



## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JUAL BELI ONLINE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999

Aditya Murdani

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Adityaedu89@gmail.com](mailto:Adityaedu89@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-3771-1239>

### ABSTRACT

*Buying and selling online has become a market trend because buyers and sellers can communicate without meeting. Solutions for certain individuals who have little money and allow them to not only advertise their goods but also engage in online commerce. E-commerce was chosen because of its growth because one of the advantages that people see from the internet advertising model is that it provides a variety of goods with reasonable models and prices. Business actors must provide complete and accurate information, as regulated in Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. Normative research with a legal approach is used as a research method. Researching the clarity of regulations governing consumer protection for online buying and selling business actors, then processing and analyzing them methodically and descriptively using legal interpretations and arguments. As the research basis, the regulations of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions are used as research references. In addition to referring to legal norms contained in library research, namely conducting research by utilizing materials from various sources, such as laws, books and journals to determine whether it is relevant to the topic to be discussed. The author concludes that in essence this fraud is similar to other types of fraud. The difference is only in the method used, which is specifically limited in Article 45 paragraph (2) and Article 28 paragraph (1) of Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions.*

**Keywords:** Online buying and selling, Consumer Protection, Default Agreement.

### ABSTRAK

Jual beli online telah menjadi tren pasar dikarenakan pembeli dan penjual dapat berkomunikasi tanpa bertemu. Solusi untuk individu tertentu yang memiliki sedikit uang dan memungkinkan mereka untuk tidak hanya mengiklankan barang mereka tetapi juga terlibat dalam perdagangan secara online. *E-commerce* dipilih karena pertumbuhannya karena salah satu keunggulan yang dilihat masyarakat dari model periklanan internet adalah menyediakan berbagai macam barang dengan model dan harga yang wajar. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian normatif dengan pendekatan undang-undang digunakan sebagai metode penelitian. Meneliti kejelasan peraturan yang mengatur perlindungan konsumen untuk pelaku usaha pembelian dan penjualan online, kemudian memproses dan menganalisisnya secara metodis dan deskriptif dengan menggunakan interpretasi dan argumen hukum. Sebagai landasan penelitian digunakan peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik digunakan sebagai acuan penelitian. Selain mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam penelitian kepustakaan, yaitu melakukan penelitian dengan memanfaatkan bahan dari berbagai sumber, seperti undang-undang, buku dan jurnal untuk menentukan apakah relevan dengan topik yang akan dibahas. Penulis menyimpulkan bahwa pada hakikatnya penipuan ini mirip dengan jenis penipuan lainnya Perbedaannya hanya pada metode yang digunakan, yang secara khusus dibatasi dalam Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

**Kata Kunci:** Jual beli Online, Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen.



## 1. Pendahuluan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kekhawatiran keamanan masyarakat terhadap transaksi jual beli online. Pemahaman mendasar tentang cara kerja mekanisme belanja online atau marketplace diperlukan untuk keamanan konsumen dalam aktivitas jual beli online. Karena banyak orang masih lebih suka membeli barang langsung dari produsennya. Mereka sudah ada sejak lama dalam hal aktivitas jual beli internet. Dimasa pandemi ini, masyarakat bahkan diimbau untuk berbelanja online. Selama tiga sampai empat tahun terakhir, pembelian online telah meningkat.

Meskipun ini merupakan manfaat positif bagi masyarakat atau konsumen banyak individu yang khawatir tentang bahaya membeli barang secara online. Kekhawatiran mereka termasuk apakah barang akan dikirim dalam kondisi baik, tidak cacat atau rusak setelah pelanggan telah membayar dan mentransfer uang. Jika Anda membayar dengan transfer uang dan barang yang diminta belum sampai, apakah penjual akan menukar atau mengembalikan uang Anda jika barang yang dipesan tidak sesuai.

Konsumen dapat melihat produk melalui gambar atau foto yang telah terpasang di marketplace online jika ingin membelinya. Maka dari itu konsumen harus sangat berhati-hati saat melakukan pembelian melalui marketplace online atau yang disebut toko online. Konsumen tidak melihat atau mencoba barang yang dijual karena konsumen tidak berkunjung ke tempat gerai asli atau bertemu penjualnya. Sebagai konsumen harus menentukan apakah keadaan barang yang diperoleh memadai atau tidak oleh karena itu penuh dengan resiko.

Banyak kendala dalam pembelian online contohnya mendapatkan barang yang dikirim didalamnya tidak sesuai dengan harga barang dan barang yang digunakan hanya sekali pemakaian selanjutnya tidak dapat digunakan lagi dikarenakan kualitasnya yang buruk. Disisi lain penjual pandai beriklan transaksi jual beli online pun menjadi semakin menggiurkan.

Periklanan, pemasaran, penjualan, dan pembelian barang dan jasa melalui jaringan elektronik seperti internet, situs web, dan sebagainya merupakan contoh kegiatan *e-commerce*. Dengan kemajuan teknologi informasi, hubungan masyarakat dalam perdagangan baik barang maupun jasa tidak lagi harus dilakukan secara bertatap secara langsung, sebaliknya pembelian dan penjualan dapat dilakukan secara online yang dikenal sebagai *e-commerce*.

Pasar online adalah tempat orang membeli dan menjual barang. Transaksi antara bisnis dan pelanggan yang melibatkan pembelian barang langsung dari pelanggan melalui internet. Situs web yang ada hanya menghubungkan penjual dan pembeli, tetapi mereka tidak mengizinkan pembelian atau penjualan langsung. Metode yang paling umum adalah dengan menggunakan opsi *cash on delivery*.

Produsen harus mengetahui bagaimana undang-undang perlindungan konsumen dapat diterapkan pada situasi tertentu yang mungkin timbul di masa depan, seperti barang cacat yang tidak memenuhi harapan. Konsumen menerima informasi dari pelaku usaha melalui pesan singkat yang menunjukkan barang telah diterima, barang yang dikirim sudah terpakai, atau barang yang dikirim tidak sesuai peruntukannya.

Pemahaman mendasar tentang cara kerja mekanisme belanja online atau marketplace diperlukan untuk keamanan konsumen dalam aktivitas jual beli online. Karena banyak orang masih lebih suka membeli barang langsung dari produsennya. Transaksi internet sudah ada sejak lama dalam hal jual beli. Di masa pandemi ini, masyarakat bahkan diimbau untuk berbelanja online. Selama tiga sampai empat tahun terakhir, pembelian online telah meningkat.

Banyak manfaat positif bagi masyarakat atau konsumen, tetapi banyak orang khawatir tentang risiko membeli barang di internet. Kekhawatiran mereka meliputi apakah barang akan



dikirim dalam kondisi baik, tidak cacat atau rusak, dan apakah barang akan dikirim dalam kondisi sudah melaui proses pengecekan. Jika Anda membayar jumlah tertentu melalui transfer uang dan barang yang diminta tidak datang, penjual harus menukar atau mengembalikan uang Anda jika barang yang dipesan tidak sesuai.

Jika pelanggan ingin membeli sesuatu mereka dapat melihatnya melalui gambar atau foto yang telah dipasang di toko online. Akibatnya kita harus sangat berhati-hati saat membeli sesuatu dari pasar online atau yang disebut toko online. Karena pembeli tidak mengunjungi outlet asli atau bertemu penjual, mereka tidak melihat atau mencoba barang yang dijual. Sebagai konsumen, kita harus menilai apakah keadaan barang yang diterima memuaskan atau tidak yang sarat dengan risiko.

Penjualan retail tradisional tidak sama dengan penjualan online *marketplace*. Perusahaan yang membuat produk tetapi juga memiliki platform seperti maskapai penerbangan yang dapat menjual tiket pesawat melalui *e-commerce* adalah contoh perusahaan yang menjual produk tetapi juga memiliki platform. Ketika perusahaan yang memiliki produk *e-commerce* menjualnya diplatformnya sendiri harganya umumnya lebih rendah karena mereka memproduksi produk itu sendiri. Sangat menarik untuk mempelajari tentang masalah yang harus dipertimbangkan sebelum membeli baik online maupun offline.

Salah satu contoh dimana hal ini terjadi adalah ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diiklankan di foto, di gambar terlihat bagus, namun dalam kenyataan dan soal kualitas tidak bagus dan setelah dicoba untuk kedua kalinya tidak bisa digunakan Kembali itu merupakan Salah satu contoh kasus yang terjadi melalui transaksi jual beli online. Perdagangan melalui sistem elektronik yang dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari merupakan transaksi yang dilakukan melalui rangkaian perangkat elektronik yang jumlahnya meningkat drastis.

Aktifitas belanja yang dilakukan secara online semakin marak dan bahkan setelah pandemi covid Sembilan berakhir akan menyebabkan perubahan perilaku masyarakat. Bahwa hal ini menandakan e-commerce akan menjadi perilaku ekonomi dimasa depan dengan transaksi antara dua pihak pembeli dan penjual kegiatan seperti pembelian dan penjualan, manajemen persediaan pasokan dan manajemen pembayaran adalah bisnis yang berkelanjutan.

Jenis terakhir adalah *dropshipper* yang merupakan transaksi dimana pedagang menjual barang ke konsumen sebagai bagian dari penciptaan sistem *e-commerce* baru yang memungkinkan orang untuk membeli produk langsung dari produsen atau pemasok. Sebagai dropshipper pembeli tidak perlu menyimpan persediaan atau melakukan pengemasan atau pengiriman.

Pengiriman barang terlambat atau tidak sampai namun konsumen menerima informasi melalui pesan singkat dari pelaku usaha bahwa barang sudah diterima konsumen merupakan salah satu permasalahan yang terjadi dilapangan. Perlindungan hukum bagi pelanggan pembelian online tidak dapat diberikan secara sepahak, sehingga perlindungan hukum harus diberikan secara seimbang dengan memperhatikan peran masing-masing pihak yang terlibat untuk memberikan perlindungan hukum kepada pelaku jual beli online.

Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggar Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online memiliki masalah Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen dalam Jual Beli Online dan Bagaimana Penyelesaian Sengketa Dalam Pelanggaran Privasi Konsumen Jual Beli Online. Berdasarkan uraian dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan jual beli online mempunyai perbedaan dengan transaksi jual beli secara konvensional. Bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam transaksi jual beli online dijelaskan sebagai suatu permasalahan hukum dalam lingkup transaksi jual beli online yaitu Privasi, Otoritas Subjek Hukum dan Objek Transaksi



e-commerce. Penyelesaian sengketa dalam pelanggaran privasi konsumen dalam jual beli online dilakukan dengan litigasi (pengadilan). Sejalan dalam perkembangan zaman manusia lebih dimudahkan dengan adanya sarana dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti halnya berkomunikasi melalui. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggar Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online media elektronik dengan demikian seiring perkembangan zaman yang berdampak terhadap ilmu pengetahuan maupun teknologi menjadi semakin berkembang maju yang dimana hal tersebut menjadi pendorong bagi efisiensi produktifitas produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya agar dapat mencapai suatu target usaha. Adapun kelemahan bisnis melalui internet yaitu pelanggan kurang merasa aman dalam membeli suatu barang dikarenakan dalam jual beli melalui online lebih mengandalkan kepercayaan antara penjual dan pembeli dalam melanjutkan transaksi jual beli, barang yang didapatkan terkadang tidak sesuai dengan gambar yang diunggah, tingkat kepuasan belanja melalui online kurang memadai atau kurang terjamin kualitasnya, kendala pengiriman dan sistem pembayaran dimana pembeli harus melakukan transfer terlebih dahulu kemudian barang dikirim sehingga timbul kewaspadaan yang harus diperhatikan meskipun sebagian situs telah memberlakukan sistem *COD atau Cash On Delivery*. Dapat dikatakan saat ini tidak ada aturan hukum yang mengatur secara rinci mengenai prosedur dalam perlindungan terhadap privasi dalam penggunaan data pribadi yang berdampak penawaran berbagai macam produk mulai dari kartu kredit, fasilitas pinjaman dan sebagainya terhadap konsumen itu sendiri. Secara mendasar hak atas privasi dalam hukum Indonesia diatur dalam Pasal 28 G ayat (1) Amandemen II UUD 1945. Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas maka dapat diangkat dua permasalahan yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu perlindungan hukum terhadap pelanggaran konsumen dalam jual beli online dan penyelesaian sengketa dalam pelanggaran konsumen jual beli online. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menjelaskan dan memberikan tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu hukum mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggaran konsumen dalam jual beli online, mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggaran privasi konsumen dalam jual beli online dan mengetahui penyelesaian sengketa dalam pelanggaran konsumen jual beli online. Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan bahan hukum yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yaitu bahan Hukum Primer dan Bahan Hukum Sekunder. Penelitian berdasarkan peraturan yang berlaku adalah metode yang dilaksanakan dengan cara menginventarisasi bahan-bahan hukum baik berupa peraturan perundang-undangan, literatur-literatur maupun bahan hukum lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

Perlindungan Hukum Kepentingan Para Pihak dalam Transaksi Online menjelaskan Bantuan yang membuat pola bisnis populer karena kemudahan yang diberikannya. Pergeseran dari transaksi fisik ke virtual disektor bisnis telah menghasilkan banyak masalah hukum baru. Kegiatan ini tidak aman karena masih memiliki berbagai kekurangan oleh karena itu penelitian ini mencoba merumuskan dan menjawab beberapa masalah antara lain bagaimana proses dan pengaturan transaksi yang melibatkan media online dan bagaimana kepentingan para pihak yang dilindungi dalam transaksi online. Sistem perdagangan telah berkembang sebagai akibat dari kemajuan teknologi, seperti penemuan internet, alat yang memungkinkan kita untuk bertukar informasi dengan siapa saja dimana saja didunia tanpa memandang batasan ruang atau waktu. Sistem bisnis online seperti toko online dan perusahaan *e-commerce* bermunculan sebagai akibat dari perdagangan online dimana orang mengelola bisnis dan perdagangan mereka menggunakan internet daripada mengandalkan transaksi didunia nyata. Internet telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peradaban manusia sebagai revolusi teknologi informasi. Teknologi berkembang seiring dengan kebutuhan manusia untuk membuat hidup lebih mudah dari



sebelumnya. Pengertian pasar tradisional telah mengalami transformasi pesat dalam cara dan bentuknya dan tanpa adanya transaksi atau hubungan hukum jual beli akan kehilangan legitimasinya, menjadi tidak sah secara hukum atau bahkan batal demi hukum. Fase perkembangan dunia yang ditandai dengan pergeseran pemahaman pasar menurut konsep tradisional dimana penjual bertemu pembeli secara fisik di dunia nyata, kini sudah mulai berkembang yaitu adanya transaksi online sebagai alternatif yang digunakan oleh mayoritas orang untuk menyelesaikan transaksi bisnis tanpa harus bertemu langsung tatap muka dan tanpa harus menandatangani dokumen apapun tidak memakai tanda tangan nyata. Model bisnis ini diklaim lebih praktis dan mudah oleh karena itu jarak tidak lagi menjadi hambatan dalam dunia bisnis, *e-commerce* dapat dianggap sebagai penggerak ekonomi baru di bidang teknologi. Perjanjian tersebut dilakukan secara elektronik dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan jaringan internet yang disebut dengan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik dalam transaksi elektronik. Model transaksi elektronik yang menggunakan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik juga harus memenuhi sejumlah persyaratan. Bukti kepercayaan dan tanggung jawab pembayaran secara elektronik meliputi privasi data pribadi, multibahasa dan multikulturalisme serta bea cukai dan pajak adalah semua masalah hukum perdagangan elektronik. Internet telah banyak dimanfaatkan sebagai sarana informasi dan komunikasi elektronik untuk berbagai aktivitas antara lain browsing mencari data dan berita, mengirim pesan email dan trading. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti menentukan satu rumusan masalah yang ingin dijawab dalam melalui penelitian ini adalah Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jual beli online terhadap barang yang tidak sesuai pesanan.

## 2. Metode Penelitian

Penulis menggunakan penelitian hukum normatif sebagai metode penulisanya. Metode yuridis normatif digunakan dalam pendekatan masalah artinya didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bahan hukum primer dan sekunder digunakan dalam pengembangan penelitian ini yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan.

## 3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 3.1. Norma Hukum Jual Beli Online

Seiring berjalannya waktu sistem jual beli terus berkembang dan membaik. Jual beli berkembang sesuai dengan teknologi yang ada di masa globalisasi yang disebutkan di area publik serta dalam kaitannya dengan transformasi atau perubahan sosial yang terjadi saat ini. Sistem dan prosedur jual beli yang dulunya dianggap lama oleh sebagian orang kini menjadi sederhana dan cepat, Sehingga menghemat waktu dalam penggerjaannya.(Aprilia and Prasetyawati 2017)

Toko online didasarkan pada pertukaran elektronik kontrak jual beli antara penjual dan pelanggan. Masih ada kekosongan hukum di Indonesia karena belum secara jelas menjawab kebutuhan hukum kontrak elektronik. Namun karena Pasal 1320 KUHPerdata mengacu pada asas inti keberlakuan kontrak di Indonesia, maka dapat juga diterapkan pada kontrak elektronik.(Langyu 2015)

Pertukaran elektronik kontrak pembelian dan penjualan antara penjual dan pembeli adalah dasar dari *e-commerce*. Di Indonesia masih ada kekosongan hukum karena negara tersebut belum secara memadai menangani persyaratan hukum untuk kontrak elektronik. Pasal



---

1320 KUHPerdata dapat diterapkan pada kontrak elektronik karena mengacu pada gagasan inti hukum kontrak di Indonesia.

Jual beli online sah sepanjang memenuhi Pasal 1320 KUHPerdata sesuai dengan penjelasan di atas. Karena terkait dengan pihak-pihak yang terlibat dalam *E-Commerce*, maka istilah pertama dan kedua disebut sebagai istilah subjektif. Sedangkan syarat ketiga dan keempat adalah kebutuhan objektif karena berkaitan dengan produk *E-Commerce*. Jika syarat pertama atau kedua tidak terpenuhi, maka pihak yang berkepentingan berhak membatalkan kontrak elektronik dalam waktu lima tahun berdasarkan Pasal 1454 KUHPerdata. Kontrak elektronik batal demi hukum atau dianggap tidak pernah ada jika syarat ketiga atau keempat tidak terpenuhi dan tidak ada dasar untuk menuntut.(Maharani 2018)

Perdagangan secara elektronik diatur dalam Pasal 1 angka 24 Undang - Undang Nomor 7 tentang Perdagangan yang menyebutkan bahwa Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui rangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Berikut penjelasan pasal 65 Undang - undang no 7 tahun 2014 tentang perdagangan : (undang-undang republik indonesia nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan 2014)

1. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data atau informasi secara lengkap dan benar.
2. Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
3. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi elektronik.
4. Data atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat identitas dan legalitas Pelaku produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;
  - a. Bidang Usaha.
  - b. Persyaratan teknis Barang yang ditawarkan.
  - c. Persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang harga dan cara pembayaran Barang atau Jasa.
  - d. Cara penyerahan Barang.

Meskipun tidak ada cara untuk sepenuhnya mencirikan situasi global dalam kaitannya dengan fenomena baru yang muncul. Globalisasi kini sering disebut sebagai dimensi ruang dan waktu yang berbeda. Dikombinasikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang teknologi informasi yang mengarah pada perkembangan sistem transaksi jual beli yang lebih modern. Teknologi dan informasi terus berkembang dan mempengaruhi banyak bagian dari keberadaan manusia.(Nugroho 2020)

Perdagangan dan niaga sama-sama dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Perkembangan terkini adalah transaksi jual beli baru yang mengikuti kemajuan teknis media komunikasi dan informasi. Pengenalan komputer dan jaringan internet sebagai teknologi yang dihasilkan oleh globalisasi serta era kemampuan perkembangan teknologi dan informasi telah mengubah cara orang melakukan transaksi jual beli di masyarakat. Tahap pengembangan teknis ini menguntungkan berbagai pelaku usaha dalam hal memfasilitasi operasi jual beli dengan tujuan meningkatkan penjualan dan menyederhanakan sistem pemasaran.



Karena kemajuan teknologi informasi dunia menjadi tanpa batas dan perubahan sosial yang penting telah terjadi dengan kecepatan yang pesat. Kemampuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini memudahkan aktivitas manusia sebagai produsen, pengembang dan pengguna teknologi.

Aktivitas jual beli online menjadi perilaku di masyarakat era modern saat ini. Bagi individu yang lebih suka bertransaksi secara digital ada banyak pilihan menggunakan platform *e-commerce* saat ini seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan lainnya. Transaksi melalui sistem internet berkembang pesat apalagi saat ini sedang terjadi pandemi. Adanya kegiatan transaksi dalam sistem online paling tidak membutuhkan dua pihak yaitu penjual yang berkedudukan sebagai pihak yang menawarkan barang atau jasa dan konsumen yang berkedudukan sebagai pihak yang berkepentingan untuk melakukan transaksi pembelian atau menggunakan produk atau jasa.(Wahyu simon tampubolon 2019)

Penggunaan platform digital untuk melakukan transaksi jual beli membuat hidup lebih mudah baik bagi penjual maupun pelanggan. Bagi penjual, memiliki platform jual beli digital memudahkan dan lebih murah untuk memasarkan barangnya karena tidak perlu menyewa tempat dan bisa lebih fleksibel. Bagi pembeli, keberadaan platform jual beli digital ini menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke toko atau mall untuk menemukan barang atau jasa yang mereka butuhkan karena mereka dapat langsung mencari melalui perangkat mereka kapan saja dan dari lokasi mana pun.(Wahyu simon tampubolon 2019)

Transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau pihak lain dalam hubungan kontraktual yang sama untuk menyerahkan sejumlah barang, jasa atau pengalihan hak didefinisikan sebagai perjanjian jual beli online. Hubungan hukum antara penjual dan pembeli digambarkan dalam bentuk perjanjian elektronik dalam transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet. Saat menjual atau menyediakan barang atau jasa melalui internet, penjual atau penyedia jasa harus menampilkan atau menyediakannya secara elektronik dan mereka harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang ketentuan kontrak produsen barang atau jasa yang ditawarkan dan informasi.(Serena Ghean Niagara 2019)

Sebelum membeli pelanggan harus mempelajari informasi penjual dan menanyakan apakah ada informasi tambahan yang diperlukan untuk memahami barang atau jasa secara utuh. Proses transaksi jual beli yang dilakukan secara online hampir sama dengan proses transaksi jual beli yang dilakukan secara tradisional. Pedagang dan konsumen telah menyetujui barang/jasa yang diperdagangkan dan harga yang terkait dengannya dalam situasi ini. Satu-satunya perbedaan dalam perilaku transaksi ini adalah toko online yang memediasi, karena jual beli online dimediasi melalui media internet menghindari pertemuan tatap muka antara Penjual dan pembeli.

Jika dilihat dari kacamata UU ITE, transaksi jual beli online hanya dapat dilakukan secara hukum apabila terdapat kontrak elektronik atau bentuk kontrak lain yang mengungkapkan bentuk kesepakatan antara kedua belah pihak untuk melakukan transaksi jual beli. Syarat dan ketentuan adalah jenis kontrak elektronik yang paling umum digunakan dalam platform jual beli online. Kontrak yang sah adalah kontrak yang memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata.(Tridipta, Sujana, and Ujianti 2020)

Demikian pula dalam jual beli online, perjanjian jual beli harus memenuhi Pasal 1320 KUH Perdata. Syarat-syarat suatu perjanjian disebutkan dalam pasal ini dipahami jika ada perjanjian para pihak mampu melaksanakan, ada sebab hal-hal tertentu dan mengandung *causa halal*. Syarat subjektif dari suatu perjanjian antara lain adanya perjanjian dan para pihak



yang telah cakap. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, salah satu pihak dapat meminta pemutusan kontrak.(Tridipta, Sujana, and Ujianti 2020)

Sedangkan kriteria barang tertentu dan sebab halal merupakan syarat objektif dalam suatu akad. Ketika kondisi objektif kontrak tidak terpenuhi kontrak dianggap batal demi hukum, ini juga bisa berarti bahwa perjanjian itu tidak pernah ditandatangani. Oleh karena itu agar perjanjian jual beli online menjadi sah, kita harus tetap mematuhi ketentuan perjanjian yang dituangkan dalam KUHPerdata. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999 menetapkan tanggung jawab pelaku korporasi dalam perjanjian jual beli dengan konsumen.

Menurut Pasal 24 pelaku usaha yang menjual barang atau jasa kepada pelaku usaha lain dibebani tuntutan ganti rugi dan gugatan konsumen apabila:

- Pelaku usaha lain menjual barang dan atau jasa kepada konsumen tanpa melakukan penyesuaian.
- Pelaku usaha lain dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya modifikasi barang dan jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak, misalnya dari segi kualitas dan komposisi.

Pertumbuhannya disebabkan oleh globalisasi perdagangan dunia dan kemajuan teknologi yang telah menghasilkan sistem jual beli online. Toko online mencakup semua operasi komersial yang dilakukan melalui atau menggunakan media elektronik bukan hanya perdagangan yang dilakukan secara online, seperti yang diyakini banyak orang. Dalam praktiknya *e-commerce* mengacu pada sejumlah besar transaksi yang dilakukan melalui internet.(Masruroh 2019)

Melalui transaksi elektronik untuk transfer produk, layanan dan informasi lainnya, *e-commerce* menghubungkan pelaku seperti bisnis, pelanggan dan komunitas lainnya. Jarak tidak lagi menjadi penghalang di sektor komersial akibat kondisi ini. Perkembangan teknologi internet yang mencolok memungkinkan suatu produk dipromosikan secara global melalui sebuah website, memungkinkan individu dari seluruh dunia untuk mengakses situs tersebut dan melakukan transaksi online.(Tridipta, Sujana, and Ujianti 2020)

Peraturan toko online ini berbeda dikarenakan pelaku usaha dan konsumen tidak terhubung langsung dan tidak bertransaksi secara langsung. Merupakan suatu masalah apalagi jika salah satu pihak melakukan wanprestasi dan mengabaikan hak-hak konsumen sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam hal terjadi wanprestasi, tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang timbul akibat klausul pelaksanaan perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak.

Akibatnya bukan undang-undang yang menentukan berapa banyak kompensasi yang dibayarkan atau berapa banyak kompensasi yang dibayarkan kecuali semua pihak setuju. Bagi yang membuatnya apa yang dijanjikan itu mengikat sebagai hukum. Tanggung jawab kontraktual adalah tanggung jawab perdata pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari perjanjian kontrak.(Tridipta, Sujana, and Ujianti 2020)

Antara pelaku usaha dan konsumen terdapat perjanjian atau kontrak kewajiban kontraktual hubungan langsung. Karena penjual dan pembeli tidak bertemu dalam transaksi elektronik, identifikasi penjual dan pembeli merupakan aspek penting dalam mendefinisikan tanggung jawab kontraktual yang berasal dari perjanjian online. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas tentang barang dan jasa serta informasi lainnya sehingga jika terjadi kesalahan data atau informasi penjual bertanggung jawab untuk memperbaikinya.(Amrita, Mahendrawati, and Ujianti 2020)



Sebagaimana diketahui Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab ganti rugi, Pasal 22 UU Perlindungan Konsumen mengatur pembuktian pertanggungjawaban atas unsur kesalahan dalam perkara pidana dan Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen mengatur tuntutan hukum melalui Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa atau Kehakiman di tempat kedudukan konsumen maka berdasarkan ketentuan Pasal 28 disebutkan bahwa beban pembuktian unsur kesalahan dalam tuntutan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab.(Wulandari 2018)

Dalam hal tanggung jawab dalam transaksi penjualan online pelaku usaha tetap dapat dimintai pertanggungjawaban apalagi jika barang yang dijual cacat dan merugikan konsumen. Pelaku usaha yang menjual barang kepada konsumen harus memberikan informasi yang lengkap, akurat dan tepat waktu agar dapat memprediksi apabila terjadi kesalahan dalam bertransaksi.(Mandey4 and Mandey 2020)

Mekanisme jual beli yang ada di masyarakat mengalami perubahan seiring dengan berjalannya waktu. Sifat dan tujuan jual beli tersebut dapat dipantau oleh undang-undang untuk memastikan tidak melanggar aturan yang berlaku. Metode jual beli dilakukan dengan kegiatan yang sekarang berkembang dan teknologi yang semakin canggih. Jika konsumen tidak mengatur semuanya dengan hati-hati dalam kasus ini kekacauan akan terjadi.

Standar yang ada berdasarkan syarat-syarat hukum perjanjian 1320 KUHPerdata harus dipatuhi dalam jual beli online. Setiap transaksi jual beli, baik secara langsung maupun elektronik harus mencantumkan syarat sahnya perjanjian. Sebelum Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 baik pelaku maupun masyarakat umum bebas melakukan kegiatan yang menyangkut informasi dan transaksi melalui media elektronik. Artinya tidak ada batasan hukum tentang apa yang dapat dilakukan dengan media elektronik.(Maharani 2018)

Dalam konteks hukum *E-commerce* terjadi kekosongan hukum sehingga menimbulkan permasalahan seperti:

- a. Otentikasi subjek hukum yang bertransaksi melalui internet.
- b. Ketika kontrak itu sah dan dapat ditegakkan secara hukum.
- c. Benda yang diperjualbelikan.
- d. mekanisme pengalihan kepemilikan.
- e. Hubungan hukum dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi, termasuk penjual dan pembeli, serta dukungan seperti bank dan penyedia layanan internet (ISP).
- f. Bukti legalitas dokumen arsip elektronik dan tanda tangan digital.
- g. Dalam penyelesaian konflik, ada forum peradilan yang kosong dan pilihan hukum.
- h. Perlindungan konsumen, hak atas kekayaan intelektual, dan isu-isu terkait lainnya.

Meskipun Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE telah diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 telah disahkan dan berlaku secara luas terhadap segala perbuatan yang berkaitan dengan suatu perjanjian, khususnya perjanjian jual beli berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata. Demikian pula perbuatan dagang atau transaksi jual beli yang dilakukan melalui sarana elektronik yang sebelumnya diatur dalam ketentuan hukum KUHPerdata.(Serena Ghean Niagara 2019)

Pembatasan yang terdapat dalam undang-undang ini cukup komprehensif dan banyak hal yang disoroti dalam undang-undang ini khususnya pemanfaatan teknologi oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Karena perkembangan aparat hukum dan peraturan yang sebelumnya tidak dapat melindungi dan melindungi subyek hukum dalam kegiatan yang dilakukan melalui dunia maya dimana pengaruh penggunaan fasilitas teknologi informasi dan



komunikasi semakin meningkat. Undang-undang ini sangat ditunggu-tunggu oleh para pelaku usaha dan konsumen. Mengubah kehidupan masyarakat dengan mendorong perbaikan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan, dan penegakan hukum.(Aswari 2020)

Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE merupakan wujud tanggung jawab negara dan telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE untuk menjamin perlindungan yang maksimal bagi seluruh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di tanah air dan mengurangi risiko kejahatan teknologi.

### 3.2. Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli Online

Konsumen dalam hal ini adalah siapa saja yang membeli atau menggunakan barang atau jasa untuk dirinya sendiri, keluarganya atau rumah tangganya. Apakah yang Anda maksud transaksi konsumen pengalihan kepemilikan atau penikmatan produk, jasa dari penyedia produsen barang kepada konsumen. Hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK meliputi hak untuk memilih barang dan jasa untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi dan jaminan yang ditawarkan.(Aswari 2020)

Hak atas informasi yang akurat, lengkap dan benar tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa. Jika barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau sebagaimana mestinya, Anda berhak atas penggantian ganti rugi atau penggantian. Persyaratan bagi pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK antara lain meliputi pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan.

Jika barang atau jasa diterima atau dimanfaatkan sesuai dengan perjanjian ganti rugi. Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha memperdagangkan barang atau jasa yang tidak memenuhi syarat yang tercantum pada label, keterangan iklan atau promosi penjualan barang atau jasa. Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda peroleh dengan produk yang disebutkan dalam iklan atau foto barang penawaran.(Atsar and Apriani 2019)

Pasal ini merupakan semacam pelanggaran atau larangan bagi pelaku di perusahaan perdagangan barang. Salah satu manfaat atau keunggulan e-commerce adalah jangkauan dan detail informasi yang dapat diterima konsumen dan perdagangan tradisional tanpa harus pergi ke banyak lokasi. *E-commerce* di sisi lain memiliki beberapa kelemahan. Transaksi elektronik yang tidak secara langsung menghubungkan pelaku usaha dengan pelanggan serta tidak memungkinkan konsumen melihat barang yang dipesannya, berpotensi menimbulkan masalah yang merugikan konsumen.(Bagus and I.G.N 2016)

Perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum bagi warga negara di mana negara mengizinkan warga negara untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum keputusan pemerintah yang mengikat secara hukum dibuat. Menggunakan pendekatan untuk memberikan perlindungan hukum preventif dalam jual beli membantu melindungi konsumen. Itikad baik dalam suatu perjanjian artinya harus dilakukan dengan motif positif, kejujuran, dan integritas sehingga tercermin kejelasan hukum dan rasa keadilan dalam pelaksanaannya bagi para pihak yang terikat dalam perjanjian. Perlindungan konsumen akan terpenuhi dan pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen dapat dihindari jika pelaku usaha menghindari larangan yang tercantum dalam Pasal 8 UUPK dan melakukan operasi yang diatur oleh ketentuan transaksi online sebagaimana diatur dalam UU ITE.(Ghozali and Hadi 2021)



Hak Asasi Manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang harus dihormati, dijunjung tinggi, dan diatur oleh pemerintah. Setiap orang atas kehormatan dan perlindungan harkat dan martabat manusia menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 adalah hak setiap orang yang diberikan oleh Negara yang harus dihormati, dihargai, dan dilindungi dalam rangka perlindungan hukum .(Afifah and Paruntu 2015)

Berbagai skenario yang berkembang sehubungan dengan penggunaan transaksi, terutama faktor keamanan dalam *e-commerce* tidak diragukan lagi merugikan pelanggan. Padahal sangat penting untuk memastikan keamanan transaksi *e-commerce* untuk menciptakan kepercayaan konsumen. Mengabaikan hal ini akan mengakibatkan pergeseran dari konsep efisiensi yang mendasari transaksi *e-commerce* dan akan menghambat upaya untuk memajukan *e-commerce* nasional. Permasalahan dan solusi hukum tersebut di atas merupakan upaya untuk menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Masalah keamanan sangat penting dalam penggunaan gadget media, khususnya internet. Jika tidak ada jaminan keamanan, pelaku komersial akan ragu untuk menggunakan media ini. Terhadap jaminan keamanan ini, masalah domisili perusahaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, sehingga apabila terjadi sengketa hukum, kedudukan hukum perusahaan yang menawarkan produknya melalui media elektronik dapat dipahami dengan penuh keyakinan.

Pada dasarnya, masalahnya melibatkan perizinan, pendirian dan pendaftaran perusahaan yang sama dengan perusahaan secara luas tunduk pada undang-undang yang berlaku di yurisdiksi tempat perusahaan terdaftar. UU no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan lembaga nasional yang memberikan perlindungan konsumen, meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara khusus tidak mengantisipasi kemajuan teknologi informasi dalam pengaturannya.(Bahreysi 2018)

Pada tingkat internasional telah terbentuk perjanjian internasional yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Perlindungan hukum merupakan contoh bagaimana fungsi hukum bekerja untuk mencapai tujuan hukum yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif merupakan dua jenis perlindungan hukum. (Siregar 2019)

Perlindungan hukum preventif dalam hal pelaku usaha termasuk ketentuan standar berfungsi untuk memastikan bahwa pelanggan dalam posisi rentan tidak dirugikan oleh klausul yang disebutkan oleh pelaku usaha.(Masruroh 2019)

Perlindungan konsumen tertuang dalam pasal 1 undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen meliputi segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam hal ini konsumen berhak atas perlindungan dan kepastian hukum terkait pencantuman ketentuan standar yang dibuat oleh pelaku usaha dalam situs jual beli online yang dapat merugikan mereka.(Langyuu 2015)

Dalam transaksi jual beli online termasuk klausula baku merupakan hal yang sangat sering dilakukan oleh para pelaku usaha guna meminimalisir resiko atau kerugian yang akan ditanggung jika terjadi sesuatu pada barang dan jasa yang telah ditawarkan dan biasanya pelaku usaha akan termasuk yang dianggap sebagai jawaban pengalihan tanggung jawab sulit didapat, seperti penolakan sepihak atas pengaduan dan tindakan lain yang menurut hukum dapat merugikan pelanggan.



Istilah standar tidak dilarang oleh hukum jika tidak berbahaya dan tidak melanggar aturan perlindungan konsumen Pasal 18 Undang-Undang. Karena termasuk klausul umum memudahkan pelaku usaha karena tidak mungkin mereka membuat perjanjian tersendiri untuk setiap pelanggan yang akan melakukan proses jual beli di online marketplace. Menurut UUPK ada lima unsur perlindungan konsumen yaitu manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan dan kepastian hukum.(Hardika Fajar Ardianto 2015)

Menurut prinsip keadilan, semua individu didorong untuk terlibat sebanyak mungkin dan konsumen dan pelaku usaha diberikan kesempatan untuk mendapatkan haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil. Dalam prinsip keseimbangan dikemukakan bahwa dalam arti material dan spiritual, penting untuk menyeimbangkan kepentingan konsumen, pelaku korporasi dan pemerintah. Pasal 15 UUPK secara khusus melarang pelaku usaha mendorong atau dengan cara lain menyebabkan gangguan dan kerugian konsumen dalam menyediakan produk dan jasa.(Atsar and Apriani 2019)

Pasal 18 UUPK menetapkan hak-hak konsumen dan pelaku usaha berdasarkan pengertian kebebasan berkontrak. Jika pelaku usaha melanggar ketentuan kedua pasal tersebut, maka akan diberat dengan UUPK Pasal 62 yang diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak dua miliar rupiah. Adanya syarat baku/perjanjian baku dalam ranah jual beli online yang menciptakan posisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen.(Zulham 2017)

Sehingga mengakibatkan kesepakatan yang merugikan salah satu pihak yang terlibat dalam hal ini konsumen. UUPK tidak mendefinisikan perjanjian baku melainkan menggunakan istilah klausula baku yang didefinisikan sebagai berikut dalam Pasal 1 ayat (10) UUPK arti baku adalah setiap aturan, ketentuan dan syarat yang telah disusun dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen.(Zulham 2017)

Tujuan penggunaan klausula baku dalam kegiatan bisnis khususnya jual beli online adalah untuk menghemat waktu dalam setiap kegiatan jual beli. Tidak efisien jika setiap transaksi jual beli terjadi antara penjual dan pembeli jika penjual membahas isi akad jual beli terlalu rumit. Akibatnya klausula yang biasa digunakan dalam kontrak jual beli termasuk dalam kontrak inti. Namun seringkali digunakan untuk menyembunyikan dan membelokkan akuntabilitas dari pelaku usaha dan sangat merugikan konsumen.

Dalam KUHPerdata diatur dalam Pasal 1338 yang menyatakan tuntutan keadilan dalam hal ini hakim dapat mencegah suatu pelaksanaan yang melanggar keadilan secara berlebihan dengan demikian apabila pelaksanaan perjanjian menurut perkataan yang terkandung dalam perjanjian menimbulkan suatu ketidaksesuaian, hakim dapat memutuskan apakah akan melaksanakan perjanjian dan memenuhi keadilan Kontrak mengenai syarat dan ketentuan diklasifikasikan sebagai klausul.(Meliala 2014)

Karena ketentuan perjanjian diputuskan secara sepihak oleh para pihak maka dianggap baku. Konsumen tidak dapat menolak isi paket dalam hal ini karena perjanjian tidak ditampilkan di toko online yang menampilkannya memiliki opsi untuk menegosiasikan kembali kontrak. Dalam keadaan ini pelanggan hanya memiliki dua pilihan menerima atau membatalkan pesanan.

Jika penandatanganan perjanjian kontrak standar dilakukan di dunia nyata namun tidak untuk persetujuan dalam transaksi *e-commerce* dilakukan dengan mengklik opsi setuju/ok/ya. Jual beli menurut pasal 1457 B.W. adalah suatu perjanjian dimana penjual berjanji untuk menyerahkan sesuatu dan pihak lain yang bertindak sebagai pembeli berjanji sendiri untuk



berjanji akan membayar harganya. Penjual wajib menyerahkan barang jual beli kepada pembeli dan berhak menerima pembayaran, sedangkan pembeli wajib membayar harga dan berhak memperoleh barang.(HAPSARI 2016)

Beberapa dasar yang mendasari perjanjian jual beli dapat ditemukan dalam perjanjian jual beli:(Saija and Letsoin 2016)

- a. Dasar-dasar kebebasan kontraktual
- b. Landasan Konsensualisme
- c. Landasan hukum untuk mengikatnya pada suatu kontrak
- d. Landasan kepercayaan
- e. Asas kepribadian

Beberapa syarat dalam perjanjian yang harus dipenuhi sebelum mengadakan suatu perjanjian yaitu Sepakat, Cakap, Causa Halal, Suatu sebab tertentu. Pemerintah menciptakan produk hukum untuk menjamin terlaksananya perlindungan bagi penjual online sebagai pelaku usaha dalam kegiatan jual beli online. Hal ini penting karena hanya undang-undang yang berwenang untuk memaksa baik konsumen atau pembeli maupun pelaku atau penjual untuk usahanya.(Rosmawati n.d.)

Serta menjatuhkan hukuman yang Setiap orang perseorangan atau badan usaha, 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 pelaksanaan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi, menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.(Hamid and SH 2017)

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi atau nilai tukar barang dan jasa yang ditampilkan kepada konsumen berarti pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih jika barang dan jasa yang diberikan kepada mereka tidak mencukupi atau tidak mencukupi. Sesuai dengan harga yang berlaku pada saat itu. Secara umum, para pihak menyepakati harga yang lebih rendah untuk barang dan jasa dengan kualitas yang lebih buruk daripada barang yang identik.

Dalam hal ini harga yang wajar itu penting, Saat melakukan transaksi pembelian produk atau jasa dengan memilih produk yang baik. Hak-hak Pelaku Usaha dalam hal ini hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari perbuatan konsumen yang beritikad buruk perlu diselaraskan terkait dengan masalah itikad buruk dalam melakukan transaksi jual beli secara online dengan menyalahgunakan suatu produk perbankan secara tidak wajar.(Hukum et al. 2021)

Perlindungan konsumen sebagai suatu keharusan harus dilembagakan untuk mengembangkan konsumen dan kemitraan usaha berdasarkan prinsip yang adil dan bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan komersial, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya menilai pelanggan sebagai pembeli dan pelaku usaha konsumen sebagai penjual. Teori ekonomi menghasilkan keuntungan paling banyak dengan modal paling sedikit.

Berdasarkan banyaknya kesulitan yang diselesaikan melalui perselisihan, para pihak yang berselisih dapat memilih dari berbagai solusi yang dihadapi diluar wilayah dalam bisnis. Badan Penyelesaian sengketa konsumen adalah entitas yang menangani sengketa diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa alternatif sering dikenal sebagai penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dapat dilakukan dengan berbagai metode Arbitrase, mediasi, konsiliasi,



pengadilan, mediasi penyelesaian dan jenis penyelesaiannya lainnya yang tersedia. (Bahreysi 2018)

UU Perlindungan Konsumen hanya mencakup 3 (tiga) jenis penyelesaian sengketa diluar ruang sidang yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang merupakan bentuk atau teknik penyelesaian sengketa yang dibebankan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.(Bagus and I.G.N 2016)

### 1. Konsiliasi

Konsiliasi adalah tata cara penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan menggunakan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dengan para pihak yang memutuskan penyelesaian. Konsiliasi digunakan untuk menyelesaikan masalah konsumen dan dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa sendiri dengan bantuan majelis yang bertindak sebagai konsiliator pasif.

Berikut tata cara penyelesaian sengketa melalui konsiliasi:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang terlibat, baik dalam hal penyelesaian maupun penyelesaian sengketa.
- b. Majelis bertindak secara pasif sebagai konsiliator.
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha serta mengeluarkan keputusan.

Penyelesaian sengketa mempercayakan pihak ketiga untuk memberikan pendapat atas ketidaksepakatan para pihak. Namun pendapat konsiliator tidak mengikat putusan arbitrase. Keterikatan para pihak pada pendapat konsiliator tentang masalah para pihak membuat penyelesaian sangat bergantung pada kesukarelaan para pihak.

### 2. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dimana para pihak merundingkan penyelesaian dengan bantuan BPSK. Masalah konsumen diselesaikan melalui mediasi oleh para pihak yang bersengketa sendiri dengan bantuan majelis yang bertindak sebagai mediator. Berikut adalah langkah-langkah penyelesaian masalah konsumen melalui mediasi:

- a. Majelis mengungkapkan sepenuhnya bentuk dan kompensasi proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan entitas perusahaan yang terlibat.
- b. Majelis berfungsi sebagai mediator aktif untuk nasihat, instruksi, ide dan upaya lain yang ditujukan untuk menyelesaikan konflik.
- c. Majelis menyetujui syarat dan ketentuan serta hasil konsultasi konsumen dan bisnis.

Mediasi adalah teknik penyelesaian perselisihan di mana orang ketiga yang netral bekerja dengan pihak lawan untuk membantu mereka mencapai kesepakatan. Mediasi dapat menghasilkan penyelesaian jika pihak-pihak yang berseberangan mampu membangun saling pengertian dan merumuskan solusi bersama sesuai dengan instruksi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, termasuk menetapkan bentuk dan besaran ganti rugi atau tindakan lain untuk mencegah kerugian konsumen di kemudian hari.

### 3. Arbitrase



Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan umum berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa untuk melakukan arbitrase. Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase para pihak memilih arbiter dari antara anggota BPSK yang mewakili pelaku korporasi maupun konsumen sebagai anggota majelis. Sebagai ketua majelis arbiter yang ditunjuk oleh para pihak memilih arbiter ketiga dari antara anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah. Setelah pemilihannya sidang pengadilan harus mengeluarkan instruksi kepada konsumen dan pelaku korporasi, serta prosedur hukum untuk menyelesaikan konflik. Jika arbitrase dipilih sebagai metode penyelesaian sengketa, berlaku aturan berikut:

- a. Pada hari pertama persidangan, persidangan harus mendamaikan kedua pihak yang bertikai. Namun, jika penyelesaian tidak tercapai, sidang dapat dimulai dengan gugatan konsumen dan surat tanggapan pelaku usaha dibacakan. Dalam hal ini, ketua majelis memiliki kesempatan yang sama untuk menjelaskan permasalahan yang disengketakan kepada konsumen dan pelaku komersial.
- b. Konsumen dapat diajukan gugatan dengan mengirimkan surat pernyataan sebelum pelaku usaha memberikan tanggapan. Akibatnya, jika konsumen mengajukan gugatan, sidang pertama harus menyertakan pengumuman bahwa gugatan telah dicabut.
- c. Dalam hal majelis sedang dalam proses penyelesaian sengketa perdamaian antara konsumen dan pelaku korporasi maka wajib melakukan penetapan perdamaian.
- d. Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari sidang pertama, berikan kesempatan terakhir kepada pihak lain untuk hadir pada sidang kedua dengan menunjukkan bukti yang dipersyaratkan.
- e. Konsumen dan pelaku usaha dipanggil oleh Sekretariat BPSK untuk Persidangan kedua paling lambat 5 hari kerja setelah Persidangan pertama. Akibatnya, jika konsumen tidak hadir di persidangan, hakim menyatakan gugatan batal demi hukum. Sedangkan jika pelaku usaha tidak hadir, Majelis akan mengabulkan perkara konsumen meskipun pelaku usaha tidak hadir.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di Indonesia telah berlaku bermacam peraturan yang mengendalikan mengenai tindak pidana penipuan dalam jual beli online di Indonesia antara lain merupakan Kitab Undang- Undang Hukum Pidana, Undang- Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlidungan Konsumen, Undang- Undang Nomor. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi serta Transaksi Elektronik, Undang- Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, serta Peraturan Pemerintah Nomor. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaran Sistem Dan Transaksi Keuangan. Penipuan dalam jual beli online bisa terjadi dalam bermacam sehingga sangat perlu dicermati oleh pengguna, baik pelaksana usaha ataupun konsumen yakni memastikan terlebih dahulu website yang dikunjungi terpercaya, akun yang dipergunakan asli dengan penjelasan individu yang jelas serta lengkap supaya barang atau produk yang diterima sesuai dengan pesanan yang ditampilkan di situs jual beli online. Saat sebelum membeli terdapat baiknya melaksanakan kelayakan pengecekan harga serta tidak tergiur dengan diskon ataupun harga miring yang ditawarkan guna meminimalisir tindak pidana penipuan yang bisa terjadi.

Karena salah satu pihak dirugikan, perlindungan hukum terhadap konsumen ini dapat berbentuk gugatan berdasarkan wanprestasi. Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun



2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur perlindungan hukum ini. Aturan-aturan ini diberlakukan untuk memberikan perlindungan hukum publik dan keamanan saat melakukan transaksi online.

## Daftar Bacaan

- Afifah, Wiwik, and Deasy N Paruntu. 2015. "Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial." *Mimbar Keadilan* (November): 150-69.
- Amrita, Gusti Ayu Dwi Dhyana, Ni Luh Made Mahendrawati, and Ni Made Puspasutari Ujianti. 2020. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem "Dropship"." *Jurnal Konstruksi Hukum* 1(1): 135-39.
- Aprilia, Mega Lois, and Endang Prasetyawati. 2017. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Gojek." *Mimbar Keadilan*: 90.
- Aswari, Aan. 2020. "Perlindungan Hukum Tanpa Penegakan Hukum Dalam Sengketa Transaksi Elektronik." *Kertha Patrika* 42(2): 163.
- Atsar, Abdul, and Rani Apriani. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.
- Bagus, Made Bama Anandika Berata, and Parakesit Widiatedja I.G.N. 2016. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit and Run." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 4(3): 1-7.
- Bahreysi, Budi. 2018. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online." *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum* 3(2): 131-42.
- Ghozali, Moudy Raul, and Syofyan Hadi. 2021. "Perlindungan Hukum Bagi Pejabat Pemerintahan Dari Ancaman Pidana Dalam Penggunaan Diskresi." *Mimbar Keadilan* 14(2): 170-82.
- Hamid, Abd Haris, and M H SH. 2017. 1 *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. SAH MEDIA.
- HAPSARI, NINDY OCKTA MUTIARA. 2016. "PERAN NOTARIS DALAM UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI DALAM JUAL BELI ONLINE." 2(2): 35-43.
- Hardika Fajar Ardianto, Rifan. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum* 8(02): 1-5.
- Hukum, Perlindungan et al. 2021. "Jurnal Hukum Dan Kemasyarakatan Al-Hikmah Vol. 2, No. 1, Maret 2021 160." 2(1): 160-70.
- Languyu, Novianto. 2015. "Kedudukan Hukum Penjual Dan Pembeli Dalam Bisnis Jual Beli Online." *Lex Et Societatis* 3(9): 94-100.
- Maharani, Resna Pratiwi. 2018. "Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik Dalam Melindungi Hak Konsumen." *SUPREMASI Jurnal Hukum* 1(1): 73-86.
- Mandey4, Deine R. Ringkuangan Meiske, and Deine R. Ringkuangan Meiske Mandey. 2020. "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NEGARA REPUBLIK INDONESIA NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NEGARA REPUBLIK INDONESIA NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN* VIII(2): 64-72.
- Masruroh, Ainul. 2019. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora* 11(1): 53-60.
- Meliala, Djaja S. 2014. "Hukum Perdata Dalam Perspektif BW." *Penerbit Nuansa Aulia* 53(9): 1689-99.
- Nugroho, Hendro. 2020. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi Pinjaman Online." *Jurnal Hukum Positum* 5(1): 32.
- Rosmawati, S H. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana.



- 
- Saija, Ronald, and Roger F X V Letsoin. 2016. *Buku Ajar Hukum Perdata*. Deepublish.
- Serena Ghean Niagara. 2019. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI PENJUAL DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK." *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI PENJUAL DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK* Serena 2(1).
- Siregar, ahmad ansyari. 2019. "Keabsahan Jual Beli Online Shop Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik."
- Tridipta, Komang Pande Angga, I Nyoman Sujana, and Ni Made Puspasutari Ujianti. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggar Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online." *Jurnal Analogi Hukum* 2(3).
- "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan." 2014. : 1--80.
- Wahyu simon tampubolon. 2019. "Melalui Media Jual Beli Semakin Berkembang. Perkembangan Dunia Bisnis." 07(02).
- Wulandari, Yudha Sri. 2018. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Yudha Sri Wulandari Kontemporer Ini , Human Action ( Prilaku Manusia ), Human Atau Electronic Bussiness . E-Commerce Cenderung Menggunakan Sistem Hukum Yang." *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum* 2(2): 199-210.
- Zulham, S Hi. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media.