

## Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *E-Commerce*

**Ella Alvina Santoso, Paramita Prananingtyas**  
Program Studi Magister Kenotariatan  
Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro Semarang  
alvinaellaa14@gmail.com

### *Abstract*

*Electronic convenience, if not used wisely can be misused by irresponsible parties to commit fraud as in case behind this article a consumer feels disadvantaged after making transaction on an e-commerce site because the goods sent are damaged. So government need a good legal rule to prevent default by the parties. This study examines the regulation of business actors' responsibilities to consumers in transactions through e-commerce in accordance with applicable laws in Indonesia This article uses a normative juridical approach. The results of the study show while in the provisions of Article 12 paragraph (3) of Law no. 19 of 2016 Amendments to Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, known that business actors are responsible for giving compensation to consumer.*

**Keywords:** *e-commerce; contract law; business law.*

### **Abstrak**

Kemudahan elektronik apabila tidak dipergunakan dengan bijak, dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan penipuan seperti dalam kasus yang melatarbelakangi artikel ini seorang konsumen merasa dirugikan setelah melakukan transaksi pada suatu situs *e-commerce* dikarenakan barang yang dikirim dalam kondisi rusak, maka, dibutuhkan suatu aturan hukum yang baik untuk mencegah terjadinya wanprestasi oleh para pihak. Penelitian ini mengkaji Pengaturan Tanggung Jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* sesuai ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Artikel ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam ketentuan Pasal 12 ayat (3) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan pelaku usaha bertanggung jawab untuk melakukan ganti kerugian kepada konsumen.

**Kata kunci:** *e-commerce; hukum perikatan; hukum bisnis.*

### **A. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi telah merubah sejumlah cara manusia untuk melakukan transaksi serta memberikan sejumlah peluang baru untuk menjalankan transaksi bisnis. Adanya teknologi informasi yang berkembang pesat dapat membuat dunia tanpa batasan jarak dan waktu, karena informasi mampu kita akses kapan saja serta dimana saja. Teknologi yang berkembang pesat menjadikan internet selaku wadah yang efektif bagi pelaku usaha menawarkan, mempromosikan serta menjual barang ataupun jasa ke semua orang di seluruh dunia. Teknologi informasi memberi peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya, tetapi jika

tidak dipergunakan dengan bijak dapat berpotensi menimbulkan perbuatan yang bersifat melawan hukum.

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UUIITE) dinyatakan bahwa: “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan juga memberi definisi *E-Commerce*, Perdagangan melalui sistem elektronik (*E-commerce*) adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian pendapat dan prosedur elektronik. Mengacu kepada definisi tersebut, disimpulkan bahwa *E-commerce* adalah model bisnis modern yang tak menampilkan pelaku usaha secara fisik serta tak mempergunakan tanda tangan asli (Suparni, 2001).

Saat ini marak transaksi belanja *elektronik* melalui *Marketplace*. *Marketplace* merupakan sebuah *website* yang menyediakan tempat *online* untuk para pelaku usaha menjual produknya di *website* tersebut, pelaku usaha hanya perlu memberikan informasi produk saja (Endeshaw, 2007). Shopee, Tokopedia, Bukalapak, OLX ataupun Lazada ialah contoh dari *marketplace*. Dalam artian lain, *marketplace* ialah situs yang merangkum sejumlah *online shop*, sehingga, apabila membuka suatu situs *marketplace*, pembeli akan bertemu banyak penjual yang menawarkan produk yang diharapkan. Setiap penjual memberikan deskripsi serta harga barang yang ditawarkan. *marketplace* mempermudah konsumen dalam membandingkan harga pada sebuah produk yang serupa. Seperti konsumen membuka suatu situs *marketplace* lalu menulis “kaos kerah” di kolom pencariannya, maka Konsumen akan mendapatkan sejumlah pilihan “kaos kerah” yang dijual dari bermacam *online shop* dengan harga yang berbeda.

Sistem pembayaran dalam *marketplace* memiliki metode yang berbeda. Pembeli tak membayar langsung ke rekening penjual, tetapi ke rekening *marketplace* yang digunakan. Karenanya, *marketplace* memberi fasilitas transaksi keuangan secara *online*. Dalam belanja melalui *e-commerce* ada dampak positif dan negatif yang timbul. Transaksi *e-commerce* menciptakan bisnis yang praktis serta memungkinkan sejumlah pihak bertransaksi tanpa tatap muka sehingga meskipun pembeli dan penjual berada pada jarak yang jauh namun tetap bisa tercipta sebuah transaksi. Tetapi, di balik keuntungan tersebut ada pula permasalahan hukum yang muncul soal keamanan dalam bertransaksi melalui *e-commerce*, pelaku usaha yang tak bertanggung jawab dapat melakukan kecurangan demi kecurangan yang akan merugikan konsumen terkait barang yang dibeli, keberadaan pelaku usaha, harga barang, serta pembayaran oleh konsumen. Kecurangan terkait keberadaan pelaku usaha biasa disebut toko fiktif dimana

pada kenyataannya pelaku usaha tidak memiliki niat untuk menjalankan usahanya secara jujur namun hanya berniat untuk mengambil keuntungan tanpa mengirimkan barang yang dipesan. Kecurangan terkait barang yang dibeli misalnya barang yang dikirimkan tak sesuai dengan barang yang dipesan, barang tak dikirimkan, terjadi kerusakan atau cacat tersembunyi atas barang yang dikirimkan dan sebagainya (Suparni, 2001). Hal ini dikarenakan untuk melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce* tidak membutuhkan pertemuan secara fisik antara penjual dan pembeli sehingga para pihak yang memiliki itikad tidak baik dapat dengan mudah melakukan wanprestasi.

Salah satu contoh kasus dialami oleh seorang konsumen bernama Dodi Candra yang merasa dirugikan karena saat itu dirinya membeli sebuah TV di aplikasi Shopee melalui toko My Hartono Official, namun barang sampai ke alamat tujuan dalam kondisi panel rusak. Setelah itu, Dodi mengajukan komplain pengembalian barang dan dana di aplikasi Shopee dengan mengikuti ketentuan komplain yang benar dan datangnya kurir yang mengambil barang retur untuk dikembalikan ke penjual. Pihak J&T menimbang paket TV tersebut dan menurut timbangan berat kurir TV itu sebesar 48 kg, sedangkan dalam aplikasi Shopee ongkos kirim yang dapat diklaim hanya 1 kg. Pihak J&T menyarankan untuk pembeli melakukan konfirmasi kepada pembeli untuk mengganti pengiriman ke Cargo dan memasukan berat yang benar yaitu sebesar 48kg, kemudian penjual mengatakan bahwa paket tidak perlu diantar ke J&T karena akan di pick up oleh JNE selaku penanggung jawab pengiriman. Kemudian 5 hari berlalu, tidak ada pihak JNE yang datang untuk mengambil paket, setelah Dodi konfirmasi ulang ke pihak penjual untuk mengganti pengiriman ke kargo dan mengubah berat yang sesuai, namun sampai pada hari batas komplain barang, penjual belum juga melakukan penggantian berat dan pengiriman (Media konsumen, 2022) . Adanya kasus-kasus hukum dalam transaksi elektronik tersebut mendorong pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). UUPK mengatur sejumlah hak yang semestinya diperoleh konsumen serta tanggung jawab yang seharusnya dijalankan pelaku usaha. Selain itu, pemerintah juga menerbitkan UUTE sebagai dasar patokan bagi para pihak untuk menentukan hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik serta upaya hukum yang dapat ditempuh apabila hak konsumen tidak terpenuhi. Dalam UUPK Pasal 4 dinyatakan terkait beberapa hak konsumen, yakni:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 dispensasi, ganti rugi dan atau penggantian jika barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
- 9) Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Pada dasarnya untuk mewujudkan tujuan hukum, ada tiga unsur tujuan hukum yang harus berjalan dengan berimbang, yakni kepastian hukum (*rechtssicherheit*), keadilan (*gerechtigheit*) serta kemanfaatan (*zweckmasigkeit*). Jika dihubungkan dengan teori penegakan hukum yang diutarakan Gustav Radbruch dalam *idee des recht*, penegakan hukum haruslah memenuhi ketiga asas tersebut. Pertama, Hukum harus memberikan keadilan. Keadilan merupakan sebuah pemersatu dari tatanan kehidupan masyarakat yang bermoral. Hukum diciptakan untuk mengatur supaya setiap masyarakat dan pemerintah melakukan suatu tindakan yang dibutuhkan demi menjaga ikatan sosial serta mencapai tujuan bersama dalam kehidupan. Adanya Ketertiban dalam kehidupan masyarakat akan terjadi bilamana suatu keadilan dapat ditegakkan.

Kedua, Aliran Utilitarianisme berpandangan bahwa tujuan hukum ialah memberi kemanfaatan sebanyak-banyaknya bagi masyarakat. Kemanfaatan dimaknai selaku kebahagiaan (*happiness*), sehingga penilaian akan baik-buruk ataupun adil-tidakny suatu hukum tergantung pada apakah hukum memberi kebahagiaan pada manusia ataupun tidak (Ali, 2016). Dengan begitu, bahwa setiap penyusunan produk hukum (peraturan perundang-undangan) semestinya selalu mempertimbangkan tujuan hukum yakni guna memberi kebahagiaan sebesar-besarnya untuk masyarakat (Salman, 2010).

Ketiga, hukum harus memberikan kepastian bagi masyarakat. Utrecht mengungkapkan, kepastian hukum terdapat dua makna, pertama, terdapat aturan yang sifatnya umum membuat seseorang mengetahui mana perbuatan yang diperbolehkan ataupun tak dibolehkan, kedua, yakni keamanan hukum untuk seseorang dari kesewenangan pemerintah dikarenakan dengan keberadaan aturan yang sifatnya umum tersebut individu bisa mengetahui apa saja yang bisa dibebankan atau diterapkan Negara kepada individu (Erwin, 2011). Kepastian hukum ialah

suatu upaya dalam rangka mewujudkan keadilan. Suatu tolak ukur keberhasilan. Sudikno Mertokusumo mengungkapkan, kepastian hukum ialah suatu jaminan bahwa hukum tersebut haruslah dilaksanakan melalui cara yang baik.

Guna penyelesaian sengketa menyangkut kerugian yang diderita konsumen, sehingga UUTE bisa dipergunakan dalam menjerat pelaku penipuan pada jual beli *online* khususnya pada Pasal 28 ayat (1) yang mengatur mengenai berita bohong serta menyesatkan yang menyebabkan konsumen merugi pada transaksi elektronik. Pasal 28 ayat (1) melarang setiap Orang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik menjalankan penelitian berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Menderita kerugian Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *E-Commerce*” dengan mengkaji terkait Pengaturan Hukum Tanggung Jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*.

Penelitian ini diharapkan mampu menambah sejumlah bahan kajian terhadap pengaturan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang menderita kerugian pada transaksi *e-commerce* serta memberikan sumbangan pemikiran dalam membuat peraturan-peraturan baru terkait transaksi elektronik. Dari segi praktis, hasil penelitian berikut diharapkan mampu dipergunakan oleh sejumlah pihak berwenang selaku masukan pada penyusunan aturan-aturan lebih rinci mengenai perlindungan konsumen pada transaksi elektronik supaya permasalahan-permasalahan dari hasil penelitian berikut bisa dijadikan suatu bahan untuk pemerintah untuk menyusun peraturan yang lebih baik.

Untuk membuktikan orisinalitas jurnal ini, penulis melakukan perbandingan dengan jurnal-jurnal lain yang memiliki topik yang sama dengan permasalahan yang diambil penulis, namun memiliki substansi yang berbeda seperti penelitian yang dilakukan oleh Annisa Putri N dengan judul “Tanggung Jawab Para Pihak pada transaksi Jual Beli *Online*” yang dipublikasikan pada tahun 2021. Penelitian berikut menitikberatkan pada pengaturan transaksi jual beli *online* secara umum serta perlindungan hukum untuk sejumlah pihak agar tidak terjadi wanprestasi. Dalam hal ini penelitian berikut fokus pada pencegahan agar tidak terjadi suatu permasalahan hukum (Noor, 2020). Artikel jurnal lain yang memiliki topik sama dengan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Irmawati, Muchtar Lutfi, dan Misbahudin yang berjudul “Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Islam” yang dipublikasikan pada tahun 2021. Penelitian berikut menitikberatkan pada Tinjauan Transaksi Jual beli *online* oada

perspektif hukum islam. Sementara dalam penelitian berikut dianalisa berdasarkan hukum perdata (Irmawati, Lutfi, & Misbahuddin., 2021).

Kedua Penelitian tersebut di atas memiliki topik yang sama dengan artikel jurnal ini, namun memiliki fokus yang berbeda dalam pengambilan rumusan masalah dimana penulis memfokuskan pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian pada transaksi jual beli *online (e-commerce)* atau dengan kata lain penelitian berikut menitikberatkan pada penyelesaian sengketa yang timbul akibat wanprestasi yang dijalankan pelaku usaha saat menjalankan transaksi jual beli secara *online*.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang dipergunakan ialah yuridis normatif. Soerjono Soekanto mengungkapkan, pendekatan yuridis normatif yakni penelitian hukum yang dijalankan dengan menelaah bahan kepustakaan ataupun data sekunder selaku bahan dasar guna diteliti dengan menjalankan penyelidikan pada sejumlah literatur dan yang peraturan berkaitan pada masalah yang diteliti. Spesifikasi pada penelitian berikut berjenis deskriptif analitis, artinya penulis ingin mendeskripsikan Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Menderita kerugian pada transaksi Jual Beli melalui *E-commerce* menurut UUPK dan UUIITE. Adapun yang menjadi objek penelitian pada penulisan hukum berikut ialah semua informasi yang berhubungan dengan pengaturan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen pada kasus transaksi *E-Commerce*. Data yang dipergunakan pada penelitian berikut berupa sejumlah buku, peraturan perundang-undangan, pendapat para ahli, teori hukum dengan bahan hukum primer yakni Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UUIITE. Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, artikel, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, internet. Teknik pengumpulan data yang digunakan studi dokumen.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara umum pelaksanaan jual beli diatur di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan transaksi jual beli terjadi sesudah terjadi kesepakatan dan perjanjian antara kedua belah pihak. Di Pasal 1313 KUH Perdata dikatakan mengenai makna dari perjanjian. Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Para Sarjana Hukum Perdata menyatakan bahwa definisi tersebut tak lengkap serta masih terlampau luas. Lebih lanjut, Subekti memberi definisi bahwa perjanjian ialah sebuah peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, ataupun saat dua individu tersebut

saling berjanji dalam menjalankan suatu hal (Barkatullah & Prasetyo, 2005). Kemudian dilanjutkan pada Pasal 1338 KUH Perdata juga dinyatakan bahwa setiap perjanjian atau kesepakatan yang dibuat oleh para pihak yang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, berlaku bagi sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan haruslah dijalankan dengan itikad baik, artinya seluruh pihak berhak membuat perjanjian apapun asalkan tak berlawanan dengan Undang-Undang (Djumhana, 2000).

Definisi dari jual beli dituangkan pada buku ketiga KUH Perdata mengenai perikatan tepatnya pada Pasal 1457 yakni suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah disepakati sebagai imbalan perolehan hak milik (Subekti, 1995). Jual beli dinilai sah jika para pihak telah mencapai kata sepakat. Sayangnya, KUH Perdata hanya mengatur mengenai jual beli secara konvensional serta secara umum, KUH Perdata belum mengatur mengenai jual beli secara *online*.. Menjawab persoalan ini, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian direvisi menjadi UUIE.

Secara keseluruhan, UUIE mengatur mengenai 2 hal antara lain informasi serta transaksi elektronik juga pengaturan terkait perbuatan yang dilarang pada transaksi elektronik. Selain itu, pengaturan terkait transaksi elektronik juga diatur di Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan di Pasal 1 angka 24 yang menyebutkan bahwa: perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Kemudian di Pasal 65 ayat 1 dinyatakan bahwa, setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar. Kontrak elektronik sangatlah membantu proses transaksi elektronik supaya dapat berjalan dengan baik serta benar.

Persetujuan konsumen dalam membeli barang secara *online* melalui mengklik persetujuan terhadap transaksi ialah wujud tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan pada kesepakatan transaksi elektronik. Tindakan penerimaan itu umumnya didului pernyataan persetujuan terhadap syarat serta ketentuan jual beli secara *online* yang bisa juga disebut selaku salah satu wujud Kontrak Elektronik. Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa Konsumen memiliki hak sebagai konsumen antara lain hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta menerima barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai yang diperjanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas serta jujur terkait kondisi barang dan/atau jasa, hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang

diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Untuk menjamin hal tersebut, perlu diupayakan adanya perlindungan hukum untuk para pihak agar para pihak terutama konsumen merasa aman melakukan jual beli elektronik (Muhammad, 2010). Perlindungan hukum ialah segala upaya hukum yang diberikan dalam rangka menciptakan rasa aman, baik fisik maupun pikiran dari ancaman serta gangguan dari pihak manapun (Wirjono, 2000).

Secara khusus dinyatakan di Pasal 20 ayat 1 UU ITE bahwa kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima. Kemudian di Pasal 20 ayat 2 ditentukan juga, persetujuan terhadap penawaran transaksi elektronik tersebut haruslah dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik. Syarat sahnya Kontrak Elektronik dimuat di Pasal 52 PPMSE. Kemudian Pasal 53 ayat 1, pada Kontrak Elektronik itu sendiri sedikitnya haruslah dimuat sejumlah hal berikut:

1. identitas para pihak;
2. detail barang dan/jasa yang disepakati;
3. legalitas barang dan/atau jasa;
4. nilai transaksi perdagangan;
5. syarat serta jangka waktu pembayaran;
6. tahapan operasional pengiriman barang dan/atau jasa;
7. tahapan pengembalian barang dan/atau jasa dalam hal muncul ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa yang diterima dengan yang diperjanjikan;
8. tahapan saat adanya pembatalan oleh para pihak; dan
9. alternatif hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan/atau PP PMSE dapat menjadi dasar hukum guna mengatur transaksi elektronik serta semua hal yang berhubungan dengan dunia internet (Wirjono, 2000).

Tiap kontrak jual beli ataupun bentuk kontrak lainnya mempunyai 3 (tiga) rangkaian implementasi yang dimulai dari tahap *pra contractual* yakni terdapat penawaran serta penerimaan, tahap *contractual* yakni terdapat penyesuaian pernyataan antara para pihak, serta tahap "*post contractual*" yakni pelaksanaan perjanjian. Hal terpenting sebelum mencapai kesepakatan ialah taha pra kontrak yakni terdapat penawaran jual serta penerimaan beli diantara para pihak (Wirjono, 2000). Pra kontrak pada transaksi *e-commerce* yakni penawaran yang dilakukan penjual, misalnya penjual hanya harus menempatkan pelayanan atau katalognya yang ditampilkan di situs tersebut, lalu calon pembeli akan menemukannya dari *search engine*.

Seluruh informasi tentang produk yang ditawarkan sudah tercantumkan misalnya harga, spesifikasi barang serta menu produk lain yang berhubungan (Wirjono, 2000).

Pelaku usaha berkewajiban dalam memberi informasi yang benar serta jujur tentang produk yang ditawarkan sebagaimana sudah diatur di Pasal 9 UUIITE menyatakan, pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pembeli juga diberi kebebasan dalam menanyakan lebih lanjut ketersediaan maupun spesifikasi produk ke penjual melalui fitur *online chat* ataupun *e-mail*. Apabila pembeli tertarik, sebelum produk tersebut dibayar produk yang akan dibeli dapat dimasukkan ke *shopping cart* atau sejenis keranjang belanja *online* seperti di swalayan. Sebelum akhirnya mengakhiri transaksi atau *final order*, pembeli diberi waktu mengisi form pemesanan yang berisikan informasi produk, mekanisme pembayaran, serta alamat pengiriman. Sesudah mengisi form pemesanan, ketika itu juga pembeli dinilai sudah menyetujui semua ketentuan jual beli tersebut. Kemudian dari sana timbul kewajiban pembeli guna membayarkan produk yang sudah dipesan.

Model pembayaran pada dunia *e-commerce* cukup beragam, dapat melalui pembayaran langsung ketika barang terkirim atau *Cash On Delivery (COD)*, mempergunakan internet banking, ATM, kartu kredit, dan lainnya. Sejak pembayaran terkonfirmasi, disanalah timbul kewajiban penjual guna mengirim barang ke pembeli mempergunakan jasa pengiriman. Biaya pengiriman dapat ditanggung penjual ataupun pembeli, menurut kesepakatan para pihak. Selain itu, selain pengaturan transaksi elektronik, ada juga pengaturan tentang sejumlah hak dan kewajiban para pihak. Dikarenakan di tiap transaksi jual beli selalu melibatkan banyak pihak. Umumnya dikenal 4 jenis hak dasar konsumen, yakni: Hak memperoleh keamanan, informasi, memilih, serta Hak untuk didengar (Kristiyanti, 2014). Para pihak di transaksi jual beli *online* diantaranya

1. Penjual ialah pihak yang menawarkan sejumlah produknya melalui penggunaan sarana internet;
2. Pembeli ialah setiap orang yang oleh undang-undang tak dilarang menerima penawaran serta menjalankan transaksi jual beli produk yang diberikan penjual;
3. Bank ialah pihak yang menghubungkan antara penjual serta pembeli dalam hal pembayaran barang yang ditransaksikan dikarenakan penjual serta pembeli ada di daerah yang berbeda; dan
4. *Providier* atau operator ialah perusahaan yang memberikan akses internet yang menjadi media utama pada jual beli *online*.

Transaksi *e-commerce* memberikan kecepatan, kenyamanan serta kepraktisan bertransaksi bagi masyarakat yang menjadi nilai tambah konsumen. Tetapi dilain sisi, hak konsumen masih seringkali diabaikan pelaku usaha. Dikarenakan, banyak konsumen yang tak menyadari haknya sendiri karena kurang ataupun bahkan tak sampainya informasi tentang hak konsumen menyebabkan konsumen ada di posisi yang lemah serta rentan terhadap tipu daya penjual. Sehingga konsumen haruslah mencari tahu hak yang dimilikinya atau didapatkannya berdasarkan hukum yang berkaitan pada transaksi *e-commerce*. Kasus wanprestasi yang dijalankan pelaku usaha seringkali muncul di *e-commerce* dikarenakan jual beli *online* tak menyertakan pertemuan secara langsung antara sejumlah pihak. Terkait dengan hal itu, lebih banyak diatur perlindungan yang diberikan ke konsumen dibanding pelaku usaha, hal tersebut karena konsumen selalu ada pada posisi lemah sehingga berhubungan dengan perlindungan konsumen, bentuk nyata perlindungan hukum yang diberikan pemerintah guna melindungi sejumlah hak konsumen tertuang di UUPK jelasnya ada di Pasal 4. Di lain sisi, kewajiban pelaku usaha menurut dengan Pasal 7 UUPK diantaranya memberi informasi yang jelas, benar, serta jujur terkait kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan kompensasi, penggunaan, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tak sesuai dengan perjanjian (Kristianti, 2022).

Aturan lain tentang perlindungan hukum yang diberikan ke konsumen ada di dalam UU ITE dan/atau Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2009 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PP PMSE). Pasal 13 ayat 1 PP PMSE menyatakan, dalam setiap perdagangan melalui sistem elektronik pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya pada transaksi tersebut. UUIE ialah dasar hukum dalam hal konsumen menjalankan transaksi *e-commerce* serta menyelesaikan masalah yang berkaitan pada transaksi tersebut sementara UUPK berperan selaku dasar hukum untuk perlindungan konsumen.

Wanprestasi dapat dikategorikan menurut beberapa bentuk. Subekti menyatakan terdapat empat (4) macam bentuk wanprestasi, yaitu tak menjalankan apa yang disanggupi untuk dijalankannya, menjalankan apa yang dijanjikannya namun tidak sebagaimana dijanjikan, menjalankan apa yang dijanjikan tetapi terlambat, menjalankan sesuatu yang menurut perjanjian tak dibolehkan. Berkaitan juga dengan Pasal 8 UUPK yang melarang pelaku usaha dalam memperdagangkan barang/jasa yang tak sesuai dengan janji yang dinyatakan pada etiket, label, iklan, keterangan, ataupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Menurut

pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang tercantum di iklan/foto ialah wujud pelanggaran pelaku usaha saat memperdagangkan barang.

Konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterimanya tak sesuai dengan perjanjian ataupun tidak sebagaimana mestinya. Sementara sesuai dengan Pasal 7 huruf g UUPK pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tak sesuai dengan perjanjian. Adapun berdasarkan Pasal 1267 KUH Perdata mengatur tentang alternatif upaya hukum untuk pihak yang dirugikan guna memperoleh haknya kembali. Isi Pasal tersebut diantaranya: Meminta pelaksanaan perjanjian, Meminta ganti rugi, Meminta pelaksanaan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi, dan Dalam perjanjian timbal balik dapat dimintakan pembatalan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi. Secara umum, sejumlah prinsip tanggung jawab hukum bisa dikategorikan menjadi:

#### 1. Prinsip tanggung jawab menurut unsur Kesalahan

Orang yang melakukan kesalahan atau terjadi unsur kesalahan baru dapat dimintakan pertanggungjawaban. Dalam prinsip ini, seseorang yang mengakui bahwa ia mempunyai hak, harus dapat membuktikannya. Dalam penelitian ini, seorang pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban apabila telah ada unsur kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti pada transaksi *e-commerce* saat barang yang dikirim sampai ke alamat penerima dalam kondisi rusak, artinya terdapat unsur kesalahan dari pelaku usaha yaitu tidak melakukan pengemasan dengan aman. Dengan adanya unsur kesalahan pelaku usaha tersebut, konsumen baru dapat meminta pertanggungjawaban kepada pihak pelaku usaha.

#### 2. Prinsip Praduga untuk selalu bertanggung jawab

Tergugat selalu dinilai bertanggung jawab hingga ia bisa membuktikan bahwa dirinya tak bersalah. Beban pembuktian terletak pada tergugat. Ketika terjadi suatu wanprestasi dalam suatu transaksi *e-commerce*, pelaku usaha wajib untuk membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Namun hal tersebut tentunya bukan berarti konsumen dapat seenaknya mengajukan gugatan karena pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan gugatan balik ke konsumen apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah.

#### 3. Prinsip Praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang terbatas misalnya dalam hal kehilangan atau kerusakan barang pada kabin pesawat yang diawasi oleh penumpang. Dalam hal ini tanggungjawab berada di tangan penumpang.

#### 4. Prinsip Tanggung jawab mutlak

Umumnya digunakan guna menjerat pelaku usaha, utamanya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Dengan kata lain, pelaku usaha harus bertanggung jawab pada kerugian yang dialami oleh konsumen tanpa harus membuktikan adanya kesalahan. Dalam transaksi *e-commerce*, bilamana barang yang dipesan datang dalam keadaan yang rusak, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana atau penukaran barang kepada konsumen.

#### 5. Pembatasan tanggung jawab (Sutedi, 2008)

Prinsip ini merupakan prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha dengan menentukan Batasan untuk dicantumkan ke dalam klausul perjanjian standar yang dibuat olehnya. Dalam transaksi *e-commerce* terdapat beberapa pelaku usaha yang menerapkan prinsip ini yaitu dengan memberikan ketentuan harus menyertakan video pembukaan paket saat akan mengajukan komplain.

Dalam UUIITE, pihak yang bertanggung jawab terhadap semua dampak hukum yang terjadi pada jalannya Transaksi Elektronik diatur di Pasal 21 ayat 2 huruf a UU ITE yang menyatakan jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi karena di UUPK belum terdapat aturan khusus tentang tanggung jawab pihak yang menjalankan wanprestasi. Adapun menurut Pasal 1267 KUH Perdata mengatur mengenai alternatif upaya hukum untuk pihak yang dirugikan dalam memperoleh haknya kembali diantaranya dengan meminta dijalkannya perjanjian, ganti rugi, dijalkannya perjanjian sekaligus meminta ganti rugi, ataupun bisa juga dalam perjanjian timbal balik bisa dimintakan pembatalan perjanjian serta meminta ganti rugi. Dengan kata lain pada pelaksanaan transaksi jual beli *online* harus terdapat niat baik pada diri masing-masing pihak agar tak saling merugikan.

Ketentuan mengenai itikad baik diatur di Pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Apabila pihak penjual atau pelaku usaha yang melakukan wanprestasi tidak bertanggung jawab dan pihak yang merasa dirugikan (dalam hal ini konsumen) tidak mendapatkan haknya maka konsumen dapat menggugat secara perdata sesuai yang diatur dalam Pasal 38 dan 39 UU ITE. Pasal 38 ayat 1 UU ITE menjelaskan setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Pasal 39 ayat 2 UU ITE yang berbunyi selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud Pasal 39 ayat 1 UU ITE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Perlindungan hukum terkait kasus wanprestasi tak hanya terdapat pada aspek perdata, melainkan juga ada pada aspek pidana. Dari suatu hubungan perdata yang lalu menjadi perkara pidana seringkali memang diawali dari hubungan bisnis yang tak dilandasi itikad baik. Meskipun UU ITE tak secara khusus mengatur tindak pidana penipuan, tetapi terkait dengan munculnya kerugian konsumen pada transaksi elektronik terdapat ketentuan Pasal 28 ayat 1 UU ITE yang menyatakan: Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen pada transaksi Elektronik. Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat 1 UU ITE diancam pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar).

#### D. SIMPULAN

Transaksi *E-commerce* diatur secara khusus di dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen memiliki hak untuk memilih barang sesuai yang dikehendaki, mendapatkan barang sesuai kesepakatan nilai tukar dan kondisi yang telah diperjanjikan oleh pelaku usaha, serta berhak untuk menerima informasi yang jujur Sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UUPK dikatakan bahwa Konsumen mempunyai hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta menerima barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai yang diperjanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas serta jujur terkait kondisi barang dan/atau jasa, hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Apabila terjadi suatu wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha misalnya barang yang diterima tidak sesuai yang diperjanjikan, maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian dari pelaku usaha (Pasal 4 huruf h jo Pasal 7 UUPK). Apabila pelaku usaha tidak memiliki itikad baik untuk memberikan ganti kerugian maka konsumen bisa mengajukan gugatan perdata kepada pelaku usaha dengan alasan wanprestasi sesuai yang diatur di Pasal 38 serta 39 UU ITE. Pasal 38 ayat 1 UU ITE menjelaskan setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Pasal 39 ayat 2 UU ITE yang menyatakan bahwa selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud Pasal 39 ayat 1 UU ITE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

UU ITE secara khusus tak mengatur tentang tindak pidana penipuan, tetapi berkaitan dengan munculnya kerugian konsumen pada transaksi elektronik terdapat ketentuan Pasal 28 ayat 1 UU ITE dinyatakan bahwa Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen pada transaksi Elektronik. Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat 1 UU ITE diancam pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2016). *Filsafat Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Barkatullah, Abdul Halim., & Prasetyo, Teguh. (2005). *Bisnis E-commerce Studi sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djumhana, M. (2000). *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Endeshaw, A. (2007). *Hukum E-commerce dan Internet dengan Fokus Asia Pasifik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Erwin, M. (2011). *Filsafat Hukum:Refleksi Kritis terhadap Hukum*. Jakarta: Rajawali Press.
- Irmawati, Lutfi, M., & Misbahuddin. (2021). Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Hukum Keluarga Islam Dan Kemanusiaan, Vol. 3, (No.1)*, p.78-90. <https://doi.org/10.35673/as-hki.v3i1.1191>.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Kristiyanti, C.T.S. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen (4th ed.)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kristianti, C.T.S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Media Konsumen. (2022). *Klaim Barang Rusak di Shopee Ribet Banget*. <https://mediakonsumen.com/2022/06/12/surat-pembaca/klaim-barang-rusak-di-shopee-ribet-banget>
- Muhammad, A. (2010). *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Alumni.
- Noor, T. (2020). Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Melalui Online. *Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah, Vol. 1, (No. 2)*, p.16–25. <https://doi.org/10.30743/jhah.v1i2.3435>.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2009 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

- Salman, H.O. (2010). *Filsafat Hukum (Perkembangan & Dinamika Masalah)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Subekti, R. (1995). *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Suparni, N. (2001). *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya*. Jakarta: Fortun Mandiri Karya.
- Sutedi, A. (2008). *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang No 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Wirjono, P. (2000). *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.