

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PEMBELIAN SECARA ONLINE

Moh. Anwar¹, Moh. Kurdi^{2*}

¹Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Wiraraja

²Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja

¹mohanwar@wiraraja.ac.id, ^{2*}mkurdi@wiraraja.ac.id

ABSTRACT

Online transactions are buying and selling behavior carried out online by buyers and sellers which are not carried out face-to-face directly but through internet media. The problem in this research is about the role of law in consumer protection. According to the Consumer Protection Law no. 8 of 1999 is a legal product that can provide legal protection to consumers in conducting online transactions. The role of law in consumer protection can be seen from the perspective of public law and private law. The enactment of the Electronic Information Transaction Law Number 11 (UU ITE) of 2008 seems to be a solution to protect consumers.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, Online Purchase*

ABSTRAK

Transaksi online merupakan perilaku jual beli yang dilakukan secara online oleh pembeli dan penjual yang tidak dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung tetapi melalui media internet. Permasalahan dalam penelitian ini mengenai peran hukum dalam perlindungan konsumen. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 merupakan produk yang sah yang dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam melakukan transaksi online. Peran hukum dalam perlindungan konsumen dapat dilihat dari perspektif hukum publik dan hukum privat. Pemberlakuan Undang-Undang Transaksi Informasi Elektronik Nomor 11 (UU ITE) Tahun 2008 tampaknya menjadi solusi untuk melindungi konsumen.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pembelian Online*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah kebiasaan orang-orang dalam melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan orang-orang yang berdagang secara langsung atau tatap muka secara bertahap berubah menjadi gaya perdagangan baru melalui Internet dan perdagangan online. Perdagangan online merupakan cara baru untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk melakukan kegiatan perdagangan. Transaksi online berkembang di masyarakat karena perkembangan teknologi di Indonesia dan peningkatan pengguna internet.

Pada saat sekarang ini banyak dari pelaku usaha yang melakukan transaksi secara online. Hal ini dikarenakan dengan melakukan transaksi secara online dapat

menekan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengusaha baik untuk biaya promosi, pemasaran dan biaya distribusi barang sampai kepada konsumen.

Selain itu, Perkembangan teknologi saat ini mempengaruhi pola pikir dan perubahan manusia dalam memenuhi segala kebutuhan yang diinginkan. Perubahan pola pikir tersebut juga harus dibarengi dengan kepastian hukum dalam memenuhi kehidupan manusia sehari-hari.

Rentannya posisi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentunya sangat merugikan konsumen dan melanggar hak konsumen berdasarkan “Pasal 4 Nomor 8 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999” (Harmain, 2020).

Kepastian hukum perlindungan konsumen dalam bertransaksi online sangat dibutuhkan. Ini tidak hanya memberi konsumen hak yang signifikan untuk ditegakkan, tetapi juga meningkatkan kesadaran di antara pelaku ekonomi akan pentingnya perlindungan konsumen dan menumbuhkan sikap yang tulus dan bertanggung jawab terhadap usaha yang dijalankan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan jenis pendekatan dengan pendekatan pada sumber-sumber hukum yang ada. Sumber data yang digunakan yaitu kepustakaan atau literature yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peranan Hukum dalam Transaksi Online

Upaya hukum juga dapat digunakan untuk melindungi konsumen dalam melakukan transaksi secara online. Upaya hukum ini digunakan jika terjadi perselisihan antara pengusaha dan konsumen. Menurut UUPK, “salah satu hak dari konsumen yaitu memperoleh bantuan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang layak. Selain itu, merupakan salah satu kewajiban pelaku ekonomi untuk membayar ganti rugi atas kerusakan yang diakibatkan oleh eksploitasi dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan” (Apandy et al., 2021).

Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa “jika pengusaha produsen dan/atau pengusaha pedagang menolak dan/atau tidak menanggapi, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen tersebut berhak menuntut produsen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan tempat tinggal konsumen”

(Fidelia & Salsabila, 2020). Ada dua opsi penyelesaian sengketa konsumen berbasis UUPK:

- a. Melalui forum yg bertugas merampungkan konkurensi antara konsumen & pelaku usaha (pada hal ini BPSK), atau
- b. Melalui peradilan yg berada pada lingkungan peradilan umum.

Dalam upaya menyelesaikan sengketa antara produsen dan konsumen dalam melakukan transaksi secara online berdasarkan UU ITE, yaitu:

- a. Setiap orang dapat melakukan pengajuan gugatan pada pihak yang merugikan dalam melaksanakan transaksi online.
- b. Masyarakat bersama perwakilan dapat menggugat pihak yang merugikan konsumen dalam melakukan transaksi secara online yang berdasarkan pada undang-undang.

Warga negara juga dapat, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, mengajukan gugatan atas nama mereka yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang merugikan masyarakat umum, atau sebagai perwakilan kelompok untuk semua partisipasi Kelompok orang (perusahaan) yang dapat menuntut.

Dalam menyelesaikan proses penyelesaian sengketa elektronik perdata, para pihak dapat menyelesaikan sengketa dalam bentuk arbitrase, negosiasi, mediasi, dan mediasi melalui arbitrase atau badan penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Sebenarnya penyelesaian sengketa transaksi online Indonesia belum dapat dikatakan sepenuhnya, namun undang-undang arbitrase mengatur bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara online melalui email, dan

para pihak yang bersengketa tanpa harus bertemu satu sama lain.

2. Peranan Hukum Dalam Perlindungan Konsumen

Perkembangan dan pembangunan ekonomi pada saat sekarang ini terutrama pada bidang perindustrian dan perdagangan telah menciptakan berbagai komoditas barang dan jasa yang dapat dikonsumsi langsung oleh konsumen. Ditambah dengan adanya globalisasi ekonomi yang terjadi serta hal ini juga didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi, akan memungkinkan untuk memperluas arena perdagangan barang dan jasa. Jual beli online adalah salah satu kegiatan paling umum dari masyarakat karena meningkatnya globalisasi.

Pada saat sekarang ini masyarakat cenderung lebih mudah melakukan transaksi online karena dianggap lebih gampang dan mudah dilakukan dimana saja. Membeli transaksi online memiliki kelebihan dan kekurangan baik bagi pelaku usaha maupun pembeli. Namun melakukan transaksi online dapat berdampak negatif bagi konsumen yang dapat berujung pada penipuan, karena mereka tidak berhadapan langsung dengan pelaku usaha saat memesan produk yang mereka beli.

Di Indonesia, tidak ada undang-undang khusus yang mengatur transaksi online. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum tersedia sebagai pedoman penanganan perkara yang berkaitan dengan transaksi online, tetapi digunakan sebagai pedoman tentang penipuan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. dijadikan Kasus pengalaman konsumen dalam transaksi online, yaitu “Pasal 8 (1) (d), (e) dan (f) dan Pasal 16 (a) dan (b)”.

Peran hukum dalam perlindungan konsumen dapat dilihat dalam dua hal:

- a. Aspek hukum privat adalah aspek hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen.

Menurut “Pasal 4 UU Perlindungan No. 8 Tahun 1999, hak atas perlindungan konsumen yang harus dilindungi dan dihormati adalah hak atas ketenangan jiwa, hak atas informasi, hak mendengar, dan hak memilih, dan lingkungan” (Fajar et. al., 2016).

- b. Aspek hukum publik adalah aspek hukum yang dapat digunakan oleh negara, suatu instansi pemerintah yang memiliki peran dan kemenangan yang dapat dimanfaatkan oleh para pihak untuk kepentingan subjektif.

3. Posisi Konsumen dalam Transaksi Online

Menurut “Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan 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”.

Konsumen dalam pembahasan ini merupakan masyarakat yang melakukan transaksi pembelian secara online terhadap produk yang digunakan secara pribadi dan/atau langsung bukan untuk diperjual belikan kembali (Ariati & Suarbha, 2016).

Secara umum, ada beberapa kendala yang terjadi dalam melakukan transaksi online, yaitu:

- a. Konsumen tidak dapat secara langsung mengidentifikasi, melihat atau menyentuh produk yang mereka pesan.
- b. Tidak ada kepastian tentang informasi mengenai produk yang ditawarkan dan/atau berbagai informasi yang perlu diketahui atau dibutuhkan konsumen untuk mengambil keputusan.

- c. Status badan hukum pengusaha tidak jelas.
- d. Tidak ada jaminan keamanan transaksi dan perlindungan data, serta tidak ada penjelasan tentang risiko yang terkait dengan sistem yang digunakan, terutama terkait pembayaran elektronik dengan kartu kredit atau uang tunai elektronik.
- e. Transfer risiko yang tidak seimbang. Hal ini pada prinsipnya ketika jual beli di internet, jaminan yang ada adalah barangnya, bukan penerimaan barang jaminan untuk pengirimannya.
- f. Transaksi lintas batas adalah lintas batas, menimbulkan pertanyaan yurisdiksi negara mana yang harus ditegakkan .
- g. Transaksi yang dilakukan bersifat global, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai hukum negara mana yang akan digunakan (Ariati & Suarbha, 2016).

Adanya keterbatasan dalam melakukan transaksi online yang tidak langsung berinteraksi secara tatap muka antara penjual dan pembeli, sehingga hal ini menyebabkan kondisi konsumen sangat lemah. Oleh karena dibutuhkan status hukum dan kekuatan hukum dalam melindungi hak-hak dari konsumen dalam melakukan transaksi secara online.

KESIMPULAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi selain memberikan dampak negatif juga memberikan dampak yang positif bagi masyarakat. Pengaturan transaksi online dalam UU ITE memberikan kepastian dan pemahaman tentang pengertian transaksi melalui sistem elektronik, dan bagi pedagang, promotor dan konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui kontrak elektronik melalui media

internet. Memberikan perlindungan dan keamanan. Upaya yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang kurang beruntung di transaksi online Indonesia dapat diselesaikan dengan dua cara.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3(1). <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>
- Ariati, N. K., & Suarbha, I. W. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*.
- Fidelia, T., & Salsabila, N. (2020). Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup Perspektif Kearifan Lokal Indonesia. *Law Review*, 19(3). <https://doi.org/10.19166/lr.v19i3.1809>
- Harmain, F. (2020). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Lex Privatum*, 7(7).