

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN TRANSAKSI
JUAL-BELI ONLINE

Yudha Saputra, Najmah Nabilah

c100220269@student.ums.ac.id, c100220173@student.ums.ac.id

Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRAK

Sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Jual beli *online* pada dasarnya sama dengan jual beli tradisional, tetapi media yang digunakan berbeda. Ketika pelaku usaha dan konsumen melakukan perjanjian, keduanya terikat dan memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Sejauh mana pelaku usaha bertanggung jawab terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* adalah masalah yang dibahas dalam pasal ini. Selain itu, bagaimana konsumen dilindungi secara hukum dalam perjanjian jual beli *online*. Menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha jual beli *online* bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau pengembalian atas produk yang bermasalah. Kedua, peraturan seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Perjanjian, Jual beli *Online*

ABSTRACT

It is very important for the economic growth of society to protect consumers in online buying and selling transactions. Online buying and selling is basically the same as traditional buying and selling, but the media used is different. When business actors and consumers enter into an agreement, both are bound and have rights and obligations that must be fulfilled. The extent to which business actors are responsible for consumers in online buying and selling transactions is the issue discussed in this article. In addition, how consumers are legally protected in online buying and selling agreements. Using a normative legal research approach. The results of the study show that online buying and selling business actors are responsible for providing compensation or returns for problematic products. Second, regulations such as Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Costumer protection, Agreements, Buying and selling *online*

Article History

Received: Desember 2024
Reviewed: Desember 2024
Published: Desember 2024

Plagirism Checker No
234.54757h

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : CAUSA



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transaksi *online*, yang difasilitasi oleh kemajuan teknologi, adalah cara baru untuk melakukan jual beli. Selain perkembangan teknologi yang semakin memudahkan proses jual beli, transaksi *online* semakin diminati oleh peminat jual beli *online*. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan nyaman, serta kebebasan lebih besar dalam memilih produk. Sangat penting untuk mempertimbangkan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan Indonesia mengenai penipuan jual beli *online*. Ini berarti bahwa konsumen harus memiliki perlindungan hukum ketika mereka melakukan transaksi melalui internet dalam kasus masalah yang mungkin muncul¹.

Proses transaksi *online* sering menyebabkan masalah yang merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai masalah hukum. Perlu ditegaskan bahwa *e-commerce*, juga dikenal sebagai transaksi *online*, adalah sekumpulan teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang terus berkembang yang menghubungkan bisnis, konsumen, dan komunitas melalui transaksi elektronik yang melibatkan perdagangan barang, jasa, dan informasi².

Berkembangnya *e-commerce* atau perdagangan *online* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Melalui *e-commerce*, pelanggan dapat dijangkau lebih banyak dan informasi selalu terkini dan tersedia terus menerus.
2. *E-commerce* mendorong kreativitas penjual untuk mendistribusikan informasi yang disampaikan secara teratur dengan cepat dan akurat.
3. *E-commerce* dapat membantu menghemat waktu, murah dan informatif.

Ketika seseorang membeli sesuatu secara *online* atau melalui media *online*, pada dasarnya masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban. Salah satu pihak yang menawarkan produk melalui internet disebut *merchant*. Oleh karena itu, seorang penjual harus memberikan informasi yang akurat dan akurat tentang produk yang mereka jual. Pelaku usaha berhak menerima pembayaran dari konsumen atas barang yang dijualnya, dan mereka juga berhak mendapatkan perlindungan dari tindakan konsumen yang beritikad buruk saat melakukan transaksi *online*.

Untuk menjalankan bisnis *e-commerce*, penyelenggara agen elektronik harus berpegang pada prinsip-prinsip berikut:

1. Prinsip kehati-hatian
2. Pengamanan dan terintegrasinya sistem Teknologi Informasi
3. Pengendalian pengamanan atas aktivitas Transaksi Elektronik
4. Efektivitas dan efisiensi biaya, dan
5. Perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Proses jual beli dalam *e-commerce* atau internet hampir sama dengan transaksi jual beli dunia nyata yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat. Namun, dalam *e-commerce* ini, pihak-

¹ Magfirah, Ester Dwi, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Jakarta, Grafikatama Jaya, 2009.

² Sjahputra, Iman, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, PT.ALUMNI, 2010.

pihak tidak bertemu secara langsung, tetapi mereka berkomunikasi melalui internet. Penjual dan pembeli dapat mencapai kesepakatan melalui SMS³.

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum normatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan melihat literatur dan melakukan penelitian tentang peraturan perundang-undangan. Penelitian normatif dilakukan dengan menganalisis data sekunder seperti teori hukum, pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan.

RUMUSAN MASALAH

Berikut adalah permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui *online*?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui *online*?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui tentang pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui *online*
2. Mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui *online*

PEMBAHASAN

Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Online

Tanggung jawab pelaku usaha dalam kontrak penjualan dengan konsumen diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 24 menyatakan “pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :

1. Pelaku usaha lain menjual barang dan jasa kepada konsumen tanpa mengubah barang dan/atau jasa tersebut.
2. Pelaku usaha lain yang terlibat dalam transaksi pembelian atau penjualan tidak menyadari bahwa perubahan yang dilakukan pelaku ekonomi terhadap barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan contoh, kualitas, dan komposisi.

Menurut Gunawan Wijaya, dalam kontrak penjualan dalam undang-undang perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku ekonomi selalu dikaitkan dengan kerugian yang ditanggung konsumen dikenal dengan istilah *product liability*⁴.

Sistem jual beli *online*, juga dikenal sebagai *e-commerce*, telah berkembang sebagai hasil dari globalisasi perdagangan global dan kemajuan teknologi. *E-commerce* mencakup segala aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik lainnya, bukan hanya perdagangan yang dilakukan secara *online*, seperti yang banyak orang anggap. Dalam kebanyakan kasus, *e-commerce* didefinisikan sebagai perdagangan melalui Internet.

³ Yunita, Dwi, *Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Pada Website Online*, Fakultas Syariah dan Hukum Makassar, Uin Alauddin, 2016.

⁴ Wijaya, Gunawan, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) mengatakan bahwa perdagangan elektronik mencakup produksi, pemasaran, penjualan, dan pengiriman barang dan jasa melalui media elektronik. *Organization for Economic and Development* (OECD) mengatakan bahwa perdagangan elektronik adalah transaksi elektronik yang bergantung pada pemrosesan dan pengiriman data melalui media elektronik.

E-commerce menggunakan transaksi elektronik untuk memungkinkan bisnis, pelanggan, dan kelompok masyarakat lainnya untuk bertukar barang, jasa, dan informasi lainnya. Artinya, jarak tidak lagi menjadi hambatan bagi bisnis. Pengembangan teknologi internet yang luar biasa memungkinkan pemasaran produk di seluruh dunia melalui satu situs web, yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi online secara instan di mana pun mereka berada.

Bisnis dan pelanggan tidak bersentuhan langsung satu sama lain dan tidak melakukan perjanjian langsung dalam pengaturan perdagangan elektronik. Aspek ini merupakan kelemahan, terutama dalam kasus di mana pihak tertentu tidak memenuhi syarat dan mengabaikan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Dalam hal tanggung jawab wanprestasi, kedua belah pihak membuat peraturan hukum tentang kewajiban mengganti kerugian sebagai akibat dari penerapan klausul dalam perjanjian. Dengan demikian, Undang-Undang tidak menentukan berapa banyak ganti rugi yang harus dibayar atau seberapa besar ganti rugi yang harus dibayar. Sebaliknya, perjanjian menetapkan kedua belah pihak tentang semua hal dalam perjanjian. Orang yang mencapai kesepakatan memiliki kekuatan hukum atas apa yang mereka buat. Tanggung jawab perdata yang timbul dari perjanjian atau kontrak antara pelaku ekonomi (baik barang maupun jasa) dan konsumen atas kerugian yang diderita konsumen dikenal sebagai tanggung jawab kontraktual.

Pasal 1320 KUHPerdata menyebutkan ada 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1. Kata sepakat antara pihak yang membuat perjanjian artinya kesepakatan yang dibuat itu dilakukan dengan sadar tanpa paksaan, kekhilafan, ataupun penipuan
2. Kecakapan untuk melakukan tindakan hukum
3. Hal tertentu dan
4. Sebab yang halal (legal)⁵

Syarat pertama dan kedua dikenal sebagai kondisi subyektif, dan jika tidak dipenuhi, salah satu pihak dapat meminta pembatalan perjanjian. Syarat ketiga dan keempat dikenal sebagai syarat obyektif, dan jika tidak dipenuhi, perjanjian itu dianggap batal secara hukum.

Identifikasi penjual dan pembeli sangat penting untuk menentukan kewajiban yang timbul dari kontrak *online* karena keduanya tidak bertemu secara langsung. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang akurat tentang barang dan informasi lainnya sehingga pelaku usaha bertanggung jawab jika terjadi kesalahan data atau informasi.

Sebagaimana diketahui pasal 19 yang dimaksud mengatur tanggungjawab ganti rugi, pasal 22 tentang tanggung jawab pembuktian unsur kesalahan dalam perkara pidana, dan pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Badan Peradilan di tempat kedudukan konsumen, pelaku perekonomian bertanggung jawab untuk membuktikan bahwa ada elemen "kesalahan" dalam tuntutan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 28. Ini berarti bahwa pelaku ekonomi yang

⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

dapat membuktikan bahwa mereka tidak bersalah atas kerugian tersebut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Untuk menghindari kesalahan dalam transaksi, pelaku usaha yang menjual produk kepada pelanggan harus memberikan informasi yang lengkap, jelas, dan akurat. Ini terutama berlaku dalam hal pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli *online*.

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perusahaan bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi kepada konsumen jika barang dan jasa yang diproduksi atau diperdagangkan oleh perusahaan tersebut mengalami kerusakan, pencemaran, atau konsumsi. Kompensasi dapat berupa uang atau penggantian barang dan jasa yang sama atau nilainya, atau pelayanan kesehatan atau pemberian jasa sesuai dengan peraturan pelaksanaan.

Tanggungjawab pelaku usaha dalam pasal 19 antara lain:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Seorang pengusaha hanya dapat diwajibkan untuk membayar kerugian kepada pihak yang dirugikan jika memenuhi syarat-syarat berikut menurut prinsip umum hukum perdata:

1. Konsumen mengalami kerugian,
2. Kerugian tersebut benar-benar disebabkan oleh tindakan pengusaha,
3. Pihak telah mengajukan tuntutan ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Pasal 46 ayat 1),
4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhak mengajukan gugatan (Pasal 46 ayat 1),
5. Keputusan yang telah diambil memiliki kekuatan hukum yang dapat diterapkan. Keputusan tersebut dapat datang dalam bentuk keputusan arbitrase BPSK, kesepakatan antara pengusaha dan konsumen yang telah menyelesaikan perselisihan melalui penyelesaian damai, atau keputusan pengadilan.

Secara umum, prinsip tanggung jawab dalam undang-undang perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi kategori berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian

Tanggung jawab atas kesalahan/kelalaian merupakan asas tanggung jawab subjektif, yaitu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku ekonomi. Menurut teori ini, hak konsumen untuk menuntut pelaku ekonomi untuk ganti rugi adalah berdasarkan kelalaian pelaku ekonomi yang menyebabkan kerugian konsumen. Apabila salah satu dari syarat-syarat berikut dipenuhi, kelalaian tersebut dapat digunakan sebagai dasar gugatan:

- a. Tindakan yang merusak tidak menunjukkan kehati-hatian.
- b. Perlu dibuktikan bahwa tergugat tidak memenuhi tanggung jawabnya untuk melindungi penggugat.
- c. Perilaku tersebut adalah sumber sebenarnya dari kerusakan yang disebabkan.

Perilaku yang tidak sesuai dengan standar perilaku yang ditetapkan oleh undang-undang untuk melindungi anggota masyarakat dari risiko yang tidak rasional dikenal sebagai kelalai. Di sini, yang dimaksud adalah tindakan yang kurang hati-hati atau kurang cermat.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*)

Menurut prinsip ini, tergugat dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan ketidakbersalahannya. Jenis pembuktian ini dikenal sebagai sistem pembuktian beban terbalik.

Menurut teori beban pembuktian terbalik, seseorang hanya dianggap bersalah sampai mereka dapat membuktikan bahwa mereka tidak bersalah. Ini jelas bertentangan dengan asas praduga tak bersalah, yang merupakan prinsip hukum yang telah lama dikenal. Prinsip ini, bagaimanapun, tampaknya cukup relevan ketika digunakan untuk konsumen. Pelaku usaha yang digugat adalah pihak yang bertanggung jawab untuk membuktikan bahwa dia salah. Terdakwa harus menunjukkan bukti bahwa dia tidak bersalah. Konsumen mungkin tidak memiliki kebebasan untuk menggugat sesuai keinginan mereka.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*)

Asas praduga selalu bertanggung jawab menganggap terdakwa tidak bertanggung jawab sampai terbukti bersalah. Prinsip ini hanya diketahui dalam konteks transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan ini biasanya dibenarkan oleh akal sehat. Namun, prinsip ini tidak berlaku lagi secara absolut, mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan batasan kompensasi.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Pengadilan Amerika Serikat telah menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak untuk mewajibkan pertanggungjawaban pelaku ekonomi. Ini dilakukan karena konsumen penggugat tidak memiliki kemampuan untuk membuktikan kesalahan atau kelalaian pelaku ekonomi tergugat.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*).

Pelaku ekonomi sering menyertakan prinsip ini sebagai klausul pelepasan tanggung jawab hukum dalam kontrak konvensional mereka. Jika ditetapkan secara sepihak oleh pelaku ekonomi, prinsip tanggung jawab terbatas sangat merugikan konsumen. Pelaku ekonomi dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menetapkan klausul yang merugikan

konsumen, seperti membatasi tanggung jawab maksimum. Jika ada pembatasan yang bersifat mutlak, itu harus didasarkan pada undang-undang.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Online

Jual beli *online* adalah bisnis baru yang berkembang pesat saat ini karena dapat memudahkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan belanja mereka. Transaksi melalui internet memiliki banyak keuntungan, termasuk lebih nyaman, mudah, dan dapat dilakukan kapan saja selama kita memiliki koneksi internet. Ini membuatnya menjadi pilihan yang tepat. Namun di sisi lain, hal itu juga memiliki konsekuensi negatif, seperti munculnya masalah hukum yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Karena konsumen seringkali tidak memiliki informasi yang diperlukan, kemungkinan penipuan juga tinggi. Namun, Pasal 1458 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) menyatakan: "Jual Beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, maupun harganya belum dibayar." Ini jelas merupakan biaya tambahan yang dimaksudkan untuk membuat kedua belah pihak penjual dan konsumen tenang.

Dalam Pasal 21 angka 2 dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, perlindungan hukum para pihak diatur sebagai berikut:

1. Jika transaksi dilakukan dengan sendiri, segala akibat hukum yang ditimbulkan menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
2. Jika transaksi tersebut dilakukan dengan pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan perjanjian transaksi elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.
3. Jika transaksi tersebut dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan perjanjian transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik tersebut⁶.

Dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah undang-undang Indonesia saat ini yang bertujuan untuk membuat sistem perlindungan konsumen yang mencakup elemen kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses. hanya sebagai informasi, tetapi tidak khusus mengatur transaksi online. Berikut ini adalah beberapa Pasal yang dapat digunakan sebagai garis besar untuk menangani kasus penipuan transaksi online:

1. Pasal 8 ayat (1) huruf d, e, dan f yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji sebagaimana dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
2. Pasal 16 huruf a dan b yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Oleh karena itu, kepastian hukum harus ada untuk melindungi konsumen dalam transaksi *online*. Selain melindungi hak-hak penting konsumen, tujuannya juga untuk meningkatkan kesadaran pelaku ekonomi akan pentingnya melindungi konsumen. Dengan meningkatkan

⁶ Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

kesadaran para pelaku ekonomi akan pentingnya melindungi konsumen, sikap jujur dan bertanggung jawab dalam dunia usaha akan meningkat. Dalam hal ini, selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diperlukan juga undang-undang yang secara khusus mengatur jual beli online. Ini karena undang-undang ini dapat melindungi bukan hanya konsumen tetapi juga pelaku usaha yang beroperasi secara *online*.

Konsumen memiliki perlindungan hukum dengan jaminan pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam hal ganti kerugian yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen yang menyebutkan bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".

Perlindungan hukum alat bukti elektronik Di Indonesia, hukum pembuktian masih didasarkan pada Pasal KUHPerdara, yang menyatakan bahwa alat bukti yang dapat digunakan dan diakui dalam proses peradilan perdata sangat terbatas. Sebenarnya, ada beberapa aturan yang mengizinkan penggunaan dan pengakuan dokumen elektronik sebagai bukti yang sah di Indonesia, seperti:

1. Dikenalnya *online trading* dalam kegiatan bursa efek;
2. Penerapan *mikrofilm* sebagai alat penyimpanan dokumen perusahaan yang telah diberi status sebagai alat bukti tertulis otentik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan. Namun, peraturan seperti ini tidak mendukung atau memungkinkan dunia maya secara keseluruhan, terutama transaksi *e-commerce*⁷.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999, hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 8 yang mencantumkan hak-hak berikut:

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

Kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk dan informasi tentang cara menggunakan barang dan jasa untuk menjamin keselamatan Anda. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelanggan

⁷ Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, cet. VIII, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.

seringkali tidak mendapatkan manfaat terbaik atau bahkan mengalami kerugian saat menggunakan barang atau jasa tertentu. Namun, penelitian menunjukkan bahwa pelanggan tidak mengikuti informasi dan prosedur penggunaan yang diberikan perusahaan.

2. Melakukan pembelian barang dan jasa dengan niat baik. Konsumen seringkali membeli atau menggunakan barang dengan niat yang tidak baik; hal ini merugikan masyarakat umum dan secara tidak langsung merusak hak orang lain.
3. Bayar sesuai nilai tukar yang disepakati, yang jelas menunjukkan bahwa ada uang dan barang.
4. Menjamin penyelesaian yang tepat atas masalah perlindungan konsumen. Sebagaimana disebutkan di atas, layak berarti penyelesaiannya dilakukan secara adil dan sesuai dengan peraturan.

Pelaku ekonomi, seperti konsumen, memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban mereka dapat diatur sesuai dengan peraturan umum atau perjanjian khusus.

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK adalah:

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

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha, sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

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

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian⁸.

Menurut ketentuan Pasal 1 huruf 10 UU ITE dinyatakan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya”. Merujuk kepada hal tersebut, menyimpulkan bahwa :

1. Belanja secara online atau electronic commerce (e-commerce) sebenarnya memiliki dasar hukum perdagangan biasa (perdagangan konvensional atau jual beli biasa atau jual beli perdata);
2. E-commerce merupakan perdagangan konvensional yang bersifat khusus karena sangat dominan peranan media dan alat-alat elektronik.

Sebagai suatu perdagangan biasa, jual beli online tunduk dan patuh pada ketentuan Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPperdata. Menurut Pasal 1457 KUHPperdata, “Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Pada Pasal 1458 KUHPperdata tertulis “Jual beli itu dianggap terjadi antara ke dua belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.

Dari kedua ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Jual beli merupakan suatu perjanjian sehingga terhadapnya berlaku ketentuan perikatan dalam Buku III KUHPperdata;
2. Jual beli merupakan perjanjian konsensual yaitu sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat mengenai barang dan harganya;
3. Hak-hak dan kewajiban para pihak sudah terjadi sejak adanya kata sepakat meskipun harga belum dibayar dan barang belum diserahkan.

Konsumen selalu ingin merasa puas dengan barang atau jasa yang mereka beli saat berbelanja *online*. Dalam kebanyakan kasus, pelaku usaha ingin memperoleh keuntungan finansial dari transaksi tersebut. Apabila kedua belah pihak memenuhi kewajibannya dengan benar dan beritikad baik, keinginan mereka dapat dengan mudah dipenuhi.

Dari perspektif pembeli, ada beberapa hal yang mereka inginkan ketika mereka membeli suatu produk, seperti:

1. Mendapatkan informasi yang jelas tentang produk yang akan dibeli;
2. Memiliki keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan jiwa;
3. Produk yang dibeli sesuai dengan keinginannya dari segi kualitas, ukuran, harga, dan aspek lainnya.
4. Pelanggan tahu bagaimana menggunakannya;
5. Memastikan bahwa produk yang dibeli berguna dan berfungsi dengan baik;
6. Jaminan konsumen: Jika barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan, pembeli akan menerima pengganti berupa produk atau uang.

KESIMPULAN

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam jual beli *online*, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik, memberikan informasi yang jujur dan jelas tentang produk yang dijual, dan memastikan bahwa produk yang dijual sampai ke pembeli dengan aman, termasuk memberikan ganti rugi atau pengembalian uang jika produk tersebut bermasalah. Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengatur hal ini. Pada dasarnya, perusahaan yang melakukan transaksi elektronik dapat dimintai pertanggungjawaban dalam kasus kerugian konsumen melalui perjanjian pertanggungjawaban kontraktual. Tanggung jawab produk berlaku apabila pelaku usaha membuat produknya mengalami kerugian bagi pelanggan.

Berbagai Undang-Undang yang mengatur pembelian *online*, seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memastikan bahwa kontrak elektronik, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perdagangan Elektronik, memberikan perlindungan hukum terhadap pembelian *online*. Konsumen memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha jika timbul perselisihan karena transaksi elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, cet. VIII, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Magfirah, Ester Dwi, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Jakarta, Grafikatama Jaya, 2009.
Sjahputra, Iman, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, PT.ALUMNI, 2010.
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008
Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
Wijaya, Gunawan, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
Yunita, Dwi, *Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Pada Website Online*, Fakultas Syariah dan Hukum Makassar, Uin Alauddin, 2016.