

# Perlindungan Hukum Dan Pertanggungjawaban Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik

Risquita Putri Raco

*Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Pancasila. E-mail: [risquitapr@gmail.com](mailto:risquitapr@gmail.com)*

**Abstract:** Berkembangnya transaksi jual beli secara online menimbulkan permasalahan hukum baru khususnya hukum perlindungan konsumen berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen atas ketidaksesuaian produk yang dipesan dengan yang ditawarkan penjual. Permasalahan yang dibahas dalam penulisan ini adalah bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen terhadap ketidaksesuaian informasi barang yang dijual, dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian informasi barang yang dijual. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan yang relevan dan mengacu kepada ilmu hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum dan pendapat ahli maupun praktisi hukum. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan pelaku usaha bertanggung jawab dengan mengganti kerugian berupa pengembalian uang maupun penggantian barang dan/atau jasa yang sesuai atau bernilai setara. Sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yaitu konsumen dapat mengajukan pengaduan atas tindakan wanprestasi dalam perjanjian sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

**Keywords:** Pertanggungjawaban; Ganti Rugi; Perlindungan Hukum; Transaksi Elektronik

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi berpengaruh pada peningkatan perekonomian, diantaranya transaksi jual beli yang saat ini dilakukan dengan lebih praktis. Saat ini beberapa penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka secara langsung dalam bertransaksi. Implikasi kemajuan teknologi, transaksi dapat dilakukan melalui media elektronik atau secara online. Kecepatan, efisiensi, serta terjangkaunya biaya internet menjadi pilihan yang lebih menguntungkan sehingga banyak orang untuk memakainya, termasuk dalam melakukan transaksi.

Kemajuan teknologi, menuntut adaptasi aturan hukum guna memberikan perlindungan terhadap para pihak dalam kegiatan bertransaksi secara elektronik, yang dapat menimbulkan permasalahan hukum yang baru, khususnya pada hukum perlindungan konsumen. Ketidaksesuaian produk yang dipesan dengan apa yang ditawarkan, kesalahan dalam metode pembayaran, penyerahan atau pengiriman barang melampaui estimasi yang telah dijanjikan.

Kemungkinan lain yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian dalam kesepakatan, termasuk dalam konteks e-commerce misalnya, bentuk kontraknya tertuang dalam kondisi-kondisi hukum yang berlaku mutatis mutandis. Kontrak dalam perdagangan elektronik berbentuk elektronik atau digital, sehingga kesepakatan tercipta melalui online tidak luput dari problematika.

Menurut Armansyah, perkembangan teknologi informasi (TI) kian pesat jauh dari yang dibayangkan pada masa awal kehadirannya. Era globalisasi telah menempatkan peranan teknologi informasi ke dalam suatu posisi strategis karena dapat menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang, dan waktu serta dapat meningkatkan produktivitas serta efisiensi.<sup>1</sup>

Revolusi Industri 4.0, sebagaimana telah diingatkan oleh Klaus Schwab dalam “The Fourth Industrial Revolution” bahwa organisasi bisnis mungkin tidak dapat beradaptasi, pemerintah dapat gagal menggunakan dan mengatur teknologi baru untuk menangkap manfaatnya; pergeseran kekuasaan akan menciptakan masalah keamanan baru.

Disisi lain, terjadi pergeseran dalam jual-beli konvensional beralih kepada jual beli online atau bahkan bisnis berbasis digital. Yurisdiksi tidak lagi berdasarkan esensi Trias Politica versi Indonesia, namun konsekuensi platform internet yang memiliki konektivitas menjadikan yurisdiksi bersifat borderless, ketiadaan batas wilayah kedaulatan menjadi tidak sederhananya menerapkan hukum berwujud legislasi dan regulasi.<sup>2</sup>

Mengutip Dian Ekawati, perkembangan teknologi yang demikian cepat, mengubah pola pemikiran mengenai batas wilayah, waktu, nilai-nilai, wujud benda, logika berfikir, pola kerja, dan batas perilaku sosial dari yang bersifat manual menjadi komputerisasi/digital.<sup>3</sup>

Terdapat tiga akibat yang nyata bagi konsumen, yaitu pertama, konsumen selalu dihadapkan pada kondisi yang tidak menentu akibat tidak dapat menilai kualitas yang sebenarnya terhadap produk yang dijual pada pasar online. Kedua, Karena interaksi antara penjual dan pembeli tidak bertatap muka secara langsung, sehingga mengakibatkan minimnya proses interaksi mereka. Ketiga, Transaksi elektronik merupakan transaksi yang memiliki resiko tinggi karena terbatasnya kebijakan legislasi yang mengatur transaksi secara online.<sup>4</sup>

Pengaruh TI juga tampak dalam moderasi jual-beli konvensional beralih kepada jual beli online, transaksi perdagangan online di Indonesia memiliki masa depan yang cerah pasalnya nilai transaksinya meningkat selama 5 tahun terakhir. Lalu tempat jual-beli online atau yang biasa disebut sebagai marketplace merupakan perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya. Situs marketplace bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi online dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas berjualan.<sup>5</sup>

Pada kenyataannya, undang-undang yang mengatur mengenai transaksi secara elektronik sudah tersedia, namun faktor-faktor yang sering menjadi permasalahan oleh

---

<sup>1</sup> Armansyah, *Virtual Jurisdiction, Data Pribadi, dan Ekonomi Digital*, <https://magisteroflaw.univpancasila.ac.id/2021/11/24/virtual-jurisdiction-data-pribadi-dan-ekonomi-digital>, diakses pada 06 Juli 2024, Pkl.05.30 WIB.

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Dian Ekawati, 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan*, *Jurnal Unes Law Review*, Vol. 1, No. 2, hlm. 158.

<sup>4</sup> Imam Sjahputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hlm.92

<sup>5</sup> M. Anang Firmansyah, *Pengantar E-Marketing*. CV. Penerbit Qiara Media, Jawa Timur, 2020, hlm 262.

para konsumen adalah minimnya pengetahuan konsumen terhadap kesadaran hukum atas hak-hak konsumen.

Pemikiran masyarakat yang apatis berhadapan dengan hukum membuat permasalahan ini tidak menemukan kemajuan yang pesat dalam keamanan dan kenyamanan bertransaksi secara online. Selain itu, tidak jarang pelaku usaha yang mengambil kesempatan untuk melakukan kecurangan terhadap transaksi elektronik ini.<sup>6</sup>

Dalam bentuk pencegahan dan penanganan dalam bertransaksi supaya meminimalisir terjadinya suatu kerugian, telah lahir Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Seiring kemajuan teknologi, kegiatan bertransaksi sudah mengaksesi pemanfaatan teknologi sebagai salah satu medium bertransaksi. Disamping perkembangan ini memberikan dampak kemudahan bertransaksi, disusul pula dengan permasalahan hukum yang baru terutama dalam hal bertransaksi.

Dari perkembangan yang pesat akan teknologi ini tidak sedikit orang yang mengambil celah dengan bermaksud mengambil keuntungan yang hanya sepihak. Seperti salah satunya pelaku usaha yang menjajakan dagangannya dengan cara memberikan informasi yang tidak benar demi membuat daya tarik pembeli tanpa mempedulikan dampak kerugian yang diterima oleh pembeli produk tersebut. Karena pihak pembeli merasa dirugikan maka penjual tersebut harus mengganti kerugian yang setimpal atau lebih atas perbuatannya.

Digital ekonomi berkarakter masif dan eskalatif, karena fleksibilitas terhadap akses internet. Menurut Armansyah, rezim digital ekonomi memerlukan equilibrium akan pemenuhan hak dan kewajiban para pelaku pasar, konsumen dan masyarakat luas melalui pendekatan legislasi, regulasi, dan swa-regulasi. Pendekatan ini dilakukan sebagai antisipasi terhadap fenomena konvergensi teknologi informasi, merupakan alternatif solusi rezim ekonomi digital yang kadang abai terhadap perlindungan konsumen ditengah derasnya aktifitas bisnis berbasis digital.

Menyangkut hal ini, Pasal 1237 KUH Perdata bahwa dalam halnya perikatan untuk memberikan sesuatu kebendaan tertentu, keadaan tertentu, kebendaan itu semenjak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan si berpiutang. Jika si berutang lalai akan menyerahkannya maka semenjak saat kelalaian, kebendaan adalah atas tanggungannya. Untuk memperkuat perlindungan serta kenyamanan Selanjutnya dalam bertransaksi khususnya secara elektronik, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

Pengaturan e-commerce di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dan termutakhir adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE, yang sebelumnya adalah Undang-Undang Nomor 18 Tahun

---

<sup>6</sup> Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung: PTAlumni, 2010), hlm. 130-131.

2016 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE.

Dalam aturan hukum yang ada seperti yang disebutkan perdagangan diatur di dalamnya. Dalam hal ini e-commerce secara cukup jelas tertuang dalam aturan tersebut mulai dari, pengertian, pemahaman, dasar hukum, penyelenggara, hubungan hukum pelaku transaksi elektronik serta informasi akurat, dan perlindungan terhadap konsumen. Dalam hal hubungan konsumen serta penyedia jasa dalam e-commerce tetap adanya persyaratan berupa materi dan adanya pengesahan hukum yang terlibat di dalamnya.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik juga telah melengkapi regulasi di bidang transaksi elektronik. Merujuk pada UU ITE dan PP PSTE, transaksi jual beli online tersebut diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik.

## **2. Metode**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian normatif dimana, mengkaji masalah dengan mengolah data yang didapatkan dari aturan hukum sesuai dengan regulasi yang ada serta kaidah atau norma sebagai dasar penelitian. Sumber hukum utama yakni segala peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perdagangan serta transaksi elektronik di Indonesia

## **3. Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen terhadap ketidak sesuaian informasi barang yang dijual dalam suatu transaksi elektronik**

Pada umumnya transaksi jual beli, meskipun transaksi tersebut dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE serta Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 menyatakan bahwa transaksi secara online tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Dilihat dari prosedur yang dilaksanakan yaitu dimulai dari memilih barang yang dibutuhkan secara online dilanjut dengan melakukan persetujuan dengan menekan tombol pilihan setuju yang disediakan atas transaksi sudah merupakan bentuk dari tindakan penerimaan yang menyatakan bahwa pihak konsumen maupun pelaku usaha telah menyepakati persetujuan dalam bentuk transaksi elektronik.

Tindakan penerimaan tersebut dapat disimpulkan sebagai pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan dalam pelaksanaan jual beli yang dilakukan secara online sehingga dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik.

Terkait dengan persoalan transaksi jual beli secara online tersebut dapat dilihat dalam Pasal 8 ayat (1) huruf (f) UU Perlindungan Konsumen, terdapat larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak

sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Hal ini sudah jelas adanya wanprestasi yang dimana dikaitkan pada Pasal 1235 KUHPerdara dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, termasuk kewajiban untuk menyerahkan barang yang bersangkutan dan untuk merawatnya sebagai seorang kepala rumah tangga yang baik, sampai saat penyerahan.

Pelaku usaha masih mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi yaitu bertanggung jawab penuh atas produk yang diserahkan kepada konsumen hingga produk tersebut sudah sesuai dengan kesepakatan yang telah diperjanjikan. Namun, apabila produk yang diterima tidak sesuai pesanan, menurut Pasal 1237 KUHPerdara dalam halnya perikatan untuk memberikan sesuatu kebendaan tertentu, keadaan tertentu, kebendaan itu semenjak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan si berpiutang. Jika si berutang lalai akan menyerahkannya maka semenjak saat kelalaian, kebendaan adalah atas tanggungannya.

Dapat diartikan bahwa maksud dari semenjak perikatan dilahirkan yaitu semenjak konsumen setuju untuk membeli produk yang dipilihnya. Bilamana konsumen telah melaksanakan kewajibannya untuk menyelesaikan pembayaran dengan sesuai dalam suatu transaksi elektronik, namun pelaku usaha mengirimkan barang yang baik secara disengaja maupun tidak dengan sengaja hal ini termasuk kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha maka pelaku usaha itulah yang berkewajiban untuk bertanggung jawab.

Kewajiban pelaku usaha pun sudah diterangkan secara jelas sebelumnya pada Pasal 7 huruf (g) Undang-undang Perlindungan Konsumen, untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Hubungan hukum yang terjadi antara produsen dengan konsumen yaitu terjadinya suatu hak dan kewajiban yang dimana mendasari lahirnya tanggung jawab.<sup>7</sup>

Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Maka itu konsumen memiliki hak yang telah dinyatakan sesuai dengan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Walaupun dalam hal ini, dalam melaksanakan transaksi elektronik, konsumen dengan penyedia jasa tidak bertemu dan bertatap muka secara langsung, namun tetap secara hukum adanya perjanjian yang sah sangat diperlukan sebelum memulai adanya transaksi online tersebut, agar terhindarnya sengketa antara konsumen dengan penjual di masa depan.

---

<sup>7</sup> Dwija Di Putra, Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidakesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Udayana, Vol. 01, No. 10, Bali, 2018.

Berdasarkan ketentuan pasal 65 Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mengatur dasar perdagangan secara elektronik, dalam melaksanakan transaksi elektronik berupa media online, syarat wajib yang harus diperhatikan adalah penjual barang atau jasa harus mencantumkan informasi yang secara jujur, asli serta akurat kepada konsumen. Perdagangan melalui sistem elektronik dalam transaksi elektronik memberikan penjelasan mengenai adanya pengaturan dalam transaksi elektronik.

Setiap pelaku dagang usaha atau jasa dalam adanya transaksi elektronik wajib menyertakan informasi tentang barang dan jasa yang diperjual belikan secara jujur, terbuka serta akurat. Serta setiap pelaku dagang dan usaha sangat dilarang keras dalam melakukan perdagangan, dimana jika barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, karena hal ini sangat bertentangan dengan pengaturan hukum yang berlaku atas perdagangan.

Dalam memenuhi persyaratan data Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PME), pelaku usaha dan jasa wajib menyertakan identitas diri, serta sertifikat legalitas yang ada sebagai produsen maupun pelaku usaha dan jasa, serta adanya sertifikasi barang secara legal, sertifikasi barang dengan detail yang lengkap, sertifikasi keaslian dari barang atau jasa yang diperjual belikan, cara melakukan transaksi, serta cara pengiriman barang sampai ke tangan konsumen.

Dapat dilihat pada umumnya kelalaian dari pihak pelaku usaha sering ditemukan dalam transaksi secara online, maka pertanggungjawaban pelaku usaha yang menyebabkan kemungkinan akan kelalaian tersebut terjadi karena terkait dengan beberapa hal berikut:<sup>8</sup>

- 1) Informasi produk yang diberikankan baik melalui iklan/brosur tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya;
- 2) Kurang telitinya pelaku usaha dalam mengirimkan objek barang yang dibeli oleh konsumen melalui agen elektronik atau e-commerce;
- 3) Kelalaian pelaku usaha dalam pengecekan kondisi fungsi barang;
- 4) Syarat dan ketentuan yang tertera pada deskripsi e-commerce tersebut tidak sesuai.
- 5) Memasarkan produksi objek barang seluas-luasnya kepada konsumen tanpa memikirkan keadaan barang yang diterima konsumen dapat berfungsi dengan baik atau tidak.

Maka dari itu, pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha didasari oleh tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha karena beberapa alasan dimana pelaku usaha tersebut telah melakukan kesalahan baik secara sengaja, maupun tidak disengaja atau lalai dengan mengirimkan produk yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen maka dari itu pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan mengganti kerugian tersebut berupa pengembalian uang maupun penggantian barang dan/atau jasa yang sesuai atau bernilai setara sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

---

<sup>8</sup> Anathon Fathanudien, Pertanggungjawaban Terhadap Konsumen Atas Iklan-Iklan Yang Menyesatkan Di Era Globalisasi, Jurnal Unifikasi, hlm 46.

Sebagai bentuk pencegahan, diperlukannya pengawasan dan pembinaan terhadap pelaku usaha mengenai produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan merupakan tanggung jawab penuh pelaku usaha sampai barang tersebut dianggap konsumen telah memenuhi standar yang telah ditawarkan serta pembinaan mengenai resiko yang harus diterima pelaku usaha bila tidak adanya itikad baik untuk bertanggung jawab.

Hal ini diharapkan dapat mengurangi pelaku usaha yang sembrono atau melakukan kecurangan demi mendapatkan keuntungan lebih sehingga menimbulkan kelalaian yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen dalam suatu transaksi elektronik.

#### **4. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian informasi barang yang dijual dalam suatu transaksi elektronik**

Dalam hal jika terjadi pelanggaran hak-hak konsumen dalam suatu transaksi elektronik, maka ada sanksi yang dapat dijatuhkan yang diatur dalam Pasal 80 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dimana dalam hal ini pelaku yang terbukti melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi berupa pencabutan izin usaha, didaftarkan ke blacklist perdagangan, akan diawasi ketat usahanya dengan dimasukkan dalam daftar pengawasan perdagangan.

Adapun upaya hukum yang dapat dipakai dalam menyelesaikan sengketa konsumen ini, salah satunya jalur pengadilan secara keperdataan. Sedangkan Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata melakukan penipuan, misalnya menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online, maka ia dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 KUHP jo. Pasal 28 ayat (1) UU ITE.

Hak dan kewajiban timbul setelah terjadinya kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dan berdasarkan kesepakatan tersebut pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan pembayaran yang merupakan kewajiban konsumen yang disertai dengan kewajiban pelaku usaha untuk menyerahkan barang yang sudah dibayar kepada konsumen. Menurut KUHPerdata, asas yang dianut dalam hukum perjanjian di Indonesia adalah asas konsensualisme.<sup>9</sup> Pengertian asas konsensualisme adalah asas yang mensyaratkan adanya kesepakatan untuk lahirnya suatu perjanjian.

Menurut Subekti, perjanjian jual beli lahir pada saat tercapainya kesepakatan mengenai barang dan harga. Apabila kedua pihak telah menyetujui barang dan harganya, maka lahirlah perjanjian jual beli.<sup>10</sup>

Dalam transaksi elektronik mempunyai unsur hak dan kewajiban yang kuat, seperti pendapat yang dinyatakan oleh Satjipto Rahardjo mengenai jenis-jenis konsep hukum adapun konsep yang di ajukan adalah:

- 1) Konsep hukum tentang hak dan kewajiban;
- 2) Konsep hukum tentang penguasaan;

---

<sup>9</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 3.

<sup>10</sup> Ibid

- 3) Konsep hukum tentang pemilikan;
- 4) Konsep hukum tentang orang.

Menurut Satjipto Rahardjo pada konsep hak dan kewajiban, Hak dan kewajiban memiliki hubungan yang sangat erat, adanya hak pada satu pihak mencerminkan adanya kewajiban pada pihak lain, demikian pula sebaliknya. Maksudnya konsepnya yaitu bagaimana hukum melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan kekuasaan untuk bertindak demi kepentingannya. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam bertransaksi elektronik merupakan dalam bentuk hak konsumen untuk menggunakan haknya yaitu mewajibkan pelaku usaha untuk mengirimkan produk yang sudah dibayar.<sup>11</sup>

Namun pada kenyataannya ada pemahaman yang menuntut konsumen untuk menanggung akibat dari pilihan yang telah mereka putuskan dalam membeli produk berupa barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Hal ini didasarkan dengan prinsip *caveat emptor* yaitu prinsip yang menuntut konsumen untuk waspada sebelum membeli atau konsumen tersebut harus memikirkan kepentingan dirinya sendiri dan bertanggung jawab atas pilihannya, serta kerugian yang akan dideritanya jika ternyata telah membuat pilihan yang salah.

Pada transaksi elektronik, dapat dilihat dalam Pasal 20 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa: "kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui oleh Penerima" hal tersebut merupakan bentuk dari asas konsensualisme. Ketentuan tersebut dimuat kembali dalam Pasal 47 PP PSTE, yang kemudian dipertegas oleh bunyi Pasal 50 ayat (1) PP PSTE yang menyatakan bahwa, "Transaksi Elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak, yaitu pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima".

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut, yang juga telah diatur di dalam KUHPerdara, dasar dari adanya transaksi elektronik adalah kesepakatan. Perlindungan terhadap konsumen mulai berlaku sejak kesepakatan dinyatakan, yakni pada saat perjanjian telah dibuat dan disepakati konsumen dan pelaku usaha.

Terkait dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam suatu transaksi elektronik, telah ditegaskan lagi pada Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen, yang isinya yaitu melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Maka dari itu, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima oleh konsumen dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Sebagai pihak konsumen yang tidak ingin dirugikan maka berdasarkan dengan Pasal 4 huruf h UU perlindungan konsumen bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

---

<sup>11</sup> Satjipto Raharjo, 2000, Ilmu Hukum, (Bandung, PT. Citra Aditya Bakti), hlm. 54

Sedangkan, sebagai pelaku usaha itu sendiri berdasarkan Pasal 7 huruf g UU perlindungan konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Namun jika ditemukan pelaku usaha melanggar larangan yang telah ditetapkan undang-undang yaitu larangan dalam memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut, maka ia dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.

Sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan apabila konsumen mengalami kerugian karena barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai, berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ganti rugi tersebut 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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sudah dicantumkan pada Undang Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 secara jelas.

Jadi pada dasarnya, adalah hak konsumen untuk meminta kepada penjual untuk memberikan barang yang sesuai dengan pesannya, apalagi jika memang pada saat terjadinya transaksi jual beli secara elektronik, sudah jelas dan terkonfirmasi barang yang diinginkan sesuai pada halaman penjualan tersebut. Penjual wajib bertanggungjawab untuk memenuhi permintaan konsumen.

Jika dilihat dari kondisi yang terjadi pada konsumen telah diketahui bahwa kondisi ini merupakan wanprestasi, dimana pelaku usaha dapat digugat secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi yaitu merupakan produk/barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam e-commerce, display home page atau web site penjualan.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (Pasal 4 huruf e UUPK). Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 huruf f UUPK).

Dalam adanya transaksi elektronik dalam e-commerce menjadikan kegiatan ini ada beberapa resiko yang dihasilkan, adapun sengketa-sengketa yang tidak dapat dihindari di masa yang akan datang, yang dapat menurunkannya rasa percaya konsumen terhadap

pelaku usaha, sehingga diperlukannya penyelesaian sengketa secara cepat dan efisien, termasuk mengupayakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan secara alternatif, jika terdapat kerugian yang diderita konsumen.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam suatu transaksi elektronik didasari oleh tidak terlaksananya kewajiban sebagai pelaku usaha karena beberapa alasan dimana pelaku usaha tersebut telah melakukan kesalahan baik secara sengaja maupun tidak disengaja atau lalai dengan mengirimkan produk yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen maka dari itu pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan mengganti kerugian tersebut berupa pengembalian uang maupun penggantian barang dan/atau jasa yang sesuai atau bernilai setara sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
- 2) Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam suatu transaksi elektronik yaitu konsumen dapat mengajukan pengaduan atas tindakan wanprestasi dalam perjanjian. Karena sudah menjadi hak konsumen untuk meminta kepada penjual untuk memberikan barang yang sesuai dengan pesannya, namun pelaku usaha tidak beritikad baik untuk memenuhi permintaan konsumen. Pemberian sanksi diberikan pada pelaku usaha dengan maksud pelaku usaha merasa jera dan tidak melakukan kelalaian lainnya dengan pemberian sanksi berupa tindakan administratif maupun tindakan hukum kepada pelaku usaha sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## Referensi

### Buku

- M. Anang Firmansyah, Pengantar E-Marketing. CV. Penerbit Qlara Media, Jawa Timur, 2020.
- Imam Sjahputra, 2002, Problematika Hukum Internet Indonesia, Jakarta: Prenhallindo.
- , 2010, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, Bandung: PT. Alumni.
- Subekti, 1995, Aneka Perjanjian, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

### Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang –Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem Informasi dan Transaksi Elektronik

### **Jurnal**

Anathon Fathanudien, Pertanggungjawaban Terhadap Konsumen Atas Iklan-Iklan Yang Menyesatkan Di Era Globalisasi, Jurnal Unifikasi.

Dian Ekawati, 2018, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan, Jurnal Unes Law Review, Vol. 1, No. 2.

Dwija Di Putra, Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Universitas Udayana, 2018, Vol. 01, No. 10.

### **Website**

Armansyah, Virtual Jurisdiction, Data Pribvadi, dan Ekonomi Digital, <https://magisteroflaw.univpancasila.ac.id/2021/11/24/virtual-jurisdiction-data-pribadi-dan-ekonomi-digital>