



Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Elektronik (E-Commerce)

A. Ashrie Ainun¹, Hasbuddin Khalid² & Rasma Samma³

¹Magister Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia, Indonesia

³Program Studi Ilmu Hukum, Institut Cokroaminoto Pinrang

*Koresponden Penulis, E-mail: ashrie.ainun@umi.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli secara elektronik. (2) Untuk mengetahui dan menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi wanprestasi dalam transaksi jual- beli secara elektronik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Perjanjian jual beli melalui transaksi elektronik telah memiliki kepastian hukum, sebagaimana yang diatur dalam UUIITE dan UUPK, akan tetapi fakta di masyarakat masih ditemukan rawan terjadinya penipuan dalam jual beli online (2) Konsumen berhak meminta pertanggungjawaban pelaku usaha berupa ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan karena kasus wanprestasi tersebut telah merugikan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Jual-Beli; E-Commerce

ABSTRACT

The research objective is to analyze the legal protection for consumers in electronic buying and selling transactions. (2) To find out and explain the responsibilities of business actors if a default occurs in electronic buying and selling transactions. The results of this research show that: (1) Buying and selling agreements via electronic transactions have legal certainty, as regulated in UUIITE and UUPK, however, in fact, the community is still found to be prone to fraud in online buying and selling (2) Consumers have the right to hold perpetrators accountable efforts in the form of compensation for violations committed because the breach of contract case has harmed consumers.

Keywords: Legal protection; Buy and sell; E-Commerce

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi penggunaan media telekomunikasi dan teknologi informasi menempati kedudukan yang penting dalam memudahkan proses transaksi. Pengaruh globalisasi terhadap penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat, dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru serta mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, dan penegakan hukum (Barkatullah, 2019). Salah satunya dapat dilihat dari perkembangan media internet yang sangat pesat. Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah, mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui email, dan perdagangan (Hanim, 2014).

Perdagangan melalui media internet ini populer disebut dengan *electronic commerce* (*e-commerce*) (Shabira, et, al, 2023). *E-commerce* merupakan model perjanjian jual beli dengan karakteristik yang berbeda dengan model transaksi jual beli biasa, apalagi dengan daya jangkau yang tidak hanya dalam negeri tapi juga bersifat global (Syafriana, 2016).

Transaksi *e-commerce* seperti halnya transaksi perdagangan pada umumnya adalah merupakan suatu perjanjian antara penjual dan pembeli (Wulandari, 2018). Para pihak ini sering disebut *merchant* dan *customer* dalam transaksi *e-commerce*, kedudukan *merchant* dan *customer* ini sama seperti kedudukan para pelaku usaha dalam perdagangan konvensional (Setyawati, Dali & Rasyid, 2017).

Jual beli merupakan transaksi yang didalamnya terdapat dua unsur yaitu ijab dan qabul. Melakukan kegiatan jual beli, sesama umat manusia dapat saling tolong menolong yang sangat dianjurkan dalam Islam. Firman Allah dalam Surat An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

29. Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

Pelaksanaan jual beli secara online pada kenyataannya kerap kali menimbulkan berbagai macam permasalahan terhadap cara pengaturan transaksi perdagangan (Dewi, 2017). Proses transaksi *e-commerce* dimulai dari masalah promosi dan pemasaran sampai pada masalah penjualan, pembayaran dan pembuatan kontrak. Seperti kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang disebabkan karena kesengajaan, ketidakjujuran, bisnis yang tidak benar, kesalahan manusia, atau kesalahan yang disebabkan oleh sistem elektronik, sehingga banyak di antaranya mengalami kerugian yang menyebabkan para konsumen takut untuk berbelanja online. Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen (Widyastuti, Kamila & Saputra, 2022).

Pentingnya permasalahan hukum di bidang e-commerce yaitu memberikan perlindungan terhadap konsumen yang bertransaksi melalui internet apabila menimbulkan kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, dimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK menerangkan bahwa perlindungan konsumen merupakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” (Hotana, 2018). Di Indonesia transaksi jual beli e-commerce secara spesifik diatur didalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE serta diatur juga pada Pasal 1320 KUHPerdata (Akhmaddhian & Agustiwi, 2016).

Transaksi elektronik menjadi semakin populer sebagai salah satu bentuk perdagangan yang dilakukan secara online. Namun, semakin populernya transaksi elektronik menjadikan konsumen semakin rentan terhadap potensi pelanggaran hak-hak konsumen yang diatur pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Safiranita, 2017).

Adapun salah satu kekusaran transaksi elektronik yaitu konsumen tidak dapat melihat dan menyentuh secara langsung barang yang dibelinya namun hanya melihat melalui informasi dan foto yang dipajang oleh penjual di internet. Tidak bertemunya para pihak memungkinkan konsumen dan pelaku usaha mengalami penipuan (Rusdi, 2023).

Adapun salah satu contoh terkait penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Berawal dari terdakwa yang menawarkan barang berupa masker sensi di akun facebook miliknya sambil mencantumkan harga dan nomor telepon miliknya. Dari postingan tersebut korban tertarik untuk membeli masker yang ditawarkan oleh terdakwa. Korban memutuskan untuk menghubungi terdakwa guna tawar-menawar dan disepakati yang awalnya 125.000/box menjadi 115.000/box. Selanjutnya korban memesan masker sebanyak 1480 box. Korban transfer melalui rekening Bank BRI secara bertahap dengan total keseluruhan berjumlah, Rp170.000.000,. Kemudian korban menunggu pengiriman masker yang dibelinya dari terdakwa sebagaimana kesepakatan namun tidak pernah dilakukan pengiriman oleh terdakwa.

Kurang pahamnya konsumen terhadap mekanisme transaksi dan kurang jelasnya informasi yang diberikan produsen mengenai produk yang ditawarkan, bisa menjadi penyebab rentannya kecurangan dalam transaksi ini. Semakin mudahnya masyarakat mengakses Internet dan tidak bertemunya para pihak secara fisik dan emosional, juga memungkinkan konsumen yang hendak memesan produk bisa saja hanya sekedar iseng atau terjadi penipuan konsumen atau bahkan produsen.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan pendekatan pada norma atau substansi hukum, asas hukum, teori hukum, dalil-dalil hukum dan perbandingan hukum. Penelitian hukum normative merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan Pustaka atau data sekunder. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doctrinal. Penelitian hukum

normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pendekatan kasus dalam sebuah penelitian normatif digunakan untuk mempelajari penerapan norma-norma hukum yang berlaku dalam sebuah hukum positif yang dilakukan dalam praktik atau putusan pengadilan.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual- beli secara elektronik

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam dua bentuk perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Berikut mengenai kedua bentuk perlindungan hukum tersebut yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa. Maka dari itu sengketa dalam transaksi jual beli dengan menggunakan media elektronik memerlukan pencegahan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagai bentuk pencegahan agar tidak terjadi kerugian kepada konsumen yaitu:

a. Pembinaan terhadap konsumen

Berbicara mengenai pembinaan terhadap konsumen ketentuannya terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) UUPK yaitu: *"Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha"*. Peran strategis pemerintah untuk melakukan pembinaan perlindungan konsumen sebagaimana ditentukan dalam Pasal 29 UUPK, dimaksudkan untuk membina konsumen dalam memperoleh haknya. Hal ini perlu dilakukan mengingat tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih sangat rendah sebagai akibat dari tingkat pendidikan masyarakat di Indonesia yang umumnya masih tertinggal. Oleh karena itu, pemerintah bekerja sama dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berupaya melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam penjelasan umum Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut PP No. 58 Tahun 2001) disebutkan bahwa pembinaan perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah sebagai upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing-masing dengan asas keadilan dan asas keseimbangan kepentingan. Tugas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh menteri dan atau menteri teknis terkait sebagaimana ditentukan dalam Pasal 29 UUPK, telah dijabarkan dalam PP No. 58 Tahun 2001 sebagai berikut:

- 1) Menciptakan iklim usaha yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, dijabarkan lebih lanjut dalam Pasal 4 PP No. 58 Tahun 2001 dengan tetap memperhatikan koordinasi menteri dengan menteri teknis terkait, berupa:
 - a) Penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen;

- b) Pemasyarakatan peraturan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
 - c) Peningkatan peranan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui peningkatan sumber daya manusia dan lembaga;
 - d) Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajibannya masing-masing;
 - e) Peningkatan pemberdayaan konsumen melalui pendidikan, pelatihan, dan keterampilan;
 - f) Penelitian terhadap barang dan/atau jasa beredar yang menyangkut perlindungan konsumen;
 - g) Peningkatan kualitas barang dan/atau jasa;
 - h) Peningkatan kesadaran sikap jujur dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memproduksi, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, dan menjual barang dan/atau jasa; dan
 - i) Peningkatan pemberdayaan usaha kecil dan menengah dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/ atau jasa serta pencantuman label dan klausul baku.
- 2) Bagi pengembang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM), telah dijabarkan dalam Pasal 5 PP No. 58 Tahun 2001. Pelaksanaannya tetap dilakukan atas koordinasi menteri dengan menteri teknis terkait, berupa:
- a) Pemasyarakatkan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
 - b) Pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia pengelola LPKSM melalui pendidikan, pelatihan dan keterampilan.
- 3) Upaya yang dimaksudkan untuk peningkatan kualitas sumber daya serta kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen, diperinci lebih lanjut dalam Pasal 6 PP No. 58 Tahun 2001. Pelaksanaannya tetap dilakukan atas koordinasi menteri dan menteri teknis terkait, yaitu:
- a) Peningkatan kualitas aparat penyidik pegawai negeri sipil di bidang perlindungan konsumen;
 - b) Peningkatan kualitas tenaga peneliti dan penguji barang dan/atau jasa;
 - c) Pengembangan dan pemberdayaan lembaga penguji mutu barang; dan
 - d) Penelitian dan pengembangan teknologi pengujian dan standar mutu barang dan/ atau jasa serta penerapannya.

b. Pengawasan Terhadap Konsumen

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan LPKSM. Pengawasan pemerintah dilakukan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait. Sedangkan pengawasan oleh masyarakat dan LPKSM dilakukan secara langsung terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Karena itu jika dari hasil pengawasan terjadi penyimpangan yang membahayakan konsumen, maka pelakunya dapat dikenai sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Berbicara mengenai pengawasan terhadap konsumen terdapat dalam Pasal 30 ayat (1) UUPK yaitu: "Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah,

masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat". Tugas pengawasan pemerintah terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh menteri atau menteri teknis terkait. Bentuk pengawasan oleh pemerintah diatur dalam Pasal 8 PP No. 58 Tahun 2001 sebagai berikut:

- 1) Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label klausula baku, promosi, pengiklanan, serta pelayanan purnajual barang dan/atau jasa. Pelayanan purna jual yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, seperti adanya jaminan atau garansi.
- 2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/atau jasa.
- 3) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat.
- 4) Ketentuan mengenai tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh menteri dan atau menteri teknis bersama-sama atau sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Perlindungan hukum preventif ini merupakan upaya hukum yang sangat penting untuk mencegah berbagai permasalahan yang timbul karena perdagangan secara elektronik yang menggunakan media internet.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif menurut Philipus M. Hadjon adalah bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dalam UUPK diatur dalam Pasal 45 ayat (2) yaitu, "*Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa*". Dalam UU ITE juga diatur mengenai penyelesaian sengketa yaitu terdapat dalam Pasal 18 ayat (4) dan (5) pada prinsipnya telah menyebutkan perihal forum dalam penyelesaian sengketa yakni: "Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik ayat (4). Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4) penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional ayat (5) .Perlindungan hukum represif merupakan upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Upaya perlindungan hukum represif dalam transaksi elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi.

a. Jalur litigasi

Jalur litigasi adalah penyelesaian terhadap suatu masalah dengan jalur hukum (Pengadilan). Upaya hukum jalur litigasi atau gugatan melalui pengadilan ketentuannya terdapat dalam UUPK Pasal 48 yaitu "*Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45. Bunyi Pasal 45 yaitu:*

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam UU.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

b. Jalur non litigasi

1. Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet tersebut. Maksud adaptasi ini adalah para pihak dapat secara sepakat dan bersama-sama merubah isi perjanjian yang telah dibuat, sehingga perbuatan salah satu pihak yang semula dianggap sebagai perbuatan melawan hukum pada akhirnya tidak lagi menjadi perbuatan melawan hukum:
2. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersangkutan baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak;
3. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/ mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur tangan terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;
4. Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang dianggap sebagai hakim semu;
5. Arbitrase, adalah cara penyelesaian, sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya. Putusan arbitrase memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan hakim di pengadilan, dan atas putusan arbitrase ini tidak dapat dilakukan upaya hukum baik banding maupun kasasi.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga BPSK merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga BPSK, merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif dibidang perlindungan konsumen ([Hidayag & Witasari, 2022](#)).

Tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ketentuannya terdapat dalam Pasal 52 UUPK. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena UU menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena proses administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

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. Dalam Pasal 38 UUIITE 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.

Lebih lanjut dijelaskan pada 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan 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"*.

Peraturan perundang-undangan Indonesia telah mengatur jika kejahatan e-commerce yang terjadi dalam jual beli online sudah masuk pada ranah pidana, dengan adanya unsur kesalahan, 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.

Dari bunyi di atas dapat dilihat bahwa pada pasal 30 menjelaskan mengenai salah satu tindakan melawan hukum yaitu peretasan atau hacking. Untuk ancaman pidana sendiri pelaku peretasan dikenai ancaman pidana sesuai dengan pasal 46 UU ITE dimana ancamannya 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 Rp800.000.000,00 (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 perundangundangan 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 dalam Pasal 8 UUPK ayat (1) huruf i Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa "Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat". Jika 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 (Soni & Adhari, 2021).

Sesuai Pasal 7 huruf g UUPK pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang peraturan 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 (Wicaksono, Nugroho & Agustanti, 2021).

Adapun 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 lima tahun atau pidana denda paling banyak Rp2 miliar."

Adapun kasus yang terkait dengan uraian di atas yaitu Putusan Nomor 51/Pid.B/2021/PN.PLP. Terkait penipuan yang dilakukan oleh Ita Puspita Sari. Berawal dari terdakwa yang menawarkan barang berupa masker sensi di akun facebook miliknya sambil mencantumkan harga dan nomor telepon miliknya. Dari postingan tersebut korban tertarik untuk membeli masker yang ditawarkan oleh terdakwa. Korban memutuskan untuk menghubungi terdakwa guna tawar-menawar dan disepakati yang awalnya 125.000/box menjadi 115.000/box. Selanjutnya korban memesan masker sebanyak 1480 box. Korban transfer melalui rekening Bank BRI secara bertahap dengan total keseluruhan berjumlah, Rp170.000.000,. Kemudian korban menunggu pengiriman masker yang dibelinya dari terdakwa sebagaimana kesepakatan namun tidak pernah dilakukan pengiriman oleh terdakwa. Akibat kejadian tersebut Majelis Hakim menjatuhkan pidana kepada terdakwa selama 1 (satu) tahun 3 (tiga) bulan.

Dari kasus diatas dapat dilakukan 2 upaya hukum yaitu jalur litigasi dan jalur non litigasi:

Dari kasus diatas upaya hukum yang dilakukan korban adalah melauai jalur litigasi. Sebelumnya korban telah melakukan negosiasi dengan terdakwa tetapi tidak ada hasil yang dicapai, maka dari itu korban memutuskan untuk menyelesaikan masalah ini

melalui pengadilan. Gugatan melalui pengadilan ketentuannya terdapat dalam UUPK Pasal 48 yaitu *“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45. Bunyi Pasal 45 yaitu “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.*

Menurut analisis penulis, walaupun perjanjian jual beli lewat transaksi elektronik tidak dilakukan pertemuan langsung dan para pihak kadang tidak saling mengenal. Sehingga para subjek hukum dalam perjanjian jual beli lewat transaksi elektronik tanpa bertemu dan begitu pula dengan objek yang diperjanjikan dalam jual beli, tetapi perjanjian tersebut yang dilakukan tanpa pertemuan secara langsung tetaplah sah menurut hukum dan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, sepanjang perjanjian tersebut telah memenuhi syarat sah perjanjian 1320 BW maupun ketentuan yang diatur dalam UU ITE dengan PP No. 71 Tahun 2019, dan perjanjian tersebut tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan baik atau dengan ketertiban umum. Akan tetapi, apabila adanya unsur penipuan perjanjian jual beli lewat online maka akan memunculkan akibat hukum, baik akibat hukum pidana maupun hukum perdata.

Pendapat penulis di atas, dikuatkan pula peraturan perundang-undangan dalam Pasal 46 PP No 71 Tahun 2019 diatur bahwa:

1. *“Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak;*
2. *Kontrak Elektronik 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.”*

Dengan semakin berkembangnya perdagangan yang dilakukan secara online, tentunya akan mengakibatkan timbulnya akibat-akibat hukum, salah satunya terkait pelanggaran terhadap asas iktikad baik yang dilakukan oleh para pihak yang bersepakat. Konsekuensi dari adanya iktikad yang tidak baik dalam perjanjian jual beli online, yaitu dapat berakibat dituntutnya pihak yang beriktikad tidak baik tersebut tidak hanya secara perdata, namun dapat juga di bawah ke ranah hukum pidana, dikaitkan dengan kasus penipuan.

Menurut analisis penulis, untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau menekan terjadinya persoalan-persoalan hukum yang sering terjadi dalam jual beli online, utamanya masalah penipuan maka pelaku usaha maupun konsumen wajib mematuhi aturan UU ITE khususnya yang terdapat dalam Pasal 45 ayat (2) PP No 71 Tahun 2019, terutama wajib memperhatikan iktikad baik dalam transaksi jual beli online dan prinsip kehati-hatian, sehingga perjanjian jual beli online tidak rawan terjadinya penipuan. Masalah iktikad baik ini sangat wajib diperhatikan oleh para pihak dalam jual beli

online karena apabila salah satu pihak tidak mempunyai iktikad baik maka memunculkan akibat hukum, yaitu rawan terjadinya wanprestasi maupun penipuan.

Transaksi Elektronik diatur dalam UU ITE mulai dari Pasal 17 - 22. Penipuan transaksi elektronik tidak dimuat secara eksplisit dalam UU ITE ini. Akan tetapi, pelaku dapat dikenakan Pasal 28 ayat (1) yang diatur bahwa "Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik", "diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)."

Menurut analisis penulis, unsur objektif Pasal 28 ayat (1) UU ITE yaitu perbuatan menyebarkan; dan mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Sedangkan unsur subjektif Pasal 28 (1) UU ITE yaitu dengan sengaja; dan tanpa hak (melawan hukum). Sedangkan mengenai Pasal 28 ayat (1) UU ITE di atas, ketentuan pidananya dapat dilihat dalam Pasal 45A ayat (1) diatur bahwa: "Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)."

Menurut analisis penulis walaupun masalah perjanjian jual beli melalui transaksi elektronik telah memiliki kepastian hukum, sebagaimana diketahui pengaturan tentang transaksi elektronik yang diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar utama pengaturan jual beli online dan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Akan tetapi, meskipun dengan adanya pengaturan hukum tersebut tetapi fakta di masyarakat masih ditemukan rawan terjadinya penipuan dalam jual beli online, seperti yang terjadi pada Putusan Nomor 51/Pid.B/2021/PN.PLP. Karena penegak hukum belum cukup mampu menerapkan dengan baik pengaturan hukum tersebut untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau menekan terjadinya persoalan-persoalan hukum yang sering terjadi dalam jual beli online, yaitu utamanya persoalan penipuan dalam jual beli online yang masih rawan terjadinya penipuan. Hal ini diungkapkan penulis berdasarkan masalah-masalah hukum dalam jual beli online yang masih sangat rawan terjadinya penipuan.

B. Tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi wanprestasi dalam transaksi jual- beli secara elektronik

Dalam bahasa Indonesia, kata tanggung jawab sudah dipakai secara umum oleh masyarakat untuk terjemahan responsibility dan liability dalam bahasa Inggris. Namun demikian banyak juga kalangan sarjana hukum yang memisahkan antara kata "responsibility" dengan "liability" yaitu menerjemahkan responsibility dengan tanggung jawab, sedangkan liability dengan tanggung gugat. UUPK menggunakan istilah tanggung jawab baik untuk ganti rugi dalam sanksi pidana dan perdata.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab Atas Dasar Kesalahan (liability based on fault). Prinsip liability based on fault adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana

maupun perdata. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

2. Praduga selalu bertanggungjawab (presumption of liability). Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Maka dari itu beban pembuktian terdapat pada si tergugat.
3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (presumption of nonliability) Lingkup transaksi konsumen dalam prinsip ini sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.
4. Tanggung jawab mutlak (strict liability) Prinsip ini menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, terdapat pengecualian- pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari prinsip ini, misalnya keadaan memaksa (force majeure). Keadaan memaksa ini adalah keadaan yang terjadi diluar kuasa dari para pihak yang bersangkutan, seperti terjadi bencana alam. Secara umum prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk "menjerat" pelaku usaha (produsen), yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.
5. Pembatasan tanggung jawab (limitation of liability) Prinsip ini sangat disenangi oleh produsen untuk dicantumkan sebagai klausul pengecualian kewajiban dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi melalui e-commerce memang secara spesifik belum diatur baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Transaksi Elektronik. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur jual beli secara konvensional tradisional sedangkan Undang-Undang Transaksi Elektronik mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya, tidak ada penyebutan khusus untuk (e-commerce). Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli melalui internet jika terjadi kerugian (dalam arti luas) bagi konsumen.

Pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dialami konsumen, dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan terkait e-commerce. Secara umum prinsip tanggung jawab dalam hukum terkait dengan tuntutan ganti kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan produk yang cacat yang didasarkan pada tuntutan ganti kerugian berdasarkan Wanprestasi.

Dalam tuntutan ganti kerugian berdasarkan adanya wanprestasi, wanprestasi yang dimaksud dalam e-commerce adalah:

- a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan. Penjual atau merchant mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli dan menanggung kenikmatan tentram serta cacat-cacat tersembunyi.
- b) Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat Untuk wanprestasi model ini sebenarnya mirip dengan wanprestasi model yang pertama. Jika barang pesanan

datang terlambat tetapi tetap dapat dipergunakan maka hal ini dapat digolongkan sebagai prestasi yang terlambat.

- c) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi adalah sebagai akibat penerapan klausula dalam perjanjian, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah undang-undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan semuanya dalam perjanjian. Apa yang diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa) atas kerugian yang dialami konsumen. Di dalam *contractual liability* terdapat suatu perjanjian atau kontrak (hubungan langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen. Pasal 1320 KUHPerdata menyebutkan ada 4(empat) syarat sahnya suatu perjanjian yaitu;

- a) Kata sepakat antara para pihak yang membuat perjanjian artinya kesepakatan yang dibuat itu dilakukan dengan sadar tanpa paksaan, kehilafan ataupun penipuan
- b) Kecakapan untuk melakukan tindakan hukum;
- c) Hal tertentu dan;
- d) Sebab yang halal (legal).

Syarat ke-1 dan ke-2 disebut sebagai syarat subjektif yang apabila tidak terpenuhi maka salah salah pihak dapat meminta pembatalan perjanjian yang telah dibuat. Syarat ke-2 dan ke-3 disebut syarat objektif yang apabila tidak terpenuhi berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum.

Dalam UUPK sendiri mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha pada umumnya dalam Pasal 19 yaitu :

- 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.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menegaskan kembali bahwa: "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen." Dalam UU ITE menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang terdapat dalam pasal 9 UUIE yang menyatakan bahwa: "*pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan*".

Sehubungan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi e-commerce maka pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawaban, apalagi kalau produk yang ditransaksikan itu cacat dan merugikan konsumen. Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE dan Pasal 45 ayat 1 UUPK.

Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa: "*Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.*" Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa "*Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.*"

Dari Putusan 51/Pid.B/2021/PN.PLP, dakwaan yang muncul didasarkan pada Pasal 378 KUHP dan Pasal 28 Ayat (1) UU ITE. Dari rumusan keduanya perlu diketahui mengatur hal yang berbeda. Pasal 378 KUHP mengatur penipuan, sementara Pasal 28 Ayat (1) UU ITE mengatur mengenai berita bohong yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Walaupun begitu, kedua tindak pidana yang diatur dalam kedua pasal tersebut memiliki satu kesamaan, yaitu dapat mengakibatkan kerugian bagi orang lain. Akan tetapi, rumusan Pasal 28 Ayat (1) UU ITE tidak mensyaratkan adanya unsur "menguntungkan diri sendiri atau orang lain" sebagaimana diatur dalam Pasal 378 KUHP tentang penipuan. Dalam penerapannya antara kedua pasal tersebut tentu diperlukan kejelasan, namun yang perlu digaris bawahi adalah Pasal 28 Ayat (1) UU ITE lebih dikhususkan untuk tindak pidana yang merugikan konsumen dan dilakukan melalui transaksi online.

Selanjutnya dari putusan di atas, tidak didapati putusan yang menetapkan bahwa Terdakwa harus memberikan ganti kerugian kepada korban tindak pidana penipuan online. Hal ini tidak terlepas dari proses pengajuan ganti kerugian yang mesti diajukan secara terpisah oleh korban kepada Jaksa Penuntut Umum melalui proses penggabungan perkara selambat-lambatnya sebelum penuntut umum mengajukan tuntutan pidana atau dengan menggunakan mekanisme Gugatan Perdata biasa dengan model gugatan Perbuatan Melawan Hukum dimana Korban harus menunggu adanya putusan pengadilan yang telah memutus perkara pidana yang dilakukan oleh Pelaku tindak pidana (Tergugat).

Dengan demikian, apa yang diamanatkan dalam UUPK perihal hak-hak korban khususnya ganti kerugian akibat dari tindak pidana, hanya kan menjadi cita-cita UUPK dengan kecenderungan tidak dapat direalisasikan. Sebab dalam beberapa putusan terkait penipuan online, Majelis Hakim sama sekali tidak menyentil hak-hak yang

mestinya diberikan kepada korban tindak pidana seperti ganti kerugian sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Tidak terealisasinya ganti kerugian sekalipun sudah diatur dalam UUPK tidak dapat dilepaskan dari penggabungan perkara sebagai opsi untuk meminta ganti kerugian sebagaimana yang diatur di dalam KUHAP. Perlu diketahui pula, selain melalui penggabungan perkara, untuk menuntut ganti rugi dapat dilakukan dengan menggunakan gugatan perdata biasa dengan model gugatan perbuatan melawan hukum. Namun, kelemahan mekanisme ini adalah korban tindak pidana harus menunggu adanya putusan pengadilan yang telah memutus perkara pidana yang dilakukan oleh Pelaku (Tergugat).

KESIMPULAN

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdiri dari dua konsep yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum bagi masyarakat bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Bentuk pencegahan tersebut yaitu pembinaan terhadap konsumen ketentuannya terdapat dalam Pasal 29 UUPK dan pengawasan dari pemerintah ketentuannya terdapat dalam Pasal 30 UUPK. Kemudian perlindungan hukum represif yaitu bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan kepada penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan perdagangan elektronik dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa jalur litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 48 UUPK dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. Kemudian penyelesaian sengketa non litigasi ketentuannya terdapat dalam Pasal 39 ayat (2) UU ITE.
2. Tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi wanprestasi yaitu wajib melakukan ganti rugi terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggungjawab terhadap perbuatan wanprestasi nya tersebut, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum dengan mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perbuatan tersebut, yakni, UUPK dan UU ITE. Selain itu, konsumen dapat menempuh jalur pidana dengan melakukan pelaporan terhadap pihak yang berwajib dengan tuduhan tindak pidana penipuan.

SARAN

1. Perlu dilakukan sosialisasi mengenai ketentuan peraturan perundangan-undangan yang menyangkut dengan transaksi perdagangan melalui internet yang memberikan perlindungan hukum agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam bertransaksi.
2. Bagi konsumen kiranya harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi perdagangan secara online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmaddhian, S., & Agustiwi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 40-60.

- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Nusamedia.
- Dewi, M. N. K. (2017). Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 5(2), 72-90.
- Hanim, L. (2014). Perlindungan hukum bagi para pihak dalam E-commerce sebagai akibat dari globalisasi ekonomi. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 1(2), 191-199.
- Hidayag, K., & Witasari, A. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce). *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*.
- Hotana, M. S. (2018). Industri e-commerce dalam menciptakan pasar yang kompetitif berdasarkan hukum persaingan usaha. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 1(1), 28-38.
- Rusdi, A. M. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik. *Constitutum Jurnal Ilmiah Hukum*, 2(1), 43-56.
- Safiranita, T. (2017). Aspek hukum transaksi perdagangan melalui media elektronik dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Dialogia Iuridica*, 8(2), 15-23.
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 46-64.
- Shabira, Y., Chalik, T. A. H., Al Qahtani, M. M., & Irfan, M. (2023). Analisis Jual Beli Menggunakan E-Commerce Sebagai Media Penjualan Atau Perdagangan Di Platfrom Digital. *Bridging Journal of Islamic Digital Economics and Management*, 1(1), 265-270.
- Soni, F., & Adhari, A. (2021). Fungsionalisasi Sanksi Pidana Dalam Menanggulangi Tindak Pidana Di Bidang Perlindungan Konsumen Untuk Melindungi Konsumen Dari Bahaya Kosmetik Tidak Berlabel. *Jurnal Hukum Adigama*, 4(2), 4084-4107.
- Syafriana, R. (2016). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 430-447.
- Wicaksono, R., Nugroho, A. A., & Agustanti, R. D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 149-159.
- Widyastuti, E. S., Kamila, T. R., & Saputra, P. A. A. (2022). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi e-Commerce: suatu Perspektif Hukum Islam. *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 43-50.
- Wulandari, Y. S. (2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 199-210.