

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA
PLATFORM *E-COMMERCE* OLX.co.id**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sajana Hukum**

**Oleh:
M. Fathan Arsyad HSB.
2006200199**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Kamis**, Tanggal **17 Oktober 2024**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang :

MENETAPKAN

NAMA : M. FATHAN ARSYAD HSB
NPM : 2006200199
PRODI / BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA
PLATFORM E-COMMERCE OLX.CO.ID

Dinyatakan : (**A**) Lulus Yudisium Dengan Predikat Istimewa
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (SH)** Dalam Bagian **Hukum Perdata**

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum

NIDN : 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H

NIDN : 0118047901

Anggota Penguji :

1. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H
2. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H
3. Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H

1.

2.

3.



FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Kamis** tanggal **17 Oktober 2024**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : M. FATHAN ARSYAD HSB
NPM : 2006200199
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA PLATFORM E-COMMERCE OLX.CO.ID

Penguji : 1. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H NIDN. 0121018602
2. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H NIDN. 0105016901
3. Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H NIDN. 0106069401

Lulus, dengan nilai A, Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 17 Oktober 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA
PLATFORM E-COMMERCE OLX.CO.ID



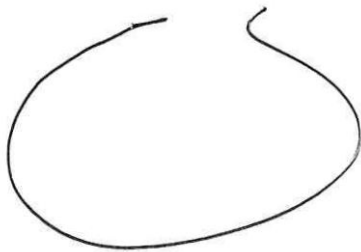
Nama : M. FATHAN ARSYAD HSB

Npm : 2006200199

Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 17 Oktober 2024.

Dosen Penguji

		
<u>PADIAN ADI SALAMATI SIREGAR, S.H., M.H</u> NIDN : 0121018602	<u>MIRSA ASTUTI, S.H., M.H</u> NIDN : 0105016901	<u>Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H</u> NIDN : 0106069401

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
Bagi:

NAMA : M. FATHAN ARSYAD HSB
NPM : 2006200199
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA
PLATFORM E-COMMERCE OLX.CO.ID
PENDAFTARAN : TANGGAL, 11 Oktober 2024

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar :

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502


Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H
NIDN. 0106069401



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> [M rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : M. FATHAN ARSYAD HSB
NPM : 2006200199
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA
PLATFORM E-COMMERCE OLX.CO.ID
Dosen Pembimbing : Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H
(NIDN. 0106069401)

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 11 Oktober 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.

NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H

NIDN. 0118047901



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : M. FATHAN ARSYAD HSB

NPM : 2006200199

PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA

**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KOMSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA
PLATFORM E-COMMERCE OLX,CO.ID**

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian skripsi

Medan, 10 Oktober 2024

Dosen Pembimbing

UMSU

Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H

NIDN : 0106069401

Unggul | Cerdas | Terpercaya



FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : M. FATHAN ARSYAD HSB
NPM : 2006200199
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUALBELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA PLATFORM
E-COMMERCE OLX.co.id
Pembimbing : Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	7 Februari 2024	Bimbingan Rumusan Masalah	
2.	1 April 2024	Bimbingan Penulisan Proposal	
3.	3 April 2024	Bimbingan acc Untuk Seminarakan	
4	21 Juni 2024	Seminar Proposal	
5	2 Juli 2024	Bimbingan Pengarahan Skripsi	
6	19 Agustus 2024	Bimbingan Pergantian rumusan ^{masalah}	
7.	1 Oktober 2024	Bimbingan Penulisan Skripsi	
8	2 Oktober 2024	Revisi Penulisan Skripsi	
9	9 Oktober 2024	Acc Untuk disidangkan	

Mahasiswa dengan data dan judul Skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya Skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

Dr. Ismail Koto, S.H., M.H
NIDN : 0106069461



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : M. FATHAN ARSYAD HSB
NPM : 2006200199
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA PLATFORM E-COMMERCE OLX.CO.ID

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 10 Oktober 2024

Saya yang menyatakan,



M. FATHAN ARSYAD HSB
NPM. 2006200199

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MOBIL BEKAS PADA PLATFORM E-COMMERCE OLX.co.id”.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang tak terhingga disampaikan kepada Ayahanda Erwin Syamsuddin Hsb dan Ibunda tercinta Siti Rosidah Hanum Tarigan, yang telah mengasuh dan mendidik dengan curhan kasih sayang. Dan kakak saya yang tersayang Safira Maynazma Hsb, S.H yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini. sekaligus juga memberikan bantuan materil sekaligus moril hingga skripsi ini selesai.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas

Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H. M.H. dan Wakil Dekan III Atikah Rahmi, S.H. M.H

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya yang diucapkan kepada Bapak Dr.Ismail Koto, S.H, M.H yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai. Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Tiada hal paling indah kecuali persaudaraan dan persahabatan, untuk itu dalam kesempatan ini saya ucapkan terimakasih kepada saudara dan sahabat saya Fadia Pratiwi, S.I.Kom. Dimas Andrean, S.T dan Muhammad Hildo Aqillah Tanjung, S.T yang telah mendengarkan segala keluh kesah saya dari semester 1 hingga selesainya skripsi ini. Dan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka dan untuk itu disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Akhir kalimat, tiada gading yang tak retak, tiada orang yang sempurna kecuali Illahi Rabbi. Mohon maaf atas segala kesalahan kata dan penulisan, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih dan semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambaNya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 09 Oktober 2024

Hormat Saya, Penulis

M. Fathan Arsyad HSB.
NPM: 2006200199

ABSTRAK

Perlindungan Huukum Bagi Konsumene Dalam Transaksi Jual Beli Online Mobil Bekas Pada Platform *E-Commerce* OLX.co.id.

M. Fathan Arsyad HSB.
NPM: 2006200199

Perkembangan teknologi telah merubah kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung, kini berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli secara online. Transaksi elektronik yang dipraktekkan dalam transaksi online menciptakan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. 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. Lemahnya posisi konsumen seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari konsumen. Faktor ketidak tahuan konsumen, tidak jelasnya informasi barang/jasa yang diberikan pelaku usaha, tidak pahamnya konsumen pada mekanisme transaksi menjadi faktor penyebab lemahnya kedudukan konsumen.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan. Penelitian hukum normatif fokus penelitiannya adalah terhadap berbagai aturan hukum sebagai tema sentralnya dan penelitian ini difokuskan menganalisis aturan hukum yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen.

Pengaturan Hukum tentang perlindungan konsumen tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan dari Mahkamah Agung (MA) nomor 4 tahun 2019, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/ Kep/12/2001. Mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual terhadap jual beli melalui *E-Commerce* dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui mekanisme jalur litigasi (Pengadilan), yaitu dengan melakukan persidangan yang berdasarkan Hukum Perdata (Wanprestasi) dan melalui jalur non litigasi (BPSK), Yaitu melalui serangkaian tahapan Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi. Bentuk perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui *E-Commerce* adalah pengajuan laporan dan gugatan, menerima ganti rugi dan pelaku usaha yang terbukti melakukan kecurangan akan dikenakan sanksi denda.

Kata Kunci: Transaksi Elektronik, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha dan Konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah.....	12
2. Tujuan Penelitian	12
B. Manfaat Penelitian.....	13
C. Defenisi Operasional.....	14
D. Keaslian Penelitian.....	15
E. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	17
2. Sifat Penelitian	18
3. Sumber Data.....	19
4. Alat Pengumpulan Data	20
5. Analisis Data.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	22
1. Pengertian Konsumen	22
2. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	23

3. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha	24
B. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen	25
1. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen	25
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	27
3. Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	28
C. Tinjauan Umum Jual Beli Online	30
1. Pengertian Jual Beli Online	30
2. Dasar Perlindungan Hukum Jual Beli Online	33
3. Pengertian <i>E-Commerce</i>	37
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Pengaturan Hukum Terkait Dengan Jual Beli Melalui <i>E-Commerce</i> di Indonesia	42
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Penjual Terhadap Jual Beli Melalui <i>E-Commerce</i>	57
C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Platform <i>E-Commerce</i>	67
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk hidup tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan yang berorientasi pada aspek memenuhi kebutuhan sehari-hari. Ilmu ekonomi lahir bertujuan untuk membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Semakin berkembangnya suatu peradaban memaksa manusia di dalamnya untuk bergerak cepat, efisien, dan efektif. Begitupula dengan pemenuhan kebutuhan manusia juga harus dicukupi dengan waktu, tenaga, dan biaya yang efisien. Salah satu perkembangan perdagangan yang mampu menjawab kebutuhan manusia tersebut ialah perdagangan dengan sistem pemasaran online atau istilah lainnya transaksi elektronik atau *e-commerce* atau bisa disebut *onlineshop*.

Adanya perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Mulai dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri telah menciptakan perubahan ekonomi Indonesia itu sendiri. Di Indonesia itu sendiri juga mengalami dampak positif maupun negatif, salah satunya menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi dan/atau transaksi elektronik. Perkembangan teknologi telah merubah 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.¹

¹ Elo' Fitriya. (2019), "*Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Fashion Oleh UPT Perlindungan Konsumen Jember DISPERINDAG Jawa Timur*". Skripsi: Institut Agama Islam Jember. halaman. 2

Pada era yang semakin canggih dan globalisasi saat ini, membuat persaingan didunia usaha semakin ketat. Hal ini membuat para pelaku usaha semakin inovatif dalam menawarkan dan memasarkan produknya. Saat ini sistem pemasaran yang sedang di gemari para pelaku usaha adalah menggunakan pemasaran secara online. Sistem pemasaran secara online pada dasarnya menggunakan satu atau lebih media periklanan misalnya melalui Facebook, Instagram, dan Web.

Seiring dengan perkembangan kebudayaan dan teknologi, jual beli yang dulunya hanya barter, yaitu pertukaran barang satu dengan barang yang lain, lalu kemudian jual beli berubah dengan alat transaksi berupa uang, maka transaksi jual beli mulai dilaksanakan dengan pertukaran barang dengan uang. Beberapa dekade setelah itu manusia menemukan teknologi kartu kredit sebagai pengganti uang riil dan kemudian pada masa ini manusia sudah mulai merubah kebiasaan jual beli dari yang terlihat secara fisik kemudian pada sistem online.²

Transaksi elektronik yang dipraktekkan dalam transaksi online melahirkan kekuatan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. 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. Berdasarkan uraian tersebut maka kepastian hukum terhadap

² Siska Oktarina (2018).“*Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ingkar Janji Dalam Akad Jual Beli Barang Online Menurut Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah*”. Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, halaman 3.

perlindungan konsumen dalam transaksi online sangat diperlukan. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, hal ini juga untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.³

Transaksi yang dilakukan secara online dimuat pada Bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 UU ITE. Selanjutnya diatur dalam bentuk Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, Pasal 45 (persyaratan transaksi elektronik), Pasal 46 (kontrak elektronik), Pasal 47 (materi dalam kontrak elektronik) dan Pasal 48 (kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik). Sedangkan dalam UUPK, terkait pengaturan dan pelaksanaan jualbeli online diatur dalam beberapa ketentuan UUPK (Pasal 4 sampai dengan Pasal 18). Pasal 18 UUPK secara khusus mengatur mengenai pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen.

Apabila pelaku usaha dalam jual-beli online melanggar ketentuan Pasal 18, pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Pasal 62 ayat (1). Dengan demikian semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik pula baik melalui e-mail atau

³ Rifan A., N., Jamaluddin M., & Hardika F., A. (2015). “*Perlindungan Hukum Terhadap dalam Transaksi Online*”. Jurnal serambi Hukum, Vol. 08 No. 02, Halaman 91

cara lainnya, oleh karena itu tidak ada berkas perjanjian seperti pada transaksi jual beli konvensional.

Pemanfaatan teknologi internet tidak hanya terdapat kelebihan namun juga terdapat kekurangan. Kekurangan dalam transaksi online yaitu dapat mengakibatkan dampak negative pada konsumen karena konsumen yang tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha serta tidak saling mengenal dan hanya dilakukan atas dasar kepercayaan memungkinkan konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak jujur. Meningkatnya kelemahan konsumen akibat teknologi yang semakin maju dalam hal pemasaran mengakibatkan konsumen bingung dalam menentukan pilihan. Sehingga memperlemah konsumen dan akhirnya pelaku usaha memanfaatkan situasi secara tidak wajar.⁴

Lemahnya posisi konsumen seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari konsumen. Faktor ketidak tahuan konsumen, tidak jelasnya informasi terhadap barang/jasa yang diberikan pelaku usaha, tidak pahamnya konsumen pada mekanisme transaksi menjadi faktor penyebab lemahnya kedudukan konsumen. Oleh karena itu, dalam rangka menciptakan iklim berusaha yang sehat bagi konsumen dalam melakukan transaksi

⁴ Dwi Setiari (2022). "Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Seharusnya Diatur Dalam Transaksi E-Commerce", National Conference on Social Science and Religion (NCSSR).

perdagangan melalui e-commerce, maka perlu diupayakan suatu bentuk pengaturan hukum yang baru sekaligus memadai yang mampu mengatur segala aktivitasnya.⁵

Kewajiban Konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Selanjutnya, hak pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶

Selain hak, pelaku usaha juga mempunyai beberapa kewajiban, yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi

⁵ Viola Annisa Ikhsan. (2022). “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia*”. DHARMASISYA: Jurnal Program Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Vol. 2, No. 2, halaman 675-684

⁶ Ahmad F., & Ismail K., (2022). “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Ligitasi Dan Non-Ligitasi*”. Jurnal Yuridis. Vol. 9 No. 1, halaman 13-26

penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 tujuan Perlindungan Konsumen yaitu salah satunya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, namun bagaimana jika tujuan tersebut dilanggar oleh pihak pelaku usaha, praktiknya sering sekali terjadi dalam transaksi online, hak atas informasi konsumen tidak terpenuhi. Konsumen ketika melakukan transaksi online tidak menerima informasi terbuka dan sebenar-benarnya mengenai barang yang diperdagangkan. Mengakibatkan timbul permasalahan dalam transaksi online, seperti iklan yang tidak sesuai dengan nyatanya, barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dan tidak adanya kebijakan pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar serta ganti kerugian kepada konsumen.

Beberapa belakangan terakhir banyak terjadi kasus terkait permasalahan atau kasus jual beli mobil bekas yang merugikan konsumen seperti jual beli secara online yang dilakukan CV. Rihuh Jaya Perkasa Pekanbaru merupakan perusahaan yang melayani jual beli mobil bekas di Pekanbaru. Perusahaan ini menyediakan berbagai jenis mobil bekas dengan berbagai merk diantaranya Honda, Toyota, Daihatsu dan sebagainya. Sedikit informasi yang didapat pelanggan terutama terkait hal-hal yang berkaitan dengan apa hak dan kewajiban mereka sebagai seorang pelanggan yang seharusnya bisa dilihat dari Undang-undang Perlindungan Konsumen, sehingga hal ini mengakibatkan pelanggan menjadi target usaha untuk mendatangkan keuntungan bagi para pelaku dari jual beli mobil bekas. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa pada CV. Rihuh Jaya Perkasa Pekanbaru dalam perjanjian jual beli, isi perjanjian memuat adanya garansi mobil bekas yang dibeli oleh konsumen dalam posisi tidak rusak tetapi setelah dipakai mengalami kerusakan, ternyata dalam faktanya CV. Rihuh Jaya Perkasa Pekanbaru tidak mau mengganti rugi kerusakan dengan alasan terlalu mahal.⁷

Hal tersebut menjadi salah satu wanprestasi yang dilakukan oleh CV. Rihuh Jaya Perkasa Pekanbaru. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa

⁷ Lisa A. (2021). Skripsi: *Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Mobil Bekas Terhadap Kerusakan Mobil Pada CV. Rihuh Jaya Perkasa Pekanbaru*. Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau. Halaman 2-3.

adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁸

Fenomena selanjutnya adalah kasus yang terjadi pada *Showroom* Berkah Mobilindo Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor dimana seorang konsumen melakukan transaksi dengan ingin membeli mobil bekas di *Showroom* Berkah Mobilindo di Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor melalui salah satu media sosial yang digunakan yaitu marketplace facebook. Kemudian pelaku usaha *Showroom* dan konsumen melakukan interaksi lebih lanjut melalui whatsapp untuk menentukan waktu untuk bertemu serta melakukan transaksi. Ketika bertemu dan melakukan transaksi dengan kesepakatan konsumen memberikan uang muka kepada pelaku usaha *Showroom* dan ada perjanjian yang di sepakati, bahwa konsumen harus melunasi sisa pembayaran tersebut 1 minggu setelah memberikan uang muka atau setelah dibuatnya perjanjian tersebut. Namun, ketika sudah waktunya melakukan pelunasan tersebut, konsumen tidak melakukan pelunasan bahkan melewati waktu yang sudah ditentukan dan secara tiba-tiba membatalkan perjanjiannya secara sepihak, serta meminta pengembalian uang muka secara penuh. Namun, pelaku usaha *showroom* hanya mengembalikan uang muka sebesar 30% saja, karena sebagian dana telah digunakan untuk perbaikan mobil dan mengatakan jika konsumen tidak membayar pelunasan melewati batas waktu yang sudah ditentukan. Maka, uang muka

⁸ Salim,H.S. (2017). *Hukum Kontrak : teori dan teknik penyusunan kontrak*. Jakarta : Sinar Grafik. Halaman 12.

yang sudah dibayar itu tidak bisa dikembalikan. Pelaku usaha *showroom* dan konsumen melakukan perjanjian dan kesepakatan melalui lisan dan tertulis, tetapi pelaku usaha *showroom* tidak memberitahukan kepada konsumen mengenai ketentuan uang muka yang tidak dapat dikembalikan jika konsumen membatalkan ataupun tidak membayar pelunasan pada waktu yang sudah ditentukan. Sehingga, konsumen tidak terima karena tidak adanya penjelasan dari pelaku usaha *showroom* tersebut di awal perjanjian dan konsumen tetap ingin pengembalian uang muka secara penuh.⁹

Hal ini bertentangan dengan Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 7 huruf b tentang kewajiban pelaku usaha yang berbunyi “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan” dan konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak serta tidak merespon penjual selama kurang lebih 1 bulan dan tidak melakukan pembayaran sesuai dengan waktu dan nilai tukar yang seharusnya. Sehingga hal ini bertentangan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 5 huruf b dan huruf c yaitu “beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa” dan “membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”

⁹ Aulia K. H. (2024) Skripsi: “Pembatalan Uang Muka Pada Jual Beli Mobil Bekas Perspektif UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dan Fatwa Nomor 13/DSN-MUI/IX/2000 Tentang Uang Muka Dalam Murabahah” Fakultas Hukum dan Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Halaman 3-4.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum *e-commerce*, misalnya mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban sehubungan dengan pajak, hukum yang ditunjuk jika terjadi pelanggaran perjanjian atau kontrak, masalah yurisdiksi hukum dan juga masalah hukum mana yang harus diterapkan bila terjadi sengketa. Jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen, dan pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan volume transaksi melalui *e-commerce*.

Hukum Perdata Indonesia (KUHPer) yang memuat mengenai ketentuan Jual-Beli dalam perkara perdata menurut Buku ke III KUHPerdata, Bab ke lima tentang “Jual-Beli”. Dalam pasal 1457 KUHPerdata dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu (penjual) mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain (pembeli) untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Perlindungan konsumen terdiri dari dua komponen yaitu perlindungan terkait barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dan perlindungan terkait syarat-syarat yang diberikan oleh pelaku usaha dimana syarat-syarat tersebut merugikan konsumen. Jika pelaku

usaha tidak dapat melakukan pemenuhan terhadap kewajibannya didalam kontrak sehingga merugikan konsumen, pelaku usaha tersebut dapat dianggap telah melakukan wanprestasi. Jenis wanprestasi/cidera janji yang dilakukan adalah pelaku usaha tersebut telah memenuhi prestasi namun tidak sebagaimana mestinya, dimana pelaku usaha telah mengirimkan barang/produk yang tidak sesuai dengan gambar serta deskripsi sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen. Barang yang tidak sesuai dengan gambar/deskripsi memiliki berbagai macam ketidaksesuaian, termasuk ketidaksesuaian bahan, ukuran, warna, kualitas, maupun bentuk. Meskipun demikian, sebagian besar dari barang yang diterima oleh konsumen tersebut telah memenuhi persyaratan pelanggan akan tetapi juga memiliki beberapa kekurangan atau ketidaksesuaian dengan informasi/deskripsi yang diberikan oleh pelaku usaha.¹⁰

Dalam hal konsumen yang dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai gambar, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Huruf c menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selanjutnya, Pasal 4 Huruf h menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan akibat menerima barang yang tidak sesuai gambar tersebut memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait dengan barang/produk yang dibeli.

¹⁰ Rifky P. A. (2023). “*Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Transaksi di Marketplace*”. *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, halaman 4953-4963.

Berdasarkan kasus di atas, ditemukan fakta hukum bahwa perjanjian jual beli online rawan terjadinya penipuan, tentunya ini terjadi karena aktivitas perjanjian jual beli online tidak ada aktivitas pertemuan secara langsung dan kadang di antara para pihak tidak saling mengenal, sehingga hal ini rawan terjadinya penipuan, sehingga dengan tunduknya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku maka seandainya salah satu pihak melanggarnya, tentu akan muncul konsekuensi hukum adalah perjanjian dapat dimohonkan pembatalan dan batal demi hukum.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Mobil Bekas Pada Platform *E-Comerce* OLX.co.id”.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun dan dijabarkan pada sub bab sebelumnya, maka peneliti menyusun rumusan masalah seagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum terkait dengan jual beli melalui *E-Comerce* di Indonesia?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terhadap jual beli melalui *E-Comerce*?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online melalui *E-Comerce*?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini disusun sesuai dengan pokok permasalahan atau rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti sebelumnya, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum terkait dengan jual beli melalui *E-Commerce* di Indonesia.
2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terhadap jual beli melalui *E-Commerce*.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online melalui *E-Commerce*.

B. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan harus berfaedah baik secara teoritis maupun praktis. Adapun sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan/sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum perdata terkhusus yang berkaitan dengan pengaturan hukum dan perlindungan hukum kepada konsumen terhadap jual beli melalui *E-Commerce* menurut Undang-Undang yang berlaku di Indonesia.

b. Secara praktis.

Melalui penelitian ini dapat memberikan masukan konstruktif kritis, dan dapat diharapkan melalui penulisan ini memberikan sumbangsih dalam rangka memajukan hukum nasional dan juga dapat menjadi pertimbangan dalam proses penegakan hukum dalam sengketa dan perlindungan hukum kepada konsumen terhadap jual beli melalui *E-Commerce* menurut Undang-Undang.

C. Defenisi Operasional

Untuk memudahkan penjelasan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa variabel yang secara kontekstual digunakan dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut:

a. Konsumen

Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 menyatakan 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.

b. Pelaku Usaha

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan 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 berama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

c. Jual-Beli Online Atau Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)

Bisnis dengan teknologi Internet disebut sebagai online dan saat ini dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah “Perniagaan Elektronik”. Aktivitas jual-beli secara online adalah suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.¹¹

D. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang perlindungan konsumen dalam jual beli online bukanlah merupakan hal yang baru. Oleh karenanya penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat masalah ini. Namun berdasarkan pembahasan, fokus permasalahan yang diangkat dan bahan kepustakaan yang di temukan, sejauh ini penulis tidak menemukan penulisan yang sama dengan pokok bahasan yang penulis teliti terkait “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual beli Online Mobil bekas Pada Platform *E-Commerce* OLX.co.id” Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, setidaknya ada 2 judul

¹¹ Budi Riswadi Agus. (2013). *Hukum dan Internet di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press, 2013, halaman 29.

penelitian yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Faisal Sistryananda, dengan judul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Barang dan Atau Jasa Melalui *E-Commerce* di Tokopedia”. Yang disusun dalam bentuk Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang pada tahun 2022. Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:
 - a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen produk barang & atau jasa melalui e-commerce di Tokopedia ?
 - b. Apa sajakah kendala-kendala yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen produk barang & atau jasa melalui e-commerce di Tokopedia dan solusinya ?
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dio Rahmanullah dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shope) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999”. Yang disusun dalam bentuk Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Pekanbaru tahun 2022. Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:
 - a. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999?
 - b. Bagaimana kendala mendapatkan perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999?

Persamaan dari kedua penelitian diatas adalah sama-sama memiliki objek penelitian tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online. Namun, perbedaan dari penelitian di atas yang di mana fokus tentang mekanisme penyelesaian sengketa dan mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen. Sehingga penelitian ini adalah asli dan bukan merupakan tiruan atau plagiat dari bentuk karya ilmiah sejenis atau bentuk lainya yang telah di publikasi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan mempelajari norma-norma yang ada atau peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.¹² Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.¹³ Prinsip yang mendasar dalam penelitian ini adalah bagaimana penulis menyusun dan merumuskan masalah penelitiannya secara tepat.

Penelitian yuridis normatif penulis menggunakan metode pendekatan kasus, penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji peristiwa perundang-undangan yang berlaku didalam kepustakaan, buku atau referensi yang pasti

¹² Soerjono Soekanto (2014), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Uip, halaman 55.

¹³ Peter Mahmud Marzuki (2019). *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, halaman 35.

berkaitan dengan pembahasan penulis tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini termasuk penelitian hukum yuridis normatif atau kepustakaan yang mengikat dan bersumber dari data sekunder.

2. Sifat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian hukum, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan normatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

Menurut Sugiyono metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.¹⁴

¹⁴ Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Bandung: CV Alfabeta, halaman 291.

3. Sumber Data

Ada dua bahan hukum yang digunakan pada sumber data sekunder, yaitu:

- a. Bahan hukum primer yaitu (*primary sources or authorities*) yakni bahan hukum yang berasal dari aturan-aturan hukum yang terdapat pada berbagai peraturan perundang-undangan. Bahan atau sumber hukum primer yang sesuai dengan skripsi ini meliputi:
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - 2) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).
 - 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
 - 4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- b. Bahan hukum sekunder yaitu meliputi buku, jurnal hukum, makalah hukum, artikel hukum, dan tulisan lain yang berkaitan dengan pokok bahasan, merupakan bahan pelengkap dari materi hukum primer yang membantu penelitian. Sumber hukum sekunder memberikan gambaran menyeluruh

tentang subjek dan mencantumkan undang-undang, peraturan, klausul konstitusi, dan keputusan pengadilan yang relevan.

- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti: kamus hukum, ensklopedia, kamus bahasa Indonesia, kamus bahasa Inggris, surat kabar, internet dan lain sebagainya.

4. Alat Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpul data berupa *Library Research* (Studi Kepustakaan). Studi Kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan ke perpustakaan yang berisi kumpulan bahan yang mendalam tentang satu atau beberapa mata pembelajaran. Perpustakaan penelitian umumnya akan mencakup pemilihan bahan yang mendalam tentang topik tertentu dan berisi sumber primer serta sumber sekunder.

Menurut Sugiyono studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan topik yang diteliti.¹⁵ Studi kepustakaan yaitu melalui perpustakaan dan juga melalui jurnal-jurnal yang dapat dilihat melalui website atau internet. Didalam melakukan metode studi dokumentasi, penulis hanya menganalisa benda-benda tertulis

¹⁵ Sugiyono (2017), *Op. Cit.*

seperti buku-buku literatur terkait, kitab undang-undang terkait serta peraturan-peraturan perundang undangan terkait dan sumber data lainnya.

5. Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah normatif. Analisis data ini dilakukan dengan kualitatif. Mengenai kegiatan analisis dalam penelitian ini adalah mengklarifikasi Pasal-Pasal dokumen sampel ke dalam kategori yang tepat. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu menafsirkan dan menggambarkan apa ada adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti dari data yang diperoleh.

Penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, berarti fokus penelitiannya adalah terhadap berbagai aturan hukum sebagai tema sentralnya dan berhubung penelitian ini difokuskan untuk mengkaji (menganalisis) aturan-aturan hukum yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen.

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam UUPK.¹⁶ Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 menyatakan 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.

Menurut Hondius, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah konsumen yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga pengertian, yaitu:¹⁷

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti (2018), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta sinar grafik, halaman 27

¹⁷ Shidarta (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, halaman 3.

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (naturlijke persoon) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk kebutuhan hidup pribadinya, dan keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Di Indonesia perlindungan terhadap hak-hak konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970an yang ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bulan Mei 1973. Setelah itu, suara-suara untuk memberdayakan konsumen semakin gencar, baik mulai ceramah-ceramah, seminar-seminar, tulisan di media massa dan kemudian puncaknya pada tahun 1998 lahirlah UUPK.¹⁸ Hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

¹⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani (2013), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, halaman 17-18

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

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal 5 mengatur tentang kewajiban konsumen, Kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

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

3. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa. Terjadinya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen adalah pada saat pelaku usaha memberikan janji-janji dan segala informasi yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen pada saat memberikan iklan, brosur, ataupun promosi.¹⁹

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen

Lahirnya hukum perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dengan proses perkembangan jual beli sehingga perkembangan hukum perlindungan konsumen sangat dibutuhkan bagi konsumen. Upaya tersebut tidak dapat dipisahkan

¹⁹ Brahmata, Dewa G., A., Y. Anak A., S., U. (2016). “*Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen*”. Jurnal Fakultas Hukum Udayana. halaman 5

dari pola berpikir masyarakat tentang proses terjadinya penyimpangan pada jual beli karena setiap upaya penegakan hukum selalu berdasarkan pada pola berpikir tersebut.

Sejarah gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai terdengar dan populer pada tahun 1970-an, dengan berdirinya lembaga swadaya masyarakat (nongovernmental organization) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei 1973.²⁰ Setelah YLKI, sejarah juga mencatat berdirinya Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988. Kedua lembaga tersebut merupakan anggota dari Consumers International (CI).²¹ Sebelum Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) lahir, dari inventarisasi regulasi sampai tahun 1991, peraturan yang memuat unsur perlindungan konsumen tersebar dalam 8 (delapan) bidang yaitu:²²

- a. Obat-obatan dan bahan berbahaya.
- b. Makanan dan minuman.
- c. Alat-alat elektronik.
- d. Kendaraan bermotor.
- e. Meterologi dan tera.
- f. Industri.
- g. Pengawasan mutu barang.
- h. Lingkungan Hidup.

²⁰ Zulham (2013), *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, halaman 27

²¹ Shidarta (2016), *Op. Cit*, halaman 6.

²² Mashdurohatun, A. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*. Portal Jurnal Universitas Islam Sultan Agung, halaman 137

Bermula dari gerakan perlindungan konsumen yang dipelopori oleh YLKI, kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988, dan tahun 1990 bergabung sebagai anggota Consumers International. YLKI bertujuan melindungi konsumen, menjaga martabat produsen, dan membantu pemerintah. YLKI mempunyai cabang-cabang di berbagai provinsi dan didukung oleh media massa seperti Media Indonesia dan Kompas.²³

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan antara penjual dan pembeli dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁴ Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁵

Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah kaidah

²³ Tim Penyusun (2016), *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana, halaman 10.

²⁴ Az. Nasution (2012), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, halaman 22

²⁵ Zulham (2013), *Op. Cit.* halaman 21

hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁶

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.²⁷ Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.²⁸

3. Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

²⁶ Shidarta (2016), *Op. Cit.* halaman 9

²⁷ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, halaman 23

²⁸ Erman Rajagukguk (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, halaman 7

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas

penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. perlindungan konsumen bertujuan untuk:²⁹

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

C. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli online (Transaksi Elektronik)

1. Pengertian Transaksi Dan Jual Beli Online

Bisnis dengan teknologi Internet disebut sebagai online dan saat ini dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah “Perniagaan Elektronik”.

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2015), *Hukum Peerlindungan Konsumen*, Jakarta: Grafindo Persada, halaman 34.

Aktivitas jual-beli secara online adalah suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.³⁰

Jual-beli online merupakan perjanjian melalui online contract yang pada prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Perbedaannya hanya terletak pada media dalam membuat perjanjian tersebut. Walaupun dalam beberapa jenis online contract tertentu objek perikatannya hanya dapat diwujudkan dalam media elektronika, sebab objek perikatannya berupa muatan digital, seperti jasa untuk mengakses internet. Perjanjian jenis ini lebih sering menggunakan fasilitas EDI (Electronic Data Interchange), yaitu suatu mekanisme pertukaran data secara elektronik yang umumnya berupa informasi bisnis yang rutin di antara beberapa komputer dalam suatu susunan jaringan komputer yang dapat mengelolanya. Data tersebut dibentuk menggunakan aturan standar sehingga dapat dilaksanakan langsung oleh komputer penerima.³¹

Pada Pasal 1 butir 2 disebutkan pengertian Transaksi Elektronik yaitu *“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”* Lahirnya situs-situs di internet yang menyediakan ruang untuk melakukan kegiatan jual beli secara online melalui media elektronik menjadi suatu alasan bagi setiap yang tertarik untuk tidak lagi membeli suatu barang dengan harus melihat secara riil atas

³⁰ Budi Riswadi Agus (2013), *Op. Cit.*

³¹ *Ibid*, halaman 52.

objek apa yang akan dibelinya. Mulai dari barang elektronik, pakaian, makanan atau pun yang lainnya telah disediakan oleh situs-situs tersebut dengan konsep kenyamanan, aman kepercayaan dan tentu saja dengan biaya murah.³²

Transaksi elektronik dijelaskan di dalam Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada pasal 1 angka 2 bahwa: “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan dengan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya”. Adapun yang dimaksud dengan perbuatan hukum adalah : “setiap perbuatan subjek hukum (manusia atau badan hukum) yang dilakukan dengan sengaja untuk menimbulkan hak dan kewajiban”. Akibat perbuatan ini diatur oleh hukum, karena akibat itu bisa dianggap sebagai kehendak dari yang melakukan hukum.

Transaksi secara elektronik, pada dasarnya adalah perikatan apapun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasis komputer dan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet. Konsep ini telah mengubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi global yang terpadu melalui pemanfaatan kemajuan teknologi. Perdagangan elektronik bukan berarti tanpa dokumen. Perdagangan elektronik selalu melibatkan tukar-menukar informasi, uang, dan barang, maka dokumen hukum pertama yang sangat penting ialah kontrak jual-beli barang (sales-contract). Hukum kontrak sangat penting bagi perlindungan para

³² Bahreysi Budi (2018), *Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli secara online*. Delega lata, halaman 131-142.

pihak, penerapan kewajiban para pihak dalam setiap transaksi, termasuk transaksi elektronik, termasuk perlindungan para konsumen.³³

2. Dasar Perlindungan Hukum Konsumen Pada Transaksi Elektronik atau Jual Beli Online.

Bagi masyarakat Indonesia hal ini terkait masalah hukum yang sangat penting. Pentingnya permasalahan hukum di bidang E-Commerce adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet. Mengingat pentingnya hal tersebut maka Indonesia pada tahun 2008 lalu mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi melalui internet yaitu Undang–Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang untuk selanjutnya disingkat UU ITE.

Pada Pasal 1 butir 2 diatas telah dijelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan ketentuan tersebut. Kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional Transaksi elektronik yang melibatkan para pihak dari dalam negeri yaitu negara Indonesia, tidaklah sulit untuk menetapkan aturan hukum yang berlaku apabila terjadi masalah. Secara otomatis *the applicable law*–nya adalah hukum Indonesia, sehingga baik

³³ Dian Mega Erianti Renouw (2017), *Perlindungan Hukum E-commerce di Indonesia, Singapura, dan Australia*, Jakarta: Yayasan taman pustaka, halaman 7.

Burgelijk Wetboek maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diterapkan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul.

Dalam Pasal 38 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sendiri menegaskan bahwa “*Setiap orang dapat mengajukangugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian*”. Menurut pasal ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

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 dan/atau meminta barang penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49

ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.³⁴

Berdasarkan Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

Transaksi elektronik dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik yang mengikat para pihak dalam transaksi tersebut sebagaimana diatur dalam pasal 18 Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam kontrak elektronik tersebut, para pihak harus menyepakati sistem elektronik yang digunakan. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik juga diberikan kewenangan untuk memilih *choice of law* dan *choice of forum* untuk penyelesaian sengketa dalam transaksinya. Umumnya ketentuan ini dicantumkan dalam halaman syarat dan ketentuan dalam

³⁴ Cindy Aulia Khotimah, (2019). “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam transaksi jual Beli-Online (E-Commerce)*”, BUSINESS LAW REVIEW, Vol. 1, No.1, halaman 14-20.

sebuah *website online store* yang merupakan dasar kontrak elektroniknya. Apabila pihak pembeli menyetujui segala syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh pihak penjual dalam websitenya, pihak pembeli tinggal tombol *agree* tanda ceklis pada halaman syarat dan ketentuan tersebut sebagai tanda kesepakatan dari kontrak elektronik yang telah dibuat.

Perjanjian transaksi *E-commerce* memiliki kekuatan mengikat juga, dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik pada pasal 18 ayat 1 yang berbunyi “transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak “sesuai dengan bunyi pasal 18 ayat 1 UU ITE maka perjanjian *E-Commerce* harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kekuatan hukum konvensional.

Dalam Jual beli online transaksinya menggunakan *Electronic Data Interchange* yaitu sebuah metode pertukaran dokumen bisnis antar aplikasi komputer - antar perusahaan/instansi secara elektronik dengan menggunakan format standar yang telah disepakati oleh pihak terkait. Transaksi yang dilakukan secara online dimuat pada Bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 UU ITE. Selanjutnya diatur dalam bentuk Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, Pasal 45 (persyaratan transaksi elektronik), Pasal 46 (kontrak elektronik), Pasal 47 (materi dalam kontrak elektronik) dan Pasal 48 (kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik). Sedangkan dalam UUPK, terkait pengaturan dan pelaksanaan jualbeli online diatur dalam beberapa ketentuan UUPK (Pasal 4 sampai dengan Pasal 18). Pasal 18 UUPK secara khusus mengatur mengenai

pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. Apabila pelaku usaha dalam jual-beli online melanggar ketentuan Pasal 18, pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan Pasal 62 ayat (1).

3. Pengertian *E-Commerce*

E-Commerce berasal dari bahasa Inggris, yaitu *electronic commerce* atau perdagangan elektronik. Dan sebagaimana perdagangan yang dilakukan secara langsung. Dalam *E-Commerce* juga meliputi proses promosi, pembelian, dan pemasaran produk. Yang berbeda adalah pada sistem berdagang yang digunakan, yaitu melalui media elektronik atau internet. Jumlah pelanggan *E-Commerce* mengalami peningkatan hingga 38,3 persen selama masa pandemi Covid-19. Data tersebut bersesuaian dengan catatan yang dilaporkan Exabytes, perusahaan penyedia layanan hosting di Indonesia.³⁵

Pengertian e-commerce sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.³⁶

³⁵ Jusrianti, & Juniar A., M. (2021). “*Belanja Online di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Ibu-ibu Rumah Tangga di Makassar*”. Jurnal Emik, Volume 4. halaman 38

³⁶ Cindy Aulia Khotimah, (2019), *Ibid*.

Usaha *E-Commerce* yang dapat diakses menggunakan website merupakan usaha yang sangat unik karena hanya dengan satu media, perusahaan dapat melakukan usaha/bisnis, baik dengan sesama perusahaan (*business to business*) ataupun proses bisnis langsung antara pebisnis dengan konsumen atau penjual dengan pembeli. Mereka dapat melakukan proses bisnis, mulai dari promosi produk, penawaran, dan permintaan produk, tanya jawab antara konsumen dan produsen atau antara pembeli dengan penjual secara efektif. Website dapat mendukung aplikasi *Business to Business* dan memiliki tingkat keamanan yang baik terutama pada saat pengambilan backup database dari setiap database reseller server yang telah berkerja sama, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektifitas penjualan berbagai produk dan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan serta dapat membantu reseller dalam melancarkan proses bisnis.³⁷

Business to Business merupakan sistem komunikasi bisnis online antar pelaku bisnis yang mengikatkan dirinya di dalam suatu kegiatan untuk melakukan suatu usaha dengan pihak pebisnis lainnya. Transaksi bisnis ke bisnis adalah suatu yang umum dalam rantai pemasokan barang yang khas, karena perusahaan membeli komponen dan produk seperti bahan baku untuk digunakan dalam proses manufaktur produk. Jadi, kemudian dapat dijual kepada individu melalui transaksi bisnis ke konsumen. Dalam konteks komunikasi, bisnis ke bisnis mengacu pada metode di mana karyawan dari perusahaan yang berbeda dapat terhubung satu sama lain, seperti melalui media

³⁷ Dwi Setiarin (2022), “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Seharusnya Diatur Dalam Transaksi E-Commerce*”, National Conference on Social Science and Religion (NCSSR), halaman. 2

sosial. Jenis komunikasi antara karyawan dari dua atau lebih perusahaan disebut komunikasi *Business to Business*.

Jenis-jenis dari *e-commerce* agar lebih mengenal tentang *e-commerce* lebih jauh dan kita dapat membedakannya mana yang lebih cenderung dengan bisnis kita dalam *e-commerce*. Jenis jenis *e-commerce* antara lain:³⁸

1. *Business to Business* (B2B), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi antar perusahaan atau produsen
2. *Business to Consumer* (B2C), yang terjadi pada pelelangan, perusahaan penjual jasa dan perusahaan retail online
3. *Consumer to Business* (C2B), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi di antara konsumen dan produsen
4. *Government to Business* (G2B), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi di antara pemerintah dan pengusaha
5. *Government to Consumer* (G2C), yaitu kegiatan bisnis yang terjadi di antara pemerintah dan konsumen

Model-model *e-commerce* di Indonesia terdiri dari beberapa model, seperti yang disampaikan oleh Even Alex Chandra sebagai perwakilan dari OLX Indonesia pada Seminar Nasional “Tantangan Indonesia Menghadapi Alur Transaksi Global Dalam Etalase *E-commerce*” di Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, yaitu:³⁹

³⁸ Yessy Kusumadewi, Grace Sharon (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit: LEMBAGA FATIMAH AZZAHRAH, halaman 110.

³⁹ Satria N., F., & Lushiana P. (2018), “*Tindak Pidana Penipuan dalam Transaksi di Situs Jual Beli Online (E-Commerce)*”, *Recidive Journal*, Volume 7 No. 3.

1. *E-Retail*

Toko online dengan alamat website (domain) sendiri dimana penjual memiliki stok produk/ jasa dan menjualnya secara online. Contoh: Blibli.com, Lazada.co.id, Tiket.com.

2. Iklan Baris

Online Merupakan situs iklan baris, di mana situs yang bersangkutan tidak memfasilitasi kegiatan transaksi online. Contoh: Kaskus, OLX.co.id.

3. *Market Place*

Model bisnis seperti ini merupakan website yang tidak hanya membantu mengiklankan barang dagangan saja, tetapi juga memfasilitasi transaksi uang secara online untuk para pedagang online. Contoh: Blanja.com, Tokopedia, Bukalapak.com

OLX Group adalah pasar daring global yang berkantor pusat di Amsterdam, dan dimiliki oleh kelompok media dan teknologi di Afrika Selatan, Naspers. Perusahaan ini didirikan pada 2006 dan beroperasi di 45 negara. Pada 20 Mei 2014, Tokobagus.com berubah nama menjadi OLX Indonesia (olx.co.id). Tokobagus.com adalah sebuah situs web iklan baris di Indonesia yang difokuskan untuk membeli dan menjual produk serta jasa secara daring yang didirikan pada tahun 2005 di Bali oleh Arnold Sebastian Egg dan Remco Lupker. Pada tanggal 14 November 2014, OLX Indonesia mengumumkan bahwa berniaga.com akan melakukan penggabungan dengan OLX Indonesia pada tahun 2015. Prosesnya sudah selesai pada bulan Januari 2015.

Pada Agustus 2018, OLX Indonesia mengumumkan kerja sama dengan belimobilgue.co.id. Kerja sama tersebut menggabungkan keunggulan OLX untuk membawa calon pembeli yang potensial, dengan jasa inspeksi dan proses penjualan mobil yang aman dan cepat yang dimiliki BeliMobilGue.co.id, kepada individu yang ingin menjual mobilnya. Pada tanggal 7 Juli 2020, belimobilgue.co.id berubah nama menjadi OLX Autos. Sejak tanggal 11 Agustus 2023, OLX Indonesia resmi menjadi bagian dari Astra International melalui anak usahanya, PT Astra Digital Mobil, yang sudah terlebih dahulu memiliki aplikasi Mobbi. Astra International mengakuisisi penuh saham OLX Indonesia dengan pembagian saham melalui PT Astra Digital Mobil sebesar 99,98% dan PT Astra Digital Internasional sebesar 0,02%.⁴⁰

⁴⁰ <https://id.wikipedia.org/wiki/OLX>, Diakses pada 9 Februari 2024.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Terkait Dengan Jual Beli Melalui *E-Commerce* di Indonesia

Pengaturan hukum dalam bentuk aturan ataupun kebijakan adalah hal yang penting untuk di dalam dalam pembuatan karya tulis ilmiah. Istilah kebijakan berasal dari bahasa Inggris yakni *Policy* atau dalam bahasa Belanda *Politiek* yang secara umum dapat diartikan sebagai prinsip-prinsip umum yang berfungsi untuk mengarahkan pemerintah (dalam arti luas termasuk pula aparat penegak hukum dalam mengelola, mengatur, atau menyelesaikan urusan-urusan publik, masalah-masalah masyarakat atau bidang-bidang penyusunan peraturan perundang-undangan dan pengaplikasian hukum/peraturan, dengan tujuan (umum) yang mengarah pada upaya mewujudkan kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat (warga Negara).⁴¹

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. Sementara itu Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Teknologi Internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin pesat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak bisa terpisahkan

⁴¹ Ahmad Fandi & Ismail Koto (2022), *Ibid.*

dengan perkembangan bidang ekonomi, karena antara ekonomi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi saling mendukung. Di era globalisasi seperti sekarang ini baik di Indonesia maupun di dunia, orang-orang lebih sering melakukan transaksi online dalam melakukan jual beli. Transaksi online atau istilah lainnya *E-commerce* adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tidak ada perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual. Zaman sekarang banyak pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli melalui transaksi online melalui *E-commerce*.

Dalam melakukan pembelian melalui transaksi online pasti ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak pembeli. Meskipun demikian, melakukan transaksi online juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan terjadinya tidak sesuai pesanan belinya. Teknologi informasi (IT) telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia. Dan banyak para pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi online media yang di gunakan para pelaku usaha dan konusmne dalam melakukan transaksi online. *Electronic commerce* atau disebut dengan *E-commerce* merupakan kegiatan bisnis melalau jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur service providers dan pedagang perantara.⁴²

⁴² Abdul Halim Barkatullah. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, halaman 4.

Saat ini, salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah *electronic commerce*. *E-commerce* tersebut terbagi atas dua segmen yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *business to consumer e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online sebagai media transaksi.

Electronic Commerce (e-commerce) adalah proses pembelian, penjualan dan pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan komputer. Media *e-commerce* melibatkan penggunaan internet, world wide web, dan aplikasi pada smartphone. Karakter industri komunikasi yang mencakup jaringan internet ini memungkinkan pelaku usaha untuk bertransaksi dengan siapa saja dan di mana saja. Bisnis *e-commerce* saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat karena selalu bertambahnya situs belanja online di Indonesia. Dalam sistem belanja online, ketika seorang konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk, maka tidak dapat dihindari adanya resiko yang dapat terjadi dan diterima oleh konsumen tersebut. Resiko yang dimaksud berupa bentuk kecurangan-kecurangan, misalnya pada *virtual store* yang bersangkutan merupakan toko fiktif, terjadi keterlambatan pengiriman kepada konsumen, adanya kerusakan/cacat atas barang yang dikirimkan, kondisi

barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan di internet, dan hal-hal lainnya yang mungkin saja terjadi.⁴³

E-commerce pada dasarnya merupakan model transaksi jual-beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. *E-commerce* merupakan model perjanjian jual-beli dengan karakteristik yang berbeda dengan model transaksi jual beli konvensional. Beberapa permasalahan hukum yang muncul dalam bidang hukum *e-commerce* yaitu:⁴⁴

1. Otentikasi subyek hukum yang membuat transaksi melalui internet.
2. Saat perjanjian berlaku dan memiliki kekuatan mengikat secara hukum.
3. Obyek transaksi yang diperjualbelikan.
4. Mekanisme peralihan hak.
5. Hubungan hukum dan pertanggungjawaban para pihak yang terlibat dalam transaksi baik penjual, pembeli, maupun para pendukung seperti perbankan, internet service provider (ISP), dan lain-lain.
6. Legalitas dokumen catatan elektronik serta tanda tangan digital sebagai alat bukti.
7. Mekanisme penyelesaian sengketa.
8. Pilihan hukum dan forum peradilan yang berwenang dalam penyelesaian sengketa

Dalam *electronic-commerce* yang menjadi utama permasalahan hukum yaitu tentang pemberian perlindungan terhadap para pihak yang terlibat melakukan suatu

⁴³ Ahmad Fandi & Ismail Koto (2022), *Ibid*.

⁴⁴ Yessy Kusumadewi & Grace Sharon (2022). *Op. Cit*, halaman 113.

transaksi melalui media internet. Akibat permasalahan tersebut pada tahun 2008 lalu pemerintah Indonesia mengeluarkan suatu aturan khusus mengenai transaksi melalui media internet yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan tersebut untuk menyikapi terhadap perkembangan jual beli melalui media internet. Sehubungan dengan perkembangan informasi dan transaksi elektronik di Indonesia sudah ada aturan yang mengaturnya, munculnya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) maka hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen bisa dilindungi, maka dalam UU ITE ini ada dua hal yang perlu yaitu, pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam ranah hukum perikatan dan hukum pembuktian, yang mana sehingga kepastian hukum yang mengatur tentang transaksi elektronik dapat menjamin kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk dalam pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi informasi) disertai dengan sanksi pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan *e-commerce* mempunyai basis legalnya.⁴⁵

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 3 telah dijabarkan tujuan dari perlindungan konsumen itu sendiri sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

⁴⁵ Dio Rahmanullah (2022), “*Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999*”, Skripsi Program Studi Sarjana Ilmu Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, hal. 75-76.

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Menyusul Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjabarkan hak dan kewajiban konsumen sebagai berikut: Hak Konsumen:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

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

Kewajiban Konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Selanjutnya, hak pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang

dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak, pelaku usaha juga mempunyai beberapa kewajiban, yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁶

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjabarkan beberapa hal yang dilarang bagi pelaku usaha tepatnya pada Pasal 8 UU No. 8 Tahun 1999 yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

⁴⁶ *Ibid.*

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta

keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;

- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran

Dasar hukum *e-commerce* di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). UU ITE ini bagi transaksi *e-commerce* adalah untuk :

1. Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik terjamin.

2. Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi disertai dengan sanksi pidananya. Perjanjian yang dipakai dalam aktivitas e-commerce pada dasarnya sama dengan perjanjian yang dilakukan dalam transaksi konvensional, akan tetapi perjanjian yang dipakai dalam e-commerce merupakan perjanjian yang dibuat secara elektronik atau melalui sistem elektronik (Pasal 1 Angka 17 UU ITE).

Dalam pasal 16 UUPK dikatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa melalui pesanan dilarang untuk:

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Selanjutnya dalam pasal 19 UUPK juga mengatur tentang ganti kerugian terhadap produk cacat, dimana barang yang cacat merupakan tanggung jawab produsen/pelaku usaha. Hal tersebut diatur secara jelas dalam Ketentuan Bab VI tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha.

Regulasi lainnya yang mengatur secara khusus tentang transaksi perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 (PP 80/2019) Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. PP ini mengatur tentang para pihak yang melakukan kegiatan melalui sistem elektronik, diantaranya :

1. Pengertian dan Lingkup Pengaturan Perdagangan
2. Persyaratan Perdagangan

3. Penyelenggaraan Perdagangan
4. Kewajiban Pelaku Usaha Perdagangan
5. Bukti Transaksi Perdagangan
6. Iklan Elektronik
7. Penawaran, Penerimaan dan Konfirmasi
8. Kontrak Elektronik
9. Perlindungan Terhadap Data Pribadi
10. Pembayaran Dalam Perdagangan
11. Pengiriman Barang dan Jasa
12. Penukaran Barang Atau Jasa Dan Pembatalan Pembelian Dalam Perdagangan
13. Penyelesaian Sengketa Perdagangan
14. Pembinaan dan Pengawasan
15. Sanksi Administratif

Selain itu juga pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud; pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar dan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Diluar Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik perlindungan konsumen juga dilindungi di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen. Adapun cara konsumen untuk membeli barang secara online dengan melakukan klik persetujuan atas transaksi adalah bentuk tindakan penerimaan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan merupakan salah satu bentuk kontrak elektronik berupa pernyataan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online. Dalam PP PSTE (peraturan baru penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik) pasal 47 ayat (2) menegaskan bahwa suatu kontrak elektronik dianggap sah apabila :

- a. Adanya kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Kontrak elektronik harus memuat hal-hal sebagai berikut:
 - c. Data identitas para pihak;
 - d. Objek dan spesifikasi;
 - e. Persyaratan transaksi elektronik;
 - f. Harga dan biaya;
 - g. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
 - h. Ketentuan yang memberikan kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
 - i. Pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 juga mengatur jika kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik merugikan konsumen, maka konsumen dapat melaporkan kerugiannya kepada Menteri (yang menyelenggarakan urusan di bidang Perdagangan) dan pelaku usaha yang dilaporkan harus menyelesaikan pelaporan tersebut. Jika tidak dilakukan, maka pelaku usaha dapat dimasukkan dalam Daftar Prioritas Pengawasan oleh Menteri yang dapat diakses oleh publik. Dengan demikian, terkait dengan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam kegiatan e-commerce mengacu pada UU ITE, UUPK, dan PP 80/2019 di atas.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 bahwa dalam rangka pelaksanaan Pasal 53 dan Pasal 54 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlu menetapkan ketentuan lebih lanjut tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, BPSK mempunyai tugas dan wewenang :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- b. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- c. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

- d. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- e. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- h. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- i. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- j. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- k. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- l. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Melalui pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketentuan dan pengaturan hukum terkait dengan jual beli melalui *E-Commerce* di Indonesia tela

banyak diatur dan ditentukan oleh beberapa ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia, adapun peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku tentang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
3. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/ Kep/12/2001

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Penjual Terhadap Jual Beli Melalui *E-Commerce*

Terdapat beberapa pengertian dari sengketa konsumen yang perlu kita ketahui baik pengertian dari peraturan perundang-undangan maupun pengertian dari para ahli. Dalam keputusan dari Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Menperindag) RI nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pengertian dari sengketa konsumen yaitu sengketa yang terjadi antara masyarakat selaku konsumen dan pihak pelaku usaha dengan munculnya tuntutan ganti rugi berdasarkan kerusakan, adanya pencemaran dan atau adanya kerugian yang terjadi akibat dari menggunakan barang dan atau memanfaatkan dari jasa bagi konsumen terhadap pelaku usaha yang dimaksud. Pada

pasal 1233 jo 1234 dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) pengertian sengketa konsumen adalah semua perselisihan yang timbul atau terjadi antara kedua belah pihak antara masyarakat selaku konsumen dengan menyediakan produk bagi konsumen atau pelaku usaha yang memproduksi barang-barang dan atau jasa-jasa bagi masyarakat selaku konsumen.⁴⁷

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maka pengertian dari perdagangan elektronik yaitu suatu tindakan hukum yang telah dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sarana elektronik seperti menggunakan komputer, menggunakan jaringan komputer, dan atau menggunakan media elektronik lainnya seperti handphone dan sebagainya. Sedangkan pengertian dari *electronic commerce* atau *e-commerce* yaitu kegiatan-kegiatan yang bersifat bisnis yang melingkupi seluruh bagian konsumen, seluruh manufaktur, seluruh *services providers* dan seluruh dari pedagang sebagai perantara (intermediateries) dengan memanfaatkan jaringan-jaringan dari komputer dalam hal ini adalah internet.⁴⁸

Menurut pasal 45 Undang-Undang Perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa, penyelesaian sengketa juga

⁴⁷ Alfred Yetno. (2022). “Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik atau E-Commerce Bago Konsumen di Era Digital di Indonesia”, Satya Dharma: Jurnal Ilmu Hukum Vol. 5 No.2, halaman 168-186.

⁴⁸ Abdul Halim Barkatullah (2017). *Op, Cit*, halaman. 11.

dapat dilakukan di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Suatu sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan 2 cara yaitu :

1. Pengadilan (Litigasi)

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK.

2. Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen dapat juga dilakukan melalui BadanPenyelesaian Sengketa Konsumen. Peran dari BPSK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK.

Berdasarkan keputusan memerindag (kementrian perdagangan) No.350/MPP/Kep/12/2001, forum penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diselesaikan melalui 3 cara atau metode penyelesaian yaitu :

1. Melalui Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya di serahkan kepada para pihak. Konsiliasi

merupakan salah satu pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang berada di luar pengadilan yang sebagai perantaranya adalah BPSK.

2. Mediasi

Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen yang berada diluar pengadilan dengan perantanya BPSK yang dimana hanya sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada pihak yang bersengkata. Penyelesaian bersengkata ini yang dimana inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, yang dimana majelis BPSK sebagai perantara bersifat pasif.

3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dimana para pihak memberikan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi.

Berdasarkan dari keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Menperindag) RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang cara pelaksanaan tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat melalui tiga cara yaitu yang pertama melalui konsiliasi adalah proses dalam menyelesaikan sengketa antara pihak konsumen dan pihak pelaku usaha melalui di luar pengadilan (non litigasi) dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar dapat mempertemukan kedua belah pihak dalam hal ini yang bersengketa dan penyelesaian

tersebut diserahkan kepada para kedua belah pihak. Dalam konsiliasi ini adalah pilihan alternatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang berada atau melalui di luar pengadilan (non litigasi).

Selanjutnya cara yang kedua melalui mediasi adalah suatu proses dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang melalui atau berada di luar pengadilan (non litigasi) dengan penghubung adalah dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam hal ini hanya untuk sebagai penasehat dan dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut diserahkan kembali kepada kedua belah pihak dalam hal ini yang bersengketa. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ini harus adanya inisiatif yang datang dari satu pihak atau dari kedua belah pihak yang didampingi oleh majelis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mediator atau sebagai penghubung/ perantara yang sifatnya aktif. Cara selanjutnya yang ketiga melalui arbitrase yaitu cara penyelesaian dari sengketa konsumen yang dimana kedua belah pihak memberikan penyelesaian sengketa tersebut sepenuhnya untuk Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat menyelesaikan serta memutuskan sengketa konsumen yang terjadi tersebut.⁴⁹

Peraturan dari Mahkamah Agung (MA) nomor 4 tahun 2019 tentang tata cara penyelesaian gugatan sederhana maka Mahkamah Agung (MA) telah memberikan dan mensosialisasikan mekanisme dari gugatan yang sederhana yang dibuat untuk dapat memberikan suatu proses penyelesaian sengketa yang sederhana, yang cepat dan sangat terjangkau bagi masyarakat Indonesia dalam mengajukan gugatan perdata

⁴⁹ Alfred Yetno, *Ibid.*

di bawah lima ratus juta. Dalam peraturan Mahkamah Agung (MA) tersebut maka proses tersebut dapat untuk mengakomodasi segala gugatan sengketa yang berkaitan dengan perdagangan elektronik atau *e-commerce* di Indonesia yang gugatannya bernominal kecil. Akan tetapi proses tersebut tetap memiliki kelemahan yang dapat menimbulkan persoalan-persoalan lain bagi konsumen dalam sengketa berkaitan dengan perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang menetap di wilayah yang berbeda dengan pihak selaku pelaku usaha dikarenakan adanya syarat-syarat yang mewajibkan dari pihak-pihak yang bersengketa tersebut berdomisili atau menetap di wilayah/tempat yang sama sehingga gugatan sengketa tersebut dapat untuk diproses.⁵⁰

Adapun mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK, yakni⁵¹:

- 1) Tahap pengajuan gugatan, yakni konsumen dapat mengajukan keluhan kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggalnya jika merasa tidak puas dengan layanan tersebut. Konsumen dalam hal ini adalah konsumen akhir bukan konsumen perantara. Selanjutnya dalam Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/ Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyebutkan, permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

⁵⁰ Susanti Adi Nugroho (2017). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, halaman. 12-14.

⁵¹ Ghansham A., Xavier N., & Dita A., K., P (2022), “*Formulasi Penegakkan Hukum Yang Sistematis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Terkait Tidak Dipenuhinya Janji Oleh Pelaku Usaha: Sebuah Upaya Mewujudkan Perfect Procedural Justice*”, *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 12 No. 2, halaman. 211–235.

- a) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli warisnya atau kuasanya disertai bukti diri;
- b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c) Barang atau jasa yang diadukan;
- d) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh; dan
- g) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).

Konsumen yang telah mengajukan permohonan sengketa selanjutnya memenuhi syarat sesuai perundang-undangan di atas, setelah semua data sudah lengkap dan berkas sudah dipenuhi pihak konsumen, maka Majelis BPSK akan memanggil kedua belah pihak, dan memberikan pilihan penyelesaian dengan menggunakan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.⁵²

- 2) Tahap Persidangan, pelaksanaan tahap persidangan ini dapat melalui cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase sesuai pilihan dan persetujuan para pihak, serta bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.
- 3) Tahap Putusan, keputusan majelis BPSK diklasifikasikan menjadi 2 (dua) macam, yakni Putusan BPSK melalui Konsiliasi atau mediasi dan Putusan BPSK

⁵² Rifki, P., P., Fuad, & Said, M. (2021), “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta”, Vol. 3, No. 2, halaman 10.

dicapai melalui arbitrase. Berdasarkan ketentuan Pasal 54 ayat (3) UU 8/1999, keputusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat.⁵³

Dalam pasal 1365 KUHPPerdata menyatakan “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Artinya, seorang pelaku yang melakukan kelalaian secara sengaja atau tidak disengaja, diwajibkan untuk mengganti kerugian kepada konsumen sebesar yang ditimbulkan oleh pelaku. Dari pasal 1365 KUHPPerdata, seseorang dikatakan melawan hukum apabila syarat-syarat sebagai berikut:

1. Perbuatan tersebut perbuatan melawan hukum
2. Harus ada kesalahan
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian

Melalui pasal tersebut dapat disimpulkan, apabila terdapat gugatan perbuatan melawan hukum, maka gugatan tersebut harus dibuktikan keempat unsur tersebut. Jika tidak dapat dibuktikan maka gugatan akan ditolak oleh majelis hakim. Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ini dapat diselesaikan melalui cara-cara yang damai atau persidangan. Penyelesaian perselisihan secara damai lebih dipahami sebagai penyelesaian melalui negosiasi. Pada penyelesaian sengketa akan dimediasi oleh pihak ketiga yang tidak termasuk dalam sengketa tersebut. Sebagai bagian dari

⁵³ M. Yasir (2022), “*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Online Menurut UndangUndang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*”, *Justitiable Jurnal Hukum*, Vol.4, No. 2, halaman 37.

penyelesaian perselisihan secara damai. Keikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai ditujukan agar para pihak yang bersengketa menyepakati penyelesaian sengketa. Jenis penyelesaian sengketa secara damai meliputi negosiasi, mediasi, dan arbitrase. Arbitrase adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak bertindak secara adil tanpa campur tangan pihak ketiga. Mediasi dan mediasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dengan turut sertanya pihak ketiga. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi adalah pihak ketiga secara aktif berupaya menyelesaikan perselisihan. Perselisihan pada dasarnya paling baik diselesaikan secara damai karena keadilan ada di kedua sisi. Mediasi merupakan bentuk penyelesaian yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam sengketa *e-commerce*. Melalui mediasi, pihak ketiga duduk mendampingi para pihak yang bersengketa dan mampu membantu para pihak dalam upayanya mencapai kesepakatan yang adil dan dapat diterima oleh kedua belah pihak. Bentuk penyelesaian lainnya adalah perundingan, yang dilakukan dalam proses pengadilan. Dalam proses peradilan berlaku asas sidang hakim yang berarti para pihak dapat menghentikan sengketanya sewaktu-waktu tanpa dicegah oleh hakim. Arbitrase adalah suatu proses di mana para pihak berupaya menyelesaikan perselisihan yang timbul secara informal atau tanpa perwakilan pihak lain. Jika terjadi perselisihan yang nilainya kecil (dalam hal harga dan jumlah), maka perundingan antara penjual dan pembeli dilakukan secara langsung atau melalui pertemuan pribadi (tatap muka) apabila rumah keduanya berdekatan satu sama lain, atau melalui surat (email) jika kedua belah pihak berjauhan. Proses penyelesaian sengketa juga merupakan proses

penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan kompeten. Peran mediator, hanyalah memfasilitasi komunikasi antara para pihak hingga para pihak sendiri menemukan solusinya. Dalam proses arbitrase, pendamping pihak ketiga telah mengusulkan keputusan tersebut, sehingga akan lebih aktif membimbing para pihak untuk menyelesaikan perselisihan yang dapat disepakati oleh para pihak. Dalam melakukan proses pengambilan keputusan, mediator harus memahami keadaan dan kondisi perkara, memahami kebutuhan para pihak yang bersengketa, dan memahami kebutuhan mereka agar perselisihan cepat terselesaikan.⁵⁴

Melalui pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bawa Mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual terhadap jual beli melalui *E-Commerce* dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui mekanisme jalur litigasi (Pengadilan) dan non litigasi (BPSK), dapat dijabarkan secara singkat sebagai berikut:

1. Melalui litigasi (Pengadilan), yaitu dengan melakukan persidangan yang berdasarkan Hukum Perdata (Wanprestasi) dan Hukum Pidana
2. Melalui non litigasi (BPSK), Yaitu melalui serangkaian tahapan Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi

⁵⁴ Maria Vianney Lourdes Sugara & Aiska Rahima Az-Zahra. (2024). “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E Commerce) Berdasarkan Hukum Perdata*”. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 8 No. 1. halaman 873-879.

C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Platform *E-Commerce*.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Berbagai penemuan di bidang teknologi semakin mendorong pesatnya teknologi informasi. Media internet merupakan bagian dari teknologi informasi yang telah menunjukkan peranannya dalam berbagai aspek kehidupan. Keunggulannya bukan hanya terletak pada fungsinya sebagai alat komunikasi melainkan juga sebagai sarana pendidikan, hiburan, dan juga yang mulai marak dikenal masyarakat akhir-akhir ini yaitu sebagai sarana perdagangan. Sebagai sarana perdagangan atau yang lebih dikenal sebagai *electronic commerce (e-commerce)*, teknologi informasi telah banyak mendorong perkembangan ekonomi.⁵⁵

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan karna posisi konsumen yang sangat lemah disini. Yang mana biasanya pelaku usaha mempunyai ranah untuk membuat dan menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah maupun menggantikan syarat-syarat tersebut guna mempertahankan kepentingannya.

⁵⁵ Yessy Kusumadewi, Grace Sharon (2022). *Op. Cit.* halaman 109.

Pentingnya campur tangan negara didasari oleh derasnya arus perkembangan hukum akibat perkembangan teknologi di abad ini, suara-suara yang akhirnya menyebar ke hampir seluruh belahan dunia dalam bentuk “gerakan perlindungan konsumen” (*consumer movement*). Pemerintah kemudian menerbitkan peraturan perundang-undangan dan undang yang secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen, sebagai berikut:⁵⁶

- 1) Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang merupakan pengguna barang dan jasa untuk kepentingannya sendiri dan bukan untuk berproduksi atau memperdagangkan
- 2) Konsumen memerlukan fasilitas atau prosedur hukum tersendiri, sebagai upaya untuk melindungi atau memperoleh haknya.

Mengenai transaksi jual beli ini secara umum (*lex generalis*) diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) Buku III Tentang Perikatan, khususnya Bab I sampai dengan Bab V dan beberapa pasal yang berkaitan sebagai aturan hukum umum, tetapi secara khusus (*lex specialis*) transaksi jual beli elektronik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Berdasarkan Pasal 18 ayat (4) UU No. 19 Tahun 2016

⁵⁶ Kesuma, D. A., & Triputra, Y. A. (2020). “*Urgency of Consumer Legal Protection and E-Commerce Dispute Resolution Through Arbitration in the Asian Market.*” In The 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities, Atlantis Press, 2020, halaman 1147-1161.

menjelaskan pelaku usaha dan konsumen dapat menentukan mengenai forum yang akan menyelesaikan sengketa yang dialami seperti melalui Lembaga pengadilan, Lembaga arbitrase, dan Lembaga lainnya yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa diantara para pihak tersebut. Gugatan dapat diajukan oleh pihak-pihak yang memang mengalami kerugian akibat kegiatan melalui *e-commerce*. Berdasarkan Pasal 46 UU Perlindungan Konsumen, yang dapat mengajukan gugatan dalam sengketa perlindungan konsumen atas pelanggaran pelaku usaha adalah dapat dilakukan oleh.⁵⁷

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dalam pasal 1 ayat Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maksud dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin

⁵⁷ Muhammad Iqbal Suma. (2024). “Penyelesaian Sengketa e-Commerce Melalui Online Dispute Resolution”, *Khairun Law Journal*, Vol. 7 Issue 2, halaman 81-93.

adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pada sebuah transaksi jual beli setidaknya ada dua pihak yang terlibat, yaitu yang menyediakan barang atau jasa. kemudian pihak yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa. Dalam *literature* ekonomi, disebutkan bahwa pihak yang menyediakan barang atau jasa dinamakan sebagai pelaku usaha, sedangkan pihak yang memakai atau memanfaatkan barang atau jasa disebut dengan konsumen. Dan tanpa kita sadari setiap manusia adalah konsumen.

Menurut UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Pasal 65 Ayat (1) menerangkan bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan jasa melalui sistem elektronik harus memberikan data atau informasi yang lengkap dan akurat. Selanjutnya, Pasal 65 Ayat (2) UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menerangkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan data atau informasi yang diberikan. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan adalah contoh dari salah satu data atau informasi tersebut. Pelaku usaha yang memperdagangkan barang melalui sistem elektronik dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin jika mereka tidak menyediakan/memberikan penjelasan mengenai informasi produk yang jelas sesuai dengan Pasal 65 Ayat (6) UU Nomor 7 Tahun 2014. Terkait dengan informasi produk, Pasal 48 Ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Perusahaan/pelaku usaha yang menjual produk melalui Sistem Elektronik harus dapat menyediakan informasi yang lengkap dan benar tentang syarat kontrak, dan produk

yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut. Selanjutnya, Pasal 50 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 menetapkan bahwa perusahaan yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus memberikan informasi yang jelas tentang produknya. Selanjutnya, pada Pasal 50 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa penyelenggara transaksi elektronik wajib untuk dapat menyediakan sarana dan layanan yang terkait dengan penyelesaian pengaduan konsumen sehingga konsumen yang merasa telah dirugikan atas transaksi yang dilakukan di *marketplace* dapat menghubungi layanan pengaduan yang disediakan oleh *marketplace*.⁵⁸

Berdasarkan Pasal-Pasal tentang penyelesaian sengketa atau perselisihan dalam Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik dapat diselesaikan dengan cara litigasi dan non-litigasi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai berikut:⁵⁹

1. Pasal 38 ayat (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
2. Pasal 38 ayat (2) Masyarakat dapat mengajukan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan

⁵⁸ Rifky P. A. (2023). *Ibid*.

⁵⁹ Roy P., A., Dossy, I., & Karim, (2020), “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh Marketplace Pada Transaksi E-Commerce”, Jurnal Judiciary Vol. 9 No 1, halaman 1-12.

Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

3. Pasal 39 ayat (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

Berdasarkan pasal 19 Undang- Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bentuk perlindungan bagi konsumen yang dirugikan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak mengapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;

- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam Undang- Undang No 8 Tahun 1999 pada pasal 60-63, juga dijelaskan bentuk-bentuk sangsi yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha yang terbukti melakukan kecurangan atau penipuan terhadap konsumen, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sangsi Administratif (Pasal 60)

- a. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- b. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- c. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

2. Sangsi Pidana (Pasal 61-62)

- a. Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.
- b. 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 Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

- c. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- d. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku

3. Sanksi atau Hukuman Tambahan (Pasal 63)

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijadikan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran
- f. pencabutan izin usaha

Pranata dan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* dalam tataran Nasional, Indonesia telah memiliki UU yang memberikan perlindungan terhadap hak kekayaan intelektual seperti hak Cipta, Paten dan Merk

termasuk mengesahkan UU tentang Perlindungan Konsumen. Dalam tataran nasional usaha untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen memang dinyatakan dengan diberlakukannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya dalam Penjelasan Undang-undang tersebut dijelaskan bahwa fenomena globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 UU Perlindungan Konsumen.⁶⁰

Peraturan tentang perlindungan konsumen yang dirugikan oleh penjual tertuang dalam beberapa peraturan sebagai berikut:

1. Ketentuan KUHP Pasal 378 KUHP (Delik Penipuan): “Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun

⁶⁰ Viola Annisa Ikhsan. (2022), *Op. Cit.*

menghapuskan piutang diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun”.

2. UU 8/1999 Pasal 61 UU 8/1999: Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pasal 62 UU 8/1999:
 - a) 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 Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
 - b) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
 - c) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.
3. UU ITE Pasal 28 ayat (1) UU ITE: setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik Pasal 45A ayat (1) UU ITE: Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan

pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 juga mengatur jika kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik yang merugikan konsumen, maka konsumen dapat melaporkan kerugiannya kepada Menteri (yang menyelenggarakan urusan di bidang Perdagangan) dan pelaku usaha yang dilaporkan harus menyelesaikan pelaporan tersebut. Jika tidak dilakukan, maka pelaku usaha dapat dimasukkan dalam Daftar Prioritas Pengawasan oleh Menteri yang dapat diakses oleh publik. Dengan demikian, terkait dengan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam kegiatan *e-commerce* mengacu pada UU ITE, UUPK, dan PP 80/2019.

Berdasarkan pemaparan dan penjelasan tentang bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik maka dapat disimpulkan bahwa bentuk penyelesaian perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pengajuan laporan dan gugatan kepada kementerian yang bersangkutan atau kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Menerima ganti rugi sesuai dengan kerugian yang diderita konsumen.
3. Pelaku usaha yang melakukan kecurangan atau tindak pidana maka akan mendapatkan sanksi berupa administratif, denda, dan sanksi pidana

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disusun kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaturan Hukum tentang perlindungan konsumen tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan dari Mahkamah Agung (MA) nomor 4 tahun 2019, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/ Kep/12/2001.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual terhadap jual beli melalui E-Commerce dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui mekanisme jalur litigasi (Pengadilan), yaitu dengan melakukan persidangan yang berdasarkan Hukum Perdata (Wanprestasi) dan melalui jalur non litigasi (BPSK), Yaitu melalui serangkaian tahapan Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi.
3. Bentuk perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui *E-Commerce* adalah pengajuan laporan dan gugatan, menerima ganti rugi dan pelaku usaha yang terbukti melakukan kecurangan akan dikenakan sangsi denda.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan maka dapat disusun saran kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Kepada pihak yang berwajib yaitu kepolisian, pemerintah melalui kementerian perdagangan dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, disarankan sebaiknya untuk menyusun dan membuat undang-undang atau peraturan yang secara spesifik mencakup ketentuan mengenai perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan sanksi terhadap pelanggaran dalam *e-commerce*. Menyusun dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen, seperti arbitrase, mediasi, atau platform daring khusus untuk menangani keluhan dan sengketa. Memberikan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi *e-commerce* dan cara mengajukan keluhan atau gugatan. Melakukan pengawasan dalam pelaksanaan peraturan *e-commerce* dan menegakkan hukum dengan tegas terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.
2. Kepada konsumen dan masyarakat yang berbelanja atau bertransaksi melalui *e-commerce* agar lebih berhati-hato dan teliti sebelum melakukan pembelian baik terkait informasi dan kejelasan penjual, ketersediaan barang dan juga memperhatikan aspek legalitas barang yang dijual. disarankan agar tidak mudah tergiur atau iming-iming imbalan dan potongan harga, serta tidak melakukan transaksi apapun sebelum mencapai kesepakatan atau kejelasan terhadap produk yang ingin dibeli.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah 2017. *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Az. Nasution. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Budi Riswadi Agus. 2013. *Hukum dan Internet di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafik.
- Dian Mega Erianti Renouw. 2017. *Perlindungan Hukum E-commerce Di Indonesia, Singapura, DanAustralia*. Jakarta. Yayasan Taman Pustaka.
- Erman Rajagukguk. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2013. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju.
- Koto, Ismail dan Faisal. 2022. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Saksi dan Korban*. Medan: UMSU Press.
- Mashdurohatun, A. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*. Portal Jurnal Universitas Islam Sultan Agung.
- Peter Mahmud Marzuki. 2019. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Salim, H.S. 2017. *Hukum Kontrak : teori dan teknik penyusunan kontrak*. Jakarta : Sinar Grafik.
- Shidarta. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo.

- Soerjono Soekanto 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Uip.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susanti Adi Nugroho 2017. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Tim Penyusun Buku Ajar. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar.
- Yessy Kusumadewi, Grace Sharon (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit: LEMBAGA FATIMAH AZZAHRAH.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

B. Artikel, Majalah dan Jurnal Ilmiah

- Ahmad Fauzi, & Ismail Koto. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Ligitasi dan Non-Ligitasi”, *Jurnal Yuridis*, Vol. 9 No. 1, 2022
- Alfred Yetno. “Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik atau E-Commerce Bago Konsumen di Era Digital di Indonesia”, *Satya Dharma: Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 5 No.2. 2022.
- Aulia K. H. Skripsi: “*Pembatalan Uang Muka Pada Jual Beli Mobil Bekas Perspektif UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dan Fatwa Nomor 13/DSN-MUI/IX/2000 Tentang Uang Muka Dalam Murabahah*” Fakultas Hukum dan Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2024
- Bahreysi Budi. “Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli secara online”. *Delega lata*, Vol.131-142.
- Brahmana, Dewa Gede A. Y, Anak Agung Sri Utari. “Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen”, *Jurnal Fakultas Hukum Udayana*. Vol. 1- 5, 2016.
- Cindy Aulia Khotimah. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam transaksi jual Beli-Online (*E-Commerce*)”, *BUSINESS LAW REVIEW*, Vol. 1, No.1, halaman 14-20. 2019

- Dio Rahmanullah (2022), “Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999”, Skripsi Program Studi Sarjana Ilmu Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Dwi Setiarin, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Seharusnya Diatur Dalam Transaksi E-Commerce”, National Conference on Social Science and Religion (NCSSR), 2022.
- Elo’ Fitriya, “Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Fashion Oleh UPT Perlindungan Konsumen Jember DISPERINDAG Jawa Timur”, Skripsi, Institut Agama Islam Jember. 2020.
- Ghansham A., Xavier N., & Dita A., K., P. “Formulasi Penegakkan Hukum Yang Sistematis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Terkait Tidak Dipenuhinya Janji Oleh Pelaku Usaha: Sebuah Upaya Mewujudkan Perfect Procedural Justice”, *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 12 No. 2, 2022.
- Jusrianti, Juniar Andi Maghrifah. *Belanja Online di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Ibu-ibu Rumah Tangga di Makassar*. Jurnal Emik, Volume 4. 2021.
- Kesuma, D. A., & Triputra, Y. A. “Urgency of Consumer Legal Protection and E-Commerce Dispute Resolution Through Arbitration in the Asian Market.” *In The 2nd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities*, Atlantis Press. halaman 1147-1161. 2020.
- Lisa A. Skripsi: *Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Mobil Bekas Terhadap Kerusakan Mobil Pada CV. RiuH Jaya Perkasa Pekanbaru*. Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau. 2021.
- Maria Vianney Lourdes Sugara & Aiska Rahima Az-Zahra, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E Commerce) Berdasarkan Hukum Perdata”. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 8 No. 1. 2024.
- Muhammad Iqbal Suma. “Penyelesaian Sengketa e-Commerce Melalui Online Dispute Resolution”, *Khairun Law Journal*, Vol. 7 Issue 2. 2024.
- M. Yasir. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Justitiable Jurnal Hukum*, Vol.4, No. 2, 2022.

- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, dan Hardika Fajar Ardianto, “Perlindungan Hukum Terhadap dalam Transaksi Online”, *Jurnal serambi Hukum*, Vol. 08 No. 02, 2015.
- Rifki, P., P., Fuad, & Said, M. “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta”, Vol. 3, No. 2. 2021.
- Rifky P. A. “Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Transaksi di *Marketplace*”. *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, 2023.
- Roy P., A., Dossy, I., & Karim. “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh Marketplace Pada Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Judiciary* Vol. 9 No 1, 2020.
- Satria Nur Fauzi, Lushiana Primasari, “Tindak Pidana Penipuan dalam Transaksi di Situs Jual Beli Online (E-Commerce), *Recidive Journal*, Volume 7 No. 3, 2018.
- Shinta D., E., & Suherman. “Efektivitas Penyelesaian Sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta melalui Proses Konsiliasi”, *Jurnal Reformasi Hukum* Vol. XXVI, No. 1, 2022.
- Siska Oktarina, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ingkar Janji Dalam Akad Jual Beli Barang Online Menurut Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah”, Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. 2018.
- Viola Annisa Ikhsan, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia” *DHARMASISYA*, *Jurnal Program Magister Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia Volume 2 Nomor 2, 2022.

C. Peraturan Perundang Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor. 350/MPP/ Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Mahkamah Agung (MA) Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana

D. Internet

Endra Kurniawan, <https://www.tribunnews.com/regional/2022/01/09/penipuan-bermodus-jual-beli-mobil-bekas-warga-asal-medan-kehilangan-uang-rp-102-juta>, diakses pada 18 Februari 2024 pukul 11:54.

Tim Redaksi Armada Berita 09 Juni 2022, <https://www.armadaberita.com/news/niat-beli-mobil-melalui-facebook-wahyudiono-malah-dipolisikan-korban-keluhkan-kinerja-penyidik-polrestabes-medan/>, Diakses pada 18 Februari 2024 Pukul 12:21.

<https://id.wikipedia.org/wiki/OLX>, Diakse pada 9 Februari 2024, pukul 03.57 am.