

## **PENGATURAN JUAL BELI SECARA ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

**Himawan Bayu Aji**

Program Doktor Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
Jalan Imam Bardjo, S.H., No. 1, Semarang  
himawanbanyuaji@students.undip.ac.id

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the online trading arrangements based on Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection and Law Number 19 of 2016 concerning amendments to Law Number 11 of 2008 concerning electronic information and transactions. The method used is normative juridical. The results show that legal protection for online shopping consumers can be provided in terms of legal certainty as stipulated in the laws and regulations governing online shopping, namely Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Transaction Information in conjunction with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The existence of an electronic contract as regulated in Article 18 (1) of the ITE Law is recognized and has the same position as a conventional sale and purchase contract. Through electronic contracts, consumers can sue business actors if a dispute arises due to the electronic transaction.*

**Keywords:** *Legal Protection; Consumers; Buying and Selling; Electronics; Online Transactions.*

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tentang pengaturan jual beli secara online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Metode yang digunakan adalah yuridis normative. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen belanja online dapat diberikan dari segi kepastian hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur belanja secara online yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik juncto Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberadaan kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 18 (1) UU ITE diakui dan memiliki kedudukan sama dengan kontrak jual beli secara konvensional. Melalui kontrak elektronik, konsumen dapat menuntut pelaku usaha jika muncul persengketaan akibat transaksi elektronik tersebut.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum; Konsumen; Jual Beli; Elektronik; Transaksi Online.*

### **A. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara

langsung atau dengan tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui internet atau transaksi online.<sup>1</sup> Transaksi online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.<sup>2</sup>

Transaksi online berkembang dimasyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual.<sup>3</sup> Di era digital saat ini khususnya Indonesia, Jual-Beli Online sudah sangat masif perkembangannya. Berbelanja online sangat memudahkan orang-orang untuk berbelanja dengan hanya memesan ke *olshop (online shop)* melalui gadget-nya dan tanpa harus lagi berbelanja ke swalayan-swalayan ataupun supermarket.<sup>4</sup>

Data Kemeninfo menunjukkan pertumbuhan nilai perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia mencapai 78 persen, tertinggi di dunia. Indonesia merupakan negara 10 terbesar pertumbuhan 'e-commerce' dengan pertumbuhan 78 persen dan berada di peringkat ke-1. Sementara Meksiko berada di peringkat kedua, dengan nilai pertumbuhan 59 persen.<sup>5</sup>

Transaksi online semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli online seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli online tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi online memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi.<sup>6</sup>

Pelaksanaan transaksi elektronik (*e-commerce*) tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga memudahkan produsen ketika memasarkan barang dan/atau jasa karena

---

<sup>1</sup> Ester Dwi Magfirah, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*. (Jakarta: grafikatama jaya, 2009), hlm. 17.  
<sup>2</sup> Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, and Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online," *Jurnal Serambi Hukum* 01, no. 02 (2015): 29.  
<sup>3</sup> Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, and Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online," *Jurnal Serambi Hukum* 01, no. 02 (2015): 29-.  
<sup>4</sup> Putu Surya Mahardika and Dewa Gde Rudy, "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana* 1, no. 1 (2014): 3.  
<sup>5</sup> Kemkominfo, *Pertumbuhan E-Commerce Indonesia Capai 78 Persen, Diakses Dari -Capai-78-Persen/0/Sorotan\_media* (Jakarta: kominfo, 2014), <https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesia>.  
<sup>6</sup> Ester Dwi Magfirah, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce* (Jakarta: grafikatama jaya, 2009).

berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu. Perubahan model transaksi perdagangan seperti yang terjadi pada transaksi elektronik merupakan hal layak mendapat perhatian. Terjadinya perbuatan hukum baru akibat globalisasi perdagangan dan kemajuan teknologi informasi tetap memiliki dasar hukum yang kuat sehingga tercipta kepastian hukum.<sup>7</sup> Oleh karenanya transaksi online diatur dalam UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Lebih lanjut dapat dikaji pengaturannya dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>8</sup>

Pelaksanaan jual beli secara online dalam praktiknya menimbulkan beberapa permasalahan hukum, permasalahan utama di bidang *e-commerce* adalah dalam memberikan perlindungan keamanan data pribadi terhadap para pihak yang melakukan transaksi internet khususnya pembeli sebagai konsumen. Permasalahan lain seperti pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari barang dan/atau jasa yang dibelinya, tetapi tidak melakukan pembayaran.<sup>9</sup>

Imam Sjahputra menegaskan secara garis besar terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada proses transaksi online, yaitu:<sup>10</sup> 1) Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan; 2) Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi; 3) Tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha; 4) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risikorisiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan credit card maupun electronic cash;<sup>11</sup> 5) Pembebanan risiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli di internet, pembayaran telah lunas dilakukan di muka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian, karena

---

<sup>7</sup> Ita Susanti, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Sigma-Mu* 09, no. 01 (2017): 20.

<sup>8</sup> David Y. Wonok, "Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana," *Tesis Magister Hukum Universitas Sam Ratulangi* 1, no. 2 (2013): 60.

<sup>9</sup> Ita Susanti, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik."

<sup>10</sup> Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik* (Bandung: PT. Alumni, 2010), hlm. 22.

<sup>11</sup> Ferrinadewi Erna, *Merek & Psikologi Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 32.

jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang;<sup>12</sup> dan, 6) Transaksi yang bersifat lintas batas negara borderless, menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi hukum negara mana yang sepatutnya diberlakukan.<sup>13</sup>

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji transaksi secara elektronik atau e-commerce berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Transaksi elektronik yang dipraktekkan dalam transaksi online melahirkan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. Dapat dijelaskan dengan kenyataan bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasanya secara online kerap mencantumkan kontrak baku, sehingga memunculkan daya tawar yang asimetris (*unequal bargaining power*). Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>14</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai berikut:

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu: (1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai

---

<sup>12</sup> Setiadi, *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran* (Jakarta: Stevenson, 2013), hlm 22.

<sup>13</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusamedia, 2010), hlm. 25.

<sup>14</sup> Adami Chazawi and Ardi Ferdian, *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik* (Malang: Media Nusa Creative, 2015), hlm. 17.

dengan apa yang telah disepakati; (2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>15</sup>

Di dalam transaksi jual-beli barang dan jasa setidaknya terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu: pertama, pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa, kedua, pihak pemakai/pengguna barang atau jasa itu. Kedua pihak tersebut dalam literatur ekonomi, kelompok pertama disebut sebagai pengusaha atau pelaku usaha, sedangkan kelompok kedua disebut sebagai konsumen dan disadari atau tidak, setiap manusia adalah konsumen.<sup>16</sup>

Menurut 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.” Konsumen dalam pembahasan ini yaitu konsumen yang membeli suatu produk melalui online dimana produk tersebut dimanfaatkan secara langsung dan tidak untuk dijual kembali atau konsumen akhir.

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah:

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku Usaha dalam Jual Beli Online meliputi Pelaku usaha yang menjalankan Toko Online yangmana memberikan jasa transaksi melalui media online dengan website dan Pelaku Usaha produsen barang yang memproduksi suatu barang dimana memasarkan barangnya melalui jasa Toko Online, dan Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen terdapat 2 Pasal tentang hak konsumen yang sering dilanggar pelaku usaha dalam jual beli secara online yakni adalah:

---

<sup>15</sup> Ahmadi Miru and Sutarman Yoto, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007), hlm. 23.

<sup>16</sup> Kiki Rizki, “Perlindung Hukum Terhadap Nasabah Lembaga Keuangan Konvensional Dan Syariah,” *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, no. 2 (2019): 589–608, <https://doi.org/10.29313/aktualita.v1i2.4033>.

Pasal 4 huruf a.

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

Pasal 4 huruf c. berbunyi: “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Lebih tegas lagi dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen setidaknya terdapat 2 Pasal tentang Kewajiban Pelaku usaha yakni Toko Online ini, yakni: Pasal 7 huruf b. berbunyi: “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Lebih lanjut Pasal 7 huruf f. berbunyi: “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Terjadi Masalah bilamana Konsumen mengalami kerugian dalam hal menggunakan jasa Toko Online, bilamana dapat dilihat dari rumusan Pasal 1 Angka 2 dan Pasal 1 Angka 3 UU Perlindungan Konsumen yaitu Pelaku Usaha yakni Pemilik Toko Online yang menawarkan jasa kepada konsumen bilamana melanggar Hak Konsumen dan Kewajibannya maka Pelaku Usaha yakni Pemilik Toko Online dapat dimintai Pertanggung Jawabannya dan wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jasa dan/atau barang.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi sebagaimana berikut: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. 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 perundangundangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Hal ini juga dapat dikategorikan dalam tindakan yang dapat merugikan konsumen dalam pengertian bahwa transaksi yang telah disepakati tidak semestinya pengiriman barang menjadi tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen baik secara mutu, kualitas dan jenis barang tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi pedoman dalam hal ini. Apabila pelaku usaha tersebut terbukti benar merugikan konsumen, maka tindakan administratif yang diambil oleh pemerintah dapat dijadikan alat bukti bagi konsumen yang dirugikan. Sehingga alat bukti tersebut dapat digunakan oleh konsumen dan berarti memberi kemudahan bagi konsumen dalam mengajukan gugatan perkaranya. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) apabila pelaku usaha melanggar Pasal 19 ayat (2), ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan dan pasal 20 yang berbunyi: “Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.”

Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Pasal 50 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas: a. ketua merangkap anggota; b. wakil ketua merangkap anggota; c. anggota.”

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen, 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 5 Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Sidabalok (2014:127) sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal: (1). pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang; (2). pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian. Penyelesaian sengketa konsumen terdapat pada UU PK diatur dalam Pasal 19, Pasal 23, Bab X tentang Penyelesaian Sengketa mulai Pasal 45 sampai Pasal 48 dan dihubungkan dengan Bab XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 49 sampai 58.

Dengan demikian, terbuka tiga forum dan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sebagaimana berikut: 1). Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, dan penilaian ahli, 2) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, 3) Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

## **2. Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Transaksi elektronik ini telah diatur dengan baik oleh UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Agar konsumen yang melakukan transaksi menjadi lebih nyaman dan aman. Tentu saja dengan model bisnis ini di katakan lebih praktis dan lebih mudah. Praktisnya kondisi tersebut menyebabkan jarak bukan lagi menjadi hambatan dalam bertransaksi barang dan juga bisa di bilang praktis di dalam dunia bisnis. Sehingga para pelaku usaha dapat melakukan transaksi tanpa harus bertemu secara langsung.<sup>17</sup>

Model transaksi elektronik atau *e-commerce* pada dasarnya sama dengan model transaksi secara konvensional. Namun bedanya dalam transaksi elektronik perjanjian dilakukan secara elektronik atau kontrak elektronik. Model Transaksi elektronik yang menggunakan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik juga membuat beberapa unsur yang harus di penuhi di dalamnya. Unsur dalam perjanjian elektronik diatur dengan baik dalam beberapa pasal untuk mendukung kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Yang unsur-unsur bertujuan jelas untuk

---

<sup>17</sup> Reka Dewantara, "Implikasi Yuridis Pengaturan Mengenai Branchless Banking Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan," *Jurnal Risalah Hukum* 10, no. Volume 10, Nomor 1, Juni 2014 (2014): 1-11, <https://e-journal.fh.unmul.ac.id/index.php/risalah/article/view/95/46>.



memberikan kepastian hukum sebagai salah satu perlindungan hukum dalam transaksi elektronik.<sup>18</sup>

Pada transaksi jual beli melalui internet, para pihak terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 angka 17 UU ITE disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Perjanjian e-commerce dikenal dua pelaku yaitu merchant/penjual yang melakukan penjualan dan buyer/costumer/konsumen yang berperan sebagai pembeli.

Kontrak elektronik menurut Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) dianggap sah apabila: a) Terdapat kesepakatan para pihak; b) Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) Terdapat hal tertentu; dan, d) Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan informasi mengenai syarat-syarat kontrak, produsen dan produk secara lengkap dan benar, dalam Pasal 17 UU ITE ayat 1 dan 2. Kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Oleh karena itu, kontrak elektronik harus juga mengikat para pihak sebagaimana Pasal 18 Ayat (1) UU ITE menyebutkan bahwa “transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”. Seperti halnya kontrak konvensional, para pihak memiliki kebebasan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik yang sifatnya internasional (dalam Pasal 18, Ayat (2) UU ITE).

Berkaitan dengan hal ini, Pasal 18 ayat (3) UU ITE, menyatakan apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum dalam kontrak elektronik internasional, prinsip yang dapat digunakan adalah prinsip yang terkandung pada Pasal 18 ayat (4) UU ITE. Pasal ini menyebutkan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional.

---

<sup>18</sup> Ita Susanti, “Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.”

Sebelum melakukan transaksi elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi. Pasal 20 Ayat (1) UU ITE. Pasal 20 Ayat (2) Dalam melakukan transaksi elektronik, pihak yang terkait seringkali mempercayakan pihak ketiga sebagai agen elektronik. Pertanggungjawaban atas akibat dalam pelaksanaan transaksi elektronik harus dilihat dari kewenangan yang diberikan kepada agen oleh para pihak untuk melakukan transaksi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 21, Ayat (1) Pasal 21, Ayat (2) angka 1 Pasal 21, Ayat (2) angka 2 UUIITE. Jika transaksi dilakukan melalui agen elektronik, maka tanggung jawab penyelenggara agen elektronik mengenai hal ini sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 21, Ayat (2) angka 3, Pasal 21 Ayat (3), Pasal 21 Ayat (4) UU ITE.

Magfirah menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap para pihak dalam transaksi bisnis elektronik yaitu sebagai berikut:<sup>19</sup>

- 1) Perlindungan hukum untuk merchant terutama ditekankan dalam hal pembayaran, merchant mengharuskan untuk melakukan pelunasan pembayaran dan kemudian melakukan konfirmasi pembayaran, baru setelah itu akan dilakukan pengiriman barang yang di pesan.
- 2) Perlindungan hukum untuk konsumen terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan.
- 3) Privacy data pribadi pengguna media elektronik harus dilindungi secara hukum. Pemberian informasi harus disertai oleh persetujuan dari pemilik data pribadi. Perlindungan hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi E-Commerce, yang termuat dalam Pasal 25 UU ITE “Informasi elektronik dan atau dokumen elektronik yang disusun menjadi karya intelektual, situs internet, dan karya intelektual yang ada di dalamnya dilindungi sebagai hak kekayaan intelektual berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku”.

Kontrak elektronik dalam transaksi elektronik harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Kontrak elektronik harus juga mengikat para pihak sebagaimana Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyebutkan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Para pihak pada jual beli online memiliki kebebasan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik yang sifatnya internasional, seperti dijelaskan pada Pasal 18 UU ITE bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya. Selain itu, para pihak juga

---

<sup>19</sup> Magfirah, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, hlm. 29.

memiliki kewenangan untuk menentukan forum penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan atau melalui metode penyelesaian sengketa alternatif.<sup>20</sup>

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.<sup>21</sup>

Transaksi secara online pada dasarnya merupakan transaksi atau kontrak jual beli pada umumnya, hanya saja dilakukan secara online, oleh karena dalam hal kontrak tetap megacu pada KUHPperdata. Sebagai suatu perdagangan biasa, jual beli online tunduk dan patuh pada ketentuan Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPperdata. Menurut Pasal 1457 KUHPperdata, “Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Pada Pasal 1458 KUHPperdata tertulis “Jual beli itu dianggap terjadi antara ke dua belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.<sup>22</sup>

Ketika terjadi sengketa atau pelanggaran dalam hal jual beli atau transaksi secara online, maka harus ada pembuktian. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1865 KUHPperdata, peristiwa yang menjadi dasar hak itu harus dibuktikan oleh penggugat. Artinya, jika gugatan atas ganti kerugian didasarkan peristiwa wanprestasi, penggugat perlu membuktikan:<sup>23</sup> adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian); adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha; dan timbulnya kerugian bagi konsumen. Dalam hal pembuktian, pada belanja online seperti yang diatur dalam Pasal 40 UU ITE, alat pembuktian dalam kegiatan transaksi elektronik meliputi alat bukti: sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Hukum Acara Pidana; dan lain berupa dokumen elektronik dan informasi elektronik.<sup>24</sup>

---

<sup>20</sup> Rizki, “Perlindung Hukum Terhadap Nasabah Lembaga Keuangan Konvensional Dan Syariah.”

<sup>21</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm 12.

<sup>22</sup> AbdulKadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata. Cet. VII*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 21.

<sup>23</sup> zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 27.

<sup>24</sup> Firman Tumantara, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*. (Malang: Setara Press, 2016), hlm. 32.

### **C. Simpulan**

Perlindungan hukum bagi konsumen belanja online dapat diberikan dari segi kepastian hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur belanja secara online yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik juncto Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberadaan kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 18 (1) UU ITE diakui dan memiliki kedudukan sama dengan kontrak jual beli secara konvensional. Melalui kontrak elektronik, konsumen dapat menuntut pelaku usaha jika muncul persengketaan akibat transaksi elektronik tersebut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barkatullah, Abdul Halim. Hak-Hak Konsumen. Bandung: Nusamedia, 2010.
- Chazawi, Adami, and Ardi Ferdian. Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik. Malang: Media Nusa Creative, 2015.
- David Y. Wonok. "Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana." Tesis Magister Hukum Universitas Sam Ratulangi 1, no. 2 (2013): 60.
- Dewantara, Reka. "Implikasi Yuridis Pengaturan Mengenai Branchless Banking Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan." Jurnal Risalah Hukum 10, no. Volume 10, Nomor 1, Juni 2014 (2014): 1–11. <https://e-journal.fh.unmul.ac.id/index.php/risalah/article/view/95/46>.
- Erna, Ferrinadewi. Merek & Psikologi Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Ita Susanti. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." Jurnal Sigma-Mu 09, no. 01 (2017): 20.
- Kemkominfo. Pertumbuhan E-Commerce Indonesia Capai 78 Persen, Diakses Dari -Capai-78-Persen/0/Sorotan\_media. Jakarta: kominfo, 2014. <https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesia>.
- Magfirah, Ester Dwi. Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce. Jakarta: grafikatama jaya, 2009.
- . Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce. Jakarta: grafikatama jaya, 2009.
- Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen." Jurnal Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana 1, no. 1 (2014): 3.

- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yoto. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007.
- Muhammad, AbdulKadir. *Hukum Acara Perdata*. Cet. VII. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Nugraha, Rifan Adi, Jamaluddin Mukhtar, and Hardika Fajar Ardianto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Jurnal Serambi Hukum* 01, no. 02 (2015): 29.
- Rizki, Kiki. "Perlindung Hukum Terhadap Nasabah Lembaga Keuangan Konvensional Dan Syariah." *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, no. 2 (2019): 589–608. <https://doi.org/10.29313/aktualita.v1i2.4033>.
- Setiadi. *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Stevenson, 2013.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sjahputra, Imam. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: PT. Alumni, 2010.
- Tumantara, Firman. *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*. Malang: Setara Press, 2016.
- zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.