

JAMINAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

Sri Husnulwati¹, Hijawati², Susi Yanuarsi³

¹Ilmu Hukum, FKIP, Universitas PGRI Palembang

E-mail: srihusnulwati05@gmail.com

²Fakultas Hukum Universitas Palembang

E-mail: hijawati@unpal.ac.id

³Fakultas Hukum Universitas Palembang

E-mail: susiyanuarsi@unpal.ac.id

Abstract

The implementation of trade in the world has achieved rapid development. Through this development, an online transaction system was created which can be called E-commerce. This transaction system allows someone to carry out buying and selling activities without meeting face to face. This trend has also spread to Indonesia because it is considered to have many positive impacts. In its implementation, regulations and a clear legal basis are needed to facilitate trade transaction activities, especially in protecting consumer rights. The juridical legal basis has been regulated in UUPK, UU ITE, PP PSTE and UU Criminal Code.

Keywords : Law, E-commerce, Customer

Abstrak

Pelaksanaan perdagangan di dunia telah mencapai perkembangan yang begitu pesat. Melalui perkembangan tersebut tercipta sistem transaksi secara online yang dapat disebut E-commerce. Sistem transaksi ini memungkinkan seseorang melakukan kegiatan jual beli tanpa melakukan tatap muka. Tren tersebut juga telah merambah ke Indonesia karena dianggap memberikan banyak dampak positif. Dalam pelaksanaannya dibutuhkan regulasi dan landasan hukum yang jelas agar dapat memperlancar kegiatan transaksi perdagangan terutama dalam melindungi hak konsumen. Landasan hukum yuridis tersebut telah diatur dalam UUPK, UU ITE, PP PSTE hingga UU KUHP.

Kata Kunci : Hukum; E-commerce; Konsumen

PENDAHULUAN

Dewasa ini, perkembangan teknologi telah memasuki era digital. Transformasi kegiatan ke sistem digital menjadikan kegiatan lebih simpel dan

praktis. Semua informasi yang dibutuhkan dapat diketahui melalui genggaman. Bahkan era ini membawa perkembangan dan pertumbuhan

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

ekonomi dunia melalui sistem digital yang disebut ekonomi digital.

Pesatnya perkembangan dunia teknologi dan juga sistem transaksi online atau secara elektronik menjadikan era industri berevolusi ke sistem *Elektronic Commerce (E-commerce)*. Teknologi *E-commerce* juga memberikan keuntungan, yaitu agar dapat memperluas pangsa pasar kegiatan bisnis. Selain itu melalui teknologi *E-commerce*, konsumen dapat lebih mudah memperoleh informasi secara online sehingga memiliki kebebasan yang lebih luas dalam menentukan pilihan terkait produk (barang dan jasa) sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang diinginkannya.

Secara umum *E-commerce* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik yang terhubung secara online yang dikenal dengan internet, kegiatan perniagaan tersebut merupakan bagian dari kegiatan bisnis.¹

¹ Munif Fuadi, *Hukum Kontrak: Hukum Kontra Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, Buku Pertama*, Citra Aditya Bati. Jakart, 2001, hlm. 34

Dengan menggunakan teknologi elektronik perluasan atau ekspansi bisnis dapat lebih mudah dilakukan. Pemasaran produk juga lebih mudah dilakukan pelaku usaha untuk memaksimalkan profit usaha. Selain itu efisiensi biaya juga dapat tercipta dengan penggunaan teknologi elektronik karena dapat memangkas biaya oprasional kegiatan usaha. Dalam aspek keterjangkauan distribusi dan pemasaran dapat berjalan dengan lancar karena peran serta teknologi informasi yang berkembang.

Kegiatan *E-commerce* dapat berlangsung salah satunya melalui *marketplace* sebagai sarana. *Marketplace* merupakan tempat bertemunya penjual atau pelaku usaha dengan pembeli secara online sesuai dengan kebutuhan dan menawarkan efisiensi dalam bertransaksi.²

Dipilihnya *E-commerce* sebagai opsi untuk melakukan pembelian suatu produk didasari karena kemudahan dalam bertransaksi. Pembelian dapat dilakukan secara online atau tanpa tatap muka baik dari pemilihan produk hingga pembayaran transaksi.

² M. Anang Firmansyah, Pengantar E-Marketing, *Qiara Media*, 2020, hlm. 262

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

Berdasarkan data *SemilarWeb*, *Shopee* adalah *E-commerce* kategori *marketplace* yang meraih kunjungan situs terbanyak di Indonesia pada tahun 2023. Selama Januari hingga Desember 2023, secara keseluruhan situs *Shopee* memperoleh sekitar 2,3 miliar kunjungan, jauh melewati para kompetitornya. Pada tahun yang sama, situs *Tokopedia* memperoleh sekitar 1,2 miliar kunjungan, dan situs *Lazada* 762,4 juta kunjungan. Sementara situs *BliBli* 337,4 juta kunjungan, dan situs *Bukalapak* 168,2 juta kunjungan.³

Maraknya kegiatan *E-commerce* tersebut tentu menyebabkan pergeseran kebiasaan masyarakat dan perilaku konsumen. Implikasi dari perkembangan perdagangan *E-commerce* juga memiliki banyak dampak positif. Salah satu aspek positif dari kegiatan *E-commerce* melalui jaringan internet secara online dapat meningkatkan peranan perdagangan yang lebih efektif dan efisien.

Pada sisi yang lainnya, banyak terdapat masalah terkait pembelian online atau transaksi *E-commerce*. Hal

ini terjadi karena proses pertukaran informasi hingga penyalahgunaan transaksi oleh beberapa pihak. Pelaku usaha harus memberikan jaminan produk yang aman, serta jaminan terhadap produk yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha agar dapat memenuhi hak-hak konsumen.

Pentingnya jaminan hukum secara yuridis yang melindungi konsumen dalam melakukan transaksi secara online melalui *E-commerce* untuk menjamin keamanan, kenyamanan dan memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen. Sehingga dapat mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Jaminan hukum konsumen tersebut menjadi jaminan akan keberlangsungan kegiatan *E-commerce* di Indonesia. Hubungan antara penegakan hukum yang kuat dapat meningkatkan intensitas dan kunjungan untuk melakukan transaksi elektronik melalui *E-commerce* seperti *marketplace* atau sejenisnya. Melalui jaminan hukum tersebut dapat menjamin transaksi dana terjamin jika terdapat hal yang kurang berkenan bahkan mendapat kompensasi atas kerugian yang konsumen terima yang disebut dengan tanggung jawab pelaku

³ Adi Ahdiat, 5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023, Databook, 10 Januari 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>.

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

usaha berupa ganti rugi dan kompensasi lainnya.

Korelasi jaminan hukum konsumen dengan intensitas pembelian melalui *E-commerce* yang meningkat dapat menumbuhkan pendapatan negara bahkan dapat mensejahterahkan masyarakat melalui peran serta perdagangan *E-commerce* itu sendiri. Pentingnya peran aktif dalam pengawasan terkait jaminan dasar hukum bagi konsumen agar terciptanya perdagangan yang kondusif.

PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum dan Peran Para Pihak Dalam Transaksi Perdagangan Melalui *Electronic Commerce*

Transaksi *E-commerce* dapat berlangsung karena terdapat peran dalam melakukan transaksi secara online. Peran tersebut dapat terlihat dari jenis transaksi langsung atau tidak langsung. Hal ini berkaitan dengan kompleksitas transaksi online yang dilakukan. Kompleksitas ini dapat dilihat dari transaksi yang dilakukan secara full online seperti promosi produk, penawaran produsen, dan pembayaran konsumen. Namun juga dapat menggunakan beberapa tahap online saja. Sehingga dari proses

tersebut menghasilkan pihak yang memiliki peran dalam transaksi *E-commerce*.

Budhiyanto mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi ini, yaitu:⁴

a) Penjual (*merchant*)

Fungsi penjual (*merchant*) pada kegiatan *E-commerce* merupakan perseorangan atau perusahaan yang menawarkan produknya melalui sistem online atau melalui internet. Agar dapat menjadi *merchant* atau produsen maka seseorang atau perusahaan harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank. Hal ini dimaksudkan agar *merchant* mempunyai sistem pembayaran dari konsumen melalui kartu debit atau kartu kredit. Sehingga dapat memudahkan transaksi secara online.

Penjual juga dapat memasarkan melalui beberapa saluran seperti melalui *marketplace* sehingga dapat dijangkau oleh banyak pengguna

⁴ Dikdik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama, 2005, hlm.152-154.

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

atau konsumen dan lebih mempermudah penjual dalam memasarkan produknya.

b) Konsumen (*card holder*)

Dalam kegiatan perdagangan atau perniagaan pihak yang dapat mendukung perkembangan bisnis adalah konsumen. Semakin banyak konsumen memungkinkan produsen mendapatkan laba atau keuntungan yang semakin besar. Konsumen (*card holder*) pada *E-commerce* dapat diartikan seseorang/kelompok yang ingin memperoleh produk melalui pembelian atau transaksi secara online. Kecenderungan konsumen pada era saat ini telah beralih ke pembelanjaan secara online hal ini ditunjukkan dari grafik tren pada *marketpalec* maupun pembelanjaan online lainnya. Bagi sebagian konsumen keterjangkauan produk, efesiansi biaya dan praktis menjadi alasan utama melakukan pembelanjaan secara online melalui *E-commerce*.

c) *Acquirer*

Kegiatan *E-commerce* dapat dilakukan sesuai kompleksitas transaksi atau pembelian. Jika pembayaran dilakukan secara

online dan menggunakan metode tertentu (kredit) maka dibutuhkan juga prantara untuk melakukan transaksi tersebut. Dalam hal ini dibutuhkan juga prantara agar transaksi dapat berjalan dengan lancar contohnya *acquirer* atau pihak penagihan. *Acquirer* merupakan pihak perantara penagihan antara penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi pembayaran antara pemegang dan penerbit. Perantara penagihan merupakan pihak yang melakukan penagihan antara penjual dan penerbit untuk menjadi perantara pembayaran sesuai dengan tagihan dari penjual barang atau jasa dan meneruskannya kepada penerbit. Pihak prantara penagihan ini akan melakukan pembayaran kepada penjual atas transaksi yang dilakukan pembeli. *Acquirer* dapat berasal dari bank maupun non bank yang diberikan lisensi atau izin dalam menjadi prantara pembayaran.

d) *Issuer*

Pada kegiatan transaksi online juga memerlukan pihak yang dapat mengeluarkan kartu kredit. Perkembangan transaksi ini

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

memungkinkan seseorang melakukan transaksi secara kredit dengan aman dan nyaman. Transaksi ini dapat dijumpai oleh *issuer*. Berdasarkan pengertiannya *issuer* merupakan pihak yang dapat menerbitkan kartu kredit yang merupakan bank ataupun non bank. Kartu kredit tersebut dapat dipergunakan sesuai limit yang diperoleh pemegang kartu kredit tersebut.

e) *Certification Authorities*

Certification authorities yaitu pihak ketiga yang dapat menerbitkan sertifikasi kepada *merchant*, *issuer* dan dalam konteks tertentu dapat juga diberikan kepada *card holder*. *Certification authorities* pastinya bersifat netral sehingga dapat memberikan informasi dan keterangan yang valid sesuai tujuan dan fungsinya. Hal ini juga telah dijelaskan dalam Undang-undang ITE mengenai transaksi elektronik.

f. Perusahaan Asuransi

Perusahaan asuransi adalah pihak yang memberikan jaminan pemberian ganti kerugian atas risiko kejadian atau peristiwa tertentu. Biasanya produsen

menggunakan asuransi agar dapat melindungi produk miliknya sehingga dapat lebih menjaga kestabilan keuangan suatu perusahaan.

Pada dunia perdagangan terutama *E-commerce* terdapat peranan yang tersusun dan terpadu, sehingga fungsi transaksi dapat berjalan dengan lancar. Fungsi tersebut dapat mempermudah distribusi produk dan transaksi jual beli. Hal ini merupakan bagian pendukung dari proses perdagangan melalui *E-commerce*.

Melalui peran serta semua pihak dalam menumbuhkan atmosfer perdagangan yang aman, nyaman dan kondusif tentunya perlunya sinergi dan kerja sama yang saling menguntungkan. Kendati demikian pastinya terdapat oknum yang memiliki niatan yang buruk untuk memanfaatkan situasi untuk dijadikan keuntungan pribadi atau kelompok. Dalam mengatasi hal tersebut regulasi dan dasar hukum belum tentu dapat mencegah terjadinya tindak kecurangan namun melalui hal tersebut kecurangan dapat ditekan. Sehingga akan mengalami penurunan yang begitu signifikan. Selain itu peran serta dan

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

kesadaran pelaku usaha dalam mengontrol dan menjaga jalannya kegiatan perdagangan yang kondusif dapat lebih terjaga dengan menaati regulasi dan aturan yang berlaku terkait pemenuhan hak-hak konsumen.

B. Perlindungan Hukum Konsumen

Pada kegiatan *E-Commerce* memungkinkan seseorang bertransaksi tanpa melakukan tatap muka. Dalam pelaksanaannya kegiatan *E-commerce* pastinya memerlukan regulasi agar dapat memperlancar kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan rentanya sistem yang dapat mempengaruhi keamanan dana dan informasi. Sehingga perlunya perlindungan hukum secara yuridis terkait dengan jaminan kepastian hukum (*legal certainty*) yang dapat mejamin informasi dan transaksi sehingga kegiatan *E-commerce* dapat berjalan dengan aman.

Permasalahan yang dapat terjadi pada konsumen dalam melakukan transaksi *E-commerce* adalah toko fiktif, produk yang tidak sesuai, disinformasi, proses pengiriman barang, keamanan transaksi, maupun penipuan. Hal tersebut harus dapat

dicegah dengan aturan, perlindungan dan pedoman yang tepat.

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁵ Pentingnya perlindungan hukum menyangkut perlindungan konsumen juga dapat memberikan kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi. Dengan demikian konsumen dapat bertahan menggunakan *E-Commece* karena jaminan terhadap hak yang harus mereka dapatkan. Dengan demikian konsumen dapat menempuh jalur hukum jika tidak memperoleh hak-haknya sebagai konsumen.

Dalam mengatasi dan mencegah permasalahan pada dunia perdagangan terutama dalam transaksi *E-commerce* dibutuhkan peraturan yuridis yang mengikat sehingga dapat memberikan jaminan dan semua pihan yang terkait. Dalam hal ini, pentingnya melindungi hak konsumen agar dapat menciptakan

⁵ Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, Jakarta : Grasindo, 19.

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

atmosfer perdagangan yang suportif dan adil.

Hak konsumen telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun Undang-Undang ini belum membahas secara khusus mengenai hak konsumen melalui transaksi online atau *E-commerce*. Meski demikian, hak dan kewajiban itu sudah dapat mewakili konsumen transaksi online atau *E-commerce* sebagai landasan hukum yang menjamin hak mereka. Hak konsumen telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Dalam pasal ini menjelaskan konsumen seharusnya mendapatkan jaminan akan rasa aman untuk menggunakan produk yang telah dipilih. Melalui pasal ini artinya produk yang telah dipasarkan pada *E-commerce* pastinya harus sesuai aturan yang menjamin keamanan produk hal ini dibuktikan dengan legalitas,

lisensi keamanan produk, hingga Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai standar. SOP yang tersedia juga harus diawasi sehingga kecurangan sulit terjadi.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Kebebasan memilih produk menjadi hak mutlak dari konsumen itu sendiri. Selain itu konsumen juga harus mendapatkan produk yang sesuai dengan apa yang telah diinformasikan dengan kondisi yang baik. Pelaku usaha tidak dapat melakukan paksaan dalam menjual produknya terlebih melakukan intimidasi dan tindakan negatif lainnya.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Semakin canggihnya teknologi menjadikan banyak alternatif promosi dan iklan yang dilakukan oleh produsen. Namun konsumen juga telah mendapatkan kepastian hukum akan informasi yang valid dan benar mengenai

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

suatu produk. Dengan peraturan yang tegas dapat menekan terjadinya penipuan produk atau penyalahgunaan informasi pada *E-commerce*. Hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 378 KUHP tentang tindak pidana penipuan.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Keluhan konsumen menjadi hal yang penting sebagai kontrol produk dan layanan. Hal ini juga dapat mendukung dunia usaha yang semakin berkualitas. Jika konsumen tidak berkenan terhadap suatu produk yang dia peroleh, mereka dapat mengajukan keberatan tersebut.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Perlunya advokasai untuk menghindari kecurangan pada kegiatan jual beli termasuk pada kegiatan jual beli secara online atau kegiatan *E-commerce*. Konsumen dapat menyelesaikan dan mendapatkan pembelaan hukum terkait peristiwa yang

kurang berkenan, sehingga memastikan konsumen memperoleh hak dan rasa adil di mata hukum.

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Konsumen sebagai rantai kegiatan perdagangan yang paling penting, tentunya harus mendapatkan pengetahuan yang cukup agar dapat memperlancar kegiatan transaksi dan perdagangan. Hal ini juga ditujukan agar peran konsumen dapat menekan angka kecurangan dan pelanggaran terhadap dunia perdagangan elektronik.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Pelayanan merupakan salah satu bagian penting dari kegiatan perdagangan. Melalui pelayanan yang baik tanpa meihat latar belakang konsumen menjadi hal yang ditekankan agar roda perekonomian disuatu daerah dapat berjalan dengan optimal sehingga dapat meningkatkan fungsi perekonomian. Sikap yang jujur juga sangat diperlukan dalam

rangka menciptakan transaksi yang sehat dan adil.

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.

Dengan adanya sistem ganti rugi maka produsen akan lebih menimbang mengenai masa depan keberlangsungan bisnisnya. Jika ia memberikan informasi yang salah maka produsen menerima konsekuensi ganti rugi sebagai kontrol produk melalui aturan hukum yang menjamin hak konsumen. Hal ini juga dijelaskan terperinci di pasal mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terkait dunia perdagangan atau perniagaan, tentunya terdapat banyak lini yang saling berkaitan satu sama lain. Perlunya aturan hukum untuk mengatur beberapa hal secara lebih jelas dan terperinci pada undang-undang lainnya. Hal ini ditujukan agar tidak terjadinya tumpang tindih dasar hukum.

Dalam pemenuhan hak-hak tersebut pentingnya kontribusi pelaku usaha agar dapat mewujudkan setiap aturan yang berlaku. Kesadaran pelaku usaha juga sangat dibutuhkan dalam menjaga keberlangsungan perdagangan jangka panjang. Melalui perdagangan yang berkelanjutan pelaku usaha juga akan memperoleh keuntungan yang lebih optimal. Namun pelaku usaha juga bertanggung jawab dalam setiap produk dan layanan yang mereka berikan. Hal ini telah diatur dalam perundang-undangan dan peraturan mengenai tanggungjawab pelaku-usaha.

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pentingnya jaminan kepastian hukum (*legal certainty*) terkait hukum mengenai tanggung jawab produk merupakan bagian dari instrumen hukum yang dibutuhkan untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen. Jaminan tersebut terkait hak keselamatan, hak kesehatan, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Instrumen tersebut sangat dibutuhkan disebabkan oleh pengaturan pada bidang produksi (*quality control techniques*) juga perdagangan barang yang belum memenuhi suatu aspek. Sehingga dengan adanya jaminan

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

tersebut dapat melindungi konsumen dari kerugian, baik kerugian karena kerusakan yang berkaitan dengan produk itu sendiri (*pure economic loss*), maupun karena kecelakaan (*accident*).

Pentingnya peraturan tentang operasional produksi tersebut untuk menghindari dampak negatif dari produksi yang dapat dirasakan konsumen. Selain itu dibutuhkan instrumen hukum yang terperinci guna menjamin pemberian ganti rugi akibat mengkonsumsi produk yang merugikan konsumen yang dikenal dengan hukum mengenai tanggung jawab produk (*product liability*).

Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha pada pasal 19 ayat (1) yang berbunyi, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Bahkan ganti rugi tersebut dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 19 ayat (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. Pada ayat (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Dalam pasal di atas menjelaskan bahwa ganti rugi dapat berupa benda atau pengembalian uang. Hal ini juga dikuatkan sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain itu waktu pemberian ganti rugi juga telah ditetapkan yakni dalam kurun waktu 7 hari. Jika ganti rugi belum diberikan dalam waktu 7 hari maka konsumen berhak melakukan pembelaan dan tuntutan ke jalur hukum atas hak yang seharusnya didapatkan. Hal ini juga telah ditetapkan dalam undang-undang perlindungan konsumen mengenai hak atas pembelaan dan advokasi. Dengan tanggung jawab ganti rugi tersebut, tindak kecurangan dalam penyelenggaraan *E-commerce* dapat di minimalisir.

Dalam menjalankan perannya produsen juga berusaha untuk dapat

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

mengikuti regulasi agar tidak dijatuhkan sanksi dan kerugian yang berlebih. Pergerakan distribusi produk ke konsumen pada perdagangan *E-commerce* yang begitu dinamis menjadikan produsen harus memiliki strategi yang tepat. Jika peraturan yang tertera sudah diikuti sesuai regulasi yang ada. Maka strategi untuk menekan angka ganti rugi adalah menggunakan pihak asuransi untuk melindungi produk mereka. Hal ini ditujukan agar menekan biaya berlebih dan juga dapat menstabilkan perkiraan anggaran biaya perusahaan. Sehingga kesempatan akan ekspansi bisnis dapat terealisasikan.

Adanya jaminan asuransi dari perusahaan mendakan perusahaan tersebut siap memberikan ganti kerugian jika ada suatu peristiwa yang dapat mengkontaminasi produknya. Dengan demikian konsumen akan lebih merasa aman karena penyelenggaraan yang terstruktur dan saling menguntungkan.

Berkaitan dengan sistem penyelenggaraan *E-commerce* atau sistem perdagangan secara online. Penyelenggara agen elektronik wajib memperhatikan prinsip yang terdapat dalam Pasal 38 ayat (1) Peraturan

Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) yang menjelaskan bahwa:

a. Kehati-hatian.

Dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik pemerintah mengintruksikan agar dapat menjaga keberlangsungan dengan aspek kehati-hatian. Hal ini berkaitan dengan rentannya yang berkaitan dengan regulasi, informasi hingga keamanan.

b. Pengamanan dan terintegrasinya sistem teknologi informasi.

Sehubungan dengan hal keamanan informasi pemerintah juga telah menegaskan terkait perannya dalam mengawasi jalannya keamanan data dan informasi yang memadai. Dengan adanya pengawasan ini penyelenggara *E-commerce* dapat mendahulukan aspek keamanan sebagai prioritas.

c. Pengendalian pengamanan atas aktivitas transaksi elektronik.

Keamanan terkait transaksi elektronik juga menjadi hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan *E-commerce*. Penggunaan dana transaksi juga

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

harus dikendalikan sebaik mungkin dengan sistem pengaman elektronik atau *security cyber* yang terpadu.

d. Efektivitas dan efisiensi biaya.

Dalam kegiatan transaksi elektronik seperti yang dilakukan pada *E-commerce* aspek pembiayaan pastinya perlu diperhatikan. Selain untuk menarik konsumen pembiayaan yang efisien juga dapat memaksimalkan laba atau profit perusahaan. Dengan biaya yang terjangkau, konsumen dapat bertahan berbelanja dalam sistem transaksi elektronik.

e. Perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam aspek ini sudah diatur tentang aspek perlindungan hukum yuridis terhadap penyelenggaraan transaksi online dan *E-commerce* sehingga dapat menjamin hak-hak konsumen.

Pemerintah juga berperan aktif dalam mengawasi jalannya *E-commerce* juga menyiapkan aturan guna mendukung keberlangsungan *E-commerce* di Indonesia. Hal ini dilakukan pemerintah untuk mendukung pembangunan pada sektor ekonomi dan melindungi transaksi

online dapat berjalan dengan lebih optimal.

Dengan adanya dasar hukum yang jelas, semua *stake holder* yang berkaitan dengan penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik pastinya dapat menyiapkan penyelenggaraan yang sebaik mungkin. Dengan aturan tersebut juga dapat menjadi proses kontrol pemerintah dan penegak hukum terhadap penyelenggara sistem transaksi elektronik yang beroperasi di Indonesia.

Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dijelaskan bahwa “Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga sertifikasi keandalan”. Dalam pasal ini menjelaskan bahwa pentingnya sertifikasi yang diberikan penyelenggara terkait usaha agar menjamin berlangsungnya perdagangan yang kondusif. Selain itu juga dengan adanya sertifikasi tersebut dapat menekan angka penyalahgunaan produk yang terjadi dalam dunia perdagangan.

Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi, penyedia regulasi terkait kegiatan *E-*

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

commerce agar dapat menyiapkan *back up* atau mencadangkan informasi secara utuh sehingga dapat ditemukan jika diperlukan untuk melindungi kecurangan yang dilakukan pelaku usaha. Regulasi ini untuk menekan angka kejahatan pada kegiatan *E-commerce*

Selain itu regulasi terkait penguatan perlindungan terhadap informasi dan data konsumen yang bersifat privasi juga harus dilindungi. Sehingga dapat menumbuhkan kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi.

Kegiatan *E-commerce* dapat terjadi lebih lancar ketika regulasi dan aturan dapat dijalankan sebagaimana mestinya. Sehingga tidak terjadi penyalaguan fungsi dan kecurangan elektronik. Penyelenggaraan sistem elektronik seperti *E-commerce* harusnya dapat dengan mudah dan cepat diperbaharui sehingga meminimalisir kekurangan terhadap sistem elektronik *E-commerce* tersebut.

Melalui landasan hukum yang jelas terhadap pelaku usaha agar dapat menjamin hak konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku maka akan timbul keseimbangan perdagangan yang jujur dan adil. Hal ini difungsikan

agar roda perekonomian terus bergerak ke arah yang lebih positif dengan adanya kontrol dari peraturan dan regulasi yang tepat. Terutama sangat berguna untuk menjaga kestabilan perdagangan online atau *E-commerce* di Indonesia. Penyelenggaraan transaksi elektronik tersebut sudah memiliki aturan yang jelas terkait tanggung jawab produk.

KESIMPULAN

Maraknya transaksi secara online atau *E-commerce* dapat menjadi terobosan terbaru dalam meningkatkan perekonomian di suatu negara. Hal ini juga harus diimbangi dengan landasan dan aturan hukum yuridis yang jelas dan tegas agar dapat menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen.

Dalam menghadapi hal tersebut perlunya pedoman yang berasal dari produk hukum seperti perundang-undangan dan aturan yang berlaku. Seperti UUPK, UU ITE, PP PSTE hingga UU KUHP yang memperkuat posisi konsumen dalam melakukan transaksi elektronik melalui *E-commerce*. Landasan hukum menjelaskan lebih rinci terkait jaminan hukum bagi konsumen mengenai hak konsumen, tanggung jawab produk, tanggung jawab pelaku usaha dan

Sri Husnulwati dkk, Jaminan Hukum Bagi Konsumen dalam Melakukan Pembelian Pada *E-Commerce* di Indonesia, Halaman 55-69

keterkaitannya dalam pembelian melalui *E-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, Adi. 5 *E-Commerce* dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023. *Databook*. 10 Januari 2024, <https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>.
- Firmansyah, M. Anang. (2020). *Pengantar E-Marketing*. Jawa Timur : Qiara Media.
- Fuadi, Munif. (2001). *Hukum Kontrak: Hukum Kontra Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Buku Pertama, Jakarta: Citra Aditya Bati.
- Dikdik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom. (2005). *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*. Jakarta : Grasindo.