

PENRLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)

Nurunnajwa¹, Salamiah², Sri Herlina³

¹Ilmu Hukum,74201,Fakultas Hukum,Universitas Islam Kalimantan MAB,NPM.18810675

²Ilmu Hukum,74201,Fakultas Hukum,Universitas Islam Kalimantan MAB NIDN.1128037202

³ Ilmu Hukum,74201,Fakultas Hukum,Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1131089102

Email:nurunnajwa86@gmail.com

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi internet yang semakin canggih. Sekarang mungkin untuk membeli dan menjual di Internet dan media elektronik (*e-commerce*). Transaksi jual beli online ini menawarkan banyak keuntungan dan kemudahan, namun cenderung dikaitkan dengan risiko dan konsekuensi konsumen yang merugikan. Oleh karena itu, penelitian ini menjelaskan tentang syarat-syarat hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi penipuan. ketika membeli dan menjual secara online. Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan mengkaji dan menganalisis data berupa bahan primer, sekunder dan tes. Syarat hukum perdagangan online di Indonesia diatur secara jelas dalam UU PK dan UU ITE. Sebagaimana diatur dalam UU ITE, akibat hukum dari penipuan dalam kontrak pembelian dan penjualan online menimbulkan tanggung jawab atas kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Akibat dari penipuan online trading memiliki akibat hukum tidak hanya dalam hukum ITE, tetapi juga dalam bidang hukum perdata dan pidana

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, E-Commerce

ABSTRACT

Along with the development of increasingly sophisticated internet technology. Buying and selling can now be done using the internet or electronic media (e-commerce). There are many advantages and conveniences in this online buying and selling transaction, but tend to provide risks or negative impacts on consumers, so this study discusses how the legal provisions for consumers in online buying and selling transactions in Indonesia and what legal remedies can be taken by consumers in the event of fraud. in buying and selling online. This study uses the normative law method by reviewing and analyzing data in the form of primary, secondary, and tesier materials.

The legal provisions of online buying and selling in Indonesia are clearly regulated in the PK Law and the ITE Law. The legal consequences of fraud in online buying and selling agreements are causing liability for consumer losses in electronic transactions as regulated in the ITE Law. The consequences of online buying and selling fraud do not only cause legal consequences in the ITE Law but also in the realm of civil and criminal law.

Keywords: Consumer Protection, Buying and Selling Online, E-Commerce

PENDAHULUAN

Saat ini internet sudah tidak asing lagi dan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat tidak hanya di Indonesia tetapi di seluruh dunia dan menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari baik bermasyarakat maupun bermasyarakat. aktivitas sosial. membuat kesepakatan. Jual beli kini dilakukan secara elektronik melalui media internet (*e-commerce*). Dengan kata lain, jual beli berlangsung tanpa interaksi langsung. Dahulu, jual beli dilakukan secara tradisional, asalkan konsumen dan produsen bertemu secara fisik.¹

E-commerce dianggap menarik karena e-commerce tidak memerlukan modal yang besar karena konsumen dan orang lain di seluruh dunia dapat mengakses e-commerce melalui internet. Tidak hanya memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha. Bagi konsumen, belanja online dinilai lebih menarik karena harga yang ditawarkan biasanya lebih murah daripada belanja fisik. Namun, di balik kemudahan tersebut, toko online masih memiliki beberapa masalah hukum, terutama dalam hal perlindungan konsumen, seperti penipuan dan ketidaksesuaian produk. Jadi dengan penipuan konsumen dalam belanja online yang sudah merajalela, bagaimana hukum Indonesia menangani hal ini yang terjadi.²

Jual beli online menjadi salah satu pilihan karena memiliki keunggulan dapat dengan mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja selama ada internet. Ujung-ujungnya merugikan konsumen. Penipuan oleh pelaku bisnis merupakan salah satu permasalahan terkait transaksi online yang dilaporkan oleh konsumen di berbagai lokasi sepanjang tahun.

Jual beli online yang biasa disebut belanja online, pada dasarnya sama dengan jual beli tradisional. Perbedaannya yaitu jual beli online dan akadnya yaitu akad elektronik atau akad elektronik. Dalam Pasal 1(2) UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “Transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik, yang merupakan perwujudan dari pembelian dan transaksi elektronik, dimana pihak-pihak yang bersangkutan mengadakan suatu kontrak atau hubungan hukum yang dituangkan dalam kontrak dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 1 Pasal 17 Angka 1. Kontrak elektronik, yaitu perjanjian antara para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.”³

Perjanjian yang berkaitan dengan perjanjian di Indonesia hanya berlaku untuk perjanjian pada umumnya. Hal ini sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata, yang mengatur persyaratan hukum untuk perjanjian yang mengikat para pihak. Menurut Subekti, suatu kontrak dianggap sah jika memenuhi syarat subjektif dan objektif. Pemenuhan kondisi ini akan mengarah pada kesimpulan kontrak. Kontrak juga mengikat hak dan kewajiban para pihak, sehingga persyaratan hukum kontrak harus dipenuhi. Ini akan diterapkan kemudian dan jika ada masalah atau perselisihan di kemudian hari, penyelesaian dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan yang disepakati.⁴

Penggunaan Internet sebagai media perdagangan terus berkembang setiap tahun karena berbagai manfaat yang diperoleh bisnis dan konsumen dari melakukan transaksi melalui Internet. Di Indonesia, beberapa perusahaan sudah mulai menggunakannya.

¹ Husni Syawali dan Neni Sri Maniyati, (2000), *Aspek Hukum Transaksi Online*, Bandung: CV Mandar Maju, hlm. 76.

² Dewi Lestari, Konsumen, E-Commerce, Dan Permasalahannya. <http://www.lkht-fhui.com> tanggal 20 April 2022.

³Imam Sjahputra, Konsumen Masih Dirugikan Dalam Transaksi Elektronik. <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4f0db1bf87ed3/pasal-untuk-menjerat-pelaku-penipuan-dalam-jual-beli-online>, diakses tanggal 19 April 2022.

⁴Dewi Lestari, Konsumen, E-Commerce, Dan Permasalahannya. <http://www.lkht-fhui.com> tanggal 24 April 2022.

Dengan kata lain, ini biasa disebut dengan e-commerce atau e-commerce. E-commerce pada dasarnya yaitu perjanjian transaksi komersial melalui Internet antara penjual dan pembeli. E-commerce tidak hanya memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan pembelian produk secara online, tetapi sebenarnya menimbulkan beberapa permasalahan hukum di bidang e-commerce, dan pihak-pihak yang melakukan transaksi jual beli online melalui internet. Orang yang tidak mengetahui apakah orang tersebut mempunyai kedudukan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerd. ⁵

Keuntungan jual beli online bagi konsumen yaitu kemampuan untuk mencari produk dan menetapkan harga yang sesuai dengan “*budget*”, kebebasan memilih yang diinginkan, dan kemudahan pembayaran. Produk yang dipesan akan dikirim dari penjual. Namun, selain beberapa manfaat yang disebutkan di atas, tidak dapat disangkal bahwa jual beli online terjadi tanpa pertemuan produsen-konsumen, yang dapat menimbulkan risiko. Transaksi jual beli ini semata-mata dilandasi oleh kepercayaan dan itikad baik untuk menjaga kelangsungan transaksi. ⁶

Adapun resiko atau dampak *negative* dari jual beli *online* cenderung merugikan konsumen. Misalnya produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang diiklankan, seperti *size* atau warna yang dikirim tidak sama dengan yang dipesan, waktu proses *packing* dan pengiriman yang cukup lama, kualitas barang yang tidak sesuai dengan harga, rawan penipuan yaitu barang yang dipesan tidak sampai ke tangan konsumen. Selain itu dampak *negative* yang dapat terjadi dari jual beli *online* yaitu hilangnya ranah privasi atau pencurian data pribadi. Informasi

rahasia yang terungkap ke pihak yang tidak bertanggung jawab.

Peraturan perundang-undangan melarang pelaku usaha melakukan tindakan yang dapat merugikan pembeli saat melakukan transaksi penjualan online, yang dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum konsumen. Diklasifikasikan sejak 1999 sehubungan dengan perlindungan konsumen. Konsumen mencari kepastian hukum. Pasal 1(1) UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa “segala upaya harus dilakukan untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen”.

Kasus penipuan penjualan online dialami oleh seorang wanita yang mengunggah ke Twitter dengan nama akun “*aftertandakoma*”. Dalam unggahannya, ia menunjukkan sebuah kotak berisi batu atau kotak ponsel. Kemudian, dalam unggahannya, dia menjelaskan bahwa dia membeli ponsel di Marketplace. Namun saat paket datang ternyata batu bata di dalam kotak. Padahal ia menghabiskan uang sebanyak Rp. 2.500.000.000,00 untuk membeli telepon. ⁷

Dalam kaitan ini, jelas konsumen di sini menderita kerugian terkait penipuan oleh produsen atau operator. Keterlambatan juga dapat dikatakan terjadi karena kerusakan yang diakibatkannya dapat diistilahkan dengan wanprestasi, atau karena kerusakan tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kelalaian operator. Dengan latar belakang tersebut, kebutuhan akan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online untuk kenyamanan transaksi online (*e-commerce*) sangat mendesak. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen saat melakukan jual beli secara online (*e-commerce*).

METODE PENELITIAN

⁵Budi Rahardjo. *E-Coomerce Di Indonesia Peluang dan Tantangan* <http://www.cert.or.id/~budi/articles/2022-02.pdf> 24 April 2022.

⁶ Asril Sitompul, (2004), *Hukum Internet*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 55.

⁷ Liputan 6, “Beli HP Rp. 2,5 Juta di Online Shop, Wanita Ini Malah Dapat Kotak Berisi Batu” dapat diakses online pada <https://m.liputan6.com/hot/read/4694788/beli-hp-rp-25-juta-di-online-shop-wanita-ini-malah-dapat-kotak-berisi-batu..> tanggal 09 Mei 2022

Jenis penelitian yang dilakukan menerapkan metode penelitian Hukum *Normative (doctrinal)*. Penelitian hukum *normative* didasarkan pada analisis terhadap beberapa asas hukum dan teori hukum serta peraturan perundang-undangan yang sesuai dan berkaitan dengan permasalahan hukum tersebut. Penulis menggunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai data untuk menganalisis penelitian ini.

Sumber Data dengan Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Sekunder dan Bahan Hukum Tersier

PEMBAHASAN

A. Ketentuan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia.

Perlindungan hukum menggambarkan bagaimana fungsi hukum bekerja untuk mencapai tujuan hukum: keadilan, kemudahan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan lembaga dan sarana hukum.⁸ Perlindungan hukum yaitu perlindungan konstitusional terhadap badan hukum yang bersifat preventif dan represif, baik tertulis maupun tidak tertulis, dalam rangka penegakan peraturan hukum.

Kecurangan dalam hukum pidana bukanlah suatu definisi, hanya menentukan unsur-unsur suatu perbuatan sehingga dapat dicap sebagai penipuan dan pelakunya dihukum. Penipuan oleh 378 StGB. Ini diformulasikan sebagai berikut.

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hak,

mempergunakan nama palsu atau sifat palsu ataupun mempergunakan tipu muslihat atau susunan kata-kata bohong, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan suatu benda atau mengadakan suatu perjanjian hutang atau meniadakan suatu piutang, karena salah telah melakukan penipuan, dihukum dengan hukuman penjara selama-lamanya empat tahun”.

Hubungan antara entitas ekonomi dan konsumen pada dasarnya yaitu tindakan konsumen untuk melakukan transaksi ekonomi atau komersial dengan entitas ekonomi. Transaksi tersebut dapat berupa transaksi keuangan seperti pembelian barang, penggunaan jasa, pinjaman dan kredit. Transaksi-transaksi di atas dapat terwujud jika ada kesepakatan di antara mereka dan tercipta hubungan hukum antara pengusaha dan konsumen. Suatu kontrak antara dua badan hukum atau lebih mengandung perikatan kedua belah pihak yang mengikat dan selanjutnya disebut kontrak.⁹

Konsumen, sebagai pengguna barang dan/atau jasa, dan sebagai pengguna akhir barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh badan usaha, memegang peranan yang sangat dominan dalam memilih barang dan jasa yang akan digunakan. dan Layanan memahami hak dan kewajiban mereka. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak baik secara nasional maupun internasional.

Menurut Pasal 1(2) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang

⁸Wahyu Sasongko, (2007), *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, hlm. 31.

⁹Wahyu Sasongko, (2007), *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, hlm. 58-59.

dimaksud dengan: Konsumen dalam pembahasan ini mengacu pada konsumen yang membeli produk secara online dan menggunakan produk tersebut secara langsung daripada untuk dijual kembali atau untuk penggunaan akhir.

Secara garis besar terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada proses transaksi online, yaitu:

1. Konsumen tidak dapat secara langsung mengidentifikasi, melihat atau menyentuh produk yang mereka pesan.
2. Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak adanya kepastian bahwa konsumen menerima berbagai informasi yang seharusnya diketahui atau dibutuhkan konsumen untuk mengambil keputusan dalam bertransaksi;
3. Status badan hukum pengusaha tidak diketahui.
4. Tidak ada jaminan keamanan dan privasi transaksi dan tidak ada penjelasan tentang risiko yang terkait dengan sistem yang digunakan, terutama terkait pembayaran elektronik dengan kartu kredit atau e-money.
5. Sebagai aturan, saat jual beli di Internet, pembayaran dilakukan di muka oleh konsumen, tetapi jaminan yang ada yaitu pengiriman barang tanpa penerimaan barang.
6. Sifat transaksi tanpa batas menimbulkan pertanyaan tentang yurisdiksi negara mana yang harus dilaksanakan.

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen bermula dari lemahnya daya tawar mereka. Untuk melindungi konsumen secara hukum, kita perlu berpihak pada posisi tawar (konsumen) yang lebih lemah. Seiring dengan persaingan global yang terus

berkembang, perlindungan hukum konsumen menjadi perhatian utama. Ketika dihadapkan pada persaingan dan banyaknya produk dan jasa yang menempatkan konsumen pada posisi tawar yang kurang menguntungkan, perlindungan hukum diperlukan.

Hak-hak konsumen berdasarkan Bagian 4 dari Bagian 8 UU Perlindungan Konsumen tahun 1999 lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen yang pertama kali ditetapkan oleh Presiden J.F. Kennedy di Kongres pada tanggal 15 Maret 1962. yaitu. Di bawah ini yaitu hak keamanan, hak suara, hak informasi, dan hak dengar. ”.¹⁰ Secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan;
 2. Hak untuk memperoleh informasi;
 3. Hak untuk memilih;
 4. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
 5. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
 6. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
 7. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
 8. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
 9. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.
- Selain hak-hak Pasal 4, terdapat pula hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban-kewajiban pengusaha. Kewajiban pengusaha yaitu hak konsumen, karena kewajiban dan hak yaitu trade-off yang sah. Selain hak-hak di atas, Anda juga berhak untuk

¹⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali pers, cetakan ke-8, hlm. 39.

dilindungi dari dampak negatif persaingan tidak sehat. Hal ini didasarkan pada gagasan bahwa bisnis sering terlibat dalam kegiatan bisnis yang tidak sehat, yang disebut UU sebagai "persaingan tidak sehat".

Maksud dari rencana pelaksanaan, pembinaan dan pengaturan perlindungan konsumen lebih lanjut yaitu untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta secara tidak langsung mendorong pelaku ekonomi untuk menjalankan usahanya dengan penuh tanggung jawab. Upaya perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Membangun sistem perlindungan konsumen yang mencakup akses dan informasi serta jaminan kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan semua pelaku ekonomi pada umumnya.
3. Meningkatkan kualitas produk dan layanan.
4. Melindungi konsumen dari praktik komersial yang curang dan menyesatkan.
5. Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.¹¹

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan persyaratan dan kesepakatan nilai tukar atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

2. Hak atas perlindungan hukum terhadap perilaku konsumen yang jahat.
3. Hak pembelaan diri yang wajar dalam penyelesaian peradilan sengketa konsumen.
4. Hak pemulihan reputasi apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak untuk Mematuhi Ketentuan Hukum Lainnya.
6. Kewajiban Bisni

Menurut hemat penulis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen

Meskipun ketentuan perundang-undangan perlindungan konsumen diatur secara jelas dalam undang-undang, namun masih belum ada undang-undang yang secara tegas

¹¹Abdul Halim Barkatulah, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran), Bandung: Nusa Media, hlm. 18

mengatur tentang perlindungan konsumen atas pembelian dan penjualan online. Oleh karena itu, dari sudut pandang hukum, pembelian dan penjualan online dapat menggunakan instrumen yang sama seperti yang diatur oleh undang-undang perlindungan konsumen. Masalah hukum jual beli secara online masih terjadi di masyarakat. Menyebabkan konsumen mengalami berbagai masalah saat melakukan jual beli secara online (e-commerce). Dengan kata lain, konsumen memahami atau memahami risiko yang mungkin mereka hadapi dengan informasi yang disajikan oleh pelaku bisnis sebelum bisnis membeli atau menjual secara online. Rincian para pihak dan ketentuan hukum dalam kontrak penjualan. Selain itu, pengguna e-commerce seringkali tidak memperhatikan aspek keamanan saat melakukan jual beli secara online. Dengan demikian, konsumen dalam hal ini masyarakat seringkali menghadapi kendala dalam melakukan jual beli secara online.

B. Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jika terjadi penipuan dalam jual beli *online*.

Penipuan yaitu setiap tindakan atau pernyataan ketidakjujuran, kebohongan, atau penipuan yang dimaksudkan untuk menyesatkan, menipu, atau mendapatkan keuntungan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, menyontek yaitu proses, cara atau perbuatan menipu atau memperdaya orang lain. Transaksi penipuan online dilakukan melalui media internet, sehingga tidak terjadi proses transaksi tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha.

Perjanjian dalam transaksi online dicatat dalam kontrak elektronik, dan jika kinerja kontrak elektronik sesuai dengan

konten yang disepakati antara konsumen dan bisnis, hubungan hukum antara keduanya terjalin, tetapi kinerja kontrak elektronik Jika tidak cocok, Anda akan mengalami masalah. Masalah ini muncul dari ketidakpuasan salah satu atau kedua belah pihak. Masalah dengan konsumen ini biasa disebut dengan sengketa konsumen. Kecurangan dalam hukum pidana bukanlah suatu definisi, hanya menentukan unsur-unsur suatu perbuatan sehingga dapat dicap sebagai penipuan dan pelakunya dihukum. Penipuan oleh 378 KUHP. Ini diformulasikan sebagai berikut.

“Barangsiapa dengan menggunakan nama palsu atau martabat palsu (hoardanninghyde), dengan tipu daya atau serangkaian kebohongan, dengan membujuk orang lain untuk memberikan sesuatu, atau dengan memberi atau menulis hutang, orang yang secara melawan hukum berusaha untuk mengambil keuntungan dari dirinya sendiri atau orang lain. Penipuan diancam hukuman maksimal empat tahun penjara.””.

Kecurangan atau penipuan, termasuk kejahatan, didefinisikan dalam Pasal 378 sampai dengan 395 Buku 2 Bab 25 KUHP. Bab 25 menggunakan kata "penipuan" atau "bedlog". Bentuk-bentuk utama penipuan diatur dalam Pasal 378 KUHP.

Pelanggaran terkait penipuan yaitu eksploitasi hak seseorang atau orang lain dengan menggunakan penipuan menurut Pasal 378 KUHP secara terbatas dalam transaksi online.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat digunakan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen mengatur bahwa apabila pengusaha menolak dan/atau menanggapi tuntutan konsumen dan/atau tidak memberikan ganti rugi, konsumen dapat Dengan berhak menggugat dan mengajukan gugatan kepada konsumen badan penyelesaian sengketa atau di pengadilan tempat tinggal konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut ketentuan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dua pilihan, yaitu:

1. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
Ada beberapa cara yang dapat dipakai dalam proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, yaitu:
 - a. Gugatan perdata biasa/konvensional;
 - b. Gugatan perdata gugatan kelompok atau *class action*;
2. Diluar pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen gugatan kelompok atau *class action* telah tercantum pada pasal 46 ayat 1 huruf b yang menyatakan bahwa diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52 jo. Surat keputusan menteri perindustrian dan perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan yang telah dirumuskan pada Pasal 52 diatas, penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dilakukan dengan 3 cara, yaitu:

a. Konsiliasi

Konsiliasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan Majelis BPSK bersikap pasif sebagai konsiliator. Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa.

Di dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan menklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (*options*) penyelesaian suatu sengketa.

b. Mediasi

Sama halnya dengan konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Bedanya dengan konsiliasi, pada mediasi Majelis BPSK bersikap aktif sebagai pemerantara dan penasihat.

c. Arbitrase

Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase terdiri dari penyerahan sepenuhnya para pihak kepada Majelis BPSK untuk menentukan dan menyelesaikan setiap sengketa konsumen yang timbul. Selain upaya penyelesaian sengketa konsumen di dalam dan di luar pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Pasal

45(2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa penyelesaian secara damai yaitu penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa campur tangan para pihak. pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, tanpa benturan hukum. - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang dimaksud dengan perdamaian yaitu kesepakatan damai antara pengusaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Gugatan pelanggaran pelaku usaha dapat diajukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama. Dalam hal ini, gugatan class action harus dilakukan oleh kelompok konsumen korban yang terbukti secara hukum.

UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak secara khusus mengatur mengenai tindak pidana penipuan. Selama ini, tindak pidana penipuan sendiri diatur dalam Pasal 378 Kitab UU Hukum Pidana, dengan rumusan pasal sebagai berikut:

“Barangsiapa dengan menggunakan nama palsu atau martabat palsu (hoardanninghyde), dengan tipu daya atau serangkaian kebohongan, dengan membujuk orang lain untuk memberikan sesuatu, atau dengan memberi atau menulis hutang, orang yang

secara melawan hukum berusaha untuk mengambil keuntungan dari dirinya sendiri atau orang lain. Penipuan diancam hukuman maksimal empat tahun penjara.””

Ancaman pidana dalam pasal ini adalah pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar (Pasal 45(2) UU ITE). Dalam hal pembuktian, APH menggunakan alat bukti elektronik dan/atau barang cetakan sebagai perpanjangan alat bukti dalam pengertian Pasal 5(2) UU ITE selain alat bukti konvensional lainnya menurut Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) dapat melakukan . Pasal 5 UU ITE menyatakan:

- a. Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah.
- b. Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetakannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perpanjangan dari alat bukti yang sah menurut hukum acara yang berlaku di Indonesia.

Adapun upaya yang dapat dilakukan konsumen agar menghindari tertipu dari produk yang palsu dan berbelanja secara aman, yaitu:¹²

1. Pilih *e-commerce* terpercaya
E-commerce terpercaya dan memiliki rekomendasi cukup bagus. Bandingkan juga dengan *e-commerce* lain sebagai acuan bahwa benar-benar tidak salah memilih *e-commerce*.
2. Perhatikan verifikasi *e-commerce*

¹² Wantiknas *Tips belanja online agar anda terhindar dari penipuan* www.wantiknas.go.id tanggal 06 Juli 2022.

Cek kembali apakah *e-commerce* yang dipilih tersebut sudah terverifikasi atau tidak. Disarankan untuk tidak sembarangan mengklik tauran melalui sms atau email, cukup langsung kunjungi situs *e-commerce* tersebut.

3. Periksa rating

Biasanya beberapa *e-commerce* mencantumkan penilaian dari para pembeli. Usahakan cari *e-commerce* yang memiliki rating bagus. Biasanya *e-commerce* yang cukup bagus akan banyak mendapat penilaian bagus dari para pembelinya. Jika memiliki tanggapan positif, sudah bisa dikatakan bahwa *e-commerce* tersebut memiliki reputasi baik.

4. Baca ulasan dan deskripsi produk

Sebelum memilih barang yang diinginkan, sebaiknya terlebih dahulu memerhatikan ulasan produk tersebut. Hal ini agar mendapatkan informasi apakah barang tersebut layak atau tidak terutama yang memuat dengan foto-foto. Selain itu dapat melihat deskripsi barang terutama baha-bahan pokok.

5. Pilihlah cara membayar aman

Ada banyak metode pembayaran untuk transaksi online. Pilih metode yang cocok untuk *e-niaga*, seperti menggunakan akun bersama. Karena rekening tersebut adalah perantara antara pembeli dan penjual, uang yang ditransfer tidak sampai ke penjual secara langsung. Juga, simpan bukti pembayaran Anda jika barang yang Anda terima tidak sesuai dengan yang Anda harapkan.

6. Jangan pernah bagikan kode rahasia

Apabila mendapatkan kode rahasia melalui pesan singkat misal SMS, itu yaitu kode untuk otorisasi transaksi. Jadi, jangan pernah bagikan kode yang bersifat rahasia ke pihak manapun dengan alasan apapun.

PENUTUP

Dari uraian hasil dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan,

1. Saat ini, belum ada undang-undang di Indonesia yang secara jelas mengatur perlindungan konsumen saat melakukan jual beli secara online. Namun secara umum jual beli di internet pada dasarnya sama, yang membedakan hanyalah transaksinya dilakukan secara tidak langsung, sehingga konsumen lebih rentan mengalami kerugian. Dalam hal ini undang-undang perlindungan konsumen dapat dijadikan landasan. Sejak Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 mendefinisikan sejumlah hak konsumen yang harus dipenuhi, antara lain hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Dijelaskan bahwa tanggung jawab dan kewajiban hukum pedagang atas kerugian yang diderita konsumen diatur secara jelas dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Tidak hanya melindungi hak-hak konsumen yang kurang beruntung saat melakukan jual beli online, tetapi juga melindungi para pelaku bisnis internet yang beritikad baik pada saat jual beli online.
2. Akibat hukum dari penipuan dalam pembelian dan kontrak penjualan online menyebabkan tanggung jawab atas kerugian konsumen dalam pembelian dan penjualan online, dengan konsekuensi hukum dan pidana. Beberapa upaya yang dapat dilakukan konsumen untuk

menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan Pasal 23 Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999. Konsumen memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Masalah dunia adalah jual beli online masih sangat curang, karena konsumen mudah tergiur dengan produk atau barang yang harganya di bawah pasar tanpa mengetahui bahwa itu bukan palsu. Jadi, ada banyak hal hari ini.

wanita-ini-malah-dapat-kotak-berisi-batu., tanggal 09 Mei 2022

Wahyu Sasongko, (2007), *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Lampung, hlm. 31.
Wantiknas *Tips belanja online agar anda terhindar dari penipuan*
www.wantiknas.go.id tanggal 06 Juli 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatulah, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran), Bandung: Nusa Media, hlm. 18
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali pers, cetakan ke-8, hlm. 39.
- Asril Sitompul, (2004), *Hukum Internet*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 55.
- Budi Rahardjo. *E-Coomerce Di Indonesia Peluang dan Tantangan*
<http://www.cert.or.id/~budi/articles/2022-02.pdf> 24 April 2022.
- Dewi Lestari, Konsumen, E-Commerce, Dan Permasalahannya.
[.http://www.lkht-fhui.com](http://www.lkht-fhui.com) tanggal 20 April 2022.
- Dewi Lestari. Konsumen, E-Commerce, Dan Permasalahannya.
[.http://www.lkht-fhui.com](http://www.lkht-fhui.com) tanggal 24 April 2022.
- Husni Syawali dan Neni Sri Maniyati, (2000), *Aspek Hukum Transaksi Online*, Bandung: CV Mandar Maju, hlm. 76.
- Imam Sjahputra, Konsumen Masih Dirugikan Dalam Transaksi Elektronik.
<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4f0db1bf87ed3/pasal-untuk-menjerat-pelaku-penipuan-dalam-jual-beli-online>, diakses tanggal 19 April 2022.
- Liputan 6, “Beli HP Rp. 2,5 Juta di Online Shop, Wanita Ini Malah Dapat Kotak Berisi Batu” dapat diakses online pada <https://m.liputan6.com/hot/read/4694788/beli-hp-rp-25-juta-di-online-shop->