

Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Akibat Tidak Terpenuhinya Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Transaksi Belanja Online

Legal Protection for Buyers Due to Failure to Fulfill the Obligations of Business Actors in Online Shopping Transactions

Rielia Darma Bachriani, Anggi Aulia Sari
Universitas Karya Husada Semarang, Indonesia
lialielio357@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu jenis jual beli yang memanfaatkan kemajuan teknologi internet adalah jual beli *online*. Meski banyak keuntungannya, ternyata jual beli *online* bisa menimbulkan masalah karena banyak pedagang yang melakukan kesalahan atau mengingkari kesepakatan. Karena pembeli pada dasarnya berada dalam posisi tawar yang lemah dan rentan terhadap kerugian dalam transaksi *online*, maka perlindungan hukum sangat penting bagi pembeli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana perlindungan hukum yang tersedia bagi pembeli jika penjual gagal menepati janjinya saat melakukan transaksi *online* dan bagaimana pula bentuk aturan hukum bagi pembeli *online* yang telah dirugikan dalam transaksi *online* tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ini meliputi pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan yang dikorelasikan dengan permasalahan terkini sesuai dengan standar hukum, didukung dengan data sekunder berupa literatur dari jurnal, buku, internet, dan sumber lain yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa jual beli *online* tidak selalu memberikan hasil yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat, misalnya penjual bisa saja melakukan kesalahan atau gagal mengirimkan barang yang dijanjikan. Penting bagi pembeli untuk memahami peraturan yang mengatur perjanjian jual beli, khususnya yang berkaitan dengan jual beli *online* atau *e-commerce*, karena penjual yang gagal melaksanakan atau tidak memenuhi tanggung jawabnya dapat sangat merugikan pembeli. Kesalahan dalam pembelian *online* biasanya diselesaikan secara damai atau tanpa melalui pengadilan dan pelaku usaha biasanya menerima tanggung jawab penuh atas kelalaian apa pun, baik disengaja maupun tidak.

Kata kunci : Perlindungan Hukum; Pembeli Online; Transaksi Elektronik

ABSTRACT

One type of buying and selling that takes advantage of advances in internet technology is online buying and selling. Even though there are many advantages, it turns out that online buying and selling can cause problems because many traders make mistakes or break agreements. Because buyers are basically in a weak bargaining position and vulnerable to losses in online transactions, legal protection is very important for buyers. The purpose of this research is to find out the extent of legal protection available to buyers if the seller fails to keep his promises when carrying out online transactions and what the legal rules are for online buyers who have been harmed in these online transactions. The methods used in this normative legal research include conceptual approaches and statutory approaches which are correlated with current problems in accordance with legal standards, supported by secondary data in the form of literature from journals, books, the internet and other relevant sources. Based on the research results, it can be said that online buying and selling does not always provide mutually beneficial results for all parties involved, for example the seller may make a mistake or fail to deliver the promised goods. It is important for buyers to understand the regulations governing sales and purchase agreements, especially those relating to online buying and selling or e-commerce, because sellers who fail to carry out or fulfill their responsibilities can be very detrimental to buyers. Mistakes in online purchases are usually resolved amicably or without going to court and business actors usually accept full responsibility for any negligence, whether intentional or not.

Keywords: Legal Protection; Buyer Online; Online Transaction



A. PENDAHULUAN

Salah satu cara untuk memenuhi keinginan manusia adalah melalui jual beli. Namun pada masa lalu, jual beli biasanya dilakukan di tempat yang telah ditentukan, yaitu tempat berkumpulnya pembeli dan penjual untuk melakukan transaksi. Seperti pasar, mall, supermarket dan sarana perbelanjaan lainnya. Saat ini, dengan jadwal yang padat dan banyaknya orang di sekitar, mengunjungi pusat perbelanjaan akan menyita waktu kerja dan waktu senggang. Oleh karena itu, manusia masa kini berinisiatif untuk mencari metode jual beli yang hemat waktu dan dapat dilakukan dimana saja dan tidak mengganggu tugas pekerjaan yang diperlukan.¹

Seiring dengan perkembangan zaman, didasari dari inovasi dan kreativitas manusia mendorong perkembangan teknologi semakin maju pesat menuju kemajuan teknis ke arah yang lebih canggih. Jual beli *online* muncul sebagai akibat dari pesatnya pertumbuhan penggunaan dan bisnis internet. Kalangan hukum bahkan diimbau turun tangan dan memastikan adanya ketertiban dan kepastian transaksi bisnis selama berbisnis *online*. Transaksi elektronik (*E-Commerce*) adalah kata yang sering digunakan untuk menggambarkan transaksi bisnis *online* yang dilakukan dengan perangkat elektronik.²

Salah satu negara dengan persentase pengguna internet tertinggi di dunia adalah Indonesia. Setiap tahunnya, internet memberikan dampak yang signifikan dan mendalam terhadap keberadaan manusia. Internet berfungsi sebagai saluran komunikasi dan transaksi, yang sering kali dilakukan adalah melalui *e-commerce*. *E-commerce* berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi berbagai kebutuhan manusia. Hal ini berpotensi terwujud di dunia maya, yang akan mempengaruhi bagaimana perilaku pelanggan saat melakukan pembelian dan menggunakan barang dan jasa yang mereka dapatkan secara *online*.³

Meski hanya berdampak pada mereka yang megenal teknologi, masalah jual beli *online* ini sudah mendapat perhatian. Karena pembeli dan penjual tidak bertemu secara fisik untuk melakukan bisnis, besar kemungkinan akan timbul permasalahan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, dalam transaksi semacam ini. Misalnya, ketika seorang pelanggan berbelanja *online*, situasinya sangat berbeda dibandingkan ketika pelanggan berbelanja di pasar tradisional. Ketika seorang pelanggan

¹ I Putu Erick Sanjaya Putr, dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*, Jurnal Analogi Hukum, 1 (2), 2019, hal. 239

² Serena Ghean Niagara, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik*, Pamulag Law Review, Volume 2 Issue 1, Agustus 2019, hal. 56.

³ M. Soleh Mauludin, dkk, *Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di e-Commerce*, Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy Volume 1, Issue 1, 2022, hal.2

berbelanja atau bertransaksi di pasar tradisional, mereka dapat langsung menyampaikan pengaduan jika merasa dirugikan atas tindakan pelaku usaha atau penjual. Namun ketika pelanggan bertransaksi *online*, mereka tidak dapat mengajukan pengaduan jika pelaku usaha atau penjual melakukan tindakan penipuan, seperti mengirim barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan, mengirim barang yang tidak terkirim atau mengirim barang yang terkirim tetapi keterlambatan pengiriman, barang cacat atau rusak dan sebagainya.

Oleh karena itu, biasanya pelanggan sulit menyampaikan keluhan kepada pelaku usaha atau penjual. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa hal, antara lain seperti pelanggan tidak mengetahui lokasi pelaku usaha, pelaku usaha menolak komplain setelah barang diserahkan atau bahkan pelaku usaha mempunyai niat buruk saat mengaku belum melakukan pengiriman namun sudah menerima uang pembayaran. Lemahnya posisi konsumen sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.⁴

Penelitian serupa juga pernah dilakukan beberapa waktu lalu dengan topik perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan jual beli barang secara *online*. Penelitian ini fokus pada pedoman hukum yang mengatur pembelian dan penjualan *online* serta memberikan bantuan hukum bagi pelanggan yang mengalami kerugian akibat melakukan bisnis *online*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Pasal 28 ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur perlindungan hukum bagi pembeli atau konsumen yang mengalami kerugian akibat jual beli produk secara *online*, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) Pasal 19 yang mengatur tentang perlunya pemberian kompensasi. Secara umum, belum ada pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha kepada konsumen dalam melakukan pembelian atau penjualan produk secara *online*.⁵

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang aturan yuridis yang terkait dengan jual beli *online* dan bagaimanapun bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pedoman hukum yang dapat melindungi dan diberikan kepada konsumen yang menjadi korban *wanprestasi* dalam transaksi *online* yang melibatkan

⁴ Dianne Eka Rusmawati, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce* Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2, Mei-Agustus 2013, hal. 2

⁵ I Putu Erick Sanjaya Puta, dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*, Jurnal Analogi Hukum, 1 (2) (2019), hal 240

pembelian dan penjualan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian yuridis normatif, artinya data sekunder berupa tinjauan pustaka dan penelitian kepustakaan dikumpulkan untuk memperoleh atau memfokuskan penelitian hukum pada norma. Kriteria inklusi yang digunakan untuk memilih temuan penelitian adalah jurnal dengan desain penelitian yang menggunakan metodologi yuridis normatif dan metodologi normatif empiris dalam bahasa Indonesia. Buku dan sumber karya ilmiah yang relevan merupakan salah satu jenis referensi utama yang digunakan, serta peraturan perundang-undangan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan proses berpikir logis, informasi yang dikumpulkan dari studi literatur akan dikaji dan dianalisis antara dokumen hukum primer, sekunder, dan tersier.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pedoman hukum yang melindungi konsumen dalam transaksi online yang melibatkan pembelian dan penjualan

Jual beli dianggap sebagai perjanjian menurut KUH Perdata karena diatur dalam Bab 5 Buku III tentang Perikatan (*Van Verbintenissen*). Perjanjian jual beli adalah suatu kontrak timbal balik dimana pihak pembeli sepakat untuk membayar sejumlah uang yang telah disepakati dan penjual setuju untuk menyerahkan barangnya (Pasal 1457 KUHPerdata) karena “barang dan harga” adalah dua komponen utama dari perjanjian jual beli. Pasal 1458 KUHPerdata menyebutkan bahwa jual beli dianggap telah terjadi setelah mereka menyepakati barang dan harganya, sekalipun barangnya belum diserahkan dan pembayarannya belum dibayar, dalam pasal ini menegaskan bahwa perjanjian jual beli tersebut bersifat suka sama suka. Pasal 1457 KUHPerdata menjelaskan apa yang dimaksud dengan perjanjian jual beli, pada dasarnya bahwa unsur benda atau objek berkenaan dengan *levering* atau penyerahan, sedangkan harga berkaitan dengan pembayaran, keduanya merupakan tugas mendasar para pihak yang harus dipenuhi agar hak masing-masing pihak dapat diwujudkan sebagai bentuk nyata keuntungan yang dikejar.⁶

⁶ Komang Frisma Indra Prastya, dkk, Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli *Online* Melalui *E-Commerce* Menurut Pasal 1320 Kuhperdata Dan Undang-undang Nomer 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, hal. 620 -621

Transaksi jual beli langsung dan elektronik pada dasarnya tidak jauh berbeda dalam pelaksanaan proses transaksinya. Beberapa tahapan dalam proses transaksi pembelian dan penjualan elektronik antara lain adalah adanya penawaran, penerimaan, pembayaran, dan pengiriman, sedangkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengatur syarat-syarat yang harus dipenuhi agar suatu perjanjian sah dan dapat dilaksanakan, antara lain kesepakatan, kecakapan dalam membuat perjanjian, adanya suatu benda atau barang tertentu, dan adanya sebab yang halal. Meskipun dalam suatu perjanjian berlaku asas kebebasan berkontrak yaitu bahwa semua orang berhak untuk mengadakan suatu perjanjian, baik yang telah diatur atau belum dengan undang-undang sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1338 KUH Perdata, akan tetapi pada dasarnya suatu perjanjian dibatasi oleh tiga hal antara lain hal yang tidak melanggar hukum dan tidak mengganggu kesusilaan dan ketertiban umum.⁷

Jual beli barang secara *online* masih tergolong baru bagi banyak orang dan terkadang dianggap sebagai tren atau *fashion*. Banyak orang masih percaya bahwa membeli dan menjual barang dan jasa secara *online* sama dengan membeli dan menjual barang mewah kelas atas yang eksklusif untuk orang-orang tertentu saja. Dalam hal ini makna transaksi *online* di dunia maya mengacu pada aktivitas umum di mana beberapa barang atau jasa dikirimkan berdasarkan kontrak yang disepakati antara pedagang dan pembeli atau dengan pihak lain. Kegiatan jual beli *online* ini hanya terbatas pada media elektronik saja, bersifat tertutup dan tidak memerlukan pertemuan fisik antara pihak-pihak yang bertransaksi.⁸

Perjanjian jual beli yang dilakukan secara *online* maka aturan hukum yang digunakan dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana yang telah diubah pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik. Di Indonesia, konsumen dilindungi dalam bertransaksi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu melalui hak-hak konsumen yang dituangkan dalam pasal 4. Konsumen berhak memilih barang dan / atau jasa serta memperolehnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisinya. Pasal 4 huruf b dan a memberikan informasi mengenai perlindungan

⁷ Komang Frisma Indra Prastya, dkk, Loc. cit

⁸ I Putu Erick Sanjaya Puta, dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*, Jurnal Analogi Hukum, 1 (2) (2019), hal 241-242

konsumen pada saat melakukan transaksi elektronik dan memperoleh barang yang tidak sesuai dengan yang dijual. Selain jaminan perlindungan terhadap pembeli yang diberikan, pelanggan juga berhak atas penggantian biaya, penggantian ganti rugi atau kedua-duanya, apabila produk atau layanan yang mereka terima di bawah standar atau tidak memenuhi harapan mereka.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen transaksi elektronik pada Pasal 5 ayat (1) yang menyatakan bahwa hasil cetakan, dokumen elektronik dan / atau informasi elektronik merupakan alat bukti yang diperbolehkan di pengadilan. Menurut Pasal 18 ayat (1), para pihak terikat pada transaksi elektronik yang telah dibuat dalam kontrak elektronik dan Pasal 28 ayat (1) menyatakan bahwa penyebarluasan informasi yang tidak benar dan menyesatkan tanpa izin dalam transaksi elektronik menimbulkan kerugian bagi konsumen, sedangkan dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE mengancam perbuatan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dengan potensi hukuman 6 (enam) tahun penjara dan / atau denda paling banyak Rp. 1 miliar.⁹

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Sistem dan Penyelenggaraan Transaksi Elektronik menjelaskan dalam Pasal 47 ayat (2) bagaimana Kontrak Elektronik dianggap sah apabila dilaksanakan oleh subjek hukum yang berwenang atau diberi kuasa sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan. Selain itu, objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan peraturan perundang-undangan. Transaksi elektronik yang melibatkan pembelian dan penjualan barang harus diatur oleh peraturan yang sama seperti kontrak konvensional. Menurut pasal 18 UU ITE ayat (1) bahwa para pihak terikat pada transaksi elektronik yang telah dibuat dalam kontrak elektronik.

Pasal 1320 KUHPerdato menyebutkan bahwa perjanjian atau kesepakatan para pihak inilah yang diutamakan, kemudian dilanjutkan dengan suatu perbuatan atau prestasi sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama dalam suatu perjanjian, dan perjanjian inilah yang menyebabkan para pihak saling mengikatkan diri. Transaksi elektronik dapat dilakukan dengan menggunakan kontrak elektronik atau bentuk kontrak lainnya sebagai sarana kesepakatan para pihak, sebagaimana dimaksud dalam pasal 47 ayat (1), PP No. 82 Tahun 2012 dan dalam Pasal 48 ayat (1) juga menyebutkan

⁹ A.A.Bintang Evitayuni Purnama Putri dan Edward Thomas Lamury Hadjon, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik Di Indonesia*, Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana, hal. 4-5

bahwa kontrak elektronik yang ditujukan untuk penduduk Indonesia wajib dibuat dalam Bahasa Indonesia begitu juga dengan bentuk kontrak lainnya. Kontrak elektronik yang memuat klausul standar tunduk pada peraturan klausul standar yang terdapat dalam undang-undang. Menurut Pasal 48 ayat (3), kontrak elektronik harus memuat informasi tentang identitas para pihak, objek dan spesifikasi, persyaratan transaksi elektronik, harga dan biaya, tata cara jika para pihak membatalkan perjanjian, klausul pemberian pihak yang dirugikan, pihak yang berhak untuk memperoleh pengembalian barang dan / atau permintaan penggantian jika produk mempunyai cacat tersembunyi, dan pilihan hukum untuk penyelesaian transaksi elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang mengatur tentang ITE tidak sepenuhnya memuat nilai yang ada dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian, hanya ada beberapa kesesuaian saja diantaranya kesepakatan, kecakapan, suatu barang tertentu, dan sebab yang halal.¹⁰

2. Bentuk perlindungan terhadap konsumen akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha dalam transaksi belanja *online*

Kasus perselisihan atau sengketa yang biasanya terjadi antara pelaku usaha dengan pembeli adalah *wanprestasi* atau tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha terhadap pembeli dalam transaksi belanja *online* yang telah disepakati bersama. Contoh *wanprestasi* yang sering terjadi antara lain keterlambatan pengiriman barang pesanan, kesalahan pemesanan produk dan pembelian barang tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan atau mungkin saja memang sudah ada niat dari pelaku usaha dengan sengaja memilih untuk tidak memenuhi kewajibannya. Tindakan atau upaya pembeli untuk meminta penggantian kerugian terhadap transaksi *online* yang telah dilakukannya dapat dilakukan melalui 2 (dua) pilihan, yang pertama dengan cara melakukan gugatan ke pengadilan kepada pihak pelaku usaha dan yang kedua dengan cara diluar jalur pengadilan melalui musyawarah antara pembeli dan pelaku usaha atau melalui lembaga pemerintahan yang biasa menangani permasalahan ini.

Pembeli atau konsumen dapat menempuh berbagai upaya hukum jika terjadi *wanprestasi* tergantung pada jenis *wanprestasi* yang dialami pembeli. Upaya hukum tersebut antara lain dapat meminta penjual menyerahkan barang sesuai pesanan,

¹⁰ Komang Frisma Indra Prastya, dkk, Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli *Online* Melalui *E-Commerce* Menurut Pasal 1320 Kuhperdata Dan Undang-undang Nomer 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, hal. 621-622

meminta penggantian barang, menuntut ganti rugi dan pembayaran, meminta agar perjanjian dibatalkan, meminta penurunan harga dan melaporkan penjualnya kepada pihak yang berwajib, karena dalam Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa siapapun dapat mengajukan gugatan terhadap pihak manapun yang telah memanfaatkan teknologi informasi atau menyelenggarakan sistem elektronik yang dapat menimbulkan suatu kerugian. Dari penjelasan pasal tersebut, maka pihak pembeli atau konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan jika terjadi kerugian akibat adanya *wanprestasi*, namun kebanyakan orang ragu untuk melakukannya, hal ini dikarenakan hasil dari proses berperkara di pengadilan memerlukan waktu yang lama dan rumit atau pihak pembeli dapat juga menyelesaikan sengketa *wanprestasi* dengan musyawarah di luar ruang sidang pengadilan.¹¹

Berdasarkan penjelasan yang diberikan diatas, proses penyelesaian *wanprestasi* dalam jual beli *online* dapat dilakukan melalui musyawarah atau *non litigasi*. Artinya para pihak dapat memilih untuk menyelesaikan perselisihannya sesuai dengan syarat-syarat perjanjian di antara mereka, yang termasuk dalam peraturan perjanjian jual beli. Alternatif lainnya, para pihak dapat memilih untuk menyelesaikan perselisihan melalui *arbitrase* atau organisasi penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 39 Ayat 2.¹² Lembaga swadaya masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan pelaku usaha sendiri secara kekeluargaan dapat membantu menyelesaikan perselisihan tanpa harus menempuh jalur *litigasi*.¹³ Menurut Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa di luar pengadilan digunakan untuk mencapai kesepakatan mengenai jenis dan besarnya ganti rugi serta tindakan khusus untuk menjamin kerugian yang diderita konsumen tidak terulang kembali.¹⁴

Litigasi adalah salah satu metode penyelesaian sengketa dalam penjualan dan pembelian *online*. Secara khusus, pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan

¹¹ Khalifatullah Fill Ardhi, *Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik (E-Commerce) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Universitas Fh Mataram, 2018, hal. 8-9

¹² Serena Ghean Niagara, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik*, Pamulag Law Review, Volume 2 Issue 1, Agustus 2019, hal. 60

¹³ Ivana Kristy Lea Rantung, *Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet (E-Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Lex et Societatis*, Vol. V/No. 6/Ags/2017, hal. 92

¹⁴ Serena Ghean Niagara, *Loc. Cit*

gugatan ke Pengadilan Negeri setempat terhadap pihak yang menyelenggarakan teknologi informasi atau sistem elektronik yang mengakibatkan kerugian, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.¹⁵ Pasal 5 UU ITE ayat (1), (2), dan (3) mengakui alat bukti elektronik dapat diterima di pengadilan. Oleh karena itu, konsumen dapat menggunakan alat bukti berikut di pengadilan yaitu bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari media sosial yang menyatakan persetujuan untuk melakukan pembelian dan nama pelaku usaha, alamat, nomor telepon, serta nomor rekeningnya.¹⁶

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur oleh undang-undang peradilan umum yaitu Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diperlukan pembaharuan hukum yang lebih tepat, dalam memberikan perlindungan hukum untuk mengatasi masalah yang timbul dari kelalaian penjual dalam transaksi elektronik. Selain memberikan perlindungan hukum terhadap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia, hukum terhadap konsumen juga berlaku bagi warga negara Indonesia. Penting untuk dicatat bahwa pesatnya kemajuan transaksi digital yang dikenal dengan nama “*E-Commerce*”, tidak serta merta berarti bahwa undang-undang yang mengatur pembelian dan penjualan barang di industri *e-commerce* juga sedang dikembangkan di bidang ini. Bahkan saat ini, undang-undang masih cenderung mendukung kepentingan pelaku usaha dibandingkan konsumen.¹⁷

D. KESIMPULAN

Seiring dengan perkembangan zaman, didasari dari inovasi dan kreativitas manusia mendorong perkembangan teknologi semakin maju pesat dimana kemajuan teknologi yang semakin canggih ini banyak dimanfaatkan juga sebagai sarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan manusia, salah satunya adalah transaksi belanja secara *online*. Jual beli *online* muncul sebagai akibat dari pesatnya pertumbuhan penggunaan dan bisnis internet. Kasus perselisihan atau sengketa yang biasanya terjadi antara pelaku usaha dengan pembeli adalah *wanprestasi* atau tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha terhadap pembeli dalam transaksi belanja *online* yang telah

¹⁵ Serena Ghean Niagara, *Loc. Cit*

¹⁶ Ivana Kristy Lea Rantung, *Loc. Cit*

¹⁷ Serena Ghean Niagara, *Loc. Cit*

disepakati bersama. Apabila terjadi kerugian akibat adanya *wanprestasi* sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha terhadap pembeli, maka pembeli dapat menuntut hak-haknya yang telah dirugikan oleh pelaku usaha berdasarkan KUHPdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Transaksi Elektronik.

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan perlindungan hukum bagi pembeli atau konsumen yang telah dirugikan akibat adanya transaksi elektronik tersebut dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, namun kebanyakan orang enggan untuk melakukannya, hal ini dikarenakan hasil dari proses perkara di pengadilan memerlukan waktu yang lama dan rumit. Selain penyelesaian sengketa melalui pengadilan pembeli dapat juga menyelesaikan sengketa *wanprestasi* dengan musyawarah di luar sidang pengadilan dengan melakukan *arbitase* ataupun meminta bantuan melalui Lembaga swadaya masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- A.A.Bintang Evitayuni Purnama Putri dan Edward Thomas Lamury Hadjon, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik Di Indonesia*, Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana, hal. 4-5
- Dianne Eka Rusmawati, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2, Mei-Agustus 2013*, hal. 2
- I Putu Erick Sanjaya Putr, dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*, Jurnal Analogi Hukum, hal. 239
- Ivana Kristy Lea Rantung, *Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet (E-Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Lex et Societatis*, Vol. V/No. 6/Ags/2017, hal. 92
- Khalifatullah Fill Ardhi, *Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik (E-Commerce) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Universitas FH Mataram, 2018, hal. 8-9
- Komang Frisma Indra Prastya, dkk, *Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 Kuhperdata Dan Undang-undang Nomer 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, hal. 620 -621
- M. Soleh Mauludin, dkk, *Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di e-Commerce*, Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy Volume 1, Issue 1, 2022, hal.2
- Serena Ghean Niagara, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik*, Pamulag Law Review, Volume 2 Issue 1, Agustus 2019, hal. 56.

Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi. Dan Transaksi Elektronik.

PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2008 Tentang Informasi. Dan Transaksi Elektronik