

## **ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM AKSI KEJAHATAN PADA TRANSAKSI ELEKTRONIK**

Oleh:

**Albert Lodewyk Sentosa Siahaan<sup>1</sup>; Balwanti<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Dosen Fakultas Hukum Prodi Hukum UPH Kampus Medan; <sup>2</sup>Mahasiswa Fakultas Hukum Prodi Hukum UPH Kampus Medan

### ***Abstract***

*This research aims to analyse how the form of consumer protection in electronic transactions. This research uses the type of normative juridical research that is legal reseacrch used as a source of secondary data or data obtained through the library materials by researching research on legal principles, legal resources, law theory, books and regulations. Consumer protection is a very important thing in every buy and sell transaction where consumer is often the victim in every electronic transaction considering that electronic transactions are in cyberspace so vulnerable to action occur Crime because the seller is not known and his place of business is relatively distant or unknown in existence. In the current era of globalization, the behavior of buying and selling through electronic transactions is common and familiar to the community, considering the continued use of information technology and reaching almost all circles community. In the electronic transactions the community must know how to defend its rights as a consumer protected by law.*

*Keywords: Consumer Protection, Crime Action, Electronic Commerce*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik..Penelitian ini menggunakan jenis penelitan normative yuridis yaitu penelitian hukum yang digunakan sebagai sumber data sekunder atau data yang diperoleh melalui bahan-bahan pustaka dengan meneliti penelitian terhadap asas-asas hukum, sumber-sumber hukum, teori hukum, buku-buku dan peraturan perundang-undangan. Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting dalam setiap transaksi jual beli dimana sering sekali konsumen menjadi korban dalam setiap transaksi elektronik mengingat transaksi elektronik berada di dunia maya sehingga rentan terjadi aksi kejahatan karena penjualnya tidak dikenal serta tempat usahanya yang relatif jauh atau tidak diketahui keberadaannya. Pada era globalisasi saat ini, perilaku jual beli melalui transaksi elektronik merupakan hal yang sudah biasa dan tidak asing lagi dikalangan masyarakat, mengingat pemanfaatan teknologi informasi yang terus meningkat dan menjangkau hampir seluruh kalangan masyarakat. Dalam transaksi elektronik masyarakat harus mengenal bagaimana mempertahankan hak haknya sebagai konsumen dilindungi oleh undang undang.

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, Aksi Kejahatan, Transaksi Elektronik

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Globalisasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangan masyarakat yang semakin modern sudah tidak terbendung lagi dewasa ini. Keadaan semacam ini tentu saja disamping menimbulkan manfaat atau dampak positif yang besar bagi seluruh kehidupan manusia sudah tentu harus diwaspadai efek sampingnya yang bersifat negatif, yaitu adanya “globalisasi kejahatan” yakni sebuah kondisi meningkatnya kuantitas (jumlah) dan kualitas (modus operandi) tindak pidana atau kejahatan di berbagai negara dan antar negara.<sup>1</sup> Dengan adanya perkembangan-perkembangan tersebut, suatu peristiwa dapat dilakukan di suatu negara atau wilayah tetapi berdampak terhadap wilayah lainnya, suatu informasi dapat langsung menyebar kebelahan dunia pada waktu yang bersamaan, sehingga dapat terjadi perkembangan kejahatan-kejahatan pada era globalisasi saat ini.

Globalisasi dan liberalisasi serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong tumbuhnya berbagai kejahatan-kejahatan baru atau dimensi baru kejahatan dalam konteks pembangunan dan ekonomi. Aksi kejahatan ini tidak jarang memanfaatkan sarana teknologi informasi, seperti: pembobolan bank, pencurian identitas, serta penipuan dalam transaksi elektronik. Aksi kejahatan yang menggunakan atau memanfaatkan sarana teknologi di dunia maya lebih berbahaya dibandingkan kejahatan konvensional seperti pencurian, perampokan, penganiayaan. Aksi kejahatan tersebut dilakukan secara penetrasi/penyamaran yang pada mulanya terlihat seolah-olah bukanlah suatu kejahatan karena tidak ditujukan serangan atau tindakan langsung seperti kejahatan konvensional pada umumnya,

Aksi kejahatan yang dilakukan melalui pemanfaatan sarana teknologi salah satunya adalah transaksi jual-beli melalui media elektronik atau sering disebut sebagai *e-commerce*. Dalam transaksi elektronik ini sangatlah efisien dan praktis, karena pembeli dapat memilih barang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan sesuai dengan kapasitas sakunya serta konsumen pun memiliki kesempatan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa terhadap *online shop* yang bersangkutan dengan perangkat elektroniknya seperti *smartphone* maupun laptop sehingga tidak perlu mendatangi toko atau pusat pembelian dimana

---

<sup>1</sup> Kristian, *Kejahatan Korporasi di Era Modern & Sistem Pertanggungjawaban Pidana Korporasi*, 2016, Bandung: PT Refika Aditama, hlm. 1.

memakan waktu, tenaga dan biaya transportasi, sehingga dapat dilakukan dirumah, kantor, perjalanan, ataupun dimana saja. Selain itu dari sisi penjual yang menjajakan barang jualannya pun tidak perlu repot untuk membeli atau menyewa tempat sebagai sarana tempat usaha atau penjualannya, tidak perlu mengaji karyawan dalam jumlah yang banyak untuk berinteraksi langsung dan mempromosikan barangnya dipasar, sehingga cukup dengan memanfaatkan dan menggunakan perangkat elektronik sebagai sarana penjualan serta dapat memasang iklan melalui media elektronik, yang dipergunakan untuk mempromosikan produk barang dan jasa yang dijual agar dapat di kenal khalayak umum, sehingga jual beli melalui transaksi elektronis dianggap lebih ekonomis dan praktis.

Jual-Beli yang dilakukan melalui media elektronik maka penjual dan pembeli dapat berinteraksi secara langsung di dunia maya melalui perangkat komunikasi seperti *chatting*, mengirim gambar, pesan suara, untuk menanyakan dan berdiskusi perihal kualitas dan kuantitas barang, harga, jumlah, serta proses pengiriman barang, sehingga hal ini memudahkan penjual maupun pembeli dalam melakukan kesepakatan transaksi.

Transaksi elektronik selain memberikan akses yang mudah dan praktis baik bagi produsen maupun konsumen, namun disisi lain memberikan dampak negatif yang dapat memberikan peluang untuk melakukan berbagai aksi kejahatan dengan modus operandi yang semakin canggih dan modern, tidak mengenal batas waktu, wilayah sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Konsumen sering sekali menjadi korban aksi kejahatan dalam transaksi elektronik, karena penjual dan pembeli tidak bertatap muka atau berinteraksi secara langsung maka kemungkinan barang/ jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan. Penipuan terhadap kualitas barang seperti barang palsu atau cacat, penipuan kepada konsumen yang telah membayar namun barang tidak dikirimkan atau keterlambatan pengiriman, penipuan jumlah barang, penipuan penetapan harga maupun iklan serta informasi palsu yang diberikan. Oleh karenanya kewaspadaan dalam transaksi berbasis transaksi elektronik menjadi penting dalam implementasinya.

Transaksi jual beli elektronik selain memberikan kemudahan, di satu sisi sangat rentan terjadinya berbagai bentuk aksi kejahatan, dalam kondisi ini yang paling sering terkena dampak adalah konsumen sebagai korban dari penipuan atau berbagai bentuk kecurangan yang dilakukan produsen, sehingga dalam melakukan jual beli melalui transaksi elektronik sangat diperlukan perlindungan hukum kepada konsumen untuk

menjamin kepastian hukum, agar konsumen mengetahui hak-hak nya sebagai pembeli yang telah dilindungi oleh Undang-Undang. Sehingga transaksi jual beli elektronik tidak dengan mudah dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melaksanakan aksi kejahatan demi meraih keuntungan pribadi, karena ada payung hukum yang telah mengatur perlindungan bagi konsumen dan sanksi yang tegas terhadap produsen atas aksi kejahatan tersebut .

Jaminan akan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen. Apabila hal tersebut diabaikan maka dapat dipastikan akan terjadi pergeseran efektifitas transaksi elektronik menjadi kearah ketidakpastian yang akan menghambat upaya pembangunan perekonomian nasional yang maju dan modern. Payung hukum yang ada saat ini harus menjadi garda terdepan dalam menangani berbagai permasalahan yang muncul dalam transaksi elektronik terutama dalam perlindungan hukum bagi konsumen, namun yang perlu diperhatikan terutama adalah dalam implementasinya.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam aksi kejahatan pada transaksi elektronik?

## **3. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penulisan ini adalah diharapkan agar mahasiswa/mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Kampus Medan dapat menggambarkan dan memahami bagaimana ketentuan hukum dalam upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam aksi kejahatan pada transaksi elektronik. Kegunaan Penulisan ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ataupun bahan perbandingan bagi pihak yang berkepentingan untuk memperkaya dalam kajian ilmu hukum sehingga dapat membuka wawasan dan paradigma berfikir dalam memahami dan mendalami permasalahan hukum khususnya pemahaman tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam aksi kejahatan pada transaksi elektronik.

## **PEMBAHASAN**

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.<sup>2</sup> Metode transaksi jual beli dalam era globalisasi saat ini telah mengalami perkembangan dengan memanfaatkan teknologi informasi dimana penjual dan pembeli dapat berinteraksi langsung melalui jaringan internet atau secara *online*, sehingga hal tersebut membawa kemudahan dalam bertransaksi baik bagi produsen maupun konsumen. Namun disamping kemudahan tersebut muncul berbagai aksi kejahatan atau kendala dalam pelaksanaannya yang dapat merugikan konsumen. karena biasanya transaksi pembayaran dilakukan terlebih dahulu oleh konsumen sementara kondisi barang dan pengiriman tidak dapat dipastikan kesesuaiannya. Sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi kajian yang penting agar perkembangan ekonomi nasional tidak terhambat karenanya.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pelaku usaha merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi<sup>3</sup>.

Perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara

---

<sup>2</sup> Perhatikan bagian menimbang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>3</sup> Perhatikan ketentuan Pasal 1 angka 1,2,dan 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru.<sup>4</sup> Penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>5</sup> Kesepakatan yang dihasilkan melalui media elektronik menghasilkan kontrak Elektronik yang merupakan perjanjian para pihak yang memiliki kekuatan mengikat selayaknya kontrak pada umumnya, sehingga kontrak ini dapat dijadikan pembuktian serta dasar perlindungan bagi konsumen secara khusus diluar Undang-undang yang berlaku.

Praktik transaksi elektronik (*e-commerce*) yang berkembang begitu cepat seperti yang kita rasakan sekarang ini sayangnya tidak disertai dengan pembangunan landasan hukum yang secara khusus mengatur transaksi elektronik sehingga bisa dijadikan pegangan demi terciptanya suatu kepastian hukum. Regulasi hukum nasional, yang mengatur dan memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam aksi kejahatan pada transaksi elektronik dibagi dalam beberapa ketentuan hukum diantaranya: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Pelindungan Konsumen), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP PSTE”). PP PSTE sendiri merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”)

### **1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik**

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Hal tersebut diatur dalam Pasal 2 UU ITE.

Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen mengatur perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

---

<sup>4</sup> Perhatikan bagian menimbang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

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

Tujuan pelaksanaan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 3 UU ITE, meliputi:

- a. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- e. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

## **2. Penyelenggaraan Kontrak Transaksi Elektronik**

Penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik, ataupun privat. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung, diatur dalam Pasal 17 UU ITE. Pasal 46 ayat (2) PP PSTE mengatur bahwa penyelenggaraan Transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan:

- a. itikad baik;
- b. prinsip kehati-hatian;

- c. transparansi;
- d. akuntabilitas; dan
- e. kewajaran.

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 setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut, yang diatur dalam Pasal 48 ayat (3) PP PSTE:

- a. data identitas para pihak;
- b. objek dan spesifikasi;
- c. persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. harga dan biaya;
- e. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Penyelenggaraan Kontrak transaksi elektronik yang memenuhi persyaratan membawa kepastian hukum dan akibat hukum yang mengikat para pihak sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 Ayat (1) UU ITE “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak” dan Pasal 46 (1) PP PSTE “Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak”.

### **3. Hak dan Kewajiban Para Pihak**

Kontrak jual-beli yang terkait didalamnya terdapat hak dan kewajiban yang berbeda antara para pihak. Hak konsumen dalam suatu perjanjian jual beli diatur Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 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.

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen adalah:

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

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, adalah:

- 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.

Penjualan dengan transaksi elektronik mewajibkan pelaku usaha untuk menawarkan barang secara jujur sebagai bentuk perlindungan konsumen dari aksi kejahatan pelaku usaha yang dapat saja terjadi. Hal ini diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan” dan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (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”.

Kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan data dan/atau informasi yang lengkap dan benar, dimaksudkan untuk memberi perlindungan kepada konsumen *e-commerce* agar konsumen memiliki kepastian hukum atas kesepakatan yang diberikannya kepada pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen memiliki kesempatan yang luas untuk mempertimbangkan sebelum transaksi disepakati oleh kedua pihak.

Kewajiban pelaku usaha ini merupakan salah satu hak konsumen yang diakui dan di lindungi oleh Undang-undang.

Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dalam Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni “Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi”. Batas waktu yang diberikan oleh pelaku usaha dapat dimanfaatkan konsumen dalam hal terjadi penerimaan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan/persetujuan. Hal ini biasanya dapat terjadi dalam proses pengiriman barang maupun memang karena kelalaian/kesengajaan pelaku usaha.

Bila diperhatikan dengan saksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Meskipun secara tegas disebutkan mengenai hak dan kewajiban sebagaimana ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, namun dalam praktik biasanya pelaku usaha membuat apa yang disebut perjanjian baku. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Isi perjanjian baku telah dibuat oleh satu pihak sehingga pihak lainnya tidak dapat mengemukakan kehendak secara bebas. Singkatnya tidak terjadi tawar menawar mengenai isi perjanjian sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak. Dengan demikian dalam perjanjian baku berlaku adagium “*take it or leave it contract*” Maksudnya apabila setuju silahkan ambil, dan bila tidak tinggalkan saja.<sup>6</sup>

#### **4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perlindungan Konsumen Dari Aspek Kejahatan Transaksi Elektronik**

Jual beli secara *online* pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli *online* pun sebagaimana dijabarkan sebelumnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada

---

<sup>6</sup> M.Sadar, Taufik Makarao, Habloel Mawardi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, 2012, hlm. 36-38.

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.<sup>7</sup>

Segala kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen khususnya, atau kepada masyarakat umum haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya ini. Tanggungjawab pelaku usaha ini tidak hanya berlaku untuk kerugian barang konsumsi yang diperdagangkan, tapi juga bertanggungjawab terhadap iklan-iklan barang dan/atau jasa termasuk barang import yang diiklankan.<sup>8</sup> Tanggung jawab pelaku usaha ini jelas dimuat dalam beberapa ketentuan hukum, diantaranya:

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

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

Pasal 20 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa “Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut”. Pasal 26 UU Perlindungan Konsumen mengatur

---

<sup>7</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/> diakses pada Sabtu, 15 Febuari 2020, Pukul 15:00 WIB.

<sup>8</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaanya di Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 204.

bahwa “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

Perbuatan dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online tersebut, maka pelaku usaha dapat pula dipidana berdasarkan ketentuan Pasal 378 KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) tentang penipuan yakni “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 empat tahun” dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE “Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”

Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat (1) UU ITE ini diancam pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE, yakni: Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Konsumen pun dapat mengajukan tuntutan terhadap pelaku usaha sesuai dengan prosedur hukum untuk melindungi hak-haknya yang terlanggar dalam transaksi elektronik sebagaimana bentuk jaminan perlindungan hukum yang telah diberikan oleh Undang-Undang. Hal ini merupakan sebagai wujud dari pelaksanaan penegakan hukum sehingga tujuan dari hukum itu sendiri pun dapat tercapai, bukan hanya sekedar teori dalam Undang-undang saja, namun pelaksanaannya membawa kepastian hukum, kemanfaatan dan keadilan. 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. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>9</sup>

Pelaksanaan pertanggungjawaban serta perlindungan konsumen sendiri dalam aski kejahatan tidak luput dari pentingnya peran pemerintah dalam segi pengawasan.

---

<sup>9</sup> Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan oleh pemerintah dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Apabila hasil pengawasan menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.<sup>10</sup>

Pelaksanaan pengawasan dalam perlindungan konsumen memiliki peran yang penting agar dapat tercapainya perlindungan konsumen sesuai yang diharapkan dan selaras dengan tujuan pembentukan peraturan perundang-undangan, sehingga implementasinya dilapangan dapat terkontrol oleh pemerintah dan berjalan sebagaimana mestinya.

## **KESIMPULAN**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang, salah satunya adalah dalam bidang perekonomian. Pemanfaatan teknologi informasi telah mendorong maju dan berkembangnya perekonomian nasional. Hal ini membawa perubahan sistem perdagangan konvensional menuju perdagangan yang memanfaatkan teknologi informasi. Transaksi Elektronik memberikan kemudahan yang praktis dan efisien baik kepada pelaku usaha maupun konsumen. Namun dalam praktiknya, kemudahan yang diterima diikuti pula dengan kemungkinan berbagai bentuk aksi kejahatan dalam transaksi tersebut. Pihak yang rentan mengalami kerugian adalah konsumen karena harus melakukan pembayaran terlebih dahulu dalam transaksi namun kondisi barang/ jasa yang diterima belum tentu sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui para pihak.

---

<sup>10</sup> Perhatikan ketentuan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Payung hukum yang memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen dalam transaksi elektronik adalah : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Ketentuan hukum tersebut diantaranya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, perbuatan yang dilarang, tanggung jawab pelaku usaha, peran pemerintah, penyelesaian sengketa, sanksi hukum, dan sebagainya. Perlindungan konsumen merupakan hal yang penting untuk menjaga hak-hak konsumen agar tetap terjamin sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perlindungan konsumen dimaksudkan untuk mencegah dan memberantas pelaku usaha yang melakukan transaksi dagang mengarah ke penipuan atau praktik tertentu yang tidak adil demi keuntungan pribadi.

Pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum atas setiap aksi kejahatan yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen dan konsumen berhak untuk mengajukan gugatan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, hal ini merupakan salah satu bentuk jaminan perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang kepada konsumen.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam transaksi elektronik, diantaranya:

1. Perlunya ketentuan hukum yang mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik, sehingga tidak perlu mengacu ke beberapa ketentuan hukum yang terpisah pengaturannya, hal ini dimaksudkan untuk mencegah kekaburan dan tumpang tindihnya peraturan, sehingga efektifitas hukum dapat tercapai. Pemerintah harus membangun dan menciptakan kebijakan perlindungan konsumen yang kuat dengan mempertimbangkan rambu-rambu yang relevan dengan kesepakatan internasional.
2. Perlunya peran pemerintah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui hak-haknya sebagai konsumen dan pelaksanaan transaksi yang baik sehingga masyarakat tidak menjadi korban penipuan dari pelaku usaha.
3. Masyarakat sebaiknya selektif dalam melakukan transaksi elektronik dan mengedepankan aspek kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan pembelian untuk mencegah berbagai bentuk aksi kejahatan yang mungkin saja terjadi.

4. Perlunya peningkatkan dalam segi pengawasan, agar ketentuan hukum yang telah ada bukan hanya sekedar teori, namun implementasinya dapat tercapai sesuai dengan tujuan pembentukannya.
5. Pemerintah harus memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mengembangkan, menerapkan dan memantau kebijakan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik
6. Perlunya pelatihan khusus bagi para Aparat Penegak Hukum dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik untuk menguasai teknologi informasi agar memiliki kemampuan serta keahlian yang memadai sehingga tidak terhambat dalam proses pembuktian dan penyelesaian sengketa dalam lingkup siber.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Sadar M, dkk. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia.
- Asyhadie, Zaeni, 2016. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaanya di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kristian. 2016. *Kejahatan Korporasi di Era Modern & Sistem Pertanggungjawaban Pidana Korporasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Arifiyadi, Teguh. 2018. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/> diakses pada Sabtu, 15 Febuari 2020, Pukul 15:00 WIB.