak Boleh Dilakukan Pelaku Usaha

Selanjutnya pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak boleh melakukan perbuatan yang dilarang yang ditentukan dalam Pasal 8 UUPK sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan /atau jasa yang :
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar mutu yang disyaratkan undang-undang;
 - b. Yang tercantum pada label produk seperti berat bersih, bahan yang digunakan tidak sesuai dengan yang sebenarnya;
 - c. Komposisi ukuran, takaran, timbangan tidak sesuai dengan yang sebenarnya;
 - d. Kondisi, jaminan, keistimewaan dan kemanjuran yang terdapat pada label produk tidak sesuai dengan sebenarnya;
 - e. Mutu, tingkatan komposisi, proses pengolahan, gaya atau mode, penggunaan tertentu yang terdapat pada label produk tidak sesuai dengan sebenarnya;

³ Ahmadi Miru, Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, : 2017), hlm. 51-52

- f. Janji-janji yang dinyatakan dalam label, etiket, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut tidak sesuai dengan sebenarnya;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal yang terdapat pada label pernyataan "halal";
- i. Tidak mencantumkan pada label yang membuat penjelasan mengenai seperti nama barang, ukuran, berat/isi bersih/netto, komposisi, atauran pakai, tanggal pembuatan, efek samping, nama alamat pelaku usaha dan hal-hal lainnya yang seharusnya dicantumkan pada label produk.;
- j. Tidak mencantumkan informasi, petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- k. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas tercemar tanpa memberikan informasi tentang yang rusak barang yang rusak tersebut.⁴

3. E. Commerce

Transaksi elektronik adalah perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/ atau media elektronik lainnya.⁵ Perdagangan elektronik merupakan transaksi yang dilakukan melalui perangkat atau prosedur elektronik.⁶

E-Commerce adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sarana elektronik, seperti internet, televisi, www atau jaringan komputer lainnya.

E-commerce dapat melibatkan transaksi dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis dan sistem pengumpulan data otomatis, industri teknologi informasi melihat kegiatan E-Commerce sebagai aplikasi dan aplikasi e-bisnis yang terkait dengan transaksi komersial seperti transfer dana elektronik, SCK (manajemen rantai pasokan), pemasaran elektronik, pemrosesan transaksi online, pertukaran data elektronik (EDI), dan sejenisnya.

E-commerce merupakan bagian dari e-business. E-business pengertiannya lebih luas dibandingkan dengan e-commerce yang mencakup perniagaan dan kolaborasi dengan mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan dan lainnya.

Selain teknologi jaringan www e-commerce juga memerlukan teknologi basis data atau pangkalan data (database), surat elektronik (email) dan bentuk teknologi

⁴ Ibid, hlm 63-64

⁵ Undang-Undang Nomor.19 Tahun 2016, Pasal 1 angka 2

⁶ Peraturan Pemerintah Nomor. 80 Tahun 2019: Pasal 1 angka 2.

non komputer lainnya, seperti sistem pengiriman barang dan alat pembayaran untuk kepentingan perdagangan.

4. Tanggung Jawab Pelanggaran Hak Konsumen

Tanggung berdasarkan kesalahan.berlaku hukum perdata dan hukum pidana. Dalam Hukum Perdata seseorang bisa dipertanggung jawabkan jika ada kesalahan, berdasarkan Pasal 1365 disebut dengan perbuatan melawan hukum.⁷

Unsur perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerd adalah: adanya perbuatan, kesalahan, kerugian yang diderita dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahn dengan kerugian.⁸ Sedangkan tanggung jawab pidana apabila dapat dibuktikan bahwa pelaku melakukan tindak pidana terpenuhi unsur unsur pidana yang diatur dalam KUHP, contoh penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Transaksi E-Commerce Menimbulkan Kerugian Kepada Konsumen

Kemajuan dibidang teknologi dewasa ini berdampak kepada kegiatan hidup masyarakat melaksanakan kegiatan dengan cara yang sederhana menjadi cara-cara dibantu teknologi. Dampak penggunaan teknologi dalam kegiatan kehidupan menyebabkan segala sesuatu berjalan lebih efisien, efektif dari segi waktu dan hasilnya yang lebih bagus.

Salah satu kebutuhan teknologi yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah berbelanja dilakukan secara online. Peningkatan berbelanja secara online meningkat dengan pesat sejak awal dan selama terjadi masa pandemi dan berlanjut sampai saat ini.

Covid-19 yang merupakan masalah global yang melanda hampir semua negara didunia termasuk di Indonesia. Virus Covid 19 merupakan virus yang mematikan dan penyebaran cepat sekali menimbulkan dampak buruh terhadap segala sektor kehidupan masyarakat, termasuk sektor di bidang ekonomi perdagangan.

Masa pandemi Covid-19 melarang orang untuk melakukan kerumunan dan menjaga jarak dalam melakukan aktifitas termasuk dalam bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan oleh masyarakat. Teknologi sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penggunaan teknologi dalam menjalankan kegiatan termasuk berbelanja secara online sangat memberi manfaat kepada masyarakat antara lain, untuk mendapat barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan mudah efisien, cepat, tidak mengenal batas waktu dan tempat, kapan dan dimana saja dapat diakses.

⁷ Andi Sri Rezky Wlnadari, Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm 41.

⁸ Ibid.

Transaksi e-commerce adalah bertransaksi bisnis menggunakan komputer, jaringan komputer dan/ atau media elektronik lainnya. Perdagangan elektronik merupakan transaksi yang dilakukan melalui perangkat atau prosedur elektronik. E-commerce merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sarana elektronik, seperti internet, televisi, www atau jaringan komputer lainnya.

Masa pandemi Covid-19 berjalan lebih kurang 3 tahun menyebabkan meningkatnya bertransaksi bisnis secara online (e-commerce). Belanja secara online menggunakan sarana internet banyak dilakukan oleh ada masyarakat terutama yang hidup di kota-kota besar.

Manfaat berbelanja secara online yang tidak mengenal batas waktu dan tempat tersebut dapat dilakukan pada semua tingkat usia yang penting bisa menggunakan *smartphone*. E-commerce merupakan transaksi bisnis secara online, platform produk yang diperjualbelikan melalui website dengan aneka ragam pilihan produk.

Minat konsumen berbelanja secara e-commerce meningkat terus meskipun pandemi covid telah berakhir. Para pebisnis e-commerce saling bersaing menawarkan beragam produk dengan berbagai promo untuk menarik daya beli konsumen untuk berbelanja pada toko online yang disediakan.

Jika diperhatikan transaksi bisnis e-commerce sampai saat ini di Indonesia semakin berkembang dan diminati oleh masyarakat. Berbagai produk ditawarkan pelaku usaha e-commerce. Transaksi bisnis e-commerce berkembang seiring perkembangan teknologi. Pelaku usaha e-commerce menawarkan aneka ragam produk berupa barang dan/atau jasa.

Transaksi e-commerce penjual dengan pembeli tidak bertemu langsung seperti transaksi bisnis pada umumnya. Transaksi e-commerce jual beli produk dilakukan dibantu oleh teknologi, penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung melainkan menggunakan internet melalui platform website.

Peralatan yang digunakan pada saat bertransaksi menggunakan perangkat seperti *smartphone*, tablet, laptop, atau komputer. Bertransaksi bisnis melalui e-commerce sudah tidak asing lagi yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan masyarakat modern di daerah perkotaan.

Bertransaksi secara e-commerce sudah menjadi trend di masyarakat saat ini. Bertransaksi bisnis melalui e-commerce mencakup penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran produk menggunakan sarana elektronik. E-commerce tidak hanya berkaiatan barang dan/ atau jasa.

Manfaat menggunakan e-commerce dalam bertransaksi jual beli produk berupa barang dan jasa adalah tidak memerlukan toko secara fisik dengan biaya yang mahal, konsumen mendapatkan barang dengan cepat dan barang berkualitas. Namun dalam pelaksanaannya ditemukan kasus pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha e-commerce, barang yang diterima konsumen tidak sesuai pesanan, barang terlambat dikirim, barang cacat, produk tidak sesuai mutu yang ditawarkan, barang tidak dikirim harga sudah dibayar.

Barang yang ditawarkan, diiklankan pada toko online tidak sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Masih ditemukan pelaku usaha melalui e-commerce tidak jujur artinya barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan kenyataannya, contoh, pelaku usaha menyatakan bahwa produknya adalah original, ternyata sampai kepada konsumen tidak original.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan hak konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Ketentuan ini juga berlaku pada transaksi bisnis e-commerce. Kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen, begitu sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen diikat dalam suatu perjanjian, sehingga ketentuan hukum perjanjian seperti, syarat sah perjanjian, asas perjanjian juga berlaku pada transaksi bisnis e-commerce.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hak Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku. Pelanggaran hak konsumen dalam transaksi bisnis e-commerce dilakukan pelaku usaha karena pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, seperti pelaku usaha beritikad tidak baik dalam melaksanakan bisnis (penipuan).

Pelaku usaha tidak jujur dalam menawarkan, mengiklankan produk, produk yang ditawarkan tidak sesuai mutu standar barang, konsumen tidak bisa menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa yang ditawarkan, pelaku usaha tidak bersedia memberikan ganti kerugian pada produk cacat/ rusak. Pelaku usaha tidak menanggapi komplain yang dilakukan konsumen.

Pada hal pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai perbuatan tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha termasuk transaksi bisnis e-commerce yaitu produk tidak sesuai standar yang dipersyaratkan undang-undang, produk tidak sesuai dengan janji yang diiklankan, ditawarkan.

Pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya, melakukan perbuatan yang dilarang menjalankan kegiatan usaha, sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen, maka pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan produk yang dibeli konsumen.

Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan jika konsumen menderita penyakit atau meninggal setelah mengonsumsi produk.

Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana jika dapat dibuktikan unsur pidana yang dilakukan pelaku usaha, kecuali jika pelaku dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah yang bersalah adalah ada konsumen (pembuktian terbalik).

Konsumen dapat menuntut ganti kerugian berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa. Tuntutan ganti kerugian yang dapat dituntut berdasarkan wanprestasi dan atau perbuatan melanggar hukum.

Pada transaksi e-commerce berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan pelaku usaha bisnis e-commerce harus mampu bahwa produk yang diperdagangkan pada bisnis e-commerce harus dapat memberikan rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis).

Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha bisnis e-commerce adalah pelaku usaha tidak jujur dalam menawarkan produknya.

Pada hal hak konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang suatu produk sesuai keinginan dan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut.

Informasi tersebut dapat secara lisan maupun tulisan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, iklan-iklan maupun media elektronik. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, pelaku usaha e-commerce tidak menanggapi keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang ditawarkan atau diiklankan oleh pelaku usaha e-commerce.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁹ Apabila terjadi pelanggaran hak konsumen oleh pelaku Bentuk perlindungan yang meliputi segala upaya untuk memperdayakan konsumen dalam memperoleh atau menemukan pilihannya terhadap barang dan/atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen diperkuat melalui undang-undang. Kepastian hukum bertujuan agar pelaku usaha tidak bertindak secara sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen. Pelaku usaha e-commerce yang melanggar hak konsumen bentuk perlindungan hukumnya menuntut ganti kerugian dan/ atau mempidanakan pelaku usaha jika ditemukan unsur -unsur pidananya.

⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen dapat menuntut pelaku usaha yang merugikan konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen termasuk undang-undang lainnya yang melindungi hak-hak konsumen.

Hukum perlindungan konsumen posisi konsumen dan produsen seimbang. Kewajiban pelaku usaha merupakan hak konsumen sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Konsumen dapat menuntut pelaku usaha apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Penyelesaian sengketa yang menimbulkan kerugian kepada dapat diselesaikan diluar pengadilan melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang dapat ditempuh dengan cara mediasi, negosiasi, mediasi konsiliasi atau penilaian ahli dan arbitrase dan mengajukan gugatan ke pengadilan.¹⁰

Asas manfaat dalam Perlindungan Konsumen bahwa penyelenggaraan perlindungan konsumen harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.¹¹

Asas keadilan dalam perlindungan konsumen bertujuan menghendaki partisipasi seluruh rakyat secara maksimal memberikan kesempatan kepada konsumen maupun pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Jadi dalam perlindungan hak konsumen diperlukan keadilan, tanpa keadilan maka tidak dapat diwujudkan apa yang merupakan hak dari konsumen.

Pada transaksi bisnis secara e-commerce pelaku usaha harus bertindak adil terhadap konsumen, tidak membedakan-bedakan konsumen, semua konsumen diperlakukan sama. Pelaku usaha e-commerce yang membedakan-bedakan konsumen, tidak memberikan apa yang merupakan hak konsumen termasuk pelanggaran hak konsumen.

Pelaku usaha harus bertindak adil agar konsumen tidak dirugikan dan termasuk salah satu bentuk perlindungan hukum hak konsumen. Pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya harus bersikap jujur menginformasikan produknya agar konsumen tidak dirugikan.

Jika produk yang dipesan konsumen melalui transaksi e-commerce ternyata tidak sesuai dengan yang diterima, konsumen dirugikan, maka konsumen dapat menuntut ganti kerugian dan melakukan tuntutan pidana jika ditemukan adanya unsur pidana yang dapat dibuktikan oleh konsumen, seperti pelaku usaha melakukan penipuan, pemalsuan, menyebar data konsumen tanpa izin digunakan untuk melakukan tindak pidana

¹⁰Syafrida, Ralang Hartati, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Calpulis, 2022), hlm 11.

¹¹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, bahwa pelaku usaha harus dapat menjamin, bahwa produk yang ditawarkan melalui e-commerce harus memberi rasa keamanan dan keselamatan kepada konsumen.

Pelaku usaha e-commerce yang tidak dapat menjamin bahwa produk yang dipesan konsumen memberi rasa aman, nyaman, keselamatan kepada konsumen, maka pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen.

Asas kepastian hukum, artinya pelaku dalam menjalankan kegiatan usahanya melalui e-commerce agar pelaku usaha mentaati ketentuan hukum dalam menjalankan kegiatan usaha dan tidak melanggar hak konsumen yang ditentukan dalam peraturan undang-undang yang berkaitan perlindungan hak konsumen.

Tujuan diadakannya perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kedudukan yang sama antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga pelaku usaha e-commerce dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini pelaku usaha e-commerce dalam menjalankan kegiatan usahanya agar mengikuti ketentuan hukum yang mengatur perlindungan hak konsumen.

Bentuk pelanggaran e-commerce disebabkan pelaku usaha tidak jujur, tidak beritikad baik menjakankan kegiatan usahanya, seperti barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan pesanan, barang terlambat sampai kepada konsumen, barang tidak dikirim padahal sudah dibayar, pembocoran data konsumen. Barang yang diterima tidak bermutu tidak sesuai yang ditawarkan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk pelanggaran transaksi e-commerce yang menimbulkan kerugian kepada konsumen adalah pelaku usaha tidak beritikad baik, tidak jujur, barang tidak sesuai standar mutu yang merugikan konsumen, produk yang diklankan tidak sesuai dengan kondisi produk yang sebenarnya dan barang terlambat sampai kepada konsumen.
2. Upaya yang dilakukan konsumen yang dirugikan pada transaksi e-commerce adalah konsumen dapat mengajukan komplain melalui aplikasi e-commerce dan toko online menanggapi melalui telepon atau melalui call center yang disediakan. Konsumen memberikan penilaian terhadap produk, menuntut ganti kerugian luar pengadilan melalui alternatif penyelesaian sengketa (negosiasi, konsiliasi, mediasi dan penilaian ahli) atau mengajukan gugatan ke pengadilan. Jika ditemukan unsur pidana (penipuan, pemalsuan barang, pembocoran data konsumen, maka konsumen melaporkan kasusnya ke aparat penegak hukum.

B. Saran

1. Konsumen dalam bertransaksi melalui e-commerce agar berhati-hati, jadilah konsumen yang cerdas sebelum bertransaksi untuk mengecek legalitas toko online, memahami apa

yang merupakan hak yang diatur dalam peraturan berkaitan perlindungan hak konsumen.

2. Pelaku usaha harus jujur, beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha, melaksanakan kewajiban pelaku usaha yang diatur oleh undang-undang dan tidak melakukan perbuatan yang dilarang untuk dilakukan dalam menjalankan kegiatan usaha.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2017).
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995)
- Andi Sri Rezeki Wulandari, Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2018).
- Adi Susanti Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008).
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001).
- Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014).
- Peter Mahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media group, 2014).
- Rosmawati, *Pokok Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).
- Syafrida, Srimenda Sinulingga, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*, (Yogyakarta: Suluh Media, 2022).
- Syafrida, Ralang Hartati , *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Calpulis, 2022)
- Salim, Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Peneltian Tesis dan Disertasi*, (Depok: Rajawali Pers, 2022).

B. UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

C. WEBSITE

- Jakarta.Compas.com, diunduh tanggal 19 Nopember 2022