



Kepastian Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online

Stepanus Ndara^{1*}, Ida Bagus Anggapurana Pidada²

^{1,2} Universitas Mahendradatta, Indonesia

Alamat: Jalan Ken Arok 12, Denpasar, Bali

Korespondensi penulis: stepamusmdara98@gmail.com*

Abstract. *Legal protection for consumers in online buying and selling transactions requires confirmation of responsibility related to online buying and selling practices and problems of default caused by business actors. To what extent is the role of the marketplace and business actors responsible for the default losses experienced by consumers? The type of legal research used is empirical juridical legal research. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques include interviews, documentation, observation. The data analysis used is qualitative data analysis. The research results obtained by the author are that (1) Buying and selling practices using B2C (Business to Consumer) and C2C (consumer to consumer) transaction systems. (2) Responsibility for legal protection of consumers as a marketplace is related to defaults or unlawful acts caused by business actors, so the burden of responsibility is borne by the business actor by referring to the contract that the parties agreed to. The legal protection provided is limited to supervision, regulators, facilitators, finding solutions, and making decisions regarding defaults or unlawful acts that occur.*

Keywords: *Default, E-commerce, Online Buying and Selling*

Abstrak. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online, perlu kiranya mendapatkan penegasan pertanggung jawaban yang kaitannya dengan praktik jual beli online serta permasalahan wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha. Sejauh mana peran *marketplace* serta pelaku usaha ikut bertanggung jawaban dalam kerugian wanprestasi yang dialami konsumen. Jenis penelitian hukum yang digunakan yakni penelitian hukum yuridis empiris. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, observasi. Analisis data yang digunakan yakni analisis data kualitatif. Hasil penelitian yang didapat oleh penulis yaitu bahwa (1) Praktik jual beli yang menggunakan sistem transaksi B2C (*Business to Consumer*) dan C2C (*consumer to consumer*). (2) Tanggung jawab dalam perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai *marketplace* berkaitan dengan terjadi wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang disebabkan oleh pelaku usaha maka beban pertanggung jawabannya di tanggung oleh pelaku usaha dengan mengacu kepada kontrak yang para pihak sepakati. Perlindungan hukum diberikan adalah sebatas pengawasan, regulator, fasilitator, pencarian solusi, dan pengambilan keputusan wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang terjadi.

Kata kunci: Wanprestasi, *E-commerce*, Jual Beli Online,

1. LATAR BELAKANG

Jual Beli Online adalah hal baru juga yang lahir dengan di latar belakang oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, di mana tujuan awalnya ialah mengutamakan efektivitas waktu, harga serta tempat dalam pelaksanaannya. Dengan harapan mampu melakukan perbaikan terhadap cara kerja jual beli tradisional/konvensional sehingga akan tercipta wajah transaksi jual beli yang baru dengan pelayanan yang serba cepat, mudah, dan praktis. Dalam praktiknya, transaksi jual beli yang dilakukan secara online tidak lagi mempertemukan antara penjual (pelaku usaha) dengan konsumen (pembeli). Transaksi ini terjadi lewat *website* atau situs-situs, surat menyurat melalui email atau sosial media lainnya, serta pembayarannya juga bisa dilakukan melalui internet,

mobile banking atau transfer antar bank serta bisa juga lewat mini market yang telah disediakan.

Pada prinsipnya, dalam kepastian hukum, perlindungan hukum penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam transaksi jual beli online, hampir mirip dengan model kontrak jual beli secara konvensional yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia, baik itu kontrak jual beli yang dilakukan berdasarkan sistem Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (Selanjutnya disingkat KUHPer) maupun menurut sistem hukum adat. Perbedaan lain yang sangat signifikan antara jual beli online dengan jual beli konvensional yakni terletak pada media yang digunakan, serta kewajiban bagi konsumen untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu, dan tidak bisa melihat kebenaran adanya barang yang dipesan ataupun kualitas dari barang pesannya. Salah satu dari beberapa *Marketplace* jual beli online yang sering digunakan sebagian masyarakat Indonesia. Jual beli online merupakan sebuah aplikasi mobile, di mana aplikasi ini merupakan wadah/ tempat belanja online yang lebih fokus pada *Platform mobile* sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung melalui handphone. *Platform* ini menawarkan berbagai macam produk, yang dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur sosial yang inovatif dan kreatif untuk menjadikan jual beli menjadi lebih menyenangkan, aman, dan praktis.

Transaksi melalui jual beli online memiliki resiko yang jauh lebih tinggi dibanding dengan transaksi jual beli yang dilakukan secara konvensional. Salah satu contoh kasus yang belum lama ini terjadi dalam transaksi jual beli online yang dilakukan melalui *marketplace* dengan nomor pesanan seperti; (190626182210XSQ), yang menyebabkan kerugian bagi konsumen jual beli online karena pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang dipesan, namun status pengiriman telah selesai dan barang telah diterima oleh konsumen. Kasus lain yang dialami oleh konsumen yang berbelanja melalui aplikasi dalam hal pengembalian dana, di mana konsumen jual beli online tidak mendapatkan pengembalian dana yang sudah dibayarkan akibat nomor pesanan tidak terverifikasi. Seharusnya semua pembayaran yang sudah dibayarkan apabila barang pesan tidak terverifikasi maka dana akan kembali ke rekening dengan jumlah yang sama. Namun dalam hal ini justru tidak diketahui terkait dana yang sudah dikirimkan. Terjadinya hal-hal seperti yang terjadi di atas secara langsung sangat mengganggu/ menciderai hak dari konsumen, khususnya hak terkait mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur atas produk yang diberikan. Sehubungan dengan hal itu, Narbeth Reich dalam bukunya *Protection of Consumers Economic Interest by the EC Contract Law*, pernah merumuskan

bahwa masalah yang sering dihadapi konsumen dalam transaksi jual beli online adalah meliputi segala sikap pelaku usaha yang bertindak curang pada saat kontrak jual beli dilakukan, seperti ketidakjelasan isi dari kontrak standar, cacat produk (*defective products*), dan ketidakpuasan atas jasa yang ditawarkan (*unsatisfactory services*), iklan yang menyesatkan, serta layanan purnajual.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan hukum Konsumen (Selanjutnya disingkat dengan UUPK) di dalam Pasal secara tegas dan rinci menjelaskan mengenai beberapa hak dari konsumen, baik hak yang berkaitan dengan ketika konsumen itu hendak membeli barang, memakai barang atau jasa yang mereka beli, hak lain yang berkaitan dengan jaminan barang, dan jaminan hak dalam penyelesaian apabila suatu saat ada hal-hal yang tidak diinginkan. Selain perlindungan atas hak-hak dari konsumen, UUPK juga memberikan rambu-rambu kepada pelaku usaha mengenai tindakannya dalam mengiklankan produknya, di mana dalam Pasal 17 UUPK, pelaku usaha tidak diperbolehkan mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa, jaminan/garansi, informasi yang keliru mengenai barang dan/atau jasa, serta mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan, melanggar etika dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kewajiban dari seorang penjual atau pelaku usaha untuk menjamin kepercayaan konsumennya dalam setiap transaksi yang dilakukan di atur dalam UUPK secara jelas yakni di dalam pasal Pasal 7 dan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem Transaksi Elektronik (Selanjutnya disingkat dengan PP PSTE), secara garis besar menyebutkan bahwa, pelaku usaha yang menawarkan produk wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan, serta wajib pula bagi pelaku usaha untuk memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Selain itu Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang garansi apabila terdapat cacat tersembunyi dalam barang yang dibeli konsumen. Tidak kalah penting di dalam Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah serta dasar hukum lainnya, kajian dalam hukum perdata sebenarnya telah memberikan sebuah rambu-rambu yang harus dipatuhi oleh setiap konsumen. Di mana di dalam jual beli dasar hukumnya boleh atau tidaknya selama perbuatan tersebut tidak dilarang. Islam telah mengakomodir akan adanya prinsip dalam jual beli yang dilakukan secara online, pelaksanaan transaksi jual beli online sama dengan transaksi. Salam

merupakan bentuk jual beli di muka dan penyerahan barang di kemudian hari (*advanced payment atau forward buying atau future sales*) dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan tempat penyerahan yang jelas, serta disepakati sebelumnya dalam perjanjian. Dan Kebenaran, keakuratan informasi yang diberikan pelaku usaha (penjual) ketika seorang pelaku usaha mempromosikan atau mengiklankan barang dagangannya akan menjadi pertimbangan boleh atau tidaknya jual beli salam itu dilakukan. Selain itu, Islam tidak mengenal istilah kapitalisme klasik yang berbunyi “*ceveat emptor*” atau “*let the buyer beware*” (pembelilah yang harus berhati-hati), tidak pula “*ceveat venditor*” (pelaku usahalah yang harus berhati-hati), atau ekuilibrium di mana pembeli dan penjual harus berhati-hati, di mana hal itu tercermin dalam teori perjanjian.

Perlu diperhatikan dalam transaksi jual beli melalui sistem elektronik, jaminan barang yang menjadi objek transaksi dapat dimanipulasi dengan mudah jika hak khiyar dalam proses transaksinya dihilangkan sehingga salah satu pihak dapat dirugikan baik dari segi kualitas barang maupun dari ketahanan barang tersebut. Misalnya ketika transaksi melalui media elektronik berlangsung, pihak penjual menghilangkan proses pendapat majelis sehingga pembeli tidak dapat mengidentifikasi dan mencocokkan kecacatan barang yang diperjualbelikan tersebut sesuai dengan yang diinformasikan oleh penjual. Dengan demikian, ketika transaksi berakhir konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kehadiran hukum di tengah-tengah masyarakat memiliki tujuan guna menjamin dan menciptakan keamanan dan ketertiban dalam setiap interaksi masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Negara Hukum

Negara hukum adalah satu kalimat yang terdiri dari dua kata yakni Negara dan Hukum. Kata Negara memiliki pengertian, merupakan organisasi dalam suatu wilayah yang mempunyai kekuasaan tertinggi yang sah dan ditaati oleh rakyat. Terlepas dari pengertian Negara, hukum memiliki pengertian sendiri yakni konsep hukum yang tingkat penggunaannya dapat diterapak kepada fenomena pada umumnya jika kondisi-kondisi lainnya sama, oleh karena itu hukum adalah suatu aturan yang mengikat tingkah laku masyarakat di suatu wilayah, dan bersifat memaksa. Penegakan hukum adalah sistem yang di dalamnya terdapat anggota pemerintah yang bertindak secara terorganisir untuk menegakkan hukum dengan cara menemukan, menghalangi, memulihkan, atau

menghukum orang-orang yang melanggar undang-undang dan norma hukum yang mengatur masyarakat tempat anggota penegakan hukum tersebut berada.

Negara hukum atau *nomocratos* yang terdiri dari dua kata yaitu *nomos* dan *cratos*. *Nomos* artinya norma, sedangkan *cratos* artinya kekuasaan. Pada prinsipnya dalam suatu Negara hukumlah yang paling berkuasa, yang dihormati dan disegani oleh setiap orang. Hukum dan Negara nomokrasi menempatkan hukum sebagai panglima tertinggi dan akan menghukum siapa saja yang melakukan kesalahan tanpa melihat latar belakang orang tersebut. Negara nomokrasi juga menempatkan masyarakatnya sama dihadapan hukum, jika ada yang tidak taat kepada hukum, maka hukum akan memaksanya agar taat dan memberikan sanksi pidana bagi setiap pelanggarannya. Istilah tindak pidana berasal dari istilah yang dikenal dalam hukum pidana yaitu *strafbaarfeit*. *Strafbaarfeit* itu dikenal dalam hukum pidana, diartikan sebagai delik, peristiwa pidana, dan tindak pidana.

Menurut Julius Stahl, Negara hukum dengan konsep *rechtsstaat* memiliki empat elemen penting yaitu:

1. Perlindungan hak asasi manusia;
2. Pembagian kekuasaan;
3. Pemerintah berdasarkan undang-undang;
4. Peradilan Tata Usaha Negara.

Konsep *rechtsstaat* hidup di negara-negara Eropa yang menganut sistem hukum Eropa *continental* yaitu semua tindakan masyarakat suatu Negara harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah dibuat didalam lembaga-lembaga yang berwenang. Dalam membuat suatu aturan Negara hukum konsep *rechtsstaat* menjamin adanya perlindungan konstitusi terhadap hak asasi manusia dengan jaminan hukum bagi tuntutan penegakannya melalui proses yang adil. Konsep selanjutnya adalah pembagian kekuasaan, hal ini tercermin dalam teorinya Montesquieu yang membagi fungsi Negara menjadi tiga yaitu fungsi legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Konsep Negara berdasarkan undang-undang, hal ini menunjukkan betapa pentingnya undang-undang bagi Negara yang menggunakan konsep ini, sehingga kebijakan pembuatan undang-undang diserahkan pada perwakilan masyarakat, hal ini bertujuan agar undang-undang sesuai dengan kehendak masyarakat yang diatur, sehingga memberikan jaminan keamanan. Konsep yang terakhir adalah peradilan tata usaha Negara, hal ini dimaksudkan agar para pegawai administrasi Negara yang melakukan penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya seperti dalam mengeluarkan kebijakan, maka masyarakat dapat menggugatnya ke pengadilan tata usaha negara. A.V. Dicey mengembangkan teori Negara hukum dengan

istilah *Rule of Law*, konsep *Rule of Law* ini dikembangkan pada Negara *Common Law*. Konsep Negara hukum yang disebut dengan istilah *Rule of Law* adalah sebagai berikut:

- a. *Supremacy of Law*.
- b. *Equality before the Law*.
- c. *Due Process of Law*.

Konsep Negara hukum dengan prinsip *Supramacy of Law* menempatkan hukum sebagai pimpinannya. Supremasi hukum, pada hakikatnya pimpinan tertinggi Negara yang sesungguhnya bukanlah manusia, tapi konstitusi yang mencerminkan hukum yang tertinggi. *Equality before the law* artinya setiap orang memiliki kedudukan yang sama baik dalam hukum dan pemerintahan yang diakui secara sah dalam peraturan suatu Negara. Konsep yang terakhir *Due Process of Law* artinya setiap kebijakan dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang sah.

Dari konsep-konsep Negara Hukum diatas, maka Negara Hukum pada dasarnya menempatkan hukum sebagai sumber untuk mengatur tingkah laku yang harus ditaati oleh setiap elemen dalam suatu Negara, dan jika ada yang melanggar aturan tersebut, maka akan dikenakan sanksi oleh pihak yang berwenang. Bentuk hukum yang berlaku pada suatu Negara, pada dasarnya ada tiga yaitu Hukum Represif, Hukum Otonom, dan Hukum Responsif.

3. METODE PENELITIAN

Dari jenis penelitian, secara garis besar penelitian hukum terbagi menjadi penelitian normatif, dan penelitian empiris atau gabungan dari keduanya. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian Yuridis normatif. Penelitian hukum Yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penulisan ini dilakukan dengan Pendekatan yuridis normatif merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundangundangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana. Dalam hal ini menggunakan pendekatan *statue approach* yaitu suatu pendekatan secara peraturan perundangundangan diantaranya: pertama, *comprehensive law*, dimana bisa dilihat antara hukum yang satu memiliki keterkaitan dengan yang lain, kedua *allinclusive*, merupakan

norma yang ada dapat menampung permasalahan hukum yang sedang terjadi menjadi satu kesatuan, dan yang terakhir *systematic*, yaitu norma yang satu dan yang lainnya saling berkaitan sehingga tersusun secara hierarki. Bahan hukum yang dikaji dan dianalisis terdiri dari sumber bahan hukum primer berupa kajian dari sebuah peraturan perundang-undangan yang masih berlaku serta dikaitkan dengan permasalahan hukum yang sedang terjadi dalam penulisan ini, kemudian untuk sumber bahan hukum sekunder berupa buku-buku ilmu hukum, hasil penelitian hukum dan sumber bahan hukum tersier berupa kamus hukum, internet. Selanjutnya dalam penulisan ini menggunakan teknik studi dokumen sebagai teknik pengumpulan bahan hukumnya dan menggunakan teknik analisis yaitu teknik argumentatif dan teknik analisis deskriptif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepastian Hukum Terhadap Konsumen

Bahwa perlu adanya kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi online. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen.

Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal ini disamping keberadaan UUPK, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli online diperlukan karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga pelaku bisnis online Perkembangan transaksi elektronik atau lazimnya kita kenal dengan *ecommerce* di Indonesia beberapa tahun ini semakin tumbuh dengan pesat. Lembaga riset asal Inggris Merchant Machine mengatakan bahwa pertumbuhan *e-commerce* Indonesia memimpin jajaran Negara-negara seperti Meksiko, Filipina, Kolombia, UEA, Vietnam, Arab Saudi, Israel, India dan Tiongkok. Dengan pertumbuhan 78% pada 2018.

Perkembangan transaksi elektronik atau lazimnya kita kenal dengan *e-commerce* di Indonesia beberapa tahun ini semakin tumbuh dengan pesat. Lembaga riset asal Inggris Merchant Machine mengatakan bahwa pertumbuhan *e-commerce* Indonesia memimpin jajaran Negara-negara seperti Meksiko, Filipina, Kolombia, UEA, Vietnam, Arab Saudi, Israel, India dan Tiongkok. Dengan pertumbuhan 78% pada 2018.

Hal yang sama dikatakan oleh Riset Google dan Temasuk dalam laporannya *e-Conomy SEA 2018* menyatakan bahwa GMV (Gross Merchandise Value) atau

keseluruhan total penjualan serta volume transaksi melalui platform yang dimiliki perusahaan industri e-commerce di Indonesia menyumbang US\$ 12,2 miliar ditahun 2018. akan terus mengalami kenaikan seiring perkembangan teknologi daninovasi dalam dunia e-commerce.

Pertumbuhan e-commerce di Indonesia tentu saja dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakatnya. Di mana dulu mereka berbelanja menggunakan metode dengan sistem belanja konvensional atau bertemunya secara langsung antara penjual dengan pembeli, dengan berjalannya waktu, jual beli dengan metode konvensional sekarang sudah berubah menjadi sistem jual beli dengan menggunakan perangkat internet atau online meskipun tidak semuanya masyarakat telah menggunakannya.

Selain gaya hidup masyarakat yang berubah, tentu saja salah satu faktor pendukung pertumbuhan e-commerce di Indonesia di pengaruhi oleh banyaknya jumlah penduduk Indonesia yang menggunakan internet, di mana jumlah pengguna internet di Indonesia yang semakin meningkat dari tahunketahun.Data yang dihimpun oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia) dan polling Indonesia, pada 2017 jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 143,26 Juta masyarakat yang menggunakan internet. Dan di tahun 2018 bertambah 27,91 juta (10,12%) menjadi 171,18 juta masyarakat Indonesia yang menggunakan internet. Artinya penetrasi pengguna internet di tanah air meningkat menjadi64,8 % dari total penduduk yang mencapai 264,16 juta jiwa. Selain membawa dampak positif bagi perkembangan dan pertumbuhan perekonomian Indonesia, tentunya ada dampak negatif dari perkembangan dan pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi ini yang menimbulkan permasalahan-persamalahan baru dalam dunia ekonomi dan bisnis yang kemudian harus ditemukan cara penyelesaiannya menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, mengingat Negara Indonesia adalah Negara hukum.

Pada dasarnya instrumen kepastian hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (Undang- Undang, Peraturan Pemerintah, dan sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan produsen, seperti ketentuantentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dansebagainya.

Diantara kedua bentuk perlindungan hukum di atas, maka perlindungan hukum melalui ketentuan perundang-undangan (regulasi) merupakan instrumen/sarana yang paling efektif digunakan mengingat ketentuan perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan undang-undang tersebut. Pemberlakuan hukum di bidang e-commerce dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet, sebenarnya sudah ada sejak tahun 2008 dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan khusus yang mengatur transaksi melalui internet yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), dengan dasar pertimbangan bahwa pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagaidinamika yang terjadidimasyarakat.

Dalam Pasal 1 butir 2 UUITE, disebutkan bahwa Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi jualbeli secara elektronik (e-commerce) merupakan salah satu perwujudan ketentuan tersebut. Kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak Konvensional Transaksi elektronik yang melibatkan para pihak dari dalam negeri dan terjadi di wilayah yuridiksi Negara Indonesia, tidaklah sulit untuk menetapkan aturan hukum yang berlaku apabila terjadi suatu permasalahan. Secara otomatis the applicable law (ketentuan hukum yang dapat digunakan) adalah hukum Indonesia, sehingga baik Burgelijk Wetboek (BW), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta turunannya dapat diterapkan untuk menyelesaikan sengketa yang nantinya akan timbul.

Namun bagi transaksi perdagangan lintas negara yang bukan menjadi yuridiksi Negara Indonesia, penyelesaian sengketa akan dilakukan oleh forum yang dipilih oleh para pihak dengan menggunakan hukum yang telah dipilih pula oleh para pihak dalam kontrak elektronik. Dasar Penyelesaian sengketa yang timbul di Negara yang mana bukan menjadi yuridiksi Negara Indonesia, dalam Pasal 38 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sendiri memberikan ketentuan bahwa “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”. Menurut pasal ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang

berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Lebihlanjut Pasal 39 UUIITE menjelaskan bahwa:

“Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian secara gugatan perdata, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan” .

Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 UUPK yang memberikan kepada lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen” .

Menurut instrument kepastian hukum yang berlaku di Indonesia, gugatan terhadap suatu perkara perdata dapat didasarkan atas dua alasan, yaitu wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*). Adapun landasan hukumnya didasarkan pada ketentuan Buku III pasal 1243 BW untuk wanprestasi dan pasal 1365 BW untuk perbuatan melanggar hukum. Terjadinya gugatan wanprestasi tentu saja berangkat dari adanya suatu hubungan hukum kontraktual (perjanjian) antara para pihak, sehingga melahirkan hak dan kewajiban hukum bagi para pihak yang melakukan perjanjian. Di mana hak dan kewajiban di sini diwujudkan dengan apa yang disebut sebagai prestasi (*performance*). Pada saat prestasi tidak dipenuhi/ tidak dilaksanakan/ dilaksanakan tidak sebagaimana mestinya menurut perjanjian yang disepakati oleh para pihak, maka lahir apayang dinamakan wanprestasi (*cidera janji*).

Sedangkan pada gugatan terhadap perbuatan melanggar hukum, yang menjadi dasar gugatannya adalah kepentingan pihak tertentu yang dirugikan oleh perbuatan pihak lainnya, meskipun di antara para pihak tidak terdapat suatu hubungan hukum keperdataan yang bersifat atau berawal dari kontraktual (perjanjian). Untu kasus kerugian terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dalam transaksi jual beli online yang disebabkan oleh penjual, apabila timbul sebuah permasalahan dan ada tujuan untuk melakukan sebuah gugatan, akan lebih tepat bila didasarkan atas gugatan wanprestasi dan bukan perbuatan melanggar hukum.

Karena berangkat dari sebuah perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli, sehingga dengan merujuk pada kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar dan karenanya menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Selain dapat diselesaikan dengan menggunakan penyelesaian secara perdata, pelanggaran dalam transaksi elektronik yang mengandung unsur pidana seperti penipuan, penggelapan atau pembobolan akun. Juga dapat diproses secara pidana, sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 ayat (4) UUPK yang menyatakan bahwa “Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan”.

Di mana dalam hukum pidana, kesalahan merupakan dasar untuk pertanggungjawaban. Dan kesalahan dalam hukum pidana dapat ditentukan bahwa subjek hukum dalam hal ini harus memiliki: 1) Kemampuan bertanggung jawab, 2) Perbuatan tersebut merupakan kesengajaan (*dolus*) atau kealpaan (*culpa*), 3) Tidak adanya alasan penghapusan kesalahan atau tidak adanya alasan pemaaf.

Jika kejahatan *e-commerce* yang terjadi dalam jual beli online sudah masuk pada ranah pidana, dengan adanya unsur kesalahan maka ketentuan dalam instrumen peraturan perundang-undangan Indonesia telah mengaturnya, yakni dalam UUIITE, antara lain dalam Pasal 30 sebagai berikut:

1. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik Orang lain dengan cara apa pun.
2. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
3. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.

Selanjutnya ketentuan hukuman yang tercantum dalam Pasal 46 UUIITE adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah).
- 2) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp700.000.000,00 (tujuh ratus juta rupiah).
- 3) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 8 (delapan) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.800.000.000,00 (delapan ratus juta rupiah).

Dalam UUPK diatur mengenai hak konsumen, di mana Pasal 4 menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

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

Selain adanya hak yang harus diperoleh oleh konsumen, Di sisi lain, tentu akan ada kewajiban bagi pelaku usaha, di mana sesuai Pasal 7 UUPK menyebutkan:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Apabila dalam hal ini terjadi sebuah pelanggaran yang dimaksud di atas maka selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Seringkalinya ketidak tahuan masyarakat akan peraturan yang ada di kedua pasal tersebut yang mengakibatkan kejadian semacam ini terulang dalam kasus jual beli online.

Meskipun mereka sadar haknya telah diciderai, namun kesadaran masyarakat untuk meminta ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian masih bisa dibilang kurang begitu berani. Di sisi lain, bagi mereka pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, sesuai dengan apa yang sudah digariskan di dalam peraturan tersebut, karena mereka menganggap bahwa posisi tawar mereka berada diposisi yang menguntungkan. Ancaman lain bagi pelaku usaha dalam hal melakukan sebuah kerugian bagi konsumen sebenarnya sudah diancam dengan pidana, di mana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Ketentuan kontrak elektronik dan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli yang dilakukan secara online, berdasarkan UUIE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik dan berlakunya semua ketentuan yang ada di dalamnya. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului dengan pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat dikatakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik ketika kita mengklik atau menyetujui semua ketentuan yang ada. Di mana kontrak elektronik menurut Pasal 47 ayat (2) PP PSTE dianggap sah apabila:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Kontrak elektronik menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Data identitas para pihak;
 - 2) Objek dan spesifikasi;
 - 3) Persyaratan Transaksi Elektronik;
 - 4) Harga dan biaya;
 - 5) Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
 - 6) Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
 - 7) Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang kita lakukan, kita dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan yang sebenarnya bisa terjadi.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.

Berdasarkan Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacattersembunyi.

Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang kita lakukan dengan penjual.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H. dalam bukunya tentang “Hukum Perjanjian” , wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaanyang dapat berupa 4 macam kondisinya:

Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;

- a. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- b. Melakukan apayang dijanjikannya tetapi terlambat;
- c. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka secara perdata kita dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam display home page/web site). Pidana penipuan dalam transaksi jualbeli secara online, Hal yang perlu diingat adalah bahwa jual beli secara online pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktualpadaumumnya.

Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli online atau dalam hukum Islam biasa disebut dengan Jual beli Salam ataujual beli pesanan (*inden*) yakni jual beli di mana harga barang dibayar secara tunai. Sedangkan barang yang dibeliakan belum ada, hanya sifat-sifat, jenis, dan ukurannya sudah disebutkan pada waktu perjanjian dibuat sebenarnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata atau secara langsung.

Pembedaan diantara keduanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara online sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan. Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli.

Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online tersebut, maka pelaku usaha dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (“KUHP”) tentang

penipuan dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Bunyi selengkapnya Pasal 378 KUHP adalah sebagai berikut:

“Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empattahun” .

Bunyi selengkapnya Pasal 28 ayat (1) UU ITE adalah sebagai berikut:

“Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”Perbuatan sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1 miliar (Pasal 45 ayat 2 UU ITE).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, penyelesaian sengketa dalam transaksi perdagangan secara elektronik dapat dilakukan secara perdata maupun pidana, sehingga memberikan payung hukum kepada masyarakat di Indonesia. Dalam pasal 4 huruf (e) UUPK mengatur mengenai hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang ini juga menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Bahwa secara jelas telah diatur di dalam Undang-Undang mengenai hak konsumen yang melekat.

Kepastian Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online

Berdasarkan sumber data yang diperoleh penulis¹¹⁵, dalam beberapa kasus yang sering dialami konsumen kaitannya dengan kerugian dalam transaksi elektronik pada situs toko online, jika diklasifikasikan berdasarkan bentuknya dan jenis kerugian yang berulang dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Dalam kepastian hukum sebagai Wanprestasi atau cidera janji, di mana dalam hal ini terdapat ketidaksesuaian antara barang yang ada di deskripsi ataupun iklan yang dimuat dengan barang yang diterima oleh konsumen.

- 2) Pembatalan sepihak, dalam hal ini pesanan konsumen dibatalkan sepihak oleh penjual maupun marketplace akibat terjadinya kesalahan program ataupun memang sengaja dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.
- 3) Pengaduan cukup sulit serta membutuhkan waktu yang cukup lama, konsumen yang memiliki masalah dengan akun, pengiriman, pengembalian barang (*refund*) dan/atau dana, mendapat ketidakjelasan dari pihak toko online sebagai penyedia jasa layanan jika melakukan pelaporan atas pengaduanyang dilakukan.
- 4) Pembobolan akun toko online, penipuan, penggelapan. Permasalahan ini seringkali karena keteledoran dari pengguna atau konsumen namun tidak menutup kemungkinan karena memang adanya penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak lain untuk memanfaatkan data-data kartukredit atau bank pemilik akun toko online untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli untuk kepentingan lain. Pada dasarnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.

Diantara kedua bentuk perlindungan hukum di atas, maka perlindungan hukum melalui ketentuan perundang-undangan (Regulasi) merupakan instrumen/sarana yang paling efektif digunakan, mengingat ketentuan peraturan perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat sebuah perjanjian, meskipun perjanjian tersebut nantinya dapat menjadi Undang-Undang bagi keduanya. Melihat beberapa kerugian-kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi yang mereka lakukan di toko online yang dikemukakan di atas, jika kita kaitkan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang terdapat di dalam UUPK mengenai hak yang harus diperoleh oleh konsumen mencakup beberapa hal, yaitu :

- 1) Hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Terjadinya wanprestasi, salah satunya karena hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur atas suatu barang seringkali dilalaikan oleh pelaku usaha dalam deskripsi barang yang mereka jual. Sangat penting kiranya bagi pelaku usaha untuk mencantumkan dalam deskripsi penjualan yang mereka lakukan mengenai informasi dan kejelasan atas suatu barang.

Karena, tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat menjadi salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Sebagai pengguna dan pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Salah satunya yakni pengetahuan tentang hak-hak dari konsumen, di mana hal ini bertujuan agar konsumen menjadi kritis dan mandiri serta mampu memilih dengan bijak dan benar atas apa yang menjadi pilihannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik Internasional, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

- 1) Praktik perlindungan hukum jual beli *online* yang ada jual beli online memiliki perbedaan dengan *marketplace* pada umumnya. Di mana menggunakan sistem transaksi bisnis yang mana hal ini masih sangat jarang digunakan di *marketplace* yang ada di Indonesia. Selain itu strategi bisnis yang digunakan, antara lain: Seller Empowerment, Expand Market Segments, dan Official Shops. Nilai-nilai yang menjadi komitmen dalam perusahaan yang disesuaikan dengan budaya lokal ditambah fitur-fitur dan model promosi yang disajikan, tentu saja sebagai bahan dukungan dalam memberikan keuntungan kepada konsumen dan kenyamanan dalam melakukan aktifitas seperti berbelanja ataupun transaksi lainnya.
- 2) Terkait dengan perlindungan hukum yang diberikan sebagai *marketplace* berkaitan dengan perlindungan hukum dan kepastian hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh penjual, baik karena wanprestasi, perbuatan melawan hukum, penipuan pembobolan atau jenis perbuatan lainnya yang disebabkan oleh pelaku usaha, beban pertanggung jawabannya dibebankan kepada pelaku usaha atau pihak lain yang menyebabkan kerugian tersebut. Adapun bentuk

perlindungan yang diberikan toko online adalah hanya sebatas pengawasan dan sebagai regulator yang mengatur proses transaksi tersebut berjalan dengan baik, regulator yang mengimplementasikan variasi tindakan keamanan untuk menjaga keselamatan data pribadi para pihak yang ada di toko online atau di bawah kendali.

DAFTAR REFERENSI

- Adiana, I. N., Pidada, I. B. A., & Herawati, K. M. (2024). Pertanggungjawaban hukum rumah sakit terhadap kelalaian tenaga medis yang mengakibatkan pasien cacat permanen. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 2(01), 148–160.
- Al Hadi, A. (2014). *Fiqh muamalah kontemporer*. UIN Sunan Ampel Press.
- al-Husaini, T. A. B. (n.d.). *Kifayat al-Akhyar* (Vol. 1). Toha Putrat.
- Ali, Z. (2009). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika.
- Andriani, D., Juliansyah, R., Wiratanaya, G. N., Sari, D. P., Pidada, I. B. A., & Purwaningrum, H. (2022). Perencanaan pariwisata.
- Ascarya. (2015). *Akad & produk bank syariah*. Rajawali Pers.
- Az-Zuhaili, W. (2011). *Fiqh Islam wa adillatuhu*. Gema Insani.
- Harahap, J. I., Soepadmo, H. N. R., & Pidada, I. B. A. (2022). Upaya Polda Bali dalam meminimalisir tindak pidana ujaran kebencian melalui sosial media. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(1), 21–34.
- Harefa, Y., Siallagan, H., & Siregar, H. (2020). Urgensi pembentukan badan peradilan khusus dalam penyelesaian sengketa hasil pilkada langsung. *Nommensen Journal of Legal Opinion*, 139–152.
- Hilipito, M. R. (n.d.). *Progresivitas putusan mahkamah konstitusi dalam penyelesaian sengketa pemilukada*. Jurnal Konstitusi, 10(3).
- Latumahina, R. E. (2015). Aspek-aspek hukum dalam transaksi perdagangan secara elektronik. *Jurnal GEAKTUALITA*, 4(1).
- Pidada, I. B. A. (2021). Pemutusan hubungan kerja dalam situasi pandemi COVID-19 menurut konsepsi negara Pancasila. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 4(1), 37–43.
- Pidada, I. B. A., Sopacua, M. G., Titahelu, J. A. S., Fardiansyah, H., Rizkia, N. D., Mulyana, Y., & Surya, A. (2022). *Hukum pidana*.
- Pidada, I. B. A., Titahelu, J. A. S., Nainggolan, A. A., Sinaga, L. V., Hehanussa, D. J., Sopacua, M. G., & Fuady, M. I. N. (2022). *Tindak pidana dalam KUHP*.
- Prabandari, R. (n.d.). Jenis-jenis perjanjian sebagai dasar hukum dalam pengalihan hak guna bangunan objek hak tanggungan. Retrieved from http://eprints.undip.ac.id/18808/1/RETNO_PRABANDARI.pdf
- Putra Kalbuadi. (2016). *Jual beli online dengan menggunakan sistem dropshipping menurut sudut pandang akad jual beli Islam (studi kasus pada forum Kaskus)* [Unpublished

- undergraduate thesis]. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Syariah dan Hukum Muamalat, Ekonomi Islam.
- Rizky Armando Yugistha. (n.d.). *Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Semarang*.
- Ruhardi, A., Pidada, I. B. A., Bagenda, C., Tahamata, L. C. O., Sutiapermana, A., Wattimena, Y., & Hasibuan, A. K. H. (2022). *Hukum humaniter*.
- Sabrina, S., & Khalid, K. (2023). Analisis pemberhentian hakim mahkamah konstitusi Aswanto oleh Dewan Perwakilan Rakyat ditinjau dari ketatanegaraan di Indonesia.
- Sanusi, U. (2022). *Urgensi pembentukan badan peradilan khusus pilkada dalam pelaksanaan pilkada serentak* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Sasrawan, I. D. M., & Pidada, I. B. A. (2024). Hak dan kewajiban masyarakat desa terhadap tanah adat oleh Krama Desa Adat Tamblang, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora*, 1(3), 26–38.
- Suhartono, S. (2015). Konstitusionalitas badan peradilan khusus dan MK dalam penyelesaian sengketa hasil pilkada langsung. *Jurnal Konstitusi*, 12(3), 503–523.
- Sukmadewi, P. S., Arjawa, A. G. P., & Pidada, I. B. A. (2022). Kewenangan Majelis Desa Adat Provinsi Bali dalam pengaturan pelaksanaan pengarak-an ogoh-ogoh pada saat perayaan Hari Raya Nyepi pasca pandemi COVID-19 di Provinsi Bali. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 361–380.
- Tampubolon, M., Simanjuntak, N., & Silalahi, F. (2023). *Hukum dan teori konstitusi*.
- Udayani, N. W. M. A., Soepadmo, N. R., & Pidada, I. B. A. (2024). Pengaturan penerapan sistem dwi partai dan multi partai pada calon pasangan presiden dan wakil presiden. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(2), 126–147. <https://doi.org/10.61292/eljbn.186>
- Wawan, S., Yudhitiya, D. D., & Caecia, G. (2017). Tinjauan yuridis perbandingan sistem pilkada langsung dan tidak langsung berdasarkan demokrasi Pancasila. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 300–310.
- Wicaksono, D. A. (2012). Peran Mahkamah Konstitusi dalam mewujudkan fair equality of opportunity di Indonesia (Analisis putusan nomor 117/PUU-VII/2009). *Jurnal Konstitusi*, 9(1), 83–112.
- Wulandari, S., Utari, P., Refin, F. R., Bagus, M., Fandik, A., & Thobary, A. (2023). Peran Mahkamah Konstitusi sebagai pelaku sistem kekuasaan kehakiman di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(2), 199–222.
- Yanti, N. K. D. D., & Pidada, I. B. A. (2024). Analisis yuridis penyaluran tenaga kerja Indonesia: Studi kasus di Provinsi Bali. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 2(01), 111–118.
- Yarni, M., Indara, R., Prasna, A. D., & Juliani, L. (2024). Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 85/PUU-XX/2022: Badan peradilan khusus perkara perselisihan hasil pemilihan gubernur, bupati, dan walikota. *Wajah Hukum*, 8(1), 444–452.