

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*

Ahmad Hormaini<sup>1</sup>, M. Zamroni<sup>2</sup>, Hariadi Sasongko<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Ilmu Hukum, Fakultas Hukum  
Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia  
e-mail: ahmadhormaini46@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* ini semoga dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dalam penelitian ilmu hukum, secara akademis dan praktis yaitu sebagai masukan penulis dan juga pihak-pihak yang mempunyai keinginan untuk menelusuri lebih detail tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Hasil akhir dari penulisan ini adalah tentang perlindungan konsumen dan pelaku usaha yang mana ketentuan yang dipakai untuk melindungi hak-hak konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK), akan tetapi undang-undang tersebut tidak mengatur secara khusus terhadap hak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Konsumen merasa kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada pelaku usaha jual beli *online* melalui UU PK sebab penjual *online* tersebut sangat sulit untuk diketahui keberadaannya.

**Kata kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi Jual Beli *Online*.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin luas di semua bagian kehidupan, termasuk dalam kegiatan perdagangan. Sejak awal, perdagangan dilakukan dengan cara tradisional, tepatnya dengan bertemu antara pembeli dan pelaku usaha dalam penawaran harga secara langsung. Berjalan dengan kemajuan inovasi teknologi, pasar dan toko yang menjadi tempat penawaran jual beli telah mengalami perubahan. Pelaku usaha dan konsumen saat ini tidak perlu lagi untuk bertemu dalam melakukan persetujuan jual beli. Perkembangan internet membawa banyak perubahan sebagai media lain untuk terus dikembangkan lebih lanjut. Kecepatan, Kenyamanan, dan biaya yang sedikit dari internet dipertimbangkan oleh banyak orang untuk menggunakannya, termasuk dalam melakukan pembelian dan penjualan secara *online*.<sup>1</sup> *Online* adalah istilah ketika kita berhubungan dengan *web* atau bisa disebut internet, yang terhubung dengan email, media sosial, dan berbagai macam media lain yang dapat dimanfaatkan melalui internet.<sup>2</sup>

Teknologi informasi data telah membuka mata dunia ini dengan dunia baru, pusat komersial serta

jaringan bisnis tanpa batas di dunia ini. Namun, teknologi informasi telah berlaku dalam hal mengubah pola pikir dan pandangan masyarakat saat ini, seperti organisasi keuangan, bisnis, sosial dan budaya. Oleh karena itu, teknologi informasi telah membuat komitmen besar ke kalangan masyarakat, seperti perusahaan atau industri maupun pemerintahan. Adanya teknologi informasi seperti internet dianggap dapat membantu kecukupan dan kemahiran kegiatan organisasi yang mempunyai tugas penting sebagai sarana untuk data dan surat menyurat yang dibutuhkan oleh suatu bisnis dan berbagai jenis substansi bisnis dan perusahaan maupun lembaga yang lainnya.

Dengan demikian, meningkatnya teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat serta merubah pola pikirnya dalam melakukan transaksi jual beli. Kecenderungan masa lalu bagi banyaknya masyarakat yang melakukan transaksi suatu perdagangan dengan mengunjungi sektor bisnis tradisional lainnya, namun dengan berkembangnya teknologi yang semakin cepat, transaksi jual beli saat ini secara bertahap mulai berubah dengan menggunakan teknologi yang semakin berkembang menjadi suatu gaya terkini, khususnya dalam proses terjadinya perdagangan melalui media jual beli berbasis *online*.

Transaksi jual beli secara *online* adalah cara baru untuk masyarakat, organisasi, atau industri lokal, maupun pemerintahan dalam melakukan transaksi perdagangan menggunakan kemajuan teknologi. Transaksi tersebut berkembang sangat cepat dikalangan masyarakat

<sup>1</sup> Imam. Sjaputra, Problematika Hukum Internet Indonesia, Jakarta : Prenhallindo, 2002 H. 92

<sup>2</sup> Pengertian Apapun, "Pengertian Online dan Offline Secara Lebih Jelas" <<http://www.pengertianku.net/2015/02/pengertian-online-dan-offline-secara-jelas.html>> (26 Mei 2021)

sebagai dampak utama perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat dengan banyaknya pengguna media jual beli *online* di Indonesia.

Namun, jual beli *online* memiliki bahaya yang jauh lebih besar daripada jual beli di sektor bisnis tradisional sebelumnya. Berbelanja atau melakukan transaksi di pasar tradisional atau konvensional memang sangat menyenangkan, ketika konsumen merasa dirugikan terhadap barang yang dibelinya, konsumen dapat mengajukan komplain atau teguran kepada pihak pelaku usaha. Namun, ketika konsumen melakukan transaksi melalui *online* atau media elektronik lainnya, banyak dari konsumen yang merasa kesulitan dalam mengajukan komplain terhadap pelaku usaha dengan berbagai sebab dan alasan, misalnya pelaku usaha sangat jauh dari konsumen letak keberadaannya, atau tidak merespon protes dari konsumen ketika barang dagangannya sudah dikirim oleh penjual. atau bahkan penjual berbohong demi mendapatkan keuntungan yang banyak dengan mengatakan bahwa pembayaran barangnya belum diterima sehingga sangat merugikan konsumen.

Oleh karena itu, terdapat banyak resiko dan kerugian yang yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli *online*, antara lain: Waktu pengiriman yang lama, tidak bisa mencoba kualitas barang secara langsung, biaya pengiriman yang mahal sehingga perlu menambah jumlah barang yang kita beli untuk mendapatkan gratis pengiriman, serta banyaknya kecurangan yang dilakukan pelaku usaha *online* tersebut.<sup>3</sup>

Pada dasarnya konsumen yang mengalami kerugian adalah tidak memperoleh produk sesuai dengan keterangan yang terdapat pada promosi pelaku usaha sebelumnya, sehingga banyak dari konsumen yang dirugikan merasa ikhlas dan tidak berusaha untuk bergerak mempertahankan hak mereka yang telah dirugikan oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli *online* tersebut.

Dari uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan tentang transaksi jual beli *online* menurut UU PK?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online*?

## **METODE PENELITIAN**

Disiplin ilmu hukum yang mempunyai ciri dalam menggunakan metode penelitian, termasuk metode yuridis normatif dan deskriptif analitik yaitu penelitian yang menekankan terhadap studi literatur dengan menggunakan bahan-bahan primer perundang-undangan, buku, literatur, internet atau sumber-sumber hukum yang masih ada kaitannya dengan penelitian ini, kemudian disajikan dengan sistematis yang menjelaskan suatu keadaan hingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang relevan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum di wilayah masyarakat memiliki banyak dimensi, diantaranya adalah perlindungan hukum. Permasalahan yang tidak dapat didamaikan harus dibatasi oleh datangnya hukum di masyarakat. Hadirnya perlindungan hukum di wilayah masyarakat Indonesia dapat diketahui dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada Tahun 1945, dengan demikian suatu barang yang dibuat oleh pihak yang berwenang harus mempunyai pilihan untuk memberi perlindungan hukum kepada seluruh masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Satjipto. Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya atau dorongan untuk dapat melindungi orang-orang dalam menunjuk suatu kekuasaan untuk bertindak sesuai dengan kecenderungannya tersebut.

Maka dari itu, perlindungan hukum cenderung dapat diartikan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya atau dorongan untuk melindungi hak dan kepentingan orang-orang sebagai individu atas keadaannya yang memiliki pilihan untuk memanfaatkan kehidupannya, dengan memberi mereka kekuasaan untuk melangkah atas kepentingannya tersebut. Sebagaimana ditunjukkan dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) menerangkan bahwa perlindungan konsumen merupakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum".<sup>4</sup>

### **Perlindungan Konsumen**

Batasan mengenai hukum perlindungan konsumen Menurut AZ. Nasution, SH. Merupakan seluruh asas-asas dan kaidah hukum untuk melindungi atau memastikan konsumen dalam berbagai permasalahan dengan pemasok produk

<sup>3</sup> Sihemat.com, "Kelebihan dan Kekurangan Belanja Online", <<https://komunitas.sihemat.com/2017/08/24/kelebihan-dan-kekurangan-belanja-online/>> (21 Februari 2021 Pukul. 11.19 WIB).

<sup>4</sup> Inosentius. Samsul, Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta: Universitas. Indonesia, 2004, H. 131.

ataupun jasa.<sup>5</sup> Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen dapat digunakan ketika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang mempunyai hubungan hukum, karena masalah yang terjadi tidak konsisten dan seimbang tersebut.

Mengingat bahwa UU PK dalam pasal 1 angka (1), dinyatakan bahwa, "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen". Artinya: pemerintah memberi kepastian hukum untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen. Akan tetapi, Undang-Undang tersebut bukan berarti tidak mengatur terhadap kepentingan dan hak pelaku usaha yang memiliki peran penting di dunia perdagangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat<sup>6</sup>.

Seperti yang terkandung dalam pasal 3 UU PK, mempunyai tujuan yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemandirian dan kemampuan konsumen dalam menyelamatkan dirinya;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari kerugian dari akses negatif penggunaan barang dan jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan, memilih dan menuntut haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen dengan bertanggung jawab dan menumbuhkan sikap jujur dalam memulai usaha;
6. Meningkatkan kualitas barang untuk menjamin kelangsungan produksi suatu barang dan jasa, kenyamanan, kesehatan, dan keselamatan konsumen<sup>7</sup>.

## Teori Dasar Hukum Perjanjian

### 1. Pengertian Perjanjian

Dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) yaitu tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya antara satu orang atau lebih. Oleh karena itu, muncul hubungan hukum yang terjadi antara dua orang atau lebih yang disebut sebagai perikatan yang terdapat di dalam hak-hak dan komitmen dari pihak masing-masing.

### 2. Syarat Sahnya Perjanjian

Ada empat pengertian substansial yang seperti syarat obyektif dan syarat subyektif, yang diatur pada Pasal 1320 KUHPPerdata, Yakni syarat subyektif (berkenaan dengan produsen). Dalam hal kondisi yang menyertainya tidak terpenuhinya suatu syarat yang mengakibatkan suatu perjanjian dapat dibatalkan.<sup>8</sup>

- a. Sepakat (Pasal 1321-1328 KUHPPerdata)
- b. Cakap. (Pasal. 1329-1331 KUHPPerdata)
- c. Hal Tertentu (Pasal 1332-1334 KUHPPerdata)
- d. Sebab yang Halal (Pasal 1335-1337 KUHPPerdata).

## Pengertian E-Commerce dan Legalitas Transaksi E-Commerce

Elektronik commerce atau biasa disebut *e-commerce* adalah suatu gerakan bisnis yang meliputi konsumen, produsen, dan perdagangan yang menggunakan perantara jaringan komputer, khususnya bisnis *e-commerce* yang mencakup seluruh rangkaian kegiatan bisnis. Aang Arif W. dan Ono W. Purbo membuat suatu gambaran mengenai *e-commerce* yang mencakup secara luas tentang perkembangan teknologi elektronik, praktik atau proses untuk menyelesaikan transaksi tanpa alat bantu seperti kertas dalam melakukan suatu kesepakatan transaksi. Hal tersebut dibuat dengan cara yang berbeda-beda, misalnya, melalui email atau melalui World Wide Web.<sup>9</sup>

Sementara itu, menurut orang yang berpendidikan mendefinisikan antara pelaku usaha dan konsumen atau pihak lain yang berbeda dalam menjalin kontrak perdagangan menggunakan media *online* yang dalam tahapan prosesnya tidak perlu adanya pertemuan dalam melakukan transaksi secara lintas batas. Dengan sarana yang dilakukan pelaku usaha dalam menjual suatu produk melalui media elektronik dan media lainnya.

Jual beli suatu barang ataupun jasa dapat dilakukan menggunakan media *online*, sebab belum ada suatu larangan untuk persoalan ini di Negara Indonesia. Pada prinsip tingkatannya (kecuali untuk kasus tertentu, misalnya dalam pasal 5 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU

<sup>8</sup> Wordpress "Pengertian dan Syarat Perjanjian" <<https://0wi3.wordpress.com/2010/04/20/hukum-perjanjian.n/>> (25 April 2021 Pukul 12.12 WIB)

<sup>9</sup> Aang Arif Wahyudi dan Onno w.Purbo, *Mengenal e-Commerce*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001, H.1-2.

<sup>5</sup> Az Nasution, *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2006, H. 4.

<sup>6</sup> *Ibid.*, H. 4.

<sup>7</sup> Ahmadi. Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja. Grafindo, 2011, H. 22.

Perubahan ITE), pemanfaatan media elektronik atau media internet lainnya untuk pembelian barang dan transaksi suatu perdagangan diserahkan kepada bebasnya para pihak dalam memutuskannya (dengan kesepakatan bersama antara pelaku usaha dan konsumen). Pada pasal 19 UU ITE menyatakan “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan media elektronik yang telah disepakati.”

Kecuali surat-surat berharga yang menurut peraturan undang-undang harus dibuat dengan tertulis, dan juga surat-surat beserta arsipnya seperti akta notaris yang menurut undang-undang harus dibuat oleh pegawai pemerintah yang berwenang dalam membuat akta, apabila dilakukan dengan proses elektronik seperti yang terdapat dalam pasal 5 ayat 4 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik maka transaksi tersebut tidak akan sah. Misalnya, perjanjian jual beli tanah yang mana harus dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).<sup>10</sup>

Perjanjian transaksi adalah mengikat dan sah apabila terjadi melalui media internet terhadap pertemuan selama perjanjian elektronik (perjanjian yang dibuat menggunakan media elektronik) sudah memenuhi kesepakatan sahnya perjanjian. Seperti yang tertuang pada Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdara, yang menyatakan: “Segala perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku sebagai undang-undang bagi orang-orang yang membuatnya”.

### Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen

Sebagaimana disadari bahwa UU PK mengatur tujuannya tersebut antara lain yaitu untuk meningkatkan kehormatan hidup pihak konsumen, maka dari itu, hal-hal yang berbeda yang memberikan dampak buruk dari pemanfaatan produk dan jasa harus dijauhkan dari pelaku usaha. Dengan tujuan untuk menghindari dampak buruk dari pemanfaatan jasa dan produk tersebut, UU PK menetapkan larangan dan batasan bagi pelaku usaha yang terdiri dari 10 pasal, mulai dari Pasal 8 sampai Pasal 17.<sup>11</sup>

Dalam Pasal 8 UU PK yang mencakup terhadap kegiatan perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha, yakni:

1. Pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk memperdagangkan dan memproduksi barang yang:
  - a. Tidak mencukupi kualitas dan tidak

- sesuai dengan standar yang disyaratkan serta tidak memenuhi ketentuan yang terdapat dalam perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan netto, berat bersih, isi bersih, dan jumlah hitungan yang terdapat dalam label dari produk tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan timbangan, takaran, ukuran dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang benar;
- d. Tidak sesuai dengan keistimewaan, kondisi, kemanjuran atau jaminan seperti yang terdapat dalam kemasan label barang atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan komposisi, mutu, proses pengolahan, tingkatan, mode, gaya, atau penggunaan tertentu seperti yang terdapat di kemasan atau keterangan dari produk tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan perjanjian yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, promosi atau ilkan penjualan barang atau jasa tersebut;
- g. Tidak memberikan jangka waktu penggunaan atau tanggal kadaluarsa atau manfaat yang baik atas barang tersebut;
- h. Tidak memenuhi ketentuan produksi yang halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang terdapat dalam label;
- i. Tidak memberikan penjelasan atau memasang label dalam barang yang memuat nama barang, berat bersih atau netto, ukuran, komposisi, tanggal pembuatan, akibat samping, aturan pakai, nama dan alamat pelaku usaha serta informasi lain dalam penggunaan menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat; dan
- j. Tidak memberikan petunjuk penggunaan barang dan keterangan yang jelas dalam bahasa Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual produk yang cacat, rusak, atau bekas serta tercemar tanpa memberikan informasi yang jelas dan benar atas produk yang dimaksud.
3. Pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual sediaan pangan dan farmasi yang rusak, bekas, tercemar dan cacat, dengan tanpa memberi keterangan yang jelas dan benar.
4. Pelaku usaha yang membuat pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) tidak diperbolehkan untuk menjual barang dan atau jasa tersebut serta wajib untuk menariknya dari peredaran.

Substansi dari Pasal 8 tertuju terhadap dua hal, yaitu tidak diperbolehkannya memproduksi barang atau jasa dan juga larangan untuk

<sup>10</sup> Academia “Legalitas Transaksi E-Commerce” <<http://www.academia.edu/8096465/>> (27 April 2021 Pukul 08.21 WIB)

<sup>11</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007, H. 65.

memperdagangkan barang atau jasa yang dimaksud.

### **Contoh dan Kronologi Kasus**

Seperti yang dialami ibu satu anak di Kota Alang-Alang Lebar, Kawasan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, telah menjadi korban dan penipuan saat membeli HP melalui media *online* Facebook, yang berawal dari inbox dengan orang yang tidak dikenal yang kemudian mengaku sebagai teman lamanya, dengan menawarkan produk HP murah yang lagi promosi. Karena harganya yang murah ibu satu orang anak tersebut membeli satu produk HP dengan Merk OPPO dengan harga murah Rp1.200.000,00. Akan tetapi, setelah uangnya ditransfer ternyata harus memenuhi berbagai macam persyaratan yang harus dipenuhi hingga akhirnya ibu satu anak ini juga mentransfer uangnya hingga Rp8.200.000,00. Keanehan juga terjadi setelah uang Rp8.200.000,00 itu ditransfer, masih banyak alasan yang harus dipenuhi lagi, setelah mengetahui kebenaran akun Facebook tersebut, ketika dikonfirmasi akun temannya telah dibajak atau disalahgunakan oleh orang yang tidak dikenal. Kecewa dengan apa yang terjadi, ibu satu anak ini mengungkapkan kejadian tersebut kepada Polrestabes Palembang dengan keyakinan bahwa laporan tersebut akan ditindaklanjuti oleh polisi agar pelakunya dapat segera ditangkap. Sementara KA SPK Polrestabes Palembang AKP Herry menegaskan ada laporan korban dengan kasus penggelapan, penipuan dan pencurian, laporan ini sudah diterima dan ditindaklanjuti oleh Satuan Polrestabes Palembang.<sup>12</sup>

### **Tinjauan. Kasus dengan Hukum. Perlindungan Konsumen**

khususnya faktor keamanan dan perlindungan dalam *e-commerce* yang mempunyai dampak buruk terhadap konsumen. Meskipun jaminan keamanan dan perlindungan sangatlah perlu dalam transaksi *e-commerce*, maka sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen sebagai pengguna. Mengabaikan hal ini akan membawa dampak buruk kepada ketepatan dan gagasan yang terdapat didalam transaksi *e-commerce* menuju kerentanan untuk menggagalkan upaya untuk mengembangkan dan membina pranata *e-commerce*.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Tribunnews.com "RP Jadi Korban Penipuan Jual Beli HP di FB" <<https://palembang.tribunnews.com/2020/09/25/jadi-korban-penggelapan-jual-beli-hp-di-fb-ternyata-pelaku-membajak-akun-fb-teman-korban>> (26 Mei 2021 Pukul 12.52 WIB).

<sup>13</sup> Ebookcollage. "Tinjauan kasus e-commerce dengan hukum perlindungan konsumen"

Dari berbagai kasus tersebut diatas memiliki keterkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dari sisi pendekatan mengenai UU PK serta Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). PP PSTE sendiri merupakan turunan dari UU ITE dan UU Perubahan ITE.

Melalui pendekatan UU PK, berbagai kasus yang terjadi dapat disimpulkan sebagai suatu pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Pada Pasal 4 UU PK menyatakan bahwa hak konsumen yaitu:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak untuk memilih atau mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan kondisi dan nilai tukar serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk dilayani atau diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan ganti rugi, kompensasi, atau penggantian terhadap barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disisi Disisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha (penjual *online*), seperti yang terdapat dalam Pasal 7 UU PK yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu terhadap barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;

---

<<http://ebookcolage.blogspot.co.id/2013/06/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html>> (27 Mei 2021 Pukul 14.33 WIB)

- e. Memberi kesepakatan kepada konsumen untuk menguji, atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang dibuat dan yang diperdagangkan;
- f. Memberikan ganti rugi, kompensasi, atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan manfaat barang atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>14</sup>

Mengenai kasus diatas, dalam Pasal 8 UU PK lebih tegas lagi yang melarang pelaku usaha dalam memperdagangkan barang yang tidak memenuhi jaminan yang terdapat dalam keterangan suatu produk, label, atau promosi terhadap penawaran produk tersebut. Dengan sangat jelas pelaku usaha telah melanggar atau mengabaikan hak konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 UU PK yang merupakan pilihan untuk memilih barang dagangan atau potensi keuntungan dan untuk mendapatkan produk tersebut sesuai dengan kondisi yang memastikan jaminan yang dijanjikan sebelumnya. Berdasarkan pasal tersebut, kesalahan penetapan barang dagangan yang diperoleh dari barang yang tidak sesuai dengan promosi atau foto produk merupakan suatu bentuk pelanggaran atau pelanggaran terhadap pelaku usaha dalam menjual produk, seperti pelanggaran terhadap hak dan kewajiban konsumen yang dilakukan pelaku usaha sebagaimana mestinya.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, maka pelaku usaha dapat dijatuhi hukuman berdasarkan Pasal 62 UU PK, yang berbunyi: "*Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (terbilang dua milyar rupiah)*".

### **Langkah-Langkah Hukum Terkait Konsumen yang Dirugikan**

Pelaku usaha dalam menyelesaikan aktivitas usahanya tidak hanya terbebani dengan hak dan kewajiban saja, akan tetapi UU PK juga dengan jelas menyatakan ada beberapa kegiatan yang dilarang atau dibatasi bagi para pelaku usaha

dalam memperdagangkan atau mengedarkan produk atau jasa.<sup>15</sup>

Dalam mempromosikan produk atau jasa pelaku usaha dilarang menggunakan cara paksaan atau cara lain yang dapat membuat keresahan mental atau fisik yang dapat mempengaruhi konsumen, hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 15 UU PK. Mengingat kondisi seperti yang digambarkan di atas, penting untuk memungkinkan atau memperdaya konsumen serta melindungi kepentingan konsumen dengan cara yang terkoordinasi dan lengkap serta bisa dilaksanakan dengan baik dikalangan masyarakat.

Oleh karena itu, pelaku usaha tidak diperbolehkan dalam menyalahgunakan atau melanggar terhadap hak-hak konsumen. Hak konsumen secara tegas dinyatakan pada Pasal 4 UU PK, antara lain:<sup>16</sup> hak untuk kenyamanan, keamanan, kesejahteraan dan keselamatan dalam mengkonsumsi dan memakai suatu produk sesuai dengan kondisi, nilai tukar, ketentuan, serta jaminan yang telah dijanjikan, hak atas keterangan yang jelas, benar, dan tepat. Jujur mengenai persyaratan atau jaminan yang terhadap dalam barang atau jasa, hak untuk di dengar pendapat, pemikiran serta keluhannya tentang barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakannya, hak untuk mendapat perlindungan, langkah-langkah serta jaminan dalam menyelesaikan sengketa mengenai perlindungan konsumen secara tepat, hak untuk mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen, hak untuk mendapatkan pelayanan dengan baik, benar dan adil serta tidak memihak, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang didapat tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, serta hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Seperti yang terdapat dalam UU PK, kebanyakan pelaku usaha yang mengabaikan terhadap hak konsumen dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang terdapat dalam UU PK.

Dengan adanya jaminan kepastian hukum dalam melindungi hak dan kewajiban dari konsumen yang dilanggar atau diabaikan oleh pelaku usaha, pemerintah mendirikan suatu lembaga hukum untuk membantu penyelesaian permasalahan mengenai hak dan kewajiban konsumen sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Salah satunya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam UU PK memberi dua ruang dalam menyelesaikan berbagai perselisihan konsumen,

<sup>14</sup> Hukum Online "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce" <<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280blee/perlindungan-konsumen-dalam-e-commerce>> (27 April 2021 Pukul 15.24).

<sup>15</sup> Eli. Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, H. 62.

<sup>16</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo, 2000, H.4.

yakni penyelesaian perselisihan konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian perselisihan konsumen melalui luar pengadilan. Hal ini juga terkandung dalam Pasal 45 ayat (1) yang berbunyi "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menuntut pelaku usaha melalui lembaga yang dipercayakan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui sejumlah peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum." Begitu juga dalam Pasal 47 UU PK memberikan pernyataan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diadakan untuk menyepakati mengenai struktur besarnya bentuk ganti rugi yang berkenaan dengan ketentuan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi lagi atau tidak akan mengulangi kembali kerugian yang didapat oleh konsumen".<sup>17</sup>

Upaya hukum di luar pengadilan (non-litigasi) atau melalui pengadilan (litigasi) dapat dilakukan oleh para konsumen apabila hak-hak dan kewajiban mereka telah disalahgunakan. Meski demikian, tidak sedikit konsumen yang tidak berusaha melaporkan aksi kecurangan dan penipuan yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen ke lembaga Perlindungan Konsumen. Penyebabnya adalah penyelesaian kasus tersebut dianggap tidak sesuai dan sebanding dengan harga barang dagangan yang dibelinya, dan juga pelaku usaha yang sangat jauh sehingga sangat memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, konsumen tidak memahami undang-undang yang relevan dan tidak memahami apa yang seharusnya dilakukan apabila tidak mendapatkan hak dan kewajiban sebagai konsumen yang diperlakukan secara curang oleh pelaku usaha.

## PENUTUP

Melalui UU PK, beberapa kasus yang telah terjadi diatas dapat disimpulkan sebagai suatu perbuatan yang melanggar hukum terhadap hak-hak konsumen. Seperti yang dinyatakan dalam Pasal 4 UU PK mengenai hak-hak konsumen dan juga dalam Pasal 7 UU PK yang mengatur mengenai kewajiban dan hak bagi pelaku usaha (penjual *online*).

Dalam Pasal 8 UU PK lebih tegas lagi melarang pelaku usaha dalam memperdagangkan suatu produk yang tidak memenuhi jaminan yang terdapat dalam keterangan suatu produk, label, atau promosi terhadap penawaran produk tersebut. Dengan sangat jelas pelaku usaha telah melanggar atau mengabaikan hak konsumen

sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 4 UU PK yang merupakan pilihan untuk memilih barang dagangan demi mendapatkan produk yang sesuai dengan jaminan yang dijanjikan sebelumnya. Berdasarkan pasal tersebut, kesalahan penetapan barang dagangan yang diperoleh dari barang yang tidak sesuai dengan promosi atau foto produk merupakan suatu bentuk larangan atau pelanggaran terhadap pelaku usaha dalam menjual barang atau jasa.

Dalam UU PK memberi dua ruang dalam menyelesaikan berbagai perselisihan konsumen, yakni penyelesaian perselisihan konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian perselisihan konsumen melalui luar pengadilan. Hal ini juga terkandung dalam Pasal 45 ayat (1) yang berbunyi "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menuntut pelaku usaha melalui lembaga yang dipercayakan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui sejumlah peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum." Begitu juga dalam Pasal 47 UU PK memberikan pernyataan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diadakan untuk menyepakati mengenai struktur besarnya bentuk ganti rugi yang berkenaan dengan ketentuan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi lagi atau tidak akan mengulangi kembali kerugian yang didapat oleh konsumen".

Upaya hukum di luar pengadilan (non-litigasi) atau melalui pengadilan (litigasi) dapat dilakukan oleh para konsumen apabila hak-hak dan kewajiban mereka telah disalahgunakan. Maka dari itu, konsumen harus berusaha melaporkan aksi kecurangan dan penipuan yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen ke lembaga Perlindungan Konsumen untuk memastikan adanya jaminan kepastian hukum dalam melindungi hak dan kewajiban konsumen yang dilanggar atau diabaikan oleh pelaku usaha, pemerintah mendirikan suatu lembaga untuk menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan hak-hak dan kewajiban konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu diantaranya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Suatu kebanggaan atas terselesainya penulisan ini, kami ucapkan banyak terima kasih kepada para dosen fakultas hukum Universitas Maarif Hasyim Latif dan kepada para mahasiswa fakultas hukum yang memberikan kontribusi masukan pemikiran dan memfasilitasi hingga karya ini dapat di terbitkan.

---

<sup>17</sup> Rifan Adi Nugraha, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online", Jurnal Serambi Hukum Vol.08, 2014, H. 98. <<https://doplayer.info/5580637-Perlindungan-hukum-terhadap-konsumendalam-transaksi-online-oleh-rifan-adi-nugraha-jamaluddin-mukhtar-hardikafajar-ardiantohtml>> (05 Juni 2021 Pukul 10.49 WIB)

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Imam Sja Putra, Problematika Hukum Internet Indonesia, Jakarta : Prenhallindo, 2002.
- Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- Az Nasution, Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Diadit Media, 2006.
- Ahmadi Miru, Hukum perlindungan konsumen, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011.
- Onno w.Purbo dan Aang Arif Wahyudi, Mengenal e-Commerce, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.
- Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo, 2000.

### JURNAL :

- Rifan Adi Nugraha, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online", Jurnal Serambi Hukum Vol.08, 2014, H. 98. <<https://docplayer.info/55806637-Perlindungan-hukum-terhadap-konsumendalam-transaksi-online-oleh-rifan-adi-nugraha-jamaluddin-mukhtar-hardikafajar-ardianto.html>> (05 Juni 2021 Pukul 10.49 WIB)

### INTERNET :

- Pengertian Apapun, "Pengertian Online dan Offline Secara Lebih Jelas" <<http://www.pengertianku.net/2015/01/pengertian-online-dan-offline-secara-lebih-jelas.html>> (26 Mei 2021).
- Sihemat.com, "Kelebihan dan Kekurangan Belanja Online", <<https://komunitas.sihemat.com/2017/08/24/kelebihan-dan-kekurangan-belanja-online/>> (21 Februari 2021).
- Wordpress "Pengertian dan Syarat Perjanjian" <<https://0wi.wordpress.com/2010/04/20/hukum-perjanjian/>> (25 April 2021)
- Academia "Legalitas Transaksi E-Commerce" <<http://www.academia.edu/8096465/>> (27 April 2021)
- Tribunnews.com "RP Jadi Korban Penipuan Jual Beli HP di FB" <<https://palembang.tribunnews.com/2020/09/25/rp-jadi-korban-penipuan-jual-beli-hp-di-fb-ternyata-pelaku-membajak-akun-fb-teman-korban>> (26 Mei 2021).
- Ebookcollage "Tinjauan kasus e-commerce dengan hukum perlindungan konsumen" <<http://ebookcollage.blogspot.co.id/2013/0>

[6/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html](http://6/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html)> (27 Mei 202).

- Hukum Online "Perlindungan. Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce" <<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5bf69280blee/perlindungan-konsumen-dalam-e-commerce>> (27 April 2021).

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik