



LEX PROGRESSIUM

Organized by Yayasan Pendidikan Dan Pelayanan Kesehatan Rahmat Husada
Email: lexprogressium@gmail.com
Website: <https://jurnal.dokterlaw.com/index.php/lexprogressium/index>

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SEPATU SECARA *ONLINE (E-COMMERCE)*

| Article | Abstract |
|---|--|
| <p>Author Muhammad Arsyhan Syufi¹, Niru Anita Sinaga²</p> <p>¹Faculty Of Law, Dirgantara Marsekal Suryadarma University ²Faculty Of Law, Dirgantara Marsekal Suryadarma University</p> <p>Email arsyansyufi2307@gmail.com¹, niruanitasinaga@unsurya.ac.id²</p> <p>Data Submitted:03-10-2023 Revised:10-11-2023 Accepted:12-12-2024</p> | <p>Abstract : <i>Many people have difficulty when buying shoes online (e-commerce). The problem occurs when the product they receive does not match the description or image seen on the seller's website. This indicates fraud where the seller is not honest with the goods they offer online (e-commerce). Therefore, legal protection is needed for consumers and accountability for business actors who often cheat on products or goods that do not match consumer orders. Efforts to provide adequate legal protection for consumer interests are important and urgent to find a solution immediately. For this reason, it will be further studied how online buying and selling transactions (e-commerce) are regulated based on laws in Indonesia and the application of legal protection for consumers if problems occur in online shoe buying and selling transactions (e-commerce) in Indonesia. This study aims to determine and understand and examine the regulation of online buying and selling transactions (e-commerce) based on laws and regulations in Indonesia and the application of legal protection for consumers if problems occur in online shoe buying and selling transactions (e-commerce) in Indonesia using normative legal research methods. From the research results, it was found that the regulation of online buying and selling transactions (e-commerce) based on laws in Indonesia is two, namely the regulation of online buying and selling based on Law 8/1999 and Law 19/2016 and the application of legal protection for consumers can be carried out before the transaction occurs (no conflict/pre purchase) and/or after the transaction occurs (conflict/post purchase). From the research results, improvements to consumer protection regulations are emphasized again in consumer protection laws, electronic transaction laws, and legislation to prosecute violations against consumers.</i></p> <p>Keywords : <i>Legal Protection, Online Shoe Buying and Selling Transactions (E-Commerce)</i></p> <p>Abstrak : Banyak orang mengalami kesulitan saat membeli sepatu secara <i>online (e-commerce)</i>. Masalahnya terjadi ketika produk yang mereka terima tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang terlihat di website penjual. Ini menunjukkan adanya kecurangan di mana penjual tidak jujur dengan barang yang mereka tawarkan secara <i>online (e-commerce)</i>. Maka diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha yang seringkali mencurangi produk atau barang yang tidak sesuai pesanan konsumen. Upaya-Upaya untuk memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya. Untuk itu akan diteliti lebih lanjut bagaimana pengaturan transaksi jual beli secara <i>online (e-commerce)</i> berdasarkan perundang-</p> |

undang di Indonesia dan penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen jika terjadi permasalahan dalam transaksi jual beli sepatu secara *online (e-commerce)* di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami serta mengkaji pengaturan transaksi jual beli secara *online (e-commerce)* berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia dan penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen jika terjadi permasalahan dalam transaksi jual beli sepatu secara *online (e-commerce)* di Indonesia dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Dari hasil penelitian ditemukan pengaturan transaksi jual beli secara *online (e-commerce)* berdasarkan perundang-undang di Indonesia ada dua yaitu pengaturan jual beli secara online berdasarkan UU 8/1999 dan UU 19/2016 dan penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya *transaksi (no conflict/pre purchase)* dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*). Dari hasil penelitian untuk perbaikan pengaturan perlindungan konsumen dipertegas lagi dalam undang-undang perlindungan konsumen, undang-undang transaksi elektronik, perundang-undangan untuk menindak pelanggaran terhadap konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Transaksi Jual Beli Sepatu Secara Online (E-Commerce)

PENDAHULUAN

Tren pembelian sepatu saat ini semakin meningkat, terutama di kalangan anak muda, dengan metode pembelian yang lebih banyak dilakukan secara *online* melalui *e-commerce*. *E-commerce* memungkinkan transaksi bisnis elektronik yang lebih efektif dan memiliki jangkauan luas dalam pemasaran produk.¹ Perkembangannya yang pesat didukung oleh minat masyarakat dalam berbelanja *online*, terutama sejak pandemi hingga era normal baru. Salah satu metode pembayaran yang populer adalah *electronic payment*, yang memberikan kemudahan transaksi tanpa perlu pertemuan langsung. Dalam transaksi jual beli, pelaku usaha memiliki tanggung jawab memastikan kualitas produk, sementara konsumen sering kali berada dalam posisi lemah akibat minimnya informasi terkait klausula baku.²

Perdagangan yang sah di Indonesia harus sesuai dengan Undang-Undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Pasal 27 Ayat (1) UUD 1945 menegaskan kesetaraan warga negara dalam hukum, yang menjadi dasar perlindungan konsumen. Namun, sering terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha, seperti penipuan produk, ketidaksesuaian kualitas, informasi yang menyesatkan, dan pemalsuan barang.³

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hukum ini bertujuan

¹ Niru Anita Sinaga dan Muhammad Ferdian. "Pelanggaran Hak Merek yang Dilakukan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* - Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Vol. 10 No. 2, Maret 2020, p. 77.

² Gemala Dewi, et al. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Cet. 2. Jakarta: Kencana, 2005, p. 196.

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008, p. 6.

untuk menyejahterakan masyarakat dengan memberikan perlindungan tidak hanya bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha yang memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Pemerintah berperan dalam mengatur, mengawasi, dan mengontrol agar tercipta sistem perdagangan yang kondusif. Perlindungan konsumen menjadi semakin penting mengingat kompleksitas permasalahan yang muncul, terutama dalam menghadapi era perdagangan bebas. Dalam *e-commerce*, pelaku usaha sering mempromosikan produknya melalui foto sebagai gambaran barang yang dijual. Namun, sering kali produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan foto, menyebabkan kerugian bagi konsumen. Ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam *e-commerce* semakin nyata, di mana konsumen lebih sering dirugikan akibat praktik bisnis yang hanya berorientasi pada keuntungan tanpa memperhatikan kualitas produk. Meskipun transaksi elektronik memberikan kemudahan bagi konsumen, tidak adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli meningkatkan risiko kecurangan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam era globalisasi menjadi sangat penting untuk menjamin hak-hak mereka, baik yang bersifat universal maupun spesifik.⁴

Sistem perdagangan dalam *e-commerce* menggunakan penandatanganan elektronik yang mencakup proses pembelian, pemeriksaan, dan pengiriman. Transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 yang merupakan perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, perlindungan konsumen dalam transaksi ini masih menghadapi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum, dan birokrasi.⁵

Lemahnya posisi konsumen sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk meraup keuntungan, terutama karena kurangnya pengetahuan konsumen, tidak jelasnya informasi produk, serta ketidaktahuan mekanisme transaksi. Untuk menciptakan perdagangan *e-commerce* yang sehat, diperlukan pengaturan hukum yang memadai guna mengatur seluruh aktivitasnya.⁶

Dalam transaksi *online*, konsumen menginginkan kepastian mengenai kualitas, keamanan, harga, informasi produk, serta adanya garansi. Namun, sering kali ekspektasi ini tidak terpenuhi, menyebabkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum

⁴ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* - Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Vol. 5 No. 2, Maret 2015, p. 72.

⁵ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, p. 8.

⁶ Elisatris Gultom. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan melalui Electronic Commerce*, dalam *Cyber Law: Suatu Pengantar*. Bandung: Elips, 2002, p. 55.

yang lebih kuat diperlukan untuk memastikan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat terpenuhi secara maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Sepatu Secara *Online (E-Commerce)*”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum yuridis normatif. Pendekatan penelitian hukum (*approach*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Jenis Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah penelitian, Peneliti menggunakan metode atau teknik pengumpulan data dengan Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis data kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Transaksi Jual Beli Secara *Online (e-commerce)* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Transaksi elektronik dalam dunia *e-commerce* telah menciptakan kesenjangan daya tawar antara pelaku usaha dan konsumen, yang sering kali menguntungkan pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh penggunaan kontrak baku yang kerap kali tidak memberikan ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi. Kontrak baku tersebut seringkali dibuat untuk meminimalisir risiko bagi pelaku usaha, sementara konsumen sering kali tidak memiliki pilihan selain menyetujui ketentuan yang telah ditetapkan. Situasi ini menghasilkan ketidakseimbangan kekuatan yang merugikan konsumen dan dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷

Perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek utama: *pertama*, perlindungan terhadap kemungkinan ketidaksesuaian barang atau jasa yang diterima konsumen

⁷ Adami Chazawi dan Ardi Ferdian. *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik*. Malang: Media Nusa Creative, 2015, p. 17.

dengan apa yang telah disepakati atau dijanjikan; dan *kedua*, perlindungan terhadap penerapan syarat-syarat yang tidak adil dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen.⁸ Dalam konteks ini, konsumen yang melakukan transaksi *online* berhak mendapatkan produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan berdasarkan iklan atau deskripsi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam transaksi jual beli, terdapat dua pihak yang berhubungan langsung: pelaku usaha (penyedia barang atau jasa) dan konsumen (pembeli barang atau pengguna jasa).⁹ Menurut Pasal 1 angka 2 UU 8/1999, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Sementara itu, pelaku usaha, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 3 UU yang sama, adalah individu atau badan usaha yang melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Indonesia, baik secara perorangan maupun bersama-sama.

Dalam konteks *e-commerce*, pelaku usaha yang dimaksud adalah mereka yang menjalankan toko online melalui platform digital dan menawarkan produk atau jasa kepada konsumen. Proses transaksi ini melibatkan peralihan hak atas barang atau jasa dari penyedia kepada konsumen, yang tentu saja harus dilakukan dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk dalam hal hak konsumen.

UU 8/1999 mengatur dengan jelas hak-hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf a), serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf c). Ketentuan ini sangat penting dalam transaksi *e-commerce* karena konsumen tidak dapat melihat langsung barang yang akan mereka beli dan hanya mengandalkan deskripsi dan gambar yang ditampilkan oleh pelaku usaha.

Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang tercantum dalam Pasal 7 UU 8/1999. Pelaku usaha diharuskan untuk memberikan informasi yang akurat mengenai produk atau jasa yang mereka tawarkan, termasuk cara penggunaan, pemeliharaan, dan jaminan atas produk atau jasa tersebut. Dalam hal terjadi kerugian atau ketidaksesuaian barang yang diterima, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi (Pasal 7 huruf f).

Masalah muncul apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang diiklankan atau dijanjikan. Misalnya, jika seorang konsumen membeli produk sepatu secara

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yoto. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007, p. 23.

⁹ Kiki Rizki. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Lembaga Keuangan Konvensional dan Syariah." *Jurnal Hukum Aktualita*, Vol. 1, No. 2, Desember 2019, pp. 589-608.

online dan menerima barang yang berbeda baik dari segi kualitas, jenis, atau ukuran, maka hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen yang dapat menuntut kompensasi. Dalam hal ini, konsumen berhak untuk meminta penggantian barang atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UU 8/1999.

Selain hak-hak konsumen, pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini dapat dikenakan sanksi administratif atau pidana. Menurut Pasal 19 ayat (1) UU 8/1999, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang tidak sesuai. Sanksi ini dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang yang rusak atau cacat, atau bahkan perawatan kesehatan jika barang yang dikonsumsi menimbulkan bahaya bagi kesehatan konsumen.

Lebih lanjut, Pasal 8 UU 8/1999 melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam iklan atau promosi. Ketidaksesuaian antara barang yang diterima konsumen dengan deskripsi yang diberikan dalam foto atau iklan merupakan bentuk pelanggaran yang dapat dikenai sanksi. Dalam hal ini, konsumen berhak untuk memperoleh kompensasi atas kerugian yang mereka alami akibat ketidaksesuaian tersebut.

Untuk melindungi hak-hak konsumen ini, UU 8/1999 juga memberikan ketentuan mengenai penyelesaian sengketa. Jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen dapat mengajukan klaim ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang terdiri dari ketua dan anggota yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan secara adil dan sesuai hukum. Penyelesaian sengketa ini penting untuk memastikan hak konsumen dilindungi dengan cara yang cepat dan efektif.

Terakhir, jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, mereka dapat dikenakan pidana penjara hingga 5 tahun atau denda maksimal Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sesuai dengan Pasal 62 UU 8/1999. Ketidaktaatan terhadap isi perjanjian atau kewajiban yang diatur dalam UU 8/1999 dapat menyebabkan sengketa yang merugikan kedua belah pihak, namun UU ini memberikan mekanisme penyelesaian yang jelas untuk melindungi kepentingan konsumen dan menjaga keberlanjutan transaksi yang adil dalam *e-commerce*.¹⁰

2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik atau *e-commerce* yang diatur dalam UU 19/2016 telah memberikan dasar hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dan memastikan

¹⁰ Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014, p. 127.

kenyamanan serta keamanan dalam bertransaksi.¹¹ Dengan model bisnis ini, transaksi dapat dilakukan dengan lebih praktis dan mudah, menghilangkan hambatan geografis, dan memudahkan pelaku usaha untuk berinteraksi tanpa perlu bertemu secara langsung. Meskipun transaksi ini dilakukan secara elektronik, pada dasarnya prinsipnya mirip dengan transaksi konvensional, hanya saja proses perjanjiannya dilakukan secara elektronik, yang dikenal dengan kontrak elektronik.

Kontrak elektronik menjadi landasan hukum yang mengikat bagi pelaku transaksi, dan sesuai dengan Pasal 1 angka 17 UU 19/2016, kontrak ini tercatat dalam dokumen atau media elektronik. Dalam hal ini, ada dua pihak yang terlibat, yaitu merchant atau penjual yang menawarkan barang/jasa, dan buyer atau konsumen yang melakukan pembelian. Namun, untuk memastikan bahwa kontrak elektronik dapat berlaku sah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional, beberapa unsur harus dipenuhi.

Menurut Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012, kontrak elektronik dianggap sah jika memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: adanya kesepakatan para pihak; dilakukan oleh subjek hukum yang sah dan berwenang; terdapat hal yang jelas dan tertentu dalam kontrak; serta objek transaksi tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Hal ini menjadi penting agar konsumen merasa terlindungi dan transaksi berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Selain itu, pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa melalui platform elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar terkait syarat-syarat kontrak, produsen, serta produk yang dijual. UU 19/2016 mengatur dengan jelas kewajiban ini dalam Pasal 17 ayat (1) dan (2), untuk memastikan transparansi dan menghindari adanya praktik yang merugikan konsumen. Kontrak elektronik yang terjadi dalam transaksi e-commerce harus mengikat para pihak secara hukum, sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 18 ayat (1), yang menegaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat kedua belah pihak.

Untuk transaksi internasional, Pasal 18 ayat (2) dan (3) UU 19/2016 memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk memilih hukum yang berlaku dan forum penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun alternatif lain seperti arbitrase. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap sengketa yang timbul dapat diselesaikan dengan efisien dan sesuai dengan kesepakatan yang ada.

¹¹ Reka Dewantara. "Implikasi Yuridis Pengaturan Mengenai Branchless Banking oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Risalah Hukum*, Volume 10, Nomor 1, Juni 2014, pp. 1-11.

Pada umumnya, sebelum melakukan transaksi elektronik, para pihak harus menyetujui terlebih dahulu sistem elektronik yang digunakan, seperti diatur dalam Pasal 20 ayat (1) UU 19/2016. Selain itu, transaksi seringkali melibatkan agen elektronik, yang berperan sebagai pihak ketiga dalam proses transaksi. UU 19/2016 mengatur secara rinci tentang tanggung jawab agen elektronik, sebagaimana tercantum dalam Pasal 21 ayat (1) dan (2), yang mencakup kewenangan agen dalam menjalankan transaksi atas nama pihak yang terlibat.

Kekuatan hukum kontrak elektronik setara dengan kontrak konvensional, dan para pihak memiliki hak untuk memilih hukum yang berlaku dalam transaksi internasional. Hal ini menegaskan bahwa transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara *online*, tetap tunduk pada hukum perdata Indonesia, khususnya dalam hal kontrak jual beli yang diatur dalam KUH Perdata, Pasal 1457-1540. Pasal 1457 KUH Perdata menyebutkan bahwa jual beli adalah perjanjian antara pihak yang satu untuk menyerahkan barang kepada pihak lain dengan membayar harga yang telah disepakati. Sedangkan Pasal 1458 menyatakan bahwa jual beli terjadi ketika kedua belah pihak mencapai kesepakatan tentang objek dan harga, meskipun barang tersebut belum diserahkan dan harga belum dibayar.

Dalam hal sengketa atau pelanggaran yang terjadi dalam transaksi elektronik, pembuktian menjadi hal yang penting. Sesuai dengan Pasal 1865 KUH Perdata, penggugat harus dapat membuktikan peristiwa yang menjadi dasar hak, seperti adanya kontrak yang sah, kewajiban yang tidak dipenuhi, dan kerugian yang ditimbulkan. UU 19/2016 memberikan ketentuan pembuktian yang lebih modern, dengan mengakui dokumen dan informasi elektronik sebagai alat bukti yang sah dalam proses hukum. Pasal 40 UU 19/2016 mengatur bahwa alat bukti dalam transaksi elektronik bisa berupa dokumen elektronik yang valid dan memiliki kekuatan pembuktian yang sah sesuai dengan ketentuan Hukum Acara Pidana.

Dengan demikian, pengaturan mengenai transaksi elektronik dan e-commerce dalam UU 19/2016 serta PP 82/2012 memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen dan pelaku usaha. Kontrak elektronik memiliki kedudukan yang sah dan mengikat, dan berbagai ketentuan mengenai pembuktian serta penyelesaian sengketa semakin memudahkan pelaksanaan dan pengawasan transaksi yang dilakukan secara *online*.¹²

Dalam hal ini penulis berpendapat bahwa pengaturan jual beli secara *online* berdasarkan UU 8/1999 bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan melindungi konsumen dalam transaksi jual beli barang melalui *e-commerce*. Selain itu, dalam konteks

¹² Firman Tumantara. *Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Malang: Setara Press, 2016, p. 32.

perlindungan hukum menurut UU 19/2016 memberikan beberapa ketentuan terkait bukti elektronik yang sah dan penegakan hukum terhadap tindakan melawan hukum dalam transaksi elektronik. Misalnya, UU tersebut mengatur pengakuan dan keabsahan bukti elektronik dalam proses hukum serta memberikan wewenang penegak hukum untuk menyelidiki tindakan penipuan atau pelanggaran lainnya dalam transaksi *e-commerce*. Namun, penting untuk dicatat bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam *e-commerce* juga dapat melibatkan ketentuan lain yang relevan, seperti ketentuan perjanjian atau kebijakan yang ditetapkan oleh penyedia jasa *e-commerce* tersebut. Oleh karena itu, konsumen disarankan untuk mempelajari dengan seksama ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam platform *e-commerce* yang digunakan dan mencari nasihat hukum jika diperlukan untuk melindungi hak-hak mereka.

2. Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jika Terjadi Permasalahan Dalam Transaksi Jual Beli Sepatu Secara Online (*E-commerce*) di Indonesia

Perlindungan hukum merupakan suatu langkah yang menjamin harkat dan martabat seseorang sebagai subyek hukum melalui pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimilikinya. Hal ini bertujuan untuk melindungi individu dari kesewenang-wenangan atau ketidakadilan dengan membentuk peraturan yang dapat memberikan kepastian hukum. Dalam konteks konsumen, perlindungan hukum tidak hanya mencakup pemenuhan hak-hak konsumen tetapi juga memastikan bahwa mereka terlindungi dari kerugian yang disebabkan oleh pelanggaran hak-hak mereka dalam transaksi barang dan jasa.

Perlindungan konsumen, yang dipahami sebagai upaya hukum untuk menjaga konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, semakin relevan seiring dengan pesatnya perkembangan industri dan teknologi, terutama dalam transaksi *e-commerce*. Negara-negara maju mulai membicarakan perlindungan konsumen bersamaan dengan munculnya industri dan perkembangan teknologi, dengan tujuan memberikan rasa aman bagi konsumen dalam menghadapi berbagai risiko transaksi.

Secara universal, ada lima hak konsumen yang diakui dan harus dilindungi, yaitu:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan: Konsumen berhak merasa aman saat mengkonsumsi barang atau jasa.
- b) Hak atas informasi: Konsumen harus mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan mengenai barang atau jasa yang mereka beli.
- c) Hak untuk memilih: Konsumen berhak memilih barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.
- d) Hak untuk didengar: Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terkait barang dan jasa yang mereka gunakan.

- e) Hak atas lingkungan hidup: Konsumen juga berhak untuk hidup dalam lingkungan yang mendukung kesehatan dan keselamatan.

Dalam kerangka hukum Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal-pasal dalam UU ini mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta hak-hak pelaku usaha dalam melakukan transaksi. Misalnya, dalam Pasal 1 angka 1 UU 8/1999, perlindungan konsumen diartikan sebagai upaya yang memastikan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pasal-pasal lain menjelaskan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang diperuntukkan bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain, dan pelaku usaha sebagai pihak yang menyediakan barang atau jasa tersebut.

Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UU 8/1999 meliputi:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang telah disepakati.
- c) Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka.
- g) Hak untuk diperlakukan secara benar dan tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau kualitas yang dijanjikan.
- i) Hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Johannes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibagi dalam dua tahap: sebelum transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan setelah transaksi (*conflict/post purchase*). Perlindungan ini dilakukan melalui beberapa cara:¹³

- a) *Legislation* yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen

¹³ Johannes Gunawan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999, p. 3.

melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

- b) *Voluntary Self Regulation* yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Setelah transaksi terjadi (*conflict/post purchase*), konsumen dapat menggunakan jalur hukum seperti Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha.¹⁴

E-commerce menawarkan berbagai keuntungan bagi konsumen, seperti informasi yang lengkap dan akses tanpa harus bepergian. Namun, di sisi lain, transaksi elektronik memiliki potensi risiko, seperti tidak adanya interaksi langsung antara konsumen dan pelaku usaha, serta ketidakmampuan untuk memeriksa langsung barang yang dibeli. Keamanan transaksi di *e-commerce* sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen. Tanpa jaminan keamanan, konsumen mungkin merasa tidak aman, yang bisa merugikan perkembangan *e-commerce* itu sendiri.

Penting untuk mengatasi masalah hukum dan menciptakan sistem perlindungan yang lebih baik untuk transaksi *e-commerce*. Salah satu cara untuk memastikan perlindungan adalah dengan menegakkan peraturan terkait *cybersecurity* dan perusahaan yang beroperasi di internet, yang harus jelas domisilinya agar sengketa hukum dapat diselesaikan dengan tepat.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam UU 8/1999, meskipun undang-undang ini belum secara spesifik mengakomodasi perkembangan teknologi informasi dan transaksi *e-commerce*. Dalam tataran internasional, beberapa kesepakatan internasional telah ada untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dalam dunia *e-commerce*. UU 8/1999 mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam transaksi, termasuk perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha (Pasal 8-17) dan tanggung jawab pelaku usaha (Pasal 19-28).

¹⁴ Ika Atikah. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) di Era Teknologi." *Muamalatuna, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 10, No. 2, Juli-September 2018, p. 1.

Tujuan dari perlindungan konsumen menurut Pasal 2 UU 8/1999 adalah:

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

Namun, salah satu kelemahan utama adalah rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya, yang terutama disebabkan oleh pendidikan konsumen yang masih minim. Dalam hal ini, hukum pidana juga dapat digunakan sebagai perlindungan bagi konsumen jika terjadi pelanggaran.

Untuk mendukung perlindungan konsumen dalam *e-commerce*, ada kebutuhan mendesak untuk menciptakan peraturan hukum baru yang lebih spesifik, seperti *cyberlaw* dan regulasi *e-commerce*, agar hak konsumen dapat terjamin secara optimal. Karena karakteristik transaksi elektronik yang berbeda, perlindungan dalam UU 8/1999 belum mencakup seluruh aspek transaksi digital, sehingga perlu ada penyesuaian atau pembuatan peraturan baru yang lebih relevan dengan perkembangan zaman.

Dalam hal ini penulis berpendapat bahwa ada prosedur dan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli barang *melalui e-commerce* di Indonesia. UU 8/1999 dan UU 19/2016 memberikan landasan hukum dan aturan yang melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Dalam UU 8/1999, konsumen diharapkan memberikan pemberitahuan atau klaim kepada penjual atau *penyelenggara e-commerce* terkait masalah yang dihadapi. Jika terjadi sengketa, konsumen dapat mencoba menyelesaikannya melalui musyawarah atau mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika penyelesaian melalui BPSK tidak membuahkan hasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Dalam UU 19/2016, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada penyelenggara *e-commerce* terkait masalah

yang dihadapi. Jika penyelenggara *e-commerce* tidak memberikan respon atau solusi yang memadai, konsumen dapat melaporkan masalah tersebut kepada pihak berwenang, seperti Kepolisian atau Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU 19/2016.

KESIMPULAN

Pengaturan transaksi jual beli secara online (*e-commerce*) berdasarkan perundang-undang di Indonesia ada dua yaitu undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, terdapat dalam Pasal 1 angka 2 dan angka 3 Jo Pasal 8 UU 8/1999. Yang 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 anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Dan kedua diatur didalam Pasal 1 angka 17 UU 19/2016 yang mana para pihak dalam transaksi jual beli secara *online*, perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik harus sesuai sebagaimana yang diperjanjikan. Agar konsumen yang melakukan transaksi menjadi lebih nyaman dan aman.

Penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli sepatu secara online berdasarkan UU 8/1999, belum memberikan perlindungan terhadap konsumen secara maksimal dikarena aspek tanggung jawab pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen sebagaimana Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UU 8/1999 tidak terlaksana dengan baik. Yang seharusnya konsumen mendapatkan hak-haknya sebagaimana Pasal 4 UU 8/1999. faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Selain pengaturan dalam UU 8/1999, sebenarnya dalam tataran tertentu untuk melindungi konsumen dapat pula digunakan hukum pidana dalam hal ini KUHP. Sebenarnya masih ada satu lagi pranata hukum yang dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* yakni dengan asuransi. Dari apa yang telah dipaparkan di atas, maka sudah sangat jelas bahwa demi kebutuhan perlindungan terhadap konsumen, terutama konsumen yang melakukan transaksi bisnis dengan menggunakan teknologi elektronik (*e-commerce*), maka urgensi untuk membuat legislasi yang mengatur mengenai hal ini sudah sangat tinggi.

SARAN

Pengaturan Perlindungan Konsumen dipertegas lagi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Transaksi Elektronik, Perundang-undangan dan Peraturan Pemerintah. Pemerintah dan atau Kemendag mengeluarkan, perundang-undangan untuk menindak pelanggaran terhadap konsumen. Dalam peningkatan penegakan hukum pemerintah dan lembaga terkait perlu memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terkait perlindungan konsumen dalam *E-Commerce*. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kapasitas dan kewenangan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) serta instansi terkait lainnya dalam memonitor dan menindak pelanggaran. Pengembangan Legislasi khusus untuk *E-Commerce* dalam regulasi asuransi yang mempertimbangkan integrasi mekanisme asuransi untuk transaksi *E-Commerce* sebagai salah satu opsi perlindungan tambahan bagi konsumen. Asuransi ini dapat mencakup kerugian yang timbul akibat penipuan atau ketidaksesuaian produk. Penggunaan hukum pidana sebagai pilihan dalam penerapan KUHP dengan maksud mempertimbangkan penggunaan hukum pidana untuk mengatasi kasus-kasus penipuan yang terjadi dalam *E-Commerce*. Penegakan hukum pidana dapat memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang melakukan penipuan atau penyimpangan serius dalam transaksi online.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Adami Chazawi dan Ardi Ferdian. *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik*. Malang: Media Nusa Creative, 2015.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yoto. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Elisatris Gultom. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan melalui Electronic Commerce*, dalam *Cyber Law: Suatu Pengantar*. Bandung: Elips, 2002.
- Firman Tumantara. *Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Malang: Setara Press, 2016.
- Gemala Dewi, et al. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana, 2005.
- Ika Atikah. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) di Era Teknologi." *Muamalatuna, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 10, No. 2, Juli-September 2018.
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.

- Johanes Gunawan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999.
- Kiki Rizki. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Lembaga Keuangan Konvensional dan Syariah." *Jurnal Hukum Aktualita*, Vol. 1, No. 2, Desember 2019.
- Niru Anita Sinaga dan Muhammad Ferdian. "Pelanggaran Hak Merek yang Dilakukan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara - Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*, Vol. 10 No. 2, Maret 2020.
- Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara - Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*, Vol. 5 No. 2, Maret 2015.
- Reka Dewantara. "Implikasi Yuridis Pengaturan Mengenai Branchless Banking oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Risalah Hukum*, Volume 10, Nomor 1, Juni 2014.
- UUD NRI Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik