

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MEDIA SOSIAL

Fitriah

Fakultas Hukum Universitas Palembang

E-mail: [fitriahsyahrial@gmail.com](mailto:fitriahsyahrial@gmail.com)

### **Abstract**

*The very rapid growth of internet users has made the internet a very effective medium for carrying out trading activities. Buying and selling transactions through this media are an attractive alternative and are very attractive to consumers, because it is very easy to find the desired item, can compare prices, payments are simply made by transfer, waiting for goods to arrive without leaving the house, products can be seen 24 hours by anyone and whenever. The validity of electronic contracts carried out by both parties based on the principle of consensualism regulated in Article 1320 of the Civil Code and strengthened by Article 18 of the Electronic Information and Transactions Law, that Electronic transactions that are contained in an Electronic contract are binding on the parties. E-Commerce transactions are in principle the same as other transactions so that if one party defaults to the other party that is contrary to the agreement, it has violated the applicable positive law and also the agreement that has occurred at the beginning of the transaction and civil law action can be taken through the court or through channels. non court.*

**Keywords:** consumer protection; buy and sell online

### **Abstrak**

Pengguna internet tumbuh semakin pesat saat ini yang membuat internet menjadi media efektif dalam melaksanakan kegiatan perdagangan. Transaksi jual beli melalui media ini menjadi alternatif yang menarik dan sangat diminati para konsumen, karena sangat mudah mencari barang yang di inginkan, dapat membandingkan harga, pembayaran cukup dilakukan dengan transfer, menunggu barang datang tanpa perlu keluar rumah, produk dapat dilihat 24 jam oleh siapapun dan kapanpun. Keabsahan kontrak elektronik yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang didasari oleh asas konsensualisme yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata serta dikuatkan dengan Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak Elektronik mengikat para pihak. Transaksi E-Commerce pada prinsipnya sama dengan transaksi lainnya sehingga apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi kepada pihak lainnya yang bertentangan dengan kesepakatan maka telah melanggar hukum positif yang berlaku dan juga kesepakatan yang telah terjadi di awal transaksi serta dapat dilakukan tindakan hukum keperdataan melalui pengadilan atau jalur non pengadilan.

**Kata kunci:** perlindungan konsumen; jual beli online

### **PENDAHULUAN**

Salah satu perkembangan komunikasi saat ini yang sangat pesat adalah internet. Internet sebagai suatu

media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk perdagangan. Perkembangan ini

mempengaruhi kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau bertatap muka.

Lingkup penggunaan internet telah mencakup hampir seluruh dunia. Pada tahun 1998 diperkirakan terdapat lebih dari seratus juta orang yang menggunakan internet dan sekitar tahun 2005 lebih dari 300 juta orang.<sup>1</sup> Dari sinilah perlahan mulai beralih masyarakat melakukan transaksi jual beli secara online melalui media internet. Transaksi jual beli secara online ini menjadi semakin praktis dan mudah. karena para konsumen dan pelaku usaha bisa melakukan transaksi jual beli dimanapun dan kapanpun.

Dengan adanya internet yang terbuka bagi masyarakat luas, internet dapat digunakan dalam perdagangan. Ada dua hal yang mendorong kegiatan perdagangan dalam kaitannya dengan kemajuan teknologi yaitu meningkatnya permintaan atas produk-produk teknologi itu sendiri dan kemudahan untuk melakukan transaksi perdagangan.<sup>2</sup>

Dengan adanya internet maka kegiatan perdagangan dapat dilakukan secara elektronik, atau yang lebih dikenal dengan istilah *electronic-commerce* dan disingkat *E-commerce*. Pertumbuhan pengguna internet yang sangat pesat ini membuat internet menjadi media yang sangat efektif untuk melaksanakan kegiatan perdagangan. Transaksi jual beli melalui media ini menjadi alternatif yang menarik dan sangat diminati para konsumen, karena sangat mudah mencari barang yang diinginkan, dapat membandingkan harga, pembayaran cukup dilakukan dengan transfer, menunggu barang datang tanpa perlu keluar rumah, produk dapat dilihat 24 jam oleh siapapun dan kapanpun.

Transaksi jual beli secara umum diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPerdata, dalam Buku III tentang Perikatan khususnya Bab I sampai dengan Bab V, tetapi secara khusus transaksi jual beli elektronik ini diatur dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam KUHPerdata Pasal 1457 jual beli adalah “suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya

<sup>1</sup> Asril Sitompul, *Hukum Internet (Pengenal Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, Cet. II (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004).

<sup>2</sup> Agus Raharjo, *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002).

untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Berdasarkan rumusan tersebut dapat dilihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh pelaku usaha dan penyerahan uang oleh konsumen kepada pelaku usaha. Dalam pasal 1 ayat (2) UU ITE disebutkan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara pelaku usaha yakni orang yang menyerahkan barang dan konsumen sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet, dalam kondisi ini kita dapat berselancar di internet secara aktif. Jadi, jual beli online adalah aktifitas jual beli berupa transaksi penawaran barang oleh pelaku usaha dan permintaan barang oleh konsumen secara online dengan memanfaatkan teknologi internet.

Obyek dari jual beli online merupakan objek baik berupa barang dan jasa maupun berupa informasi yang

meskipun produk tersebut tidak dapat dilihat secara langsung, objek hanya terlihat berupa gambar dari layar computer pada jaringan internet, disertai dengan deskripsi yang menjelaskan akan keberadaan barang tersebut. Adanya informasi terkait merk barang, jumlah barang (kuantitas), kualitas barang, harga barang, mekanisme dalam proses transaksi, juga mekanisme dalam proses pengiriman barang serta informasi jumlah barang yang tersedia.<sup>3</sup>

Di Indonesia sendiri, peningkatan para pengguna dalam jual beli melalui media sosialpun sangatlah berkembang pesat, dimana jaringan berperan penting dalam mencukupi kebutuhan dasar manusia, namun oleh sebagian orang sering kali terjadi tindakan penipuan dalam jual beli melalui media sosial ketika banyaknya bermunculan situs jual beli online palsu yang hanya memanfaatkan jaringan sebagai lahan terbuka untuk memperoleh pendapatan dengan cara yang tidak benar. Oleh karena itu maka diperlukan sebuah perlindungan hukum baik untuk konsumen atau pemilik bisnis online

<sup>3</sup> Ardiana Hidayah, “Akad Perdagangan Electronic Commerce ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah,” *Prosiding ISID: 227*, <https://jurnal.staibslg.ac.id/index.php/prosidingisid/article/view/191>, 2020.

**Fitriah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial, Halaman 371-382**

yang menjamin setiap tindakan yang berhubungan dengan jual beli di media sosial.

Adanya perbedaan antara situs resmi dan situs yang terindikasi tidak resmi, ciri-ciri dari situs tak resmi yakni sebagai berikut; Menggunakan nama domain (url/alamat website) gratisan (misalnya: namatoko.wordpress\*com, namatoko.blogspot\*com, namatoko.webs\*com, Tampilan website terkesan ala kadarnya (tidak sesuai untuk sebuah perusahaan besar dengan ribuan produk serta modal ratusan hingga miliaran), Tidak mencantumkan alamat yang jelas, Hanya memberikan nomor telepon hp bukan telepon rumah atau kantor, Produk dijual dengan harga murah, dibawah standar, serta *customer service* yang sulit dihubungi.

Dalam pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sedangkan dalam pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Pelaku Usaha adalah setiap

perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Murah, praktis, dan efisien merupakan beberapa keuntungan yang bisa didapat dari melakukan transaksi jual beli secara online. Tetapi dibalik manfaat dan kemudahan yang didapat dari jual beli online ini ada pula dampak negatif yang harus selalu diwaspadai terutama bagi para konsumen mengingat dalam transaksi jual beli online antara pelaku usaha dan konsumen tidak dapat saling bertatap muka. Hal ini memberikan peluang besar bagi pelaku usaha untuk melakukan perbuatan yang melanggar hak konsumen. Disinilah peran pemerintah dibutuhkan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen atas kerugian yang dilakukan pelaku usaha yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang dimana Konsumen memiliki hak yang harus didapatkannya dan Pelaku Usaha

Fitriah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial*, Halaman 371-382

memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen tersebut.

Permasalahan dalam penulisan ini adalah Apakah suatu kontrak dalam jual beli online dapat dikatakan sah jika dibuat tanpa pertemuan langsung antar kedua belah pihak. Juga bagaimana tanggung jawab dan perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli online.

Ruang lingkup kajian ini adalah Hukum Perdata dan hukum Perlindungan Konsumen. Materi pembahasan difokuskan pada masalah perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media sosial. Jenis Penelitian ini adalah Penelitian Hukum Normatif dan bersifat eksplanatoris, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan, memperkuat atau menguji dan bahkan menolak suatu teori serta hasil-hasil yang telah ada.

## PEMBAHASAN

### A. Keabsahan Suatu Kontrak Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial

Kontrak pada dasarnya merupakan suatu peristiwa yang nyata dan dapat diamati, dimana kontrak itu

dapat dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis. Sedangkan suatu perikatan merupakan sesuatu yang abstrak atau tidak dapat diamati karena perikatan itu hanya merupakan akibat dari adanya kontrak tersebut yang menyebabkan orang atau para pihak terikat untuk memenuhi apa yang dijanjikan.<sup>4</sup>

Sekalipun kontrak Elektronik merupakan suatu fenomena baru, tetapi semua negara menerapkan pengaturan hukum kontrak yang telah ada dengan menerapkan asas-asas universal tentang pembuatan suatu perjanjian seperti asas konsensual, asas kebebasan berkontrak, asas itikad baik dan syarat sahnya perjanjian. Kontrak Elektronik termasuk dalam kategori kontrak tidak bernama yaitu perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tetapi terdapat dalam masyarakat akan tetapi lahirnya perjanjian tersebut tetap berdasarkan pada kesepakatan atau party otonomi dan berlaku Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Demikian juga tentang syarat sahnya perjanjian Elektronik tetap berlaku Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>4</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontra* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013).

yang mencerminkan asas konsensualisme.

Kontrak elektronik (*e-contract*) pada umumnya dibuat dalam bentuk kontrak baku (*standard contract*) oleh pihak penjual sehingga pihak pembeli tidak berhak mengubah isi kontrak baku tersebut. Pihak pembeli hanya tinggal membaca isi kontrak baku tersebut, dan jika tidak setuju tidak perlu membubuhkan tanda tangan. Kontrak baku (kontrak standar) sudah biasa dilakukan didunia bisnis karena pertimbangan kebutuhan dan kepraktisan. Namun demikian, kontrak baku tersebut tetap tidak boleh bertentangan dengan KUHPerduta dan UU Perlindungan Konsumen.<sup>5</sup>

Dalam perjanjian standar atau perjanjian baku memang tidak dilarang, namun tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausul baku yang melanggar larangan tersebut dinyatakan batal demi hukum.

<sup>5</sup> Cita Yustisia Serfiani et. al, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013).

Pada perjanjian jual beli umumnya merupakan perjanjian konsensual karena ada juga perjanjian jual beli yang termasuk perjanjian formal, yaitu yang mengharuskan dibuat dalam bentuk tertulis yang berupa akta autentik, yakni jual beli untuk barang-barang tidak bergerak.

Pada umumnya asas yang digunakan dalam transaksi perdagangan atau jual beli adalah asas konsensualisme, yaitu suatu asas yang menyatakan bahwa perjanjian jual beli sudah dilahirkan pada saat atau detik tercapainya „sepakat“ mengenai barang dan harga. Selain itu ada syarat lain untuk dipenuhinya sahny suatu perjanjian. Mengenai syarat sahny suatu perjanjian di Indonesia diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, yaitu adanya kesepakatan antara para pihak, dilakukan oleh orang yang cakap hukum, adanya hal atau obyek tertentu dan adanya suatu causa atau sebab yang halal.

Berdasarkan asas konsensualisme itu, dianut paham bahwa sumber kewajiban kontraktual adalah bertemunya kehendak (*convergence of wills*) atau consensus para pihak yang membuat kontrak. Jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai

Fitriah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial, Halaman 371-382

sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar. Dalam transaksi *E-Commerce*, tidak ada proses tawar menawar seperti pada transaksi jual beli dipasar secara langsung. Barang dan harga yang ditawarkan terbatas dan telah ditentukan oleh penjual. Jika pembeli tidak setuju atau tidak sepakat maka pembeli bebas untuk tidak meneruskan transaksi. Selanjutnya, pembeli dapat mencari *website* atau *took* lainnya yang lebih sesuai dengan keinginannya. Kesepakatan dihasilkan dalam transaksi *E-Commerce* jika pembeli menyepakati barang dan harga yang ditawarkan oleh penjual (*merchant*).

Dalam hal tidak dipenuhinya unsur pertama dan unsur kedua maka kontrak tersebut dapat dibatalkan. Adapun apabila tidak terpenuhinya unsur ketiga dan unsur ke empat, maka kontrak tersebut batal demi hukum. Suatu persetujuan tidak hanya mengingat apa yang dengan tegas ditentukan didalamnya melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan atau Undang-Undang. Syarat-syarat yang selalu diperjanjikan menurut kebiasaan, harus

dianggap telah termasuk dalam suatu persetujuan, walaupun tidak dengan tegas dimaksudkan di dalamnya

Seorang debitur harus dihukum untuk mengganti biaya kerugian dan bunga, apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan tersebut disebabkan oleh suatu yang tidak terduga, walaupun tidak ada iktikad buruk kepadanya. Penggantian biaya kerugian dan bunga, karena tidak dipenuhinya perikatan mulai diwajibkan, apabila debitur, telah dinyatakan lalai, tetap lalai dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan. Tidak ada penggantian biaya kerugian dan bukan apabila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan.

Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik adalah hal yang berkaitan dengan masalah kekuatan dalam sistem pembuktian dari Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik. Pengaturan Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik, dituangkan dalam Pasal 5 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik

dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah” (Pasal 5 ayat 1), “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia” (Pasal 5 ayat 2).

Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa “Setiap Orang yang terlibat dalam Tanda Tangan Elektronik berkewajiban memberikan pengamanan atas Tanda Tangan Elektronik yang digunakannya”. Secara umum dikatakan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, yang merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Demikian halnya dengan Tanda Tangan Elektronik, memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah. Namun pembuatan tanda tangan elektronik tersebut harus memenuhi persyaratan-persyaratan seperti yang telah ditentukan.

Pasal 5 ayat 1 sampai dengan ayat 3, secara tegas menyebutkan: Informasi Elektronik dan/atau Dokumen

Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini. Namun dalam ayat (4) ada pengecualian yang menyebutkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tidak berlaku untuk: (a). surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan (b). surat beserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Pasal 11 menyebutkan, Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut: (a). data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan; (b). data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan; (c). segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui; (d). segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut

**Fitriah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial, Halaman 371-382**

setelah waktu penandatanganan dapat diketahui; (e). terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatanganannya; dan (f). terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

Sebagaimana telah dikemukakan berkembangnya penggunaan sarana elektronik dalam berbagai transaksi, disamping memberikan manfaat yang positif yakni adanya kemudahan bertransaksi, juga memberikan manfaat yang sangat besar bagi penyimpanan dokumen sebagai hasil kegiatan usaha yang dilakukan. Namun, memang diakui bahwa disamping keuntungan tersebut dalam penggunaan sarana elektronik terdapat pula kekurangan atau kelemahannya apabila dihadapkan pada masalah alat bukti di pengadilan.

## **B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Tanggung Jawabnya Apabila Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online**

Pengertian perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang

bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni: Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. serta perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.

Pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah dalam mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa). Menurut Pasal 3 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen berbunyi :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) Perlindungan hukum yang timbul dari hak dan kewajiban para pihak dalam melakukan transaksi, yang dimana dalam hal transaksi tersebut

pihak konsumen seharusnya mengetahui bagaimana haknya sebagai konsumen

Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

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

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur pula hak dan kewajiban pelaku usaha serta larangan-larangan yang bertujuan untuk memberi perlindungan terhadap konsumen dan telah pula mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen. Namun khusus untuk perlindungan hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih rentan, karena walaupun Undang-undang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak dan kewajiban bagi produsen dan konsumen, namun kurang tepat untuk diterapkan dalam transaksi *e-commerce*. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam proses produksi barang dan jasa ternyata belum diikuti dengan kemajuan perangkat hukum yang ada.

Selain haknya sebagaimana disebut di atas, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban, diantaranya adalah :

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Undang-Undang Perlindungan Kosumen pada dasarnya banyak mengatur mengenai pelaku usaha dan lebih mengutamakan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagai hak-hak dasarnya untuk mencapai keadilan, yang diharapkan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, di lain pihak akan menumbuhkan pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dalam rangka perlindungan terhadap konsumen, dapat dilihat pula bahwa UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selain memberikan sanksi administratif terhadap pelaku usaha bila melakukan perbuatan-perbuatan tertentu sebagaimana diatur dalam UU, juga melakukan kriminalisasi terhadap beberapa perbuatan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut. Ketentuan pidana yang dapat diberikan adalah pidana penjara dan juga denda sampai dengan jumlah maksimal sebesar Rp. 2.000.000.000,-(dua milyar Rupiah).

Semua pengaturan yang telah disebutkan di atas sungguh tepat untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun karena undang-undang ini bertujuan untuk melindungi konsumen dalam skala nasional, maka perlindungan konsumen dalam bertransaksi secara elektronik sesungguhnya belum terakomodasi dalam ketentuan-ketentuan ini.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa keabsahan kontrak elektronik yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang didasari oleh asas konsensualisme Perdata serta dikuatkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak Elektronik mengikat para pihak.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Commerce* yang timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak. Produsen memiliki tanggung jawab atas informasi, produk dan keamanan yang harus dilakukan dalam transaksi. Transaksi *E-Commerce* pada prinsipnya sama dengan transaksi lainnya sehingga apabila salah satu pihak melakukan

wanprestasi kepada pihak lainnya yang bertentangan dengan kesepakatan maka telah melanggar hukum positif yang berlaku dan juga kesepakatan yang telah terjadi di awal transaksi serta dapat dilakukan tindakan hukum keperdataan melalui pengadilan atau jalur non pengadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Raharjo. *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002.
- Ahmadi Miru. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontra*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013).
- Ardiana Hidayah, "Akad Perdagangan Electronic Commerce ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah," *Prosiding ISID: 227*, <https://jurnal.staibslg.ac.id/index.php/prosidingisid/article/view/191>, 2020.
- Asril Sitompul. *Hukum Internet (Pengenal Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, Cet. II Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Cita Yustisia Serfiani et. al. *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.