

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA  
ONLINE BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN *JUNCTO* UU NO. 11 TAHUN 2008 TENTANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

***JURIDICAL REVIEW OF ONLINE-SHOPPING CONSUMER PROTECTION  
BASED ON UNDANG-UNDANG NO. 8 OF 1999 ON CONSUMER PROTECTION  
JUNCTO UNDANG-UNDANG NO. 11 OF 2008 ON INFORMATION AND  
ELECTRONIC TRANSACTIONS***

**Ita Susanti**

UP MKU Politeknik Negeri Bandung  
[ita.susanti@polban.ac.id](mailto:ita.susanti@polban.ac.id)

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi dalam bidang bisnis dan perdagangan menimbulkan masalah baru dalam bidang hukum. Transaksi elektronik, yang berwujud kontrak elektronik, memiliki karakteristik khas yang berbeda dengan perjanjian pada umumnya. Dibutuhkan dasar hukum yang memadai agar praktik jual beli secara *online* mendapatkan legitimasi serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Perlindungan hukum bagi para pihak, terutama perlindungan bagi konsumen belanja *online*, menjadi perhatian utama penyelenggaraan transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Selain dideskripsikan keadaan, objek, atau peristiwa, pada penelitian ini juga dibahas keyakinan tertentu yang disimpulkan berdasarkan objek persoalan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik hukum positif. Data hukum primer maupun sekunder, yang dikumpulkan dan diklasifikasi melalui teknik studi kepustakaan, diupayakan menjadi satu kesatuan utuh. Selanjutnya, data dianalisis secara kualitatif sehingga diperoleh kejelasan dan jawaban tentang persoalan yang menjadi objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belanja *online* dapat diberikan dari segi kepastian hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai belanja secara *online* yaitu Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik *juncto* Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, keberadaan kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 18 (1) UU ITE diakui dan memiliki kedudukan yang sama dengan kontrak jual beli secara konvensional. Melalui kontrak elektronik ini, konsumen dapat menuntut pelaku usaha jika dikemudian hari muncul persengketaan akibat transaksi elektronik tersebut. Mengingat dunia *cyber* yang begitu luas dan cenderung tidak terjangkau, mekanisme yang tepat untuk menyelesaikan sengketa diantara para pihak adalah melalui lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR).

**Kata kunci :** perlindungan hukum, perlindungan konsumen, konsumen belanja *online*, transaksi elektronik, kontrak elektronik

### ABSTRACT

*The development of information technology in the field of business and trade raises a new form of law considering electronic transactions that then in the form of electronic contracts which have distinctive characteristics from agreement in general. Thus, it requires adequate legal basis for the practice of buying and selling online to get its legitimacy and to be accounted legally. Legal protection for parties especially protection for consumers of online shopping is a major concern of the electronic transactions implementation as regulated in Undang-undang No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Undang-undang No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions. The research used normative juridical approach method with analytical descriptive research specification. This research does not only describe the situation, object, or event, it also describes certain belief and then concludes the object of problem which is related to legal theories and practice of positive law concerning the problem researched. The primary and secondary legal documents that have been collected and inventoried through literature study are attempted to be a unified whole, which is then analyzed qualitatively so that clarity and answer of the problem becomes the object of research. The results showed that the legal protection of online-shopping consumers can be given in terms of legal assurance as stipulated in the legislation that regulates the online shopping is Undang-undang No. 11 Year 2008 on Electronic Transaction Information juncto Undang-undang No. 8 of 1999 on Consumer Protection. In addition, the electronic contract as stipulated in Article 18 (1) of Undang-undang on Information and Electronic Transaction is acknowledged to exist and has the same position as the conventional sale and purchase contract. Through this electronic contract, consumers can sue business actors in the event of future disputes arising from such electronic transactions. In addition to the vast and inaccessible cyber world, the appropriate mechanism for resolving disputes between the parties is through the Alternative Dispute Resolution Institute (ADR).*

**Keywords:** *law protection, consumer protection, online-shopping consumers, electronic transaction, electronic contract*

### PENDAHULUAN

Pada dasarnya, pelaksanaan transaksi elektronik (*e-commerce*) tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga memudahkan produsen ketika memasarkan barang dan/atau jasa karena berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu. Perubahan model transaksi perdagangan seperti yang terjadi pada transaksi elektronik merupakan hal yang hendak diantisipasi oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terjadinya perbuatan hukum baru akibat globalisasi perdagangan dan kemajuan teknologi informasi tetap

memiliki dasar hukum yang kuat sehingga tercipta kepastian hukum.

Pelaksanaan jual beli secara *online* dalam praktiknya menimbulkan beberapa permasalahan hukum seperti pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari barang dan/atau jasa yang dibelinya, tetapi tidak melakukan pembayaran. Permasalahan hukum lain yang mungkin terjadi dalam transaksi elektronik muncul dari perspektif sistem hukum perdata karena unsur kecakapan hukum, sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, dapat saja belum terpenuhi. Keadaan ini

disebabkan padajual beli *online*, para pihak (terutama penjual) tidak mengetahui apakah lawan kontraknya (pembeli) tersebut sudah cakap hukum atau belum. Persoalan hukum lainnya akibat transaksi elektronik adalah terkait objek jual beli *online*. Pihak pembeli (konsumen) berpotensi dirugikan apabila bentuk dan kualitas barang yang dibelinya secara *online* ternyata tidak sama seperti yang diiklankan dalam media elektronik (iklan yang dilakukan penjual melalui jejaring sosial, komunitas *online*, toko *online*, atau blog).

Mengingat luasnya persoalan hukum yang muncul akibat transaksi elektronik, penelitian ini berfokus pada persoalan hukum terkait perlindungan hukum terhadap konsumen belanja *online* yang merasa dirugikan akibat objek jual beli yang semula disepakati ternyata tidak seperti yang diiklankan penjual. Judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah *Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

### **Perumusan Masalah**

Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli barang dan/atau jasa secara normatif sudah jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Begitu pun halnya dengan kepastian hukum terselenggaranya transaksi elektronik secara aman dan bertanggung jawab secara normatif sudah jelas diatur dalam

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada kenyataannya, kedua peraturan perundang-undangan tersebut cenderung diabaikan oleh pihak penjual yang berusaha memaksimalkan keuntungan dengan melupakan kewajiban dasar hukumnya.

Berdasarkan fakta-fakta tersebut, penulis membatasi penelitian ini dengan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen belanja *online* sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan hukum akibat transaksi elektronik yang dilakukan konsumen belanja *online*.

### **METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Dalam kajian ini, hukum dilihat sebagai sebuah sistem tersendiri yang terpisah dari berbagai sistem lain yang ada di dalam masyarakat sehingga memberi batas antara sistem hukum dengan sistem lainnya (Ibrahim, 2007: 45).

Penelitian yang dilakukan bermaksud menganalisis aspek yuridis hubungan hukum yang terjadi antara pihak penjual (pelaku usaha) dengan pihak pembeli (konsumen) berdasarkan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta pengaturan lebih lanjut tentang transaksi elektronik yang terjadi di antara para pihak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *juncto* Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Untuk melengkapi analisis dan pembahasan yang dilakukan terkait permasalahan yang diteliti, pada penelitian ini juga beberapa peraturan perundang-undangan lain yang relevan dijadikan sebagai rujukan, seperti ketentuan-ketentuan yang mengatur perihal perjanjian dan perikatan sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata maupun peraturan perundang-undangan lainnya.

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis, yaitu penelitian yang mendeskripsikan keadaan, objek, atau peristiwa juga keyakinan tertentu yang kemudian disimpulkan dari objek persoalan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik hukum positif yang menyangkut permasalahan yang diteliti (Sumitro,1990:15). Data dikumpulkan lalu diklasifikasi dari bahan-bahan hukum primer maupun sekunder dengan menggunakan teknik studi kepustakaan (*library research*). Bahan hukum primer yang dimaksud adalah seluruh data yang bersumber dari peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan objek penelitian. Bahan hukum sekunder adalah seluruh

informasi tertulis tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku, seperti buku-buku teks, jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana (doktrin), kasus-kasus hukum, ataupun hasil simposium mutakhir yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, data diuraikan dengan sistematis, logis, rasional; data dihubungkan satu dengan lainnya disesuaikan dengan pokok permasalahan sehingga menjadi satu kesatuan utuh.

Bahan hukum yang diperoleh akan dianalisis secara normatif kualitatif, yaitu analisis dilakukan dengan cara memahami, mendeskripsikan bahan hukum secara sistematis menggunakan peraturan perundang-undangan, teori hukum serta doktrin relevan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Belanja Online**

Transaksi jual beli *online*, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait walaupun dalam jual beli *online* ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet. Pada transaksi jual beli *online*, pihak-pihak yang terkait antara lain (Makarim, 2003: 65)

1. penjual atau *merchant* atau pengusaha yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku usaha;

2. pembeli atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh undang-undang, yang menerima penawaran dari penjual atau pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual/pelaku usaha/*merchant*;
3. bank sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/*merchant*. Pada transaksi jual beli *online*, penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung sebab mereka berada di lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara dalam hal ini bank;
4. *provider* sebagai penyedia jasa layanan akses internet.

Pada dasarnya, pihak-pihak tersebut, memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Penjual/pelaku usaha/*merchant* merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet. Oleh karena itu, seorang penjual wajib memberikan informasi secara benar dan jujur kepada pembeli atau konsumen atas produk yang ditawarkannya. Penjual juga harus menawarkan produk yang diperkenankan oleh undang-undang; maksudnya barang yang ditawarkan tersebut bukan barang yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tidak rusak, ataupun mengandung cacat tersembunyi sehingga barang yang ditawarkan adalah barang yang layak untuk diperjualbelikan. Transaksi jual beli termaksud tidak menimbulkan

kerugian bagi siapa pun yang menjadi pembelinya.

Seorang penjual atau pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan pembayaran dari pembeli/konsumen atas harga barang yang dijualnya. Penjual juga berhak untuk mendapatkan perlindungan atas tindakan pembeli/konsumen yang beritikad buruk dalam melaksanakan transaksi jual beli *online* ini.

Seorang pembeli/konsumen memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah dibelinya dari penjual sesuai dengan jenis barang dan harga yang telah disepakati antara penjual dengan pembeli tersebut. Selain itu, pembeli juga wajib mengisi data identitas diri yang sebenar-benarnya dalam formulir penerimaan. Pembeli/konsumen berhak mendapatkan informasi secara lengkap atas barang yang akan dibelinya dari seorang penjual sehingga pembeli tidak dirugikan atas produk yang telah dibelinya itu. Pembeli juga berhak mendapatkan perlindungan hukum atas perbuatan penjual/pelaku usaha yang beritikad buruk.

Bank berfungsi sebagai penyalur dana atas pembayaran suatu produk dari pembeli kepada penjual produk itu. Mungkin saja, pembeli/konsumen yang ingin membeli produk dari penjual secara *online* berada di lokasi yang jauh harus menggunakan fasilitas bank dengan proses pentransferan dari rekening pembeli kepada rekening penjual (*account to account*).

Dalam transaksi jual beli *online*, *Provider* merupakan pihak lain yang memiliki kewajiban untuk

menyediakan layanan akses 24 jam kepada calon pembeli untuk melakukan transaksi jual beli *online* melalui media internet dengan penjual yang menawarkan produk lewat internet tersebut. Dalam hal ini, terdapat kerja sama antara penjual dengan *provider*.

Menurut ketentuan Pasal 1 huruf 10 UU ITE dinyatakan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya”. Merujuk kepada hal tersebut, Sastrawidjaja(2005:173) menyimpulkan bahwa

1. belanja secara *online* atau *electronic commerce (e-commerce)* sebenarnya memiliki dasar hukum perdagangan biasa (perdagangan konvensional atau jual beli biasa atau jual beli perdata);
2. *e-commerce* merupakan perdagangan konvensional yang bersifat khusus karena sangat dominan peranan media dan alat-alat elektronik.

Sebagai suatu perdagangan biasa, jual beli *online* tunduk dan patuh pada ketentuan Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPperdata. Menurut Pasal 1457 KUHPperdata,

Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Pada Pasal 1458 KUHPperdata tertulis

Jual beli itu dianggap terjadi antara ke dua belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan

harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Dari kedua ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa

1. jual beli merupakan suatu perjanjian sehingga terhadapnya berlaku ketentuan perikatan dalam Buku III KUHPperdata;
2. jual beli merupakan perjanjian konsensual yaitu sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat mengenai barang dan harganya;
3. hak-hak dan kewajiban para pihak sudah terjadi sejak adanya kata sepakat meskipun harga belum dibayar dan barang belum diserahkan.

Pada KUHPperdata, diatur pula hak dan kewajiban penjual serta hak dan kewajiban pembeli. Salah satu contohnya adalah kewajiban penjual menurut ketentuan Pasal 1474 KUHPperdata, yaitu

1. kewajiban menyerahkan barang kepada pembeli;
2. kewajiban menanggung (*vrijwaring*) dari cacat hukum dan cacat tersembunyi.

Pada umumnya, Buku III KUPperdata kebanyakan berisi hukum mengatur (*aanvullendrecht*) demikian pula halnya dengan ketentuan mengenai jual beli. Dengan demikian, ketentuan belanja *online (e-commerce)* dapat saja menggunakan ketentuan Buku III KUHPperdata, tetapi karena sifatnya yang khusus dapat saja terjadi penyimpangan. Sebaliknya, hal-hal yang merupakan asas hukum umum

yang memaksa jangan sampai dilanggar.

Berkaitan dengan hal ini, Badruzaman (2001) menjelaskan bahwa sebagai subsistem dari hukum perjanjian, *e-commerce* memiliki asas-asas yang sama dengan hukum perjanjian ditambah dengan asas yang khusus berlaku untuk Kontrak Dagang Elektronik (KDE), antara lain asas

1. internasional (global),
2. yurisdiksi di dalam ruang maya (*cyberspace*),
3. informasi,
4. kerahasiaan,
5. pengamanan,
6. standar kontrak,
7. elektronik,
8. domain,
9. kuasa,
10. penyerahan.

Dalam belanja *online*, suatu produk barang/jasa, konsumen selalu menginginkan adanya kepuasan terhadap produk yang dibelinya. Pelaku usaha cenderung ingin memperoleh keuntungan ekonomis dari transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak tersebut akan mudah dicapai apabila keduanya melaksanakan kewajiban secara benar dan dengan dilandasi itikad baik.

Berdasarkan sudut pandang konsumen, menurut Arief & Elisatris (2005: 155) terdapat beberapa hal yang diinginkan oleh konsumen pada saat hendak membeli suatu produk, antara lain:

1. diperolehnya informasi yang jelas mengenai produk yang akan dibeli;

2. keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya baik bagi kesehatan maupun keamanan jiwanya;
3. produk yang dibeli cocok sesuai dengan keinginannya, baik dari segi kualitas, ukuran, harga, dan sebagainya;
4. konsumen mengetahui cara menggunakan;
5. jaminan produk yang dibelinya dapat berguna dan berfungsi dengan baik;
6. jaminan apabila barang yang dibeli tidak sesuai atau tidak dapat digunakan, konsumen memperoleh penggantian baik berupa produk maupun uang.

Hal tersebut sama dengan hak-hak dasar konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UU PK seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Kenyataannya, seringkali konsumen tidak memperoleh apa yang diharapkannya secara maksimal sehingga konsumen dirugikan.

Pada prinsipnya, instrumen perlindungan hukum konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu yang sifatnya umum untuk semua orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, seperti ketentuan ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.

Bentuk perlindungan hukum melalui ketentuan perundang-undangan

merupakan instrumen yang paling efektif digunakan mengingat perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan undang-undang tersebut.

Dalam memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, Arief & Elisatris G (2005: 159) membagi dalam empat bagian sebagai berikut.

#### 1. Dari Sisi Pelaku Usaha

Kedudukan pelaku usaha relatif lebih kuat dalam hubungannya dengan transaksi perdagangan bila dibandingkan dengan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari pelaku usaha berada pada pihak penyedia produk sedangkan konsumen berada pada pihak yang membutuhkan produk. Apa pun yang ditentukan oleh pelaku usaha sepanjang konsumen membutuhkan produk itu, maka konsumen akan menyetujuinya sehingga lahirlah bentuk kontrak baku (*standard contract*) yang menonjolkan prinsip *take it or leave it*. Berdasarkan hal tersebut, perlindungan terhadap konsumen dapat diberikan dalam bentuk

a. pemberitahuan identitas pelaku usaha secara jelas yang meliputi alamat usaha (termasuk *e-mail*), telepon, jenis usaha yang dikelola. Apabila memiliki pabrik, perkebunan atau tempat pengolahan lainnya, dicantumkan alamat pabrik atau perkebunan tersebut;

b. apabila pelaku usaha merupakan kantor/perusahaan cabang harus diberitahukan alamat kantor/perusahaan induknya;

c. memiliki izin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan bisnisnya.

#### 2. Dari Sisi Konsumen

Sebelum mulai melakukan transaksi, konsumen - sebagai pihak yang membutuhkan produk - seringkali diharuskan untuk memberikan informasi mengenai identitas dirisecara lengkap. Hal ini wajar karena pelaku usaha berkepentingan atas informasi tersebut sebab melalui informasi inilah produsen dapat menilai kredibilitas konsumen. Akan tetapi, apakah ada jaminan bahwa identitas konsumen tidak digunakan (dikomersialisasi) oleh pelaku usaha seperti untuk pengiriman brosur pemasaran perusahaan. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri), perlu adanya jaminan dari pelaku usaha bahwa data konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang di luar peruntukannya tanpa seizin konsumen.

#### 3. Dari sisi produk (barang/jasa)

Dalam menawarkan produknya, pelaku usaha diwajibkan untuk

a. memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak disesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar;

b. informasi mengenai produk harus diberikan melalui bahasa yang

- mudah dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran secara berlainan;
- c. memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan aman atau nyaman untuk dikonsumsi atau digunakan;
  - d. memberikan jaminan bahwa produk yang diterima sesuai dengan apa yang ditawarkan pada saat dipromosikan.
4. Dari Segi Transaksi
- Tidak semua konsumen paham ketika melakukan transaksi melalui media internet sehingga produsen perlu mencantumkan informasi *websites*-nya secara jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi, seperti
- a. syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen ketika melakukan transaksi;
  - b. kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang transaksi yang akan dilakukan sebelum mengambil keputusan;
  - c. harga produk yang ditawarkan sudah termasuk pajak atau belum, termasuk ongkos kirim atau belum;
  - d. mata uang yang dipakai;
  - e. mekanisme pengiriman barangnya (dikenal adanya berbagai sistem pengiriman barang);
  - f. pelaku usaha harus menyediakan suatu rekaman transaksi (*record of transaction*) yang setiap saat dapat diakses oleh konsumen. Hal ini penting untuk kepentingan pembuktian apabila kemudian hari muncul sengketa;
  - g. informasi mengenai dapat/tidaknya konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli;
  - h. jaminan penggantian barang atau penggantian uang apabila produk yang diterima tidak sesuai;
  - i. mekanisme penyelesaian sengketa;
  - j. jangka waktu klaim yang wajar.
- Demikianlah, hal-hal yang harus diperhatikan oleh konsumen ketika melakukan belanja *online*. Ada baiknya semua yang dibahas tersebut sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan atau termuat dalam perjanjian yang dibuat oleh konsumen dan pelaku usaha dalam klausul kontrak tertentu.
- ### Mekanisme Penyelesaian Sengketa Belanja *Online*
- Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur dalam UU PK dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Sidabalok (2014:127) sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal:
1. pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang;
  2. pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian.
- Penyelesaian sengketa konsumen terdapat pada UU PK diatur dalam Pasal 19, Pasal 23, Bab X tentang Penyelesaian Sengketa mulai Pasal 45 sampai Pasal 48 dan dihubungkan dengan Bab XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 49 sampai 58.

Dengan demikian, terbuka tiga forum dan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, dan penilaian ahli.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

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

Berkaitan dengan hal ini, Pasal 18 ayat (3) UU ITE, menyatakan apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum dalam kontrak elektronik internasional, prinsip yang dapat digunakan adalah

prinsip yang terkandung pada Pasal 18 ayat (4) UU ITE. Pasal ini menyebutkan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional.

Hal tersebut sejalan dengan UU PK bahwa para pihak yang bersengketa memiliki kebebasan untuk menentukan sendiri forum yang nantinya akan menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul di kemudian hari. Hanya saja dalam menentukan forum tersebut, harus diperhatikan yurisdiksi atau kewenangan mengadili mengingat perdagangan dalam dunia maya dapat dilakukan oleh pelaku usaha dari negara mana pun. Dalam beberapa kasus, sering terjadi konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang setelah dilacak, ternyata pelaku usaha justru berada di luar negeri (Ramli, 2002: 15).

Dalam ruang maya, pelaku pelanggaran seringkali sulit dihukum karena hukum dan pengadilan Indonesia tidak memiliki yurisdiksi terhadap pelaku dan perbuatan hukum yang terjadi karena pelanggaran hukum bersifat transnasional, tetapi akibatnya justru memiliki implikasi pada hukum di Indonesia. Dalam hukum internasional, dikenal tiga jenis yurisdiksi, yaitu yurisdiksi untuk menetapkan undang-undang, yurisdiksi untuk penegakan hukum, dan yurisdiksi untuk menuntut (Ramli, 2010: 19).

Menurut ketentuan Pasal 46 ayat (1) UU PK, yang dapat mengajukan

gugatan (bertindak sebagai penggugat) adalah

1. setiap konsumen yang dirugikan;
2. ahli waris konsumen;
3. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama;
4. lembaga perlindungan konsumen, swadaya masyarakat; dan
5. pemerintah.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1865 KUHPerdata, peristiwa yang menjadi dasar hak itu harus dibuktikan oleh penggugat. Artinya, jika gugatan atas ganti kerugian didasarkan peristiwa wanprestasi, penggugat perlu membuktikan

1. adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian);
2. adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha; dan
3. timbulnya kerugian bagi konsumen.

Jika gugatan ganti kerugian didasarkan peristiwa perbuatan melawan hukum, haruslah dibuktikan adanya

1. perbuatan melawan hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan;
2. kesalahan dari pelaku usaha, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian;
3. sejumlah kerugian yang diderita oleh konsumen;
4. hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dengan kerugian.

Pada pasal 28 UU PK dijelaskan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti

kerugian merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Ini merupakan cara baru dalam menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang disebut dengan prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak. Dalam hal ini, pelaku usaha tergugat langsung dibebani tanggung jawab, sedangkan kesalahan tidak dipersoalkan. Karena itu, pembuktian dari pihak konsumen penggugat tidak diperlukan.

Dalam hal pembuktian, pada belanja *online* seperti yang diatur dalam Pasal 40 UU ITE, alat pembuktian dalam kegiatan transaksi elektronik meliputi alat bukti

1. sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Hukum Acara Pidana;
2. lain berupa dokumen elektronik dan informasi elektronik.

Ruang lingkup pembuktian dalam transaksi elektronik tidak hanya alat bukti yang selama ini diatur dalam undang-undang (BW, HIR, dan R.bg), yang meliputi

1. alat bukti tertulis atau surat,
2. kesaksian,
3. persangkaan,
4. pengakuan,
5. sumpah,
6. keterangan ahli (*expertise*),
7. pemeriksaan setempat (*descente*).

Akan tetapi, menurut Ali & Heryani (2013: 78) muncul alat bukti baru sesuai dengan kebutuhan pembuktian, yaitu

1. pembicaraan telepon,
2. testing darah,
3. hasil komputer,
4. *fotocopy*,
5. rekaman kaset,

6. hasil fotografi.

Berkaitan dengan munculnya permasalahan dalam transaksi *e-commerce*, konsumen sering dihadapkan pada banyaknya kendala untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan, seperti: masalah bahasa dan perbedaan budaya, ketidakpastian dan banyaknya biaya yang harus dikeluarkan akibat jauhnya jarak di antara para pihak, masalah peradilan, termasuk di dalamnya penentuan yurisdiksi, penentuan hukum yang berlaku, dan sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut, mekanisme penyelesaian sengketa belanja *online* akan lebih efektif jika dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa alternatif. Melalui penyelesaian sengketa alternatif, penyelesaian sengketa memiliki kelebihan dan keunggulan dibandingkan melalui lembaga peradilan. Kelebihan Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR) antara lain

1. murah; penyelesaian sengketa relatif lebih murah dibandingkan penyelesaian melalui lembaga pengadilan (litigasi);
2. cepat dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur pengadilan;
3. tetap terjaganyahubungan baik, dalam dunia bisnis hubungan baik di antara para pihak merupakan modal utama sekaligus dasar bagi berkembangnya suatu hubungan kerjasama;
4. terjaminnyakerahasiaan, dalam dunia bisnis kerahasiaan bagi suatu perusahaan merupakan hal yang

penting untuk menggalang kredibilitas;

5. ditangani oleh pihak yang ahli di bidangnya sehingga hal ini akan berdampak pada kualitas putusan;
6. relatif mampu memberikan jaminan ketidakberpihakan dibandingkan lembaga peradilan.

## SIMPULAN

Dari pembahasan dan analisis, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini

1. Perlindungan hukum bagi konsumen belanja *online* dapat diberikan dari segi kepastian hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur belanja secara *online* yaitu Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik *juncto* Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberadaan kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 18 (1) UU ITE diakui dan memiliki kedudukan sama dengan kontrak jual beli secara konvensional. Melalui kontrak elektronik, konsumen dapat menuntut pelaku usaha jika muncul persengketaan akibat transaksi elektronik tersebut.
2. Mengingat dunia maya begitu luas dan cenderung tidak terjangkau, mekanisme yang tepat untuk menyelesaikan sengketa di antara para pihak adalah melalui lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR).

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Perlu adanya sosialisasi bahwa konsumen mempunyai hak-hak dasar yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan.
2. Untuk melindungi tindakan dari pelaku usaha yang berbuat curang, ada baiknya konsumen mempelajari betul *websites* yang menawarkan suatu produk barang/jasa sebelum memutuskan terjadinya transaksi belanja *online*.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Politeknik Negeri Bandung melalui UPPM yang telah membiayai penelitian ini yang bersumber dari DIPA Politeknik Negeri Bandung sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Mandiri No. 598.10/PL1.R7/LT/2016.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Ahmad & Wiwie Heryani. 2013. *Asas-asas Hukum Pembuktian Perdata*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Badruzaman, Mariam Darus. 2000. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*. Jakarta: Bina Cipta.
- Badruzaman, Mariam Darus dkk. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Badruzaman, Mariam Darus. 2005. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: PT Alumni.

- Ibrahim, Jhony. 2007. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Cetakan Ketiga. Malang: Banyumedia Publishing.
- Mansur, Dikdik M. Arief & Elisatris Gultom. 2005. *Cyber Law; Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ramli, Ahmad M. 2002. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 18, Maret. Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis.
- Ramli, Ahmad M. 2010. *Cyber Law dan HAKI; dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sastrawidjaja, Man S. 2005. *Bunga Rampai; Hukum Dagang*. Bandung: PT Alumni.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sumitro, Ronny Hanitijo. 1990. *Metodologi Penelitian hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik  
Indonesia Nomor 11 Tahun  
2008 Tentang Informasi dan  
Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun  
2012 Tentang Penyelenggaraan  
Sistem dan Transaksi Elektronik.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

<http://kholil.staff.uns.ac.id/files/2009/03/kontrak-perdagangan-melalui-internet-electronic-commerce-ditinjau-dari-hukum-perjanjian.pdf>, diakses tanggal 17 Agustus 2016.