

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAKSANAAN KONTRAK ELEKTRONIK

LEGAL PROTECTION TOWARD CONSUMERS IN THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC CONTRACTS

Hana Novita Ekawati\*, Johan\*\*

Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani

[hananovita704@gmail.com](mailto:hananovita704@gmail.com)

[johanmaligan1960@gmail.com](mailto:johanmaligan1960@gmail.com)

### Info Artikel

Sejarah Artikel :

Diterima 09 Nov 2021

Disetujui 19 Nov 2021

Publikasi November 2021

### Keyword :

Legal Protection,  
Constumer  
Electronic Transactions

### Abstract

*The purpose of this study is to find out what the procedure for buying and selling transactions is in the implementation of electronic systems through online applications and it also aims to find out what the analysis of legal protection when conducting buying and selling transactions from the internet. The research method used is normative juridical with a statutory approach whose data source is secondary data consisting of primary, secondary and tertiary legal materials with data collection methods by means of library research. Data analysis was carried out starting from the hierarchy of laws and regulations and expert opinions. The results of the study include the procedures for electronic transactions through the Lazada, Shopee and Tokopedia applications, the legal sources of electronic contracts, the rights and obligations of business actors and buyers, the development of electronic transactions and electronic dispute resolution.*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seperti apa prosedur bertransaksi jual beli dalam penyelenggaraan sistem elektronik melalui aplikasi online dan bertujuan juga untuk mengetahui seperti apa analisis perlindungan hukum saat penyelenggaraan transaksi jual beli dari internet. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normative dengan pendekatan perundang-undangan yang sumber datanya dari data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier dengan metode pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan. Analisis data dilakukan mulai dari hirarkhi peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli. Hasil penelitian memuat bagaimana prosedur transaksi elektronik melalui aplikasi lazada, shopee dan tokopedia, sumber hukum kontrak elektronik, hak dan kewajiban pelaku usaha dan pembeli, perkembangan transaksi elektronik serta penyelesaian sengketa elektronik.

### Alamat Korespondensi :

Jalan Raya Mataram – Labuhan Lombok KM. 50,  
Selong 83612, Lombok Timur – NTB, Indonesia,  
Telefax. (0376) 631621, e-Mail : [juridica@ugr.ac.id](mailto:juridica@ugr.ac.id)

©2021 Universitas Gunung Rinjani

open access at : <https://juridica.ugr.ac.id/index.php/juridica>

DOI: <https://doi.org/10.46601/juridica.v2i2.190>

## A. PENDAHULUAN

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 ayat (8) mengenai perlindungan konsumen mengatakan:

*"Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".*

Hal ini juga dipayungi oleh Undang-Undang Dasar NRI 1945 tepatnya pada pasal 27 ayat (1) yang berbunyi "Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan itu tidak ada kecualinya" pasal tersebut menjelaskan bahwa setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama. Namun dalam jual beli online posisi konsumen lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, Sekaligus tujuan hukum untuk melindungi masyarakatnya, selain itu lemahnya posisi konsumen juga dikarenakan sistem yang harus di ikuti konsumen, seperti konsumen tidak bisa mengecek secara langsung produk tersebut sehingga konsumen tidak dapat memastikan apakah produk tersebut sudah sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan pelaku usaha pada gambar produk. Selain itu juga, konsumen tidak bisa melakukan penawaran terhadap produk sehingga konsumen harus membayar sesuai dengan harga yang telah ditentukan. Dengan sistem yang seperti itu, memicu timbulnya beberapa permasalahan atau kerugian yang dialami konsumen, diantaranya yakni pebisnis tersebut memiliki toko dimana toko tersebut merupakan toko fiktif, selain itu juga barang pesanan seringkali tidak sesuai dengan yang digambarkan atau yang dicantumkan dalam foto yang disediakan.

Permasalahan tersebut sering kita temukan terutama pada proses jual beli alat elektronik maupun barang lainnya melalui aplikasi online yang tersedia seperti, shopee, Lazada, marketplace dan lain sebagainya.

Namun sangat jarang kita temukan dari konsumen yang mengalami kerugian melaporkan hal-hal tersebut kepada pihak yang berwajib. Kasus seperti inilah yang harus segera kita temukan jalan keluar atau solusinya, sehingga hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara hukum.

Perlindungan konsumen sudah cukup terkenal pada negara bagian barat. Negara yang berada di Eropa dan Amerika pun sudah lama mempunyai aturan mengenai perlindungan terhadap konsumen. Organisasi internasional seperti PBB tidak mengurangi pada kasus ini. Di buktikan PBB menerbitkan resolusi No.39/248 Tahun 1985. Pada resolusi ini kepentingan yang hendak terlindungi adalah:

- 1) Melindungi konsumen dari dampak bahaya bagi kesehatan serta keamanan;
- 2) Promosi serta perlindungan terhadap pentingnya sosial ekonomi konsumen;
- 3) Tersedianya informasi yang memadai kepada konsumen guna memberikan kemampuan mereka dalam memilih pilihan yang pas dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya;
- 4) Edukasi konsumen;
- 5) Mengganti kerugian dengan efektif;
- 6) Bebas dalam membentuk perkumpulan konsumen.<sup>1</sup>

Perlindungan kepada konsumen dilihat baik dari material ataupun formal dipandang sangat penting, melihat semakin pesatnya ilmu pengetahuan serta teknologi yang berfungsi menggerakkan daya produksi serta kemampuan pengusaha atas barang atau jasa yang dihasilkannya pada tujuan pencapaian target usaha. Rencana mengupayakan serta pencapaian dua hal itu, alhasil mau dengan cara langsung ataupun tidak langsung, pemakai pada kebanyakan dampaknya akan dirasakan. Maka, rencana untuk memenuhi perlindungan yang lengkap kepada kepentingan konsumen adalah suatu

\* **First Author**

\*\* **Second Author**

<sup>1</sup> Erman Rajagukguk, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas, (Makalah) Dalam Erman Rajagukguk, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.,

hal penting yang harus segera ditemukan solusinya, khususnya di Indonesia, mengingat bagaimana runtuhnya permasalahan mengenai perlindungan konsumen, terlebih menyambut era perdagangan bebas yang segera datang.

Wujud dari salah satu asas kebebasan berkontrak, sekarang ini angka perjanjian yang memiliki bentuk beragam bermunculan, salah satunya perjanjian elektronik, disebabkan oleh berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Teknologi menjadi salah satu penyebab lahirnya kontak elektronik. Kemudahan yang diberikan dari adanya kemajuan teknologi menyebabkan setiap subjek hukum dapat dengan mudah membuat perjanjian satu sama lain menggunakan bantuan teknologi internet meskipun para pihak tidak dapat bertemu langsung. Perkembangan teknologi juga menyebabkan peningkatan transaksi perdagangan secara online dan dimasa pandemi Covid-19 saat ini, transaksi perdagangan online semakin meningkat, sebagai solusi tidak dapat melakukan perdagangan secara bebas akibat pembatasan aktivitas social.<sup>2</sup> Perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian atau persetujuan dimana satu pihak mengikat diri untuk menyerahkan suatu benda sedangkan satu pihak lain mengikat dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Di Indonesia sendiri sudah mulai menggunakan sistem jual beli, yaitu *e-commerce*. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016, dalam ketentuan pasal 1 angka 2 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyebutkan "Transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer atau media elektronik lainnya". Transaksi jual beli dengan elektronik adalah salah satu wujud ketentuan di atas dan proses transaksi elektronik ini pun memiliki resiko yang tinggi salah satunya adalah terjadinya penipuan. Maka dalam hal ini penulis akan membahas aspek-aspek hukum elektronik dan perlindungannya. Dalam Transaksi Jual beli online, kedua pihak

yang saling berkaitan, melakukan perbuatan hukum yang diciptakan dari sebuah perjanjian atau kontrak yang juga buat dengan cara elektronik. Sebagaimana ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 pasal 1 angka 17 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menyebutkan "kontrak elektronik adalah perjanjian yang termuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya".<sup>3</sup> Transaksi jual beli tak bisa dilepas dari perjanjian, dikarenakan tahap jual beli harus berawal dari kesepakatan, dimana kesepakatan ini sudah dicantumkan dalam sebuah perjanjian. Dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1313, menyebutkan "suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih".<sup>4</sup> Perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh masing-masing pihak sesuai keinginan masing-masing baik dari segi bentuk, macam ataupun isi, hal ini adalah salah satu bentuk kebebasan berkontrak sesuai yang telah dituangkan dalam BW ayat 1 pasal 1338 menjelaskan "semua kontrak perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya".<sup>5</sup>

Walaupun begitu sebebapapun seseorang membuat kontrak tetap wajib diperhatikan syarat sah perjanjian sesuai dengan yang tercantum pada pasal 1320 KUHPerdata, tidak menentang peraturan hukum positif, kesusilaan serta ketertiban umum. "Perjanjian antara dua pihak atau lebih melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak sehingga jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan sukarela, pihak yang lain dapat menuntutnya". Untuk dijadikan sebuah pembelajaran terhadap masyarakat mengenai suatu perjanjian atau kontrak.

Akan tetapi, yang perlu kita ingat bahwa asas kebebasan berkontrak tersebut tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnya perjanjian dalam KUHPer. Syarat sahnya

<sup>2</sup> Indah Parmitasari. Penerapan Asas Perjanjian pada Kontrak Elektronik. Proding Seminar Nasional Hukum Perdata, (Yogyakarta: UII Press, 2021),hlm. 123

<sup>3</sup> Edmon Makarim, "Kompilasi Hukum Telematik", (Jakarta : PT Raja Grafindo 2004),hlm.20

<sup>4</sup> Pasal 1330 *Burgerlijk Wetboek*

<sup>5</sup> Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek*

perjanjian diatur dalam **pasal 1320 – pasal 1337 KUHPer**, yaitu:<sup>6</sup>

Pertama, Kesepakatan para pihak. Kesepakatan berarti ada persesuaian kehendak yang bebas antara para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal ini, antara para pihak harus mempunyai kemauan yang bebas (sukarela) untuk mengikat diri, di mana kesepakatan itu dapat dinyatakan secara tegas maupun diam-diam. Bebas di sini artinya adalah bebas dari kekhilafan (*dwaling, mistake*), paksaan (*dwang, dures*), dan penipuan (*bedrog, fraud*). Secara *contrario*, berdasarkan pasal 1321 KUHPer, perjanjian menjadi tidak sah, apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan.

Kedua, kecakapan para pihak. Menurut pasal 1329 KUHPer, pada dasarnya semua orang cakap dalam membuat perjanjian, kecuali ditentukan tidak cakap menurut undang-undang.

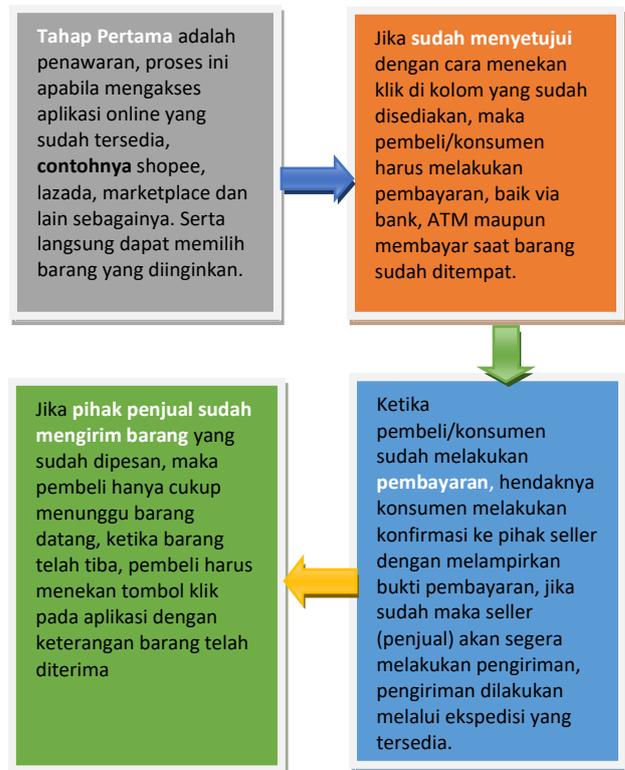
Ketiga, mengenai suatu hal tertentu. Hal tertentu artinya adalah apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak, yang paling tidak barang yang dimaksudkan dalam perjanjian ditentukan jenisnya. Menurut pasal 1333 KUHPer, objek perjanjian tersebut harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Pasal 1332 KUHPer menentukan bahwa objek perjanjian adalah barang-barang yang dapat diperdagangkan.

Keempat, sebab yang halal. Sebab yang halal adalah isi perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak. Isi dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, maupun dengan ketertiban umum. Hal ini diatur dalam pasal 1337 KUHPer.

Begitu pandangan KUHPer pasal 1320. Dua ketentuan pertama, dikatakan juga dengan ketentuan subyektif, yaitu orang ataupun pihak yang membuat janji. Sedangkan dua ketentuan selanjutnya dikatakan juga dengan ketentuan obyektif yaitu tentang perjanjian tersebut.

Jadi dalam hal ini kita harus membedakan antara ketentuan subyektif dan ketentuan obyektif. Pada syarat hal objektif, kalau ketentuan tersebut tak dilengkapi, maka perjanjian tersebut akan batal demi hukum. Maksudnya yaitu: Dari pertama tidak pernah membuat sebuah perjanjian dan tidak ada pula suatu perikatan. Dalam syarat hal subyektif ini, kalau ketentuan tersebut tak dilengkapi, perjanjian tersebut tidak batal demi hukum, namun sebelah pihak memiliki hak melakukan permohonan agar perjanjian tersebut dibatalkan. Pihak yang bisa memohon dibatalkan yakni pihak yang tidak memberikan sepakat dengan bebas atau tidak cakap.<sup>7</sup>

Proses transaksi atau perjanjian jual beli media online tak jauh beda dengan proses jual beli secara langsung yang kita lakukan pada transaksi konvensional. Prosedur transaksi jual beli online ini dapat dilaksanakan dengan beberapa tahap dibawah ini, begini skemanya:



Dalam asas konsensualisme, setelah ada kesepakatan maka perjanjian dianggap ada, maksudnya hal ini ketika masing-masing pihak mengenai produk juga harga, dalam hal ini timbul perjanjian jual beli secara sah.

<sup>6</sup> Shanti Rachmadsyah, *Hukum Perjanjian*, <https://www.hukumonline.com/klirik/detail/ulasan/lt4c3d1e98bb1bc/hukum-perjanjian/>, 12/10/2021

<sup>7</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, 2002, hlm.17

Sifat konsensual dalam jual beli telah dituangkan pada *Burgerlijk Wetboek* (KUHPer) pasal 1458 mengatakan jual beli dianggap sudah terjadi di masing-masing pihak, saat setelah orang-orang mencapai kata sepakat mengenai kebendaan tersebut dengan harga, walaupun benda tersebut belum diberikan serta harga belum dibayar.<sup>8</sup>

Untuk menanggulangi permasalahan yang ada hubungan hukum yang kaitannya dengan informasi dan jual beli elektronik. Pemerintah Indonesia menerbitkan UU Nomor 19 Tahun 2016 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik. Kementerian Komunikasi dan Informatika mengawasi lahirnya UU ITE di Indonesia. Dalam melaksanakan transaksi elektronik hendak selalu mengacu kepada Undang-Undang yang ada atas perlakuan hukum yang ada di dalamnya dan di hal ini, acuan umum yang digunakan yaitu KUHPer juga UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.<sup>9</sup>

Walaupun penggunaan internet menjanjikan kemudahan dalam melakukan transaksi elektronik, hal ini bukan berarti elektronik merupakan sebuah perangkat aman dari masalah, sedemikian majunya sebuah teknologi, pasti tetap memberikan suatu masalah. Perkembangan jual beli melalui internet banyak membuat banyaknya timbul permasalahan.<sup>10</sup> Penulisan karya ilmiah ini penulis mencoba menuraikan rumusan masalah berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah Pertama, bagaimanakah prosedur transaksi jual beli dalam penyelenggaraan sistem elektronik melalui aplikasi online; dan Kedua, bagaimanakah perlindungan hukum dalam penyelenggaraan transaksi jual beli dalam penyelenggaraan sistem elektronik.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai penulis di karya ilmiah ini yaitu penelitian yang bersifat Yuridis Normatif. Jenis penelitian yuridis

normatif yaitu metode yang dilakukan melalui cara penelitian dengan bahan pustaka atau data sekunder. Dalam mendukung proses penelitian jenis pendekatan yang digunakan merupakan pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder dengan memakai metode berpikir deduktif (berpikir dalam penarikan kesimpulan yang ditarik dari sesuatu yang bersifat umum dan ditujukan kepada sesuatu yang bersifat khusus).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum yang jenisnya adalah bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Bahan Hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki sifat mengikat dan terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Kitab Undang-undang Hukum Pidana, Kitab Undang-undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Selain bahan hukum primer juga menggunakan bahan Hukum sekunder yang terdiri dari buku-buku yang berkaitan, makalah, jurnal, karya ilmiah serta lain sebagainya yang kaitannya pada perlindungan konsumen.<sup>11</sup> Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan arahan ataupun penjelasan mengenai bahan hukum primer dan sekunder, seperti ensiklopedia, kamus dan indeks kumulatif.

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan yakni bahan hukum diperoleh dengan cara studi kepustakaan yaitu dengan metode mengumpulkan bahan hukum dengan menelusuri atau mencari hingga mengkaji beberapa aturan Undang-Undang atau sebuah literatur yang kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Analisis bahan hukum dilakukan menjadi suatu proses penguraian dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu. Analisis bahan hukum yaitu bagaimana memanfaatkan sumber bahan hukum yang sudah terkumpul untuk dipakai guna

<sup>8</sup> Gunawan Widjaja & Kartini Mulyadi, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).

<sup>9</sup> Nurul Hidayah, *Analisis Strategi Digital Marketing Dalam Membantu Penjualan Living Space dan Efo Store*, Skripsi, Jogjakarta: UII, 2018

<sup>10</sup> Khairandy, Ridwan. *Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan*. (Jogjakarta: FH UII Press, 2013). hlm 317-318

<sup>11</sup> Soerjono Soekarto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan Keladapan. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004). hlm. 13

memecah kasus atau permasalahan pada penelitian ini. Dasar dari penggunaan analisis secara normatif, dikarenakan bahan hukum pada penelitian ini dalam bentuk asas-asas hukum, konsep huku dan juga kaidah-kaidah hukum. Bentuk kualifikasi yang telah dilakukan kemudian strukturkan dan dianalisis sebagai acuan pengambilan kesimpulan. Proses dalam mengambil atau menarik kesimpulan yaitu berfikir deduktif. Berfikir deduktif berasal dari proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui serta berakhir pada sebuah kesimpulan atau pengetahuan yang bersifat khusus.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Prosedur Transaksi Jual Beli Elektronik Melalui Aplikasi Online

Transaksi jual beli online merupakan jual beli yang dilakukan melalui media atau aplikasi online. Dalam melakukan transaksi jual beli online, penjual tidak harus bertemu secara langsung dengan pembeli. Transaksi elektronik ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 mengenai undang-undang informasi dan transaksi elektronik pada pasal 1 ayat 2 yang berbunyi "*Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya*". Akad pada transaksi elektronik tidak sama dengan akad secara langsung, pada umumnya transaksi secara elektronik dilakukan melalui tulisan. Barang di posting pada laman internet serta dicantumkan harga. Kemudian konsumen yang membeli harus melakukan pembayaran sesuai harga dan ditambah dengan biaya pengiriman atau yang biasa disebut ongkos kirim.

Berikut adalah beberapa proses atau prosedur transaksi jual beli online antara lain sebagai berikut :

- 1) Proses pertama adalah mengunjungi situs perbelanjaan online atau login melalui aplikasi online, beberapa contoh aplikasi online yang sudah tersedia, antara lain seperti shopee, lazada, tokopedia dan lain sebagainya. ketika sudah masuk, kita dapat melakukan pencarian barang yang kita inginkan.
- 2) Jika sudah menemukan jenis barang yang kita cari, langsung saja menekan

tanda keranjang yang tersedia dilaman aplikasi. Jika sudah, setelah itu tekan checkout untuk memesan barang.

- 3) Aplikasi sudah menyediakan beberapa jasa pembayaran barang, diantaranya shopeepay, membayar via bank, alfamart, indomart, serta membayar langsung saat barang sudah sampai ditempat atau yang kita kenal dengan cash on delivery (COD).
- 4) Setelah melakukan pembayaran, kita hanya menunggu datangnya barang yang telah kita pesan.

Gambar 2: Alur Belanja Online



Sumber: [http://www.myhealth.co.id/cara\\_pembelian](http://www.myhealth.co.id/cara_pembelian)

Salah satu kemudahan yang didapatkan dari transaksi jual beli online adalah, para konsumen tidak perlu bingung untuk berbelanja keperluan dan kebutuhan jenis apa saja, karena pada aplikasi belanja online sudah terbilang sangat lengkap jenis barang yang tersedia, dikarenakan aplikasi online tidak hanya mengirim barang dari dalam negeri saja, namun juga melakukan pengiriman barang dari luar negeri. Oleh karenanya sangat banyak bermunculan berbagai macam aplikasi perbelanjaan online. berikut diantaranya beserta penjelasannya :

##### a. Lazada

Platform aplikasi yang bergerak dibidang layanan jual beli online, aplikasi ini beroperasi di enam negara di asia tenggara dan Indonesia salah satunya, didirikan pada tanggal 27 Maret 2012 oleh Rocket Internet dengan tujuan membangun model bisnis seperti amazon.com di asia tenggara untuk mengambil keuntungan dari pasar konsumen online yang baru lahir dan lemahnya kehadiran Amazon disana. Situs Website e-commerce Lazada diluncurkan pada tahun 2012.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Abel Anfasha, "Makalah Toko Online Lazada" 30 Mei 2018, hlm.1 diakses pada tanggal 28 agustus 2021

Lazada telah membantu lebih dari 135.000 penjual domestik serta internasional guna melayani penggunaannya sebanyak kurang lebih 560 juta konsumen di wilayah asia tenggara. Lazada menduduki peringkat ke-4 dari jumlah rata-rata kunjungan website 27.995.900 pengunjung di setiap bulan, sedangkan di aplikasi *Appstore* (IOS) Lazada menduduki peringkat ke-3 serta di aplikasi *playstore* (Android) Lazada menduduki peringkat ke-2 untuk total unduhan terbanyak.

Dalam melakukan transaksi jual beli elektronik melalui aplikasi online lazada, pembeli harus memperhatikan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh lazada mengenai bagaimana prosedur berbelanja melalui lazada. Berikut beberapa prosedurnya antara lain:

(1) Proses Pendaftaran Sebagai Pengguna Lazada

- a) Mengunjungi link yang bisa anda cari di internet
- b) Kita akan dihadapkan pada halaman awal dan sudah menyediakan dua pilihan yaitu masuk dan daftar. Untuk mendaftar kita klik tulisan daftar.
- c) Kemudian klik *sign up*, kita juga dapat mendaftar dengan menggunakan akun facebook atau akun google.
- d) Masukkan nomor telepon, lalu klik kirim dan tunggu kode verifikasi yang dikirim melalui sms ke nomor yang kita daftarkan tadi kemudian masukkan kode tersebut dan klik selanjutnya.

(2) Proses Transaksi Jual Beli di Lazada

Setelah kita membuat akun lazada artinya kita telah terdaftar menjadi anggota lazada, berikut cara belanja di lazada :

- a) Langkah pertama yaitu *Login* ke situs web lazada atau *Login* melalui aplikasi yang sudah kita unduh sebelumnya, setelah berhasil masuk, akan muncul tampilan halaman awal lazada.
- b) Selanjutnya segera menuju kolom pencarian, kemudia ketik nama produk atau barang yang kita cari. Maka akan muncul produk dan muncul rekomendasi detail yang

memudahkan kita dalam berbelanja, jika sudah tekan klik tanda cari di layar ponsel.

- c) Pilih produk serta toko yang paling sesuai dengan yang kita inginkan. Pastikan kita membaca secara detail deskripsi produk yang hendak kita beli baik itu pilihan warna, jumlah barang, ukuran, bahan serta harga.
- d) Menentukan kuantitas produk yang di butuhkan. Kemudian klik tulisan Beli sekarang kalau hanya membutuhkan satu produk dan kalau membutuhkan produk lain, klik saja Tambah ke Troli guna untuk melanjutkan perbelanjaan kita.
- e) Jika sudah melakukan pemilihan produk atau barang, untuk lanjut pada pembayaran, kita harus klik tulisan Pembayaran. Jika mempunyai voucher, masukkan kode voucher, kemudian klik gunakan. Periksa kembali rincian pesanan anda, seperti alamat pengiriman, nomor telepon, jumlah produk dan nilai total pesanan. Lalu klik buat pesan sekarang.
- f) Pilih metode pembayaran anda, pembayaran dapat dilakukan dengan metode *Cash On Delivery*, kartu kredit, lazada kredit, bayar di counter seperti alfamart dan indomaret. lalu klik bayar sekarang, setelah itu akan muncul nomor rekening beserta nominal yang harus kita bayarkan. Perhatikan durasi waktu pembayaran agar pesanan dapat segera diproses.
- g) Setelah kita sudah melakukan pembayaran maka kita telah selesai berbelanja di Lazada. Selanjutnya kita hanya tinggal menunggu pemberitahuan bahwa pembayaran kita sudah diterima oleh pihak lazada. Jika sudah ada email konfirmasi dari lazada, selanjutnya kita hanya menunggu barang pesanan datang, Jika menggunakan metode *Cash On Delivery* kita melakukan pembayaran jika barang tersebut sudah sampai.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> <https://ginee.com> diakses pada tanggal 28 agustus 2021

(3) *Return* (Pengembalian barang)

Setelah melakukan perbelanjaan seperti cara diatas, bisa saja terjadi kekeliruan pengiriman barang dari pihak seller maupun kemungkinan lain, contohnya barang yang tidak sesuai pesanan, kemudian barang yang kita terima dalam keadaan rusak. Dalam hal ini solusi yang harus kita lakukan adalah *Return* atau biasa kita kenal dengan pengembalian barang. Namun kita diperbolehkan untuk melakukan pengembalian barang dalam jangka waktu seperti pada tabel dibawah ini :

No	Jenis Produk	Garansi Pengembalian		
		7 hari	14 hari	15 hari
1	Produk Import .Global Collection . Taobao	Ya		
3	Produk FBL (yang disediakan oleh lazada)		Ya	
4	Produk yang dikirimkan oleh seller (MP Lokal)	Ya		
5	Produk Lazada Mall			Ya

Di lazada terdapat dua pilihan pengembalian barang yakni pengembalian barang ke lazada atau pengembalian barang langsung ke penjual atau pelaku usaha. Dalam hal ini kita akan membahas tentang bagaimana prosedur atau tata cara pengembalian barang yang sudah kita terima. Berikut caranya:

- a) Membuka aplikasi lazada atau mengunjungi situs website di lazada.co.id dan nanti kita akan dihadapkan pada halaman awal.
- b) Pada halaman awal, klik menu akun, kemudian klik menu pilihan dan lihat semua pesanan.
- c) Kemudian kita pilih pesanan yang ingin kita *return* atau kembalikan.
- d) Selanjutnya masuk ke menu detail pesanan dan pilih opsi "pengembalian saya"
- e) klik pilihan "saya ingin mengembalikan produk".
- f) Selanjutnya kita harus memilih alasan pengembalian produk sesuai dengan yang kita alami, lalu di kolom keterangan, jelaskan dengan rinci alasan barang atau produk ingin di kembalikan. Jika merasa perlu,

kita bisa mengunggah foto barang sebagai lampiran, jika sudah selesai mengisi dan klik selanjutnya.

- g) Kemudian mengatur metode pembayaran untuk pengembalian dana. Ada dua pilihan yakni pengembalian dana melalui transfer dimana dana *return* akan langsung dikirim ke rekening atau pengembalian dana dengan berupa voucher yang dapat kita redeem untuk pengembalian seterusnya.
- h) Cek ulang pengembalian dana di lazada, jika jumlahnya sudah sesuai pilih "confm".
- i) Pilih kurir pick up yang tersedia di lazada untuk pengembalian paket dengan cara klik opsi "pilih" lalu lanjutkan dan klik opsi kirimkan.

Namun ada beberapa syarat yang harus diperhatikan pembeli atau konsumen ketika hendak melakukan *return* atau pengembalian barang. Pembeli harus mengisi form pengembalian sesuai prosedur pada lazada agar barang *return* dapat diproses, berikut caranya:

- a) Bukti pembelian berupa nomor pesanan, faktur pembelian dan lain-lain.
- b) Mengisi rincian Bank ketika pengisian formulir pengembalian barang.
- c) Jika pada pemilihan metode pengembalian Drop Off, harap menunjukkan nomor resi pengembalian barang ke jasa pengiriman yang dipilih pada saat mengisi formulir pengembalian barang.
- d) Alasan pengembalian barang yang akan dikembalikan harus resmi dan persetujuan persyaratan mengenai pengembalian barang harus terpenuhi.
- e) Mengirimkan produk yang akan kita kembalikan ke alamat yang dicantumkan pada formulir pengembalian barang.

(4) Pengembalian Dana di Lazada

Pengembalian dana dapat diproses pada pengembalian barang maupun pembatalan. Lazada memberikan tawaran memilih pengembalian yang

berbeda. Untuk konsumen bisa memilih metode pembayaran pada saat pemesanan. Pihak lazada akan memberikan informasi melalui email atau sms jika pengembalian dana sudah diproses.

Metode Pembayaran Saat Pemesanan	Metode Pembayaran Pengembalian Dana	Waktu Pemesanan Setelah Pengembalian & Evaluasi
Kartu kredit	Kartu kredit	7-14 hari kerja
Bank transfer	Kartu rekening/Store Kredit	3-7 hari kerja
Klikpay BCA	Kartu Kredit/Rekening Tabungan	7-14 hari kerja
Melalui teller	Transfer Bank/Store Kredit	3-7 hari kerja
Cash On Delivery	Transfer Bank/Store Kredit	3-7 hari kerja
Store kredit	Store kredit	3-7 hari kerja

(5) Upaya Hukum Lazada Melindungi Hak Konsumen

Supaya bisa memahami bentuk perlindungan lazada.co.id dalam hal ini ada baiknya terlebih dahulu memahami lazada dari sudut pandang hukumnya antara lain yaitu:

- a) Hak dan kewajiban penjual atau buyer lazada  
 Berkaitan dengan hak dan kewajiban penjual bisa dilihat secara langsung dalam ketentuan serta syarat lazada. Dengan syarat tersebut bisa dijadikan menjadi sumber aturan tentang hak serta kewajiban penjual. Penjual sebagai pengguna lazada, Hak dari penjual lazada yaitu menerima hasil penjualan barang yang dibayar lazada ke rekening penjual ketika barang statusnya sudah diterima oleh pembeli. Kewajiban dari penjual yaitu penjual wajib merespon permohonan faktur pajak maupun faktur yang lain berdasarkan permintaan pembeli dan merespon dengan jujur dan akurat. Kerugian yang muncul sepenuhnya penjual yang akan bertanggung jawab. Selain itu, penjual juga mempunyai kewajiban untuk mencantumkan deskripsi,

harga, gambar atau informasi yang jelas dan benar tentang produk yang ditawarkan kepada pelanggan melalui platform.<sup>14</sup> Dalam pengiriman barang pesanan penjual harus memastikan kejelasan kurir mendapat nama yang jelas serta kapan diterima. Pasal KUHPer mengatur mengenai kejelasan penjual pada transaksi yakni mengenai beban biaya, pada pasal 1477, pasal 1481, pasal 1482, pasal 1483 mengatur mengenai segala hal yang berkaitan dengan penyerahan barang kemudian pada pasal 1488, pasal 1499, pasal 1508, 1510 KUHPer mengatur mengenai ganti rugi. Sedangkan dalam UU 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur lebih banyak tentang iktikad baik pelaku usaha, informasi yang jelas, pelayanan yang baik kepada konsumen, mutu barang yang terjamin dan juga garansi.

b) Hak dan Kewajiban Konsumen Lazada

Sama halnya dengan buyer atau penjual, berkaitan dengan hak dan kewajiban, pembeli juga bisa melihat ketentuan serta syarat pada lazada.co.id yang mana pembeli juga mempunyai hak dan kewajiban yang harus terpenuhi. Hak utama konsumen yaitu hak menerima barang yang diperjanjikan namun hak tersebut akan terjadi setelah konsumen menjalankan kewajibannya yakni melakukan pembayaran dengan cara yang telah ditentukan.<sup>15</sup>

**b. Shopee**

Shopee merupakan salah satu aplikasi perbelanjaan online yang mulai masuk di Indonesia pada tahun 2015 tepatnya diakhir bulan juni. Shopee juga merupakan anak perusahaan dari garena yang berbasis di singapura. Aplikasi ini memiliki kelebihan seperti banyak kategori yang tersedia, respon website yang terbilang cepat, tampilan yang sederhana namun menarik, tersedianya

<sup>14</sup> <https://www.lazada.co.id/terms-of-use/> diakses pada tanggal 28 agustus 2021

<sup>15</sup> *Ibid*

penjelasana spesifik barang, tersedianya fitur room chat untuk menawar barang, adanya gratis ongkos kirim. Keberhasilan marketplace ini adalah promosi dalam waktu singkat, pengguna shopee tak kalah banyak dari aplikasi pesaingnya. Berikut prosedur penggunaan aplikasi shopee:

(1) Proses Pendaftaran

- a) Kunjungi website shopee atau bisa juga mendaftar melalui aplikasi yang sudah terinstall pada ponsel kita.
- b) Setelah mengakses website atau *login* ke aplikasi shopee, pada halaman saya klik Daftar.
- c) Kemudian masukkan nomor handphone yang akan kita gunakan, setelah itu kita hanya menunggu pesan datang yaitu berupa kode verifikasi (OTP) yang dikirimkan melalui sms, lalu klik lanjut.
- d) Jika sudah, anda langsung masuk ke halaman awal untuk mengubah nama pengguna, serta menambahkan informasi lengkap seperti alamat, jenis kelamin dan lain sebagainya.

(2) Proses Transaksi Jual Beli di Shopee

Dengan adanya akun shopee yang telah kita buat melalui pendaftaran tadi, kita sudah bisa melakukan transaksi melalui shopee, berikut prosedurnya :

- a) Proses pertama adalah melakukan *login* ke situs atau aplikasi shopee, masuk menggunakan akun yang sudah kita buat. Setelah masuk kita akan ditampilkan laman utama shopee.
- b) Kemudian, untuk menemukan barang yang akan kita beli, klik kemudian tulis jenis barang dikolom pencarian yang sudah disediakan.
- c) Jika sudah, akan muncul foto produk atau barang yang kita inginkan, berikut serta deskripsi, mulai dari harga, jenis, ukuran dan lain sebagainya. Jika sesuai keinginan, klik tanda keranjang pada halaman produk.
- d) Pada halaman checkout, pastikan alamat kita sudah benar dan lengkap, untuk mengurangi total pembayaran anda bisa menukarkan koin shopee atau bisa menggunakan

voucher gratis ongkir untuk pengiriman.

- e) Untuk pembayaran, anda bisa melakukannya melalui transfer bank, alfamart, shopeepay atau membayar secara langsung (*Cash on delivery*).
- f) Setelah itu, anda bisa memilih jenis ekspedisi yang ingin digunakan untuk mengirimkan barang, kemudian klik checkout.<sup>16</sup>

(3) Proses *Return* (Pengembalian barang) di shopee

Setelah melakukan pembelian barang di shopee, saat barang sampai namun kemudian barang pesanan yang kita terima tidak sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan pada gambar produk, kita dapat melakukan pengembalian barang (*return*). Berikut prosedur pengembalian barang melalui shopee :

- a) Pastikan terlebih dahulu mengecek barang pesanan sebelum mengklik pilihan pesanan diterima, karena apabila kita mengklik pilihan tersebut, secara otomatis kita tidak dapat melakukan pengembalian barang.
- b) Ketika sudah berada dilaman utama shopee, klik tulisan saya yang berada dipojok kanan bawah, selanjutnya pilih pesanan saya.
- c) Kemudian, pilih menu Dikirim pada halaman pesanan saya, anda akan diarahkan ke halaman rincian pesanan, berrikutnya klik menu ajukan pengembalian pada bagian bawah, lanjut anda pilih produk mana yang ingin dikembalikan kepada penjual.
- d) Sebelum menekan menu kirimkan, anda terlebih dahulu memberikan alasan pengajuan pengembelian barang, seperti saya tidak menerima pesanan, produk yang diterima tidak lengkap, produk tidak sesuai foto dan deskripsi.
- e) Jika sudah memilih alasan, anda diharuskan mengunggah foto produk saat penerrimaan, guna untuk memperkuat alasan dan anda juga boleh menambah informasi pada kolom keterangan. Cantumkan juga

<sup>16</sup> <https://help.shopee.co.id>

alamat email, selanjutnya klik kirimkan.<sup>17</sup>

- (4) Pengembalian Dana di Shopee  
Setelah melakukan *return* atau pengembalian barang, jika disetujui oleh penjual maka penjual berkewajiban untuk mengembalikan sejumlah dana yang sudah anda gunakan membayar barang tersebut, proses pengembalian tersebut dilakukan oleh pihak penjual. Yang mana pihak penjual akan mengirimkan langsung ke rekening anda atau ke nomor shopeepay, dengan cara anda cukup memberikan nomor ponsel yang anda gunakan untuk mendaftar di aplikasi shopee.
- (5) Upaya Shopee Melindungi Konsumen.  
Dalam hal wanprestasi yang terjadi pertanggungjawaban shopee sendiri nampak dari panduan yang diberikan oleh pihak shopee, apabila ada masalah dalam penerimaan barang yang diterima oleh konsumen. berikut beberapa implementasi pertanggungjawaban antara lain:
- a) Shopee menyediakan layanan pelaporan untuk konsumen apabila menerima produk yang tidak sama pada deskripsi. Laporan tersebut dapat dilakukan melalui chat shopee sekarang, melalui *email*: [help@support.shopee.co.id](mailto:help@support.shopee.co.id).
  - b) Shopee bertanggungjawab terhadap setiap transaksi jual beli dengan cara melindungi transaksi melalui garansi shopee yang masa berlakunya dihitung 3 hari setelah produk diterima konsumen. Disana shopee akan menahan pembayaran sampai konsumen melakukan konfirmasi bahwa barang diterima dalam keadaan baik.
  - c) Shopee memberikan pelayanan kepada konsumen dalam pengembalian barang, yaitu jasa kirim ekspedisi J&T Express. Dimana pembeli tidak perlu memberikan ongkos kirim.
  - d) Dalam layanan Mall shopee, pihak shopee akan melakukan verifikasi terhadap barang yang dikembalikan konsumen, apabila produk sudah

diterima di shopee, jika sudah disetujui oleh pihak shopee, maka akan diberikan dana kembali, maksimal 3 hari kerja.

### c. Tokopedia

Tokopedia merupakan salah satu aplikasi perbelanjaan online, aplikasi ini adalah aplikasi yang digagas oleh orang Indonesia asli yang bernama Wiliam Tanuwijaya dan Leonatus Alpa Edison yang berasal dari Sumatra Utara. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2009 tepatnya tanggal 6 Februari 2009. Aplikasi ini terus berkembang hingga pada tahun 2014, tokopedia mendapatkan kucuran dana untuk modal sebesar 100 juta dollar. Beberapa prestasi yang di dapatkan oleh tokopedia antara lain adalah *East ventures* pada tahun 2010, *CyberAgent Venture* ditahun 2011, *beenos* pada tahun 2012 dan *Softbank* pada tahun 2013. Tokopedia menjadi salah satu aplikasi yang cukup dikenal di Indonesia.<sup>18</sup> Berikut prosedur transaksi melalui aplikasi tokopedia antara lain:

- (1) Proses Pendaftaran Akun Tokopedia  
Sebelum melakukan transaksi jual beli, pastikan anda memiliki akun guna untuk masuk dalam aplikasi atau saat mengunjungi website, berikut prosesnya:
  - a) Langkah pertama adalah mendownload aplikasi tokopedia, aplikasi bisa di download melalui *playstore* atau *appstore*, jika sudah lalu masukkan nomor ponsel.
  - b) Selanjutnya klik daftar, nanti anda akan masuk ke halaman verifikasi. Jika sudah, masukkan kode verifikasi yang dikirimkan melalui panggilan telepon ke nomor anda atau yang dikirim melalui SMS.
  - c) Jika sudah, pendaftaran akun tokopedia sudah berhasil. Namun anda belum memiliki email dan kata sandi, tapi anda memiliki dummy berupa ID tokopedia. Contohnya (Toppers123456).<sup>19</sup>
- (2) Proses Transaksi Jual Beli di Tokopedia  
Hampir sama dengan proses atau prosedur perbelanjaan di aplikasi online yang sudah dijelaskan diatas. Sebelum mencari barang, pastikan anda sudah

<sup>17</sup> [www.ginee.com](http://www.ginee.com)

<sup>18</sup> [www.manajemen.blogspot.com](http://www.manajemen.blogspot.com)

<sup>19</sup> <https://www.tokopedia.com/>

masuk website atau login aplikasi tokopedia. Berikut Proses transaksi jual beli di tokopedia:

- a) Setelah masuk atau login ke website atau aplikasi tokopedia, selanjutnya anda akan masuk ke halaman produk. Pada halaman ini tersedia kolom pencarian, anda bisa memasukkan jenis barang yang anda cari disana.
- b) Setelah menemukan produk yang anda cari, sebelum memasukkan ke keranjang belanja, pastikan terlebih dahulu anda memeriksa kelengkapan barang dengan cara membaca deskripsi barang. Serta jangan lupa untuk membuka ulasan-ulasan dari pelanggan, ulasan tersebut berisi tanggapan-tanggapan pelanggan lain yang berbelanja disana.
- c) Setelah yakin dengan produk atau barang yang anda beli, lalu masukkan ke keranjang belanja. Sebelum membayar anda harus mengisi formulir pemesanan dengan benar dan lengkap, serta memasukkan jasa pengiriman, selanjutnya klik beli produk ini.
- d) Untuk proses pembayaran, klik tombol bergambar keranjang pada header menu, setelah itu klik produk yang telah dipilih, pilih metode yang ingin anda gunakan. Antara lain, Mandiri Clickpay, Mandiri ecash, BCA klikpay, Transfer antar bank atau saldo tokopedia. Lalu klik tombol checkout.

(3) Proses Pengembalian Barang Tokopedia (*Return*)

- a) Terlebih dahulu anda melakukan login ke aplikasi tokopedia dengan menggunakan akun yang sudah anda buat sebelumnya.
- b) Selanjutnya notifikasi yang tanda icon lonceng yang ada pada menu teratas. Silahkan pilih halaman transaksi kemudian pilih menu "tiba ditujuan".
- c) Lalu pilih barang pesanan yang ingin anda ajukan untuk dikembalikan, lalu tekan tombol "ajukan komplain".
- d) Akan ada dua opsi pilihan yaitu pesanan sudah diterima

(sebagian/semua) dan pesanan belum diterima sama sekali.

- e) Cara selanjutnya pilih masalah yang anda jumpai, yaitu produk kurang lengkap, rusak dan produk tidak sesuai deskripsi. Kemudian pilih lanjut.
  - f) Kemudian jelaskan secara rinci permasalahan anda dan jika bisa unggah foto atau video berupa barang pesanan. Jika sudah, tekan tombol simpan. Lalu tekan tombol "ajukan komplain".
- (4) Proses Pengembalian Dana Tokopedia (*Refund*)
- Apabila anda telah melakukan pembayaran untuk barang yang telah anda pesan akan tetapi barang tersebut tidak sampai dalam jangka waktu cukup lama. Anda bisa mengajukan pengembalian dana atau *refund*. Berikut proses mengajukan pengembalian dana:
- a) Klik symbol menu dengan tanda garis tiga, lalu tap pembelian selanjutnya pilih status pemesanan, kemudian klik komplain.
  - b) Pilih barang dan masalah yang ingin anda komplain, lalu klik belum sampai.
  - c) Lalu akan muncul form komplain yang harus dilengkapi. Isi dengan detail masalah yang terjadi serta alasan mengajukan komplain.
  - d) Selanjutnya klik simpan, jika ada barang yang ingin anda komplain lebih dari satu, anda bisa menyimpan lalu memilih barang lain dan mengisi form komplain kembali.
  - e) Pilih solusi "saya meminta uang saya kembali" lalu masukkan nominal dana yang akan dikembalikan. Selanjutnya klik "buat komplain".
  - f) Jika penjual setuju dengan solusi yang anda ajukan, maka komplain dianggap selesai dan dana otomatis akan masuk ke saldo tokopedia. Namun apabila penjual tidak menyetujui pengajuan anda, maka tim yang berkaitan akan membantu dengan memberikan solusi antara masing-masing pihak.
- (5) Upaya Tokopedia Melindungi Konsumen
- Tokopedia memiliki pusat resolusi toppers, dimana pusat resolusi berfungsi

menjadi sarana untuk penjual dan pembeli guna menyelesaikan kendala terkait pesanan, contohnya seperti barang rusak, barang kurang. Melalui pusat resolusi penjual dan pembeli dapat berdiskusi secara langsung untuk menentukan solusi dari penyelesaian kendala berdasarkan bukti yang diberikan. Dalam pusat resolusi toppers ini konsumen dapat melakukan pengajuan komplain kepada penjual terhadap pesanan yang terkendala. Seperti, meminta penjual melakukan pengecekan kurir apabila lama menerima barang, mengajukan refund ketika barang yang diterima rusak dan lain sebagainya.<sup>20</sup>

## 2. Perlindungan Hukum Terhadap konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Elektronik di Tinjau Dari Peraturan perundang-Undangan

Perlindungan hukum merupakan usaha pemenuhan hak dan memberikan bantuan untuk pemberian rasa aman kepada korban ataupun saksi. Karena posisi konsumen yang lemah terlebih pada proses transaksi jual beli elektronik, jadi memang harus dilindungi oleh hukum, sekaligus tujuan hukum yaitu memberikan perlindungan atau pengayoman untuk masyarakat. Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia, termasuk yang diprakarsai YLKI memberikan prestasi besar setelah naskah akademik UUPK berhasil dibawa ke DPR. Kemudian rancangannya disahkan sebagai undang-undang. Lembaga ini tidak sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan, namun juga mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan.

Transaksi jual beli yang dilakukan dengan melalui media *online* atau elektronik diizinkan untuk dilakukan, karena hingga sekarang ini tidak terjadi larangan tentang hal itu di Indonesia. Dalam prinsipnya dengan beberapa pengecualian seperti dalam pasal 5 ayat (4) UU ITE, pemakaian media online untuk transaksi jual beli produk di serahkan pada kebebasan masing-masing pihak dalam menentukan. Pasal 19 UU ITE menyebutkan "*para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan sistem*

*elektronik yang disepakatai*" terkecuali untuk surat yang bagi Undang-Undang hendaknya dibuat dengan bentuk tertulis serta surat dan juga dokumennya yang bagi Undang-Undang hendak dibuat dengan bentuk akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta maka transaksinya tidak sah jika dilakukan secara elektronik.

(1) Hak-hak konsumen dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

- Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa. Hak ini dimaksudkan guna menjamin keamanan serta keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa yang di dapatkannya, sehingga konsumen bisa terhindar dari kerugian baik secara fisik apabila menggunakan suatu produk;
- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak ini bermaksud guna memberikan kebebasan untuk konsumen melakukan pemilihan produk atau barang tertentu sesuai dengan kebutuhannya, konsumen memiliki hak untuk membeli atau tidak sebuah produk termasuk memilih baik dari segi kualitas maupun kuantitas;
- Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak ini dimaksudkan supaya konsumen bisa mendapat gambaran yang sesuai mengenai suatu produk dikarenakan adanya informasi itu, konsumen bisa memilih produk yang dibutuhkan dan juga supaya terhindar dari efek samping atas penggunaan produk tersebut selain itu juga tanggal kadaluarsa, alamat lengkap dari penjual atau pelaku usaha.
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak ini guna menghindari diri dari kerugian, hak ini bisa berupa pertanyaan mengenai bermacam hal yang kaitannya

<sup>20</sup> <https://www.tokopedia.com/>

dengan produk tertentu, jika informasi yang didapatkan kurang memadai atau berupa pengaduan atas kerugian yang sudah dialami karena pemakaian suatu produk.

- Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- Hak-hak dalam yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>21</sup>

(2) Kewajiban konsumen sebagai berikut:

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, untuk keamanan dan keselamatan;
- Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan jasa;
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan cara patut.

(3) Sumber-sumber Hukum Konsumen

Selain dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hukum konsumen juga ditemukan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, telah dijawab bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku sejak disahkan pada 20 April 2000. Meskipun peraturan perundang-undangan umum yang berlaku memuat bermacam kaidah kaitannya dengan masalah konsumen. Meskipun peraturan perundang-undangan tersebut tidak di khususkan akan tetapi ia merupakan sumber hukum juga dari hukum

perlindungan konsumen. Berikut beberapa diantaranya sebagai berikut :

a) Undang-Undang Dasar dan TAP MPR

Dalam Undang-Undang Dasar, selain bertumpu pada kalimat dalam Alenia ke empat (4) yaitu melindungi segenap bangsa. Landasannya lainnya juga terdapat dalam pasal 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang mengatakan "*Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan*" maknanya adalah siapa saja yang mengganggu hak-hak pihak lain, maka negara wajib melindungi maupun mencegah terjadinya gangguan tersebut karena merupakan hak dasar semua warga negara tanpa terkecuali. Kemudian untuk melaksanakan perintah dari UUD 1945 melindungi segenap bangsa, dalam hal ini khususnya melindungi konsumen, Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) sudah menetapkan berbagai ketetapan MPR khususnya dari tahun 1978. Dengan ketetapan akhir MPR tahun 1993 semakin jelas kehendak rakyat maupun adanya perlindungan konsumen. "*meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi kepentingan konsumen*" dengan susunan kalimat tersebut, nampak lebih jelas arahan Majelis Permusyawaratan Rakyat mengenai khususnya kepentingan produsen dan seluruh pihak memiliki kepentingan yang sama tanpa terkecuali.

Kepentingan konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan barang dan jasa yaitu bermanfaat untuk kesehatan/keselamatan tubuh, keamanan harta dan benda, diri, keluarga itulah yang paling condong dalam perlindungan kepentingan konsumen tersebut. Perbedaan prinsipil dari kepentingan-kepentingan penggunaan barang dan jasa serta pelaksanaan kegiatan antara konsumen dengan pelaku usaha memerlukan jenis peraturan perlindungan yang berbeda serta dukungan yang berbeda.

<sup>21</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika. 2017). hlm 31

b) Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata

Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya terdapat pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, KUHper memuat bermacam aturan hukum yang kaitannya dengan hubungan hukum serta masalah antar pelaku usaha sebagai penyedia barang dan jasa dengan konsumen yang sebagai pengguna barang atau jasa tersebut. Begitu juga dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, baik buku pertama ataupun buku kedua yang muncul khususnya jasa peransuriansan dan pelayaran. Dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sampai dengan pasal 1380, pasal-pasal tersebut mengatur bentuk tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum orang lain dan barang-barang dibawah pengawasannya. Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan "*Seseorang tidak bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri tetapi juga disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya*".

c) Hukum Konsumen dalam Hukum Publik

Dengan hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antar negara dengan warganegarannya. Termasuk hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata atau hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional.

d) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, pasal 1 angka 2 menyebutkan, "*Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan*

*menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya*". Transaksi online atau elektronik tetap dianggap sah dan dapat dipertanggung jawabkan dan apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha baik dari kesesuaian produk atau lain sebagainya, sudah diatur juga dalam Undang-Undang tahun 2016 Nomor 19 pasal 28 ayat 1 mengenai Informasi Teknologi dan Elektronik berbunyi "*Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik*".

e) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999

Dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999 mencakup secara sistematis mengenai upaya perlindungan terhadap konsumen untuk memenuhi kebutuhan sebagai konsumen. Berdasar ketentuan pasal 1 ayat (1), pengertian perlindungan konsumen meliputi semua usaha untuk memastikan guna memenuhi perlindungan hukum pada konsumen. Perlindungan ini meliputi proteksi supaya konsumen tidak mendapat barang atau jasa yang tak sesuai kesepakatan atau melanggar ketentuan undang-undang. Berikut lima asas yang dimuat dalam ketentuan UU 8/1999, pasal 2 mengenai perlindungan konsumen yakni manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen dan kepastian hukum.<sup>22</sup> Dan juga hak konsumen sudah terdapat dalam pasal 4 ayat 8. Apabila pelaku usaha melanggar larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji

<sup>22</sup> Wibowo T. Tunardy, *Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajiban Konsumen*, <https://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/>, diakses tanggal 26 September 2021

yang terdapat pada label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, maka ia dapat dipidana berdasarkan ayat 1 pasal 62 yang mengatakan “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 tahun pidana denda paling banyak Rp. 2 miliar”.

- f) Undang-Undang Perdagangan  
 Pertumbuhan *e-commerce* dengan pesat, aturan yang berkaitan dengan *e-commerce* atau elektronik sudah banyak diatur di Undang-Undang Tahun 2014 Nomor 7 mengenai perdagangan. Pengaturan *e-commerce* tersebut memberikan kejelasan dan pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) serta memberikan perlindungan dan kepastian untuk penjual. Dalam Undang-Undang Perdagangan diatur yakni setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan jasa dengan menggunakan sistem elektronik harus menyediakan data serta informasi dengan lengkap dan benar dan juga pelaku usaha tidak diizinkan untuk menjual barang atau jasa dengan memakai sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data maupun informasi juga sistem elektronik tersebut harus memenuhi syarat yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- (4) Prinsip Perlindungan Konsumen  
 Prinsip-prinsip yang timbul pada kedudukan konsumen dalam kaitan hukum dengan pelaku usaha berawal dari doktrin atau teori yang diketahui dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen. Termasuk kelompok ini adalah :<sup>23</sup>

- a) *Let The Buyer Beware*  
 Doktrin ini atau *caveat emptor* menjadi cabang munculnya sengketa pada bidang transaksi konsumen. Asas ini beranggapan bahwa pelaku usaha dan konsumen merupakan dua pihak yang seimbang sehingga tidak harus ada proteksi apapun untuk konsumen. Pada perkembangannya konsumen tidak bisa mengakses informasi yang rata terhadap barang maupun jasa yang dikonsumsi karena keterbatasan pengetahuan konsumen juga dikarenakan oleh tidak terbukanya pelaku usaha terhadap barang yang ditawarkan.

- b) *The Due Care Theory*  
 Doktrin ini mengatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati ketika menawarkan produknya, baik barang atau jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, pelaku usaha tidak dapat dipermasalahkan. Jika diartikan secara *a-contario*, jadi untuk mempermasalahkan pelaku usaha, seseorang harus bisa memberikan bukti pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

- c) *The Privity Of Contract*  
 Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, namun hal ini baru bisa dilakukan jika sudah terjadi hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat dinyatakan bersalah dari suatu yang diperjanjikan. Maknanya, konsumen dapat saja menggugat berdasarkan wanprestasi.

- d) Kontrak Bukan Syarat  
 Prinsip itu tidak mungkin lagi dipertahankan, jadi kontrak bukan lagi merupakan ketentuan untuk menetapkan keberadaan sebuah hubungan hukum.

- (5) Lembaga Perlindungan Konsumen

- a) Badan Perlindungan Konsumen Nasional  
 Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disana menyebutkan ada badan perlindungan konsumen nasional. Badan tersebut terdiri dari

<sup>23</sup> Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Grasindo, 1993), hlm. 50

- 15 hingga 25 orang anggota yang mewakili unsur tersebut:
- Pemerintah;
  - Pelaku usaha;
  - Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - Akademisi;
  - Tenaga ahli.
- b) Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat
- Semakin ketatnya persaingan merebut pangsa pasar melalui berbagai jenis produk barang, maka diperlukan keseriusan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) perlu dipantau dengan benar pelaku usaha maupun konsumen yang semata mengejar profit dengan mengabaikan kualitas produk barang. Tugas serta wewenang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 44 mengenai perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa :
- Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
  - Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
  - Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
    - a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
    - b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
    - c) Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
    - d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
    - e) Melakukan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- c) Yayasan Lembaga Indonesia
- Organisasi konsumen adalah lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Pada semua aktifitas tentu organisasi konsumen seperti yayasan lembaga konsumen indonesia (YLKI) bertindak sesuai kapasitasnya sebagai perwakilan konsumen. Pada awalnya yayasan ini hanya ingin berkonfrontasi dengan pelaku usaha saja, apalagi dengan pemerintah dikarenakan yayasan lembaga konsumen indonesia memiliki tujuan melindungi konsumen, menjaga martabat pelaku usaha dan membantu pemerintah.<sup>24</sup>
- d) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Selain peradilan umum Undang-Undang perlindungan konsumen menciptakan inovasi dengan memberikan fasilitas para konsumen yang merasa dirugikan dengan pengajuan gugatan untuk pelaku usaha di luar pengadilan, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Prosedur gugatan dilakukan dengan sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku pada gugatan secara individu sedangkan gugatan secara berkelompok harus dilakukan melalui peradilan umum. Tugas serta kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa konsumen terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen antara lain:
- Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen,

<sup>24</sup> Wibowo T. Tunardy, *Loc Cit.*

- dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;
- Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
- Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen;
- Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

(6) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam angka 3 pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan "*pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui*

*perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi*".<sup>25</sup> Dalam penjelasan Undang-Undang yang masuk dalam pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain sebagainya.<sup>26</sup>

Dalam pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 produsen disebut sebagai pelaku usaha memiliki hak dibawah ini :

- Hak 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 baik;
- Hak untuk melakukan pembelaan dan 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 di perdagangkan;
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun pada pasal 7 diatur juga kewajiban pelaku usaha antara lain :

- Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskrimintatif;
- 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

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>26</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.* hlm. 41

tertentu serta member 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;
- Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>27</sup>

(7) Perkembangan Transaksi Elektronik

Pada transaksi jual beli online diadakan transaksi bisnis yang lebih mudah tanpa kertas dan pada transaksi elektronik bisa tidak bertemu dengan cara langsung, masing-masing pihak yang melakukan transaksi, sehingga bisa dikatakan *e-commerce* sebagai penggerak ekonomi baru pada bidang teknologi. Perkembangan transaksi elektronik memberikan petunjuk adanya peningkatan yang begitu signifikan, tidak saja pada negara-negara maju namun juga pada negara-negara berkembang, khususnya indonesia. Beragam keuntungan yang ditawarkan yang sulit atau yang tidak bisa didapatkan secara konvensional. Pada dasarnya, keuntungan penggunaan *e-commerce* dapat terbagi menjadi dua bagian, yaitu keuntungan bagi pelaku usaha dan konsumen antara lain sebagai berikut :

a. Keuntungan bagi pelaku usaha atau penjual (*merchant*)

- 1) Bisa digunakan menjadi lahan untuk menciptakan pendapatan yang sulit atau tidak bisa didapat melalui konvensional, seperti menawarkan langsung produk barang atau jasa, menjual informasi, iklan dan lain sebagainya;
- 2) Menurunkan biaya operasional, Berhubungan secara langsung dengan konsumen melalui media online dapat menghemat tarif telepon, tidak perlu

menyiapkan tempat berdagang (*outlet*), staf operasional, gudang yang besar dan lain sebagainya;

- 3) Memperpendek *product cycle* dan *management supplier*, perusahaan bisa memesan bahan baku maupun produk supplier langsung ketika ada pesanan jadi perputaran barang lebih cepat dan tidak perlu gudang besar untuk penyimpanan produk;
- 4) Jangkauan yang luas, penjual bisa menghubungi perusahaan atau penjual dimanapun berada;
- 5) Waktu operasi yang tidak terbatas, bisnis melalui elektronik bisa dilakukan 24 jam;
- 6) Pelayanan kepada pelanggan cukup baik, melalui internet konsumen dapat menyampaikan kebutuhan atau keluhan dengan langsung, jadi perusahaan bisa memperbaiki dalam pelayanan.

b. Keuntungan bagi para konsumen, diantaranya :

- 1) Konsumen bisa melakukan transaksi dari rumah sehingga bisa menghemat waktu dan bisa menjangkau *store* atau toko yang jauh dari lokasi;
- 2) Tidak dibutuhkan pelatihan khusus dalam melakukan transaksi jual beli elektronik atau online;
- 3) Konsumen mempunyai pilihan yang sangat beraneka ragam dan dapat melakukan perbandingan produk antar toko online;
- 4) Tidak terbatas waktu, konsumen bisa melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam;
- 5) Konsumen bisa mencari segala jenis produk yang terbilang sulit didapatkan pada pasar-pasar tradisional.<sup>28</sup>

(8) Jenis-Jenis Transaksi Elektronik

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

<sup>28</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Nusamedia, 2016).hlm. 103.

Layanan elektronik yang sudah melekat sekarang ini mempunyai kelebihan untuk mengubah sesuatu yang sulit menjadi mudah dan cepat, ini juga berlaku pada dunia bisnis. Kemunculan layanan elektronik penjual bisa memasarkan dan menawarkan produk dan jasa tanpa bertemu langsung dengan konsumen. Begitu Juga dengan konsumen bisa memilih dan melihat tanpa langsung barang tersebut. Berikut jenis transaksi elektronik :<sup>29</sup>

a. *Bussines To Business*

Jenis *e-commerce* atau elektronik adalah yang terbesar dikarenakan mencakup transaksi yang dilakukan antar perusahaan maupun jenis usaha. Transaksi *B to B* merupakan transaksi secara elektronik ataupun fisik antara satu bisnis dengan bisnis lainnya, konsumen dari penjualan barang dan jasa ini adalah sebuah kelompok yang menjalankan bisnis dan bukan konsumen individu. Contoh mudahnya adalah apabila bisnis anda sebagai produsen usaha konveksi, jenis *B to B* menyiapkan aturan kebutuhan barang dan hasa yang besar sehingga pelakunya membutuhkan banyak biaya untuk menjalankan usahanya namun risikonya juga lumayan besar.

b. *Business To Consumers*

*Business to Consumers* merupakan jenis bisnis yang terbilang umum dan paling diketahui oleh masyarakat. Apabila *B to B* melakukan pemasaran barang dan jasa kepada perusahaan lain maka *B to C* merupakan proses jual beli yang dilakukan antara produsen barang dan jasa langsung kepada konsumen akhir. *B to C* bagaikan toko ritel yang mempunyai barang eceran untuk dijual serta gudang sebagai stok barang, yang membedakannya dengan toko ritel biasa yakni proses jual beli yang dilakukan secara *online*. *B to C* lebih mudah sehingga bisa berkembang

dengan pesat, kemudahan dalam membangun *website* membuat banyak toko virtual yang tersebar di media elektronik dan juga apabila dibandingkan dengan toko ritel biasa jenis *B to C* memberikan informasi lebih banyak, harga yang lebih murah dan juga proses jual beli serta pengiriman yang cukup cepat. Salah satu contoh bisnis *B to C* yang terbilang terkenal di Indonesia adalah Lazada.

c. *Consumers To Consumers*

Selain *B to C*, *C to C* juga masuk dalam jenis bisnis elektronik yang populer, *C to C* merupakan transaksi barang dan jasa yang dilakukan dari konsumen kepada konsumen, jenis ini dibagi menjadi dua model yaitu *marketplace* dan *classified*. Pada model *marketplace* konsumen menjadi penyedia barang dan jasa dan membutuhkan *platform* sebagai tempat transaksi, di dalam *flatform* tersebut konsumen yang bertindak menjadi penjual dapat mengunggah bermacam jenis produk untuk ditawarkan kepada konsumen lain. Contoh *flatform* yang cukup terkenal di Indonesia adalah Tokopedia, bukalapak, shopee dan lain sebagainya. Untuk model *calssified* yang memberikan kebebasan kepada pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi dengan cara langsung, *website* yang tersedia hanya bisa mempertemukan antara penjual dan pembeli tapi tidak difasilitasi transaksi jual beli *online*. Metode transaksi ini sering dilakukan dengan metode *cash on delivery* (COD), contoh dari jenis transaksi ini yaitu OLX dan kaskus.

d. *Consumers To Business*

Pada jenis ini, transaksi jual beli produk barang dan jasa dilakukan dari konsumen kepada perusahaan, ini merupakan kebijakan dari *Business to Consumers* yang sudah dijelaskan sebelumnya. Dalam jenis ini personal menawarkan produk dan jasa untuk perusahaan yang membutuhkan dan siap untuk membelinya. Salah satu contoh

<sup>29</sup> Pradana, M. *Klasifikasi bisnis e-commerce di Indonesia*. Modus, 27 (2), 163. (2016). DOI: <https://doi.org/10.24002/modus.v27i2.554>

yakni *content writer* yang menawarkan kemampuan dalam menulis kepada perusahaan yang membutuhkan, situs elektronik yang membutuhkan, situs elektronik yang mengadopsi jenis transaksi ini adalah *freelance.com* yang menjadi tempat bagi para *freelance* dari berbagai bidang dalam menawarkan masing-masing keahlian.

e. *Business To Administration*

Jenis transaksi ini merupakan *e-commerce* yang menawarkan produk barang dan jasa kepada badan pemerintah. Pihak bisnis ini menawarkan berbagai jenis produk yang dibutuhkan untuk operasionalisasi serta proyek pemerintah. Jenis transaksi ini dilakukan dengan menunjukkan tender, selain itu juga *C to A* adalah proses transaksi elektronik yang dilakukan oleh pribadi kepada lembaga pemerintah. Contohnya yaitu pembayaran pajak, iuran BPJS dan lain-lain. Selain itu, bisnis ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk peningkatan efisiensi serta kemudahan pdalam menggunakan layanan entah itu pemerintah atau individu dengan di dukung teknologi informasi serta komunikasi.

f. *Online To Offline E-Commerce*

Merupakan jenis bisnis bary yang mana produsen memakai dua haluan baik itu *online* ataupun *offline*. Pihak produsen akan melakukan promosi, menemui konsumen, menarik konsumen dan meningkatkan kesadaran mereka kepada propduk dan layanan dari jaringan elektronik, yang kemudian diteruskan dengan pembelian ditoko *offline*. Lain daripada itu, jenis ini juga banyak dipakai pada sektor jasa transportasi seperti gojek, grab, airy dan lain-lain.

- (9) Subjek Dalam Perjanjian Jual Beli *Online*  
 Dalam transaksi jual beli *online* terlibat para pihak yang berkaitan baik dengan cara langsung ataupun tidak langsung, tergantung kompleksitas transaksi yang dilakukan, baik seluruh proses transaksi secara *online* atau hanya beberapa tahap

saja. Berikut beberapa pihak dalam transaksi *online*:

- a. Penjual (*merchant*), yakni perusahaan/produsen atau pelaku usaha yang menawarkan produknyaa dari internet. Untuk menjadi *merchant* maka harus mendaftar sebagai *merchant account* Pada Bank, tentu saja ini diartikan supaya penjual bisa menerima pembayaran dari konsumen dalam bentuk kartu kredit.
- b. Konsumen (*Card holder*), yakni orang-orang yang ingin mendapatkan produk barang atau jasa melalui jual beli elektronik. Konsumen yang hendak melakukan transaksi elektronik bisa berstatus individual maupun perusahaan. Jika konsumen merupakan individual, maka harus memperhatikan dalam transaksi elektronik yaitu bagaimana sistem pembayaran yang dipakai, apakah pembayaran melalui kartu kredit atau pembayaran secara langsung atau *cash*. Hal ini penting untuk dikenali, menimbang tidak semua konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online* menggunakan kartu kredit.<sup>30</sup>

(10) Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Elektronik

Hubungan hukum merupakan dua subyek hukum maupun lebih yang mana hak dan kewajiban satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban satu pihak lain. Atau dengan kata lain, isi hubungan tersebut yakni hak serta kewajiban masing-masing pihak. Hubungan itu diatur oleh hukum. Hukum perjanjian indonesia menganut asas kebebasan berkontrak yang di dasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tepatnya dalam pasal 1338, asas ini memberikan kebebasan untuk masing-masing pihak yang setuju untuk membentuk sebuah perjanjian serta menentukan isi sebuah perjanjian.

<sup>30</sup> Andhika Mediantara Primayoga, dkk. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi*, Diponogoro Law Jurnal, Vol. 8, No. 3 (2019), <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dir/>

Demikian, kedua belah pihak yang membuat perjanjian bisa mengatur sendiri hubungan hukum diantara para pihak tersebut. Sebagaimana pada jual beli konvensional, *e-commerce* memunculkan perikatan antara pihak guna memberikan sebuah prestasi. Implikasi dari perikatan tersebut yakni munculnya hak serta kewajiban yang wajib dipenuhi oleh kedua pihak.

Dalam hukum perikatan Indonesia juga diketahui apa yang disebut ketentuan hukum pelengkap, ketentuan itu tersedia untuk dipakai oleh kedua belah pihak yang membuat perjanjian jika ternyata perjanjian yang dibuat tentang suatu hal ternyata tidak lengkap atau belum mengatur suatu hal. Apabila dalam melaksanakan transaksi elektronik terjadi masalah atau sengketa wanprestasi, maka masing-masing pihak bisa mencari penyelesaiannya pada ketentuan tersebut, pada debitur terletak kewajiban untuk memenuhi prestasi dan apabila kewajiban tidak dilaksanakan dan tidak dalam keadaan memaksa, maka debitur dianggap melakukan wanprestasi (ingkar janji). Wanprestasi merupakan keadaan dimana debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya.<sup>31</sup>

(11) Penyelesaian Sengketa Jual Beli Elektronik

*E-Commerce* pada dasarnya akan menciptakan sebuah dokumen berbentuk elektronik, yang mempunyai beberapa unsur. yaitu merupakan informasi elektronik, digital elektromagnetik, berbentuk analog, optikal dan sejenisnya. Kemudian bisa dilihat, bisa ditampilkan atau di dengar lewat komputer atau sistem elektronik, tak terbatas pada tulisan, suara, foto, rancangan, atau sejenisnya. Meskipun transaksi elektronik terbilang mudah dan memberikan beberapa keuntungan, namun tetap saja tidak dapat terlepas dari permasalahan atau sengketa. Berikut beberapa cara penyelesaian sengketa transaksi jual beli elektronik:<sup>32</sup>

a. Penyelesaian Sengketa Secara Damai

Transaksi elektronik memberikan kemungkinan terjadi sengketa seperti pada perdagangan yang dilakukan dengan cara konvensional. Semakin banyak dan luas aktifitas jual beli, maka peluang munculnya sengketa semakin tinggi, hal ini membuat banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini bisa terjadi karena adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Sengketa-sengketa tersebut bisa diselesaikan dengan proses litigasi ataupun non litigasi. Tetapi demikian, seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, bahwa *e-commerce* diciptakan dengan tujuan untuk menghilangkan hambatan pada jenis bisnis yang konvensional berupa bertemu secara langsung sehingga terbatas waktu dan tempat, selain itu juga dibutuhkan kertas-kertas untuk menjadi sebuah dokumen.

Model *e-commerce* pada transaksi jual beli bisa dilakukan dengan tidak bertatap muka. Oleh sebab itu, jenis penyelesaian sengketa yang memakan banyak waktu, biaya serta terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya adalah sebuah model penyelesaian sengketa yang kurang diharapkan pada *e-commerce*. Penyelesaian sengketa dengan cara damai lebih dikenali dengan penyelesaian dengan cara musyawarah mufakat, sedangkan penyelesaian secara adversial lebih diketahui dengan penyelesaian oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Bentuk dari penyelesaian secara damai adalah :

1) *Negosiasi*, merupakan penyelesaian sengketa dengan cara damai dimana masing-masing pihak berhadapan secara langsung tanpa ada ikut serta oleh pihak ketiga. Bentuk alternatif penyelesaian ini pada umumnya dilakukan disaat proses persidangan. Hal ini dikarenakan pada proses persidangan, berlaku

<sup>31</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: Intermassa, 2002), hlm.45

<sup>32</sup> Andhika Mediantara Primayoga, dkk. *Op. Cit*

- prinsip hakim bersifat pasif. Maknanya yaitu kedua pihak bisa menghentikan sengketa kapan saja dan hakim tidak boleh menghalanginya dan negosiasi bisa dilakukan dengan cara langsung antara penjual dan pembeli, baik bertemu secara langsung apabila kedua pihak berjarak dekat dan menggunakan *email* jika kedua pihak berjauha.
- 2) Mediasi, merupakan penyelesaian sengketa yang mana pihak ketiga ikut serta dalam penyelesaiannya. Mediasi menjadi salah satu jenis penyelesaian yang dipilih oleh kedua belah pihak yang bersengketa dalam kasus *e-commerce*, melalui mediasi pihak ketiga yang netral akan duduk bersama dengan kedua belah pihak dan dengan cara aktif segera membantu kedua pihak dalam upaya bisa menemukan kesepakatan yang adil serta memuaskan untuk kedua pihak. Pada proses mediasi, mediator hanya bertugas menjadi fasilitator dan mediator tidak bisa membuat keputusan yang mengikat kedua belah pihak.
  - 3) Konsiliasi, merupakan proses penyelesaian sengketa yang dimana pihak ketiga juga ikut dilibatkan dan harus netral serta tidak memihak. Seperti kewajiban mediator tugas konsiliator hanya sebagai fasilitator guna melakukan komunikasi antara kedua pihak hingga pada akhirnya solusi akan dihasilkan oleh kedua pihak itu sendiri. Pada proses konsiliasi, pihak ketiga akan membantu telah membawa usulan penyelesaian, sehingga berperan lebih aktif kepada kesimpulan yang bisa disetujui kedua pihak.
  - 4) Lembaga Arbitrase di Indonesia, sengketa yang ada harus diselesaikan. Penyelesaian melalui arbitrase menghasilkan keputusan yang diatur dalam Undang-Undang Tahun 1999 Nomor 30

mengenai arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Keuntungan arbitrase yaitu penyelesaian sengketa yang bersifat fleksibel dan konsensual, dalam konteks ini arbitrase tidak formal dan kaku serta proses arbitrase ini juga tersembunyi atau dirahasiakan dimana kedua pihak yang bersengketa tidak boleh diikuti oleh pihak ketiga. Keuntungan lain penyelesaian bersifat netral dan dilakukan oleh orang yang paham mengenai permasalahannya.

- 5) Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara *Online*, untuk memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa *e-commerce*, dalam perkembangannya muncul penyelesaian sengketa secara *online (Online dispute resolution)*, dalam hal ini ODR adalah alternatif penyelesaian sengketa bisnis diluar pengadilan yang memakai internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara kedua pihak. Pada umumnya penyelesaian sengketa dengan ODR sama dengan arbitrase, yang membedakan adalah tempat dan media penyelesaian yang dipakai. Arbitrase *online* berfungsi sebagaimana persidangan, yang mana arbiter bertindak layaknya hakim yang di dahulukan dengan mendengar keterangan masing-masing pihak dan selanjutnya memberikan keputusan. Teknik penyelesaian yang dilakukan dengan cara online dengan memakai *e-mail, video conferencing, radio button elektronik fund transfer* ataupun *online chat*.

#### D. PENUTUP

Transaksi elektronik sudah dijelaskan pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun prosedur dalam melakukan transaksi jual beli elektronik, proses pertama adalah mengunjungi situs

perbelanjaan online atau login melalui aplikasi online, beberapa contoh aplikasi online yang sudah tersedia, antara lain seperti shopee, lazada, tokopedia dan lain sebagainya. Proses kedua mencari jenis barang dan jangan lupa membaca deskripsi mengenai barang tersebut, proses selanjutnya memasukkan ke keranjang dan memilih metode pembayaran yang sudah disediakan antara lain melalui transfer bank, alfamart dan COD, jika sudah lalu tekan *checkout* maka pesanan telah selesai. Jika dalam menerima barang, kemudian jika barang tersebut tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi, maka anda bisa melakukan proses *return* atau pengajuan pengembalian barang. Berdasarkan kesimpulan diatas artinya bahwa setiap orang diberikan kemudahan dalam melakukan transaksi serta dijamin kepastian hukumnya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam peraturan perundang-undangan, sesuai dengan beberapa peraturan. Pertama adalah Undang-Undang Dasar dan TAP MPR, yang bertumpu pada alenia ke-empat yaitu melindungi segenap bangsa. Dalam pasal 2 UUD 1945 juga mengatakan "*Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan*" artinya siapa saja yang mengganggu hak orang lain maka negara harus melindunginya. TAP MPR tahun 1993 semakin jelas kehendak rakyat tentang perlindungan konsumen, mengatakan "*meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi kepentingan konsumen*". Kedua hukum konsumen dalam hukum perdata, ketiga hukum konsumen dalam hukum publik. Selanjutnya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam pasal 1 angka 2 mengatakan "*transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya*". Selanjutnya pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 1 ayat (1) menjelaskan pengertian perlindungan konsumen meliputi semua usaha untuk memastikan guna memenuhi perlindungan hukum konsumen. Dalam Undang-Undang Perdagangan, pengaturan tentang *e-commerce* memberikan kejelasan perlindungan dan kepastian. Adapun beberapa lembaga perlindungan konsumen

yakni Badan Perlindungan Badan Konsumen Nasional, lembaga konsumen swadaya masyarakat, yayasan lembaga indonesia, badan penyelesaian sengketa konsumen.

Para konsumen harus lebih berhati-hati ketika melakukan transaksi ini, konsumen tidak boleh menerima begitu saja informasi mengenai barang dan jasa yang ditawarkan oleh penjual, untuk mengantisipasi terjadinya kecurangan maupun penipuan. Kemudian seharusnya beberapa aplikasi online tersebut lebih memperhatikan lagi mengenai metode pembayaran, dimana metode pembayaran secara langsung atau *Cash On Delivery* belum menyeluruh untuk semua wilayah, serta aplikasi online lazada, shopee dan tokopedia lebih memperhatikan lagi toko-toko palsu yang akan merugikan konsumen. Selain itu, aplikasi online tersebut harus memberikan kepastian perlindungan terhadap data konsumen.

Pemerintah harus lebih memperhatikan mengenai perlindungan konsumen, khususnya jual beli elektronik, banyak sekali bermunculan *platform* serta aplikasi dan juga *website* situs perbelanjaan, untuk lebih mengawasi aplikasi-aplikasi digital tersebut karena tidak hanya wanprestasi mengenai barang dan jasa saja yang terjadi, hendaknya pemerintah juga memperhatikan data para konsumen yang digunakan untuk melakukan transaksi elektronik guna mengantisipasi oknum yang tidak bertanggung jawab membobol akun atau data konsumen. Karena hingga saat ini masih ada saja sengketa yang terjadi, namun banyak dari konsumen yang tidak menindak lanjuti kasus tersebut dikarenakan jumlah transaksi yang tidak seberapa. Namun sekecil apapun harus tetap dilindungi.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Nusamedia, 2016)
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika. 2017)
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta, 2004

- Erman Rajagukguk, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas, (Makalah) Dalam Erman Rajagukguk, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.
- Gunawan Widjaja & Kartini Mulyadi, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)
- Indah Parmitasari. *Penerapan Asas Perjanjian pada Kontrak Elektronik. Prociding Seminar Nasional Hukum Perdata*, (Yogyakarta: UII Press, 2021)
- Lexy Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Khairandy, Ridwan. *Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan*. (Jogjakarta: FH UII Press, 2013)
- Nurul Hidayah, Analisis Strategi Digital Marketing Dalam Membantu Penjualan *Living Space* dan *Efo Store*, Skripsi, (Jogjakarta: UII, 2018)
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Grasindo, 1993)
- Soerjono Soekarto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan Kedelapan. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004)
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermassa: Jakarta. 2002
- \_\_\_\_\_. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermassa, 2003)
- Ridwan Khairandy. *Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan*. (Jogjakarta: FH UII Press, 2013).
- Jurnal, Vol. 8, No. 3 (2019), <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dir/>
- Julia Ramadani, "Skripsi Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online lazada", Medan, 2019
- Pradana, M. *Klasifikasi bisnis e-commerce di Indonesia*. Modus, 27 (2), 163. (2016).
- Shanti Rachmadsyah, *Hukum Perjanjian*, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4c3d1e98bb1bc/hukum-perjanjian/>
- Wibowo T. Tunardy, *Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajiban Konsumen*, <https://www.jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/>  
[http://www.myhealth.co.id/cara\\_pembelian](http://www.myhealth.co.id/cara_pembelian)  
<https://ginee.com/id/>  
<https://www.tokopedia.com/>  
<https://help.shopee.co.id>  
<https://www.lazada.co.id/>

### C. PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### B. Jurnal & Internet

- Abel Anfasha, "Makalah Toko Online Lazada" 30 Mei 2018
- Andhika Mediantara Primayoga, dkk. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi*, Diponogoro Law