

**KESEIMBANGAN HUKUM DAN EKONOMI SEBAGAI PENDAHULUAN  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* DI INDONESIA  
( Studi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 )**

*(Legal and Economic Balance as a Basis of Consumer Protection in Online Transaction)*

Budi Santoso Irianto,<sup>1</sup> RR. Utji Sri Wulan Wuryandari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum Universitas Pancasila  
Jl. Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan  
Email : boedisantosoirianto@gmail.com

---

**Abstrak**

Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 dilahirkan adalah untuk melindungi kedua pihak, antara pelaku usaha dan konsumen. Secara tertulis perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen dalam pembelian barang dan jasa secara publis, terhadap praktik-praktik tidak adil di pasar. Perlindungan konsumen juga diatur dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah lainnya. Aturan hukum positif tersebut dimaksudkan untuk mencegah transaksi pelaku usaha yang melakukan penipuan atau praktik jual-beli secara tidak adil, untuk mendapatkan keuntungan dari konsumen selaku pembeli yang juga menjawab tantangan problem hukum di era industri 4.0. Oleh karena itu hukum positif tersebut di atas dimaksudkan untuk menjaga roh keseimbangan kedudukan konsumen dan produsen agar tidak ada yang merasa dirugikan di antara pelaku usaha dan konsumen.

**Kata kunci:** Pelaku Usaha, Konsumen, Perlindungan Hukum

**Abstract**

*Law number 8 of 1999 was enacted to protect both parties, between business actors and consumers. In writing, consumer protection is to protect consumers in public purchases of goods and services, against unfair practices in the market. Consumer protection is also regulated by Law no. 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions and other Government Regulations. The positive legal rules are intended to prevent transactions by business actors who commit fraud or unfair buying and selling practices, to benefit consumers as buyers who also answer the challenges of legal problems in the industrial era 4.0. Therefore, the positive law mentioned above is intended to maintain the spirit of balance in the position of consumers and producers so that no one feels disadvantaged between business actors and consumers.*

**Keywords:** Business Actors, Consumers, Legal Protection

---

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam era industri 4.0. saat ini bangsa Indonesia berusaha mengejar ketertinggalannya, untuk perkembangan industri dan teknologi. Produk-produk baru pun mulai bermunculan yang ditengarai memiliki spesifikasi tertentu. Namun negara Indonesia tidak tinggal diam, upaya mensejajarkan produk industri dan teknologinya terus diupayakan semaksimal mungkin.

Para produsen bekerjasama dengan pemerintah terus bekerjasama saling membahu membahu, berupaya mencari solusinya, walaupun tingkat persaingan di luar terus terjadi melalui penyesuaian regulasinya. Persaingan bisnis tersebut tentunya memaksa para pelaku usaha untuk saling berkeaktifitas dan terus berinovasi dalam mengelola usahanya, agar tidak tertinggal dalam persaingan tersebut.

Terlebih lagi konsumen, sudah pandai memilih hasil produk berkualitas, yang ditawarkan. Hal ini dapat digunakan oleh pelaku usaha sebagai produsen untuk meningkatkan mutu hasil produksinya. Tingkat konsumsi masyarakat yang tinggi terhadap suatu produk, mendorong perusahaan untuk selalu melakukan perbaikan pada biaya produksi dan penjualan. Kualitas produksi dan strategi penjualan yang baik dapat mendorong peningkatan penjualan yang berguna untuk menguasai pangsa pasar dan meraih keuntungan yang optimal. Keuntungan yang optimal merupakan salah satu tujuan utama perusahaan dalam menjalankan kegiatannya.<sup>1</sup>

Pada dasarnya konsumen membeli barang atau jasa karena produk bermanfaat bagi mereka. Semakin banyak manfaat yang mereka harapkan dari sebuah produk, semakin besar kemungkinan mereka bersedia membeli produk itu. Manfaat produk muncul dari kemampuan menjalankan fungsi utamanya dan sesuatu yang lain dapat memuaskan konsumen. Sesuatu yang lain itu dapat berupa kebanggaan memiliki produk yang terkenal, mudahnya memelihara produk yang dibeli atau tingginya harga jual kembali (*resale value*) produk yang bersangkutan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Prenhallindo, 2005), hlm. 52

<sup>2</sup> Ibid.

Oleh karena itu pemasaraan, perlu didukung oleh konsep penjualan yang tepat. Suatu perusahaan mungkin akan menyeleksi satu dari beberapa pendekatan penjualan yang cocok dengan target pasarnya, apakah berorientasi pada kualitas, orientasi nilai, atau harga.

Untuk segmen yang berorientasi pada kualitas, suatu perusahaan mungkin menggunakan solusi pendekatan penjualan. Penjualan adalah suatu *akad* penyerahan suatu barang atau jasa dari penjualan kepada pembeli dengan harga yang disepakati atas dasar sukarela.<sup>3</sup>

Perubahan dan perkembangan ekonomi saat ini, memaksakan harus hukum mengikuti arah perkembangan tersebut. Tujuannya adalah agar tercipta suatu keseimbangan antara kedudukan hukum antara konsumen dan para pelaku di pasar. Baik produsen maupun konsumen, agar sama-sama tahu akan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha dan pelaku konsumen.

Perkembangan hukum dalam pembangunan nasional, terutama yang berkaitan dengan pembangunan ekonomi, secara umum memiliki keterkaitan antara regulasi/pengaturan sistem hukum dan pelaksanaan kegiatan perekonomian di Indonesia, sebagai upaya untuk menjaga stabilitas sistem perekonomian di Indonesia yang kemudian akan berkorelasi dengan Hukum Ekonomi di Indonesia secara keseluruhan. Berangkat dari persoalan tersebut, sesungguhnya peranan politik hukum dalam konteks hukum ekonomi sangat memegang peranan yang penting dan strategis. Melalui pendekatan politik hukum, hukum ekonomi yang dibentuk setidaknya banyak memperhatikan kepentingan nasional. Pengertian kepentingan nasional bukan berarti dimaknai dalam arti yang sempit, namun kepentingan nasional merupakan titik tolak dalam upaya memasuki dunia global. Dengan semangat nasionalisme ekonomi dalam era globalisasi, semakin jelas adanya urgensi terwujudnya perekonomian nasional yang kuat, tangguh, dan mandiri. Demokrasi ekonomi di Indonesia harus berdasar kerakyatan dan kekeluargaan, serta usaha-usaha kooperatif menjiwai perilaku ekonomi perorangan dan masyarakat. Keseimbangan yang harmonis, efisien, dan adil,

---

<sup>3</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2004), Cet. h.441 3.

antara perencanaan nasional dengan desentralisasi ekonomi dan otonomi yang luas, bebas, dan bertanggungjawab, akan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>4</sup>

Berangkat dari persoalan tersebut, sesungguhnya peranan politik hukum dalam konteks hukum ekonomi sangat memegang peranan yang strategis. Melalui pendekatan politik hukum, hukum ekonomi yang dibentuk setidaknya akan banyak memperhatikan kepada kepentingan nasional. Pengertian kepentingan nasional bukan berarti dimaknai dalam arti yang sempit, namun kepentingan nasional merupakan titik tolak dalam upaya memasuki dunia global. Dengan semangat nasionalisme ekonomi dalam era globalisasi, makin jelas adanya urgensi terwujudnya perekonomian nasional yang kuat, tangguh, dan mandiri. Demokrasi ekonomi berdasar kerakyatan dan kekeluargaan, serta usaha usaha kooperatif menjiwai perilaku ekonomi perorangan dan masyarakat. Keseimbangan yang harmonis, efisien, dan adil, antara perencanaan nasional dengan desentralisasi ekonomi dan otonomi yang luas, bebas, dan bertanggungjawab, akan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, tulisan ini akan menjelaskan suatu keseimbangan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, di mana dalam aturan ini lahir ditujukan untuk memberikan rasa keharmonisan antara ekonomi dan hukum. Sehingga diharapkan kedua pelaku bisnis tersebut sama-sama diuntungkan dan selalu diingatkan untuk melakukan praktek bisnis secara bermartabat dan beradab. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menjelaskan dan menuangkan pikiran pikirannya dalam tulisan ilmiah ini.

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan artikel ini dimaksudkan untuk :

1. Menemukan bentuk Perlindungan Hukum Konsumen ditinjau dari perundang-undangan yang berlaku di Indonesia?

---

<sup>4</sup> Zulfi Diane Zaini, Kedudukan Hukum Ekonomi Indonesia Dalam Perspektif Globalisasi Perdagangan. (Makalah) Dosen Fakultas Hukum dan Magister Hukum Universitas Bandar Lampung (UBL)

2. Menemukan bentuk Hukum Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* Menurut Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku di Indonesia

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam menjawab permasalahan yang diajukan dalam penulisan ini menggunakan penelitian normatif. Penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan.<sup>5</sup> Penelitian hukum bersifat menjelaskan gejala-gejala yang ditemukan, diperoleh akan dianalisis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yang terdiri dari:
  - (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen);
  - (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE); dan
  - (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik (PP Penyelenggaraan Transaksi Elektronik)
- b. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa bahan-referensi yang terkait dan membahas tentang bahan hukum primer sehingga Para peneliti dapat mendapatkan penjelasan dan pemahaman terhadap bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini.
- c. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini berupa kamus dan nukilan yang terkait dengan pembahasan penelitian kami.

Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data penelitian ini adalah informasi-informasi yang diperoleh telah diperoleh peneliti akan diolah untuk menjawab permasalahan yang kemudian akan dianalisis dengan metode analisis kualitatif.

---

<sup>5</sup> Yamin dan Utji Sri Wulan Wuryandari, *Nukilan Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Pancasila, 2015). hlm.7.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan

Pengertian Konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen antara lain:

- a. Setiap orang subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk bahan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.
- b. Pemakai sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan
- c. Barang dan/atau jasa berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
- d. Yang tersedia dalam masyarakat barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UU Perlindungan Konsumen. Dalam perdagangan

yang makin kompleks ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

- e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain Transaksi Konsumen Ditunjukkan Untuk Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain Dan Makhluk Hidup. Kepentingan Ini Tidak Sekedar Ditunjukkan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan kelaurganya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara. Hukum konsumen mempunyai skala lebih luas dalam aspek hukumnya yang terkandung di dalamnya, salah satunya bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlingungannya. Misalnya bagaimana cara mendapatkan dan mempertahankan hak-hak para konsumen (Jamaah Umroh) terhadap perilaku usaha yang menyimpang.<sup>6</sup>

Oleh karena itu, penafsiran konsumen yang dirangkum oleh penulis adalah konsumen akhir, di mana barang dan jasa dimaksud tidak untuk diperdagangkan lagi.

Menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafik,2008), hlm. 27.

<sup>7</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan,1995), hlm.19.

Sedangkan menurut pendapat pakar bahasa A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.<sup>8</sup>

Perlindungan terhadap konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek hukum yang menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan Hak-hak konsumen yang bersifat abstrak.<sup>9</sup>

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka (1) UU Perlindungan Konsumen yakni: “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.*” Rumusan pengertian dari perlindungan konsumen di atas menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai bentuk untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang bisa merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan konsumen.

Hak-hak yang telah dibentuk ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan juga dapat menjamin suatu barang dan/atau pelayanan jasa, sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen. “Menurut Business English Dictionary, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders.*”<sup>10</sup>

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah suatu upaya

---

<sup>8</sup> A. Abdurrahman, *Kamus Ekonomi – Perdagangan* (Jakarta : P.T.Gramedia,1986), hlm. 230.

<sup>9</sup> M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia* (Yogyakarta: Rangkang, 2010), hlm.38

<sup>10</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Kencana, 2013),hlm. 21.



hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan hukum konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen pemakai barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>11</sup>

Asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.” Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.<sup>12</sup>

Bahwa berdasarkan pengertian-pengertian istilah mengenai hukum perlindungan konsumen sangat menentukan perlindungan hukum terhadap para konsumen, karena semakin luasnya pengertian istilah tertentu yang terdapat dalam hukum perlindungan konsumen akan semakin besar kemungkinan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum. Perluasan pengertian mengenai hukum perlindungan konsumen yang demikian juga berakibat dimungkinkannya bagi konsumen untuk menuntut pelaku usaha yang menyebabkan adanya kerugian yang dialami oleh para konsumen, baik yang terkait secara langsung maupun yang tidak terkait secara langsung dalam suatu perjanjian.<sup>13</sup>

Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu,

---

<sup>11</sup> Ibid., hlm. 21

<sup>12</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm. 13.

<sup>13</sup> Ibid.

perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Salah satu cara yang diutamakan di dalam mencapai suatu keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha adalah dengan cara menegakkan hak-hak konsumen, dikarenakan posisi pelaku usaha yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen. Secara umum ada empat hak yang diakui secara internasional, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan Informasi yang jelas;
2. Hak untuk mendapatkan keamanan;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar<sup>14</sup>

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Hak tersebut di atas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok. Pengertian hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>15</sup>

Hak Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Untuk meningkatkan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk

---

<sup>14</sup> M. Shidqon Prabowo, *Op. Cit*, hlm. 38.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm.42.

memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan Hak-hak konsumen tersebut. Hak konsumen sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 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 dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
- 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.<sup>16</sup>

Di samping hak-hak yang terdapat di dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga terdapat hak-hak yang dirumuskan di dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban dan hak merupakan antimononi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

---

<sup>16</sup> Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

## **2. Bentuk Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* Menurut Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku di Indonesia**

Jual beli sebagai perikatan tidak terlepas dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) sebagai sahnya perikatan:

1. Sepakat
2. Cakap
3. Hal tertentu dan
4. Sebab yang halal.<sup>17</sup>

Pandangan masyarakat modern dari yang semula konsumerisme harus berbelanja ke mall bergeser ke arah jual beli *online* di masa Pandemi sejak tahun 2020. Hal ini berdampak pula dengan perlindungan konsumen *online* yang terkait dengan UU ITE. UU ITE yang dilengkapi dengan PP Penyelenggaraan Transaksi Elektronik.

Peluang pelaku usaha dalam menawarkan produksinya secara *Online*, di masa Pandemi Covid-19 sesungguhnya telah didukung oleh UU ITE. Namun masalahnya tidak sedikit pelaku usaha dalam perdagangan elektronik berlaku curang di mana barang yang ditawarkan tidak sesuai realitas barang. Sehingga konsumen banyak dikecewakan dengan perlakuan dari pelaku usaha. Juga dalam perdagangan *online* di masa Pandemi ini sudah dapat dikategorikan sebagai era digital atau era 4.0 di dunia bisnis. Kalangan masyarakat tidak memandang usia, besar kecil, tua muda kini lebih menyukai berbelanja dengan sistem *online*.

Syarat dewasa dan cakupnya konsumen dalam dunia jual beli *online* tidak lagi dinilai sebagai syarat sahnya jual beli sebagaimana Pasal 1320 KUH Perdata. Di usia berapapun tidak terdeteksi dalam perdagangan *online*, hal ini yang menggeser syarat sah perikatan/jual beli di masyarakat yang

---

<sup>17</sup> R. Soebekti dan Tjitro Sudibjo. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Terjemahan BW*, (Jakarta: Pradnja Paramita) Psl. 1320.

tergantikan dengan sepakat dan ada syarat pembayaran dalam perdagangan *online*.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha pada perdagangan *online* diantaranya berupa kepastian hukum bagi konsumen dan memberikan ganti kerugian bagi konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang berlaku curang, dapat dikenakan sanksi Pidana dalam UU Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan konsumen pada jual beli *online* tercantum di dalam UU ITE nomor 19 Tahun 2016. Bentuk perlindungan yang pertama adalah UU ITE nomor 19 Tahun 2016, memiliki jangkauan yurisdiksi (wilayah hukum) tidak semata-mata untuk perbuatan hukum yang berlaku di Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar yurisdiksi (wilayah hukum) Indonesia. Hal ini mengingat bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan lintas wilayah Indonesia maupun antar negara.

Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan Informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.<sup>18</sup> Dalam hal ini yang dimaksud dengan informasi yang lengkap dan benar meliputi beberapa hal. Pertama, informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara. Kedua, informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat dan deskripsi barang/jasa.<sup>19</sup>

Bagi pelaku Transaksi Elektronik Internasional, juga memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi mereka. Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum untuk menyelesaikan sengketa yang timbul akibat transaksi elektronik internasional tersebut, hukum yang berlaku bagi mereka didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional. Setiap konsumen

---

<sup>18</sup> Indonesia, *Undang-Undang nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*

<sup>19</sup> *Ibid.*, Psl. 9

yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>20</sup>

Pada ketentuan PP nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa:<sup>21</sup>

- a. Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
- b. Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
- c. Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
- d. Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
- e. Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah adanya penipuan dalam hal transaksi elektronik yang dilakukan di dunia maya/media sosial. Hal ini diakibatkan karena terbangunnya sistem perdagangan di dunia maya. *E-Commerce* atau perniagaan elektronik merupakan semua bentuk transaksi perdagangan barang ataupun jasa yang menggunakan media perantara internet. Dalam sebuah sistem *e-commerce* setidaknya terdapat 4 komponen yang diperlukan dalam transaksi online : 1. *Store/Marketplace* 2. Penjual dan Pembeli 3. *Payment Gateway* 4. Jasa Pengiriman.

---

<sup>20</sup> M.H. Perdana, Afrilian, Dahlan, M Mahfud, "Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik" (2014) 2 Jurnal Ilmu Hukum

<sup>21</sup> Indonesia, *Peraturan Pemerintah nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, Pasal. 49.

Bagaimana bentuk perlindungan hukumnya ? Salah satu Pasal dalam Undang-Undang ini yakni Pasal 28 ayat (1), yang isinya “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik

Namun ketentuan tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan terjadinya, keadaan memaksa, kesalahan, atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik (konsumen). Adapun isi dari Pasal 20 ayat (2) UU ITE adalah sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi;
- b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa; atau
- c. Jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.
- d. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.
- e. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

Selain itu, setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan Pasal 45 butir (2) UU ITE yaitu, berupa pidana penjara paling

---

<sup>22</sup> Indonesia, *Undang-Undang nomor 19 Tahun 2016, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*,. Pasal 20 ayat 2

lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).<sup>23</sup>

Kemudian, Pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud 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 ini dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut maka badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang memberikan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).<sup>24</sup>

Dalam penyelenggaraan transaksi elektronik ( *Online* ), para pihak juga wajib menjamin pemberian data dan informasi yang benar, dan ketersediaan sarana dan layanan serta penyelesaian pengaduan. Apabila melanggar hal tersebut maka dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, denda administratif, penghentian sementara dan/atau dikeluarkan dari daftar.

Lebih lanjut, pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Bentuk perlindungan hukum yang ketiga, yaitu dalam bentuk melindungi hak dan kewajiban konsumen. Bentuk perlindungan konsumen pada UU Perlindungan Konsumen diatur pada Bab III mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha, Bab IV mengenai perbuatan yang

---

<sup>23</sup> Ibid., Psl. 45 ayat (2).

<sup>24</sup> Ibid., ayat (2).



dilarang bagi pelaku usaha, Bab VI mengenai tanggung jawab pelaku usaha, Bab X mengenai penyelesaian sengketa dan Bab IX mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to be choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Selain empat hak yang disebutkan di atas, *The International Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>25</sup>

Adapun hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:<sup>26</sup>

- 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.

---

<sup>25</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT Grasindo, 2004), hlm.20

<sup>26</sup> Indonesia, *Undang-Undang nomor 19 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen*.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak yang telah disebutkan di atas, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dilakukan. Hal ini berguna sebagai bentuk kehati-hatian dalam melakukan transaksi baik langsung maupun melalui elektronik, agar supaya tidak mengakibatkan kerugian pada diri sendiri dan melindungi pelaku usaha. Kewajiban tersebut adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **D. SIMPULAN**

Hukum Bisnis adalah nomenklatur dari hukum dan ekonomi, penggabungan dua suku kata dimaksudkan untuk memberikan pemikiran, bahwa antara hukum dan ekonomi dalam bisnis harus sejalan, yakni adanya keuntungan bersama dalam satu kenikmatan berbisnis. Tujuannya agar antara para pelaku bisnis dan masyarakat selaku konsumen dapat terjalin hubungan secara baik dalam hubungan interaksi bisnisnya.

Diketahui bahwa masyarakat sering melaksanakan transaksi jual beli secara *online*. Berdasarkan penelitian ini dalam UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan peraturan pelaksanaannya telah mengatur perlindungan konsumen dan pelaku usaha untuk sama-sama menjunjung tinggi asas hukum yang berlaku di negara ini. Bentuk-bentuk perlindungannya terbagi menjadi bentuk

---

<sup>27</sup> Ibid., Psl. 5.

perlindungan hukum berupa memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, serta memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang merugikan, serta bagaimana hukum melindungi hak dan kewajiban konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah berkeinginan kuat untuk menciptakan para pelaku ekonomi sama-sama diuntungkan dan tidak ada yang dirugikannya sehingga tercipta jaminan keseimbangan kedudukan bagi konsumen dan pelaku usaha itu sendiri di era mulai tumbuh dan berkembangnya digitalisasi ekonomi sekarang ini. Dengan demikian hukum negara hadir dalam menjawab dan mengantisipasi setiap perkembangan dan kebutuhan dimasyarakat luas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Abdurrahman. *Kamus Ekonomi – Perdagangan*. Jakarta: PT Gramedia. 1986.
- Kotker. Philip. *Manajemen Pemasaraan*. Jakarta: Prenhallindo. 2005.
- Kristiyanti. Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafik. 2008.
- Nasution. Az.. *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1995.
- Prabowo. M. Shidqon. *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*. Yogyakarta: Rangkang. 2010.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo. 2004.
- Simangunsong. Advendi dan Elsi Kartika Sari. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia. 2004.
- Sula. Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem operasional*. Jakarta : Gema Insani Press. 2004.
- Yamin dan Utji Sri Wulan Wuryandari. *Nukilan Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Pancasila. 2015.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. 2013.

### **B. Jurnal**

- Perdana. MH. dkk. “Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik”. *Jurnal Ilmu Hukum*. 2014

Zaini. Zulfi Diane. “Kedudukan Hukum Ekonomi Indonesia Dalam Perspektif Globalisasi Perdagangan.” (Makalah) Dosen Fakultas Hukum dan Magister Hukum Universitas Bandar Lampung (UBL). Tahun 2014

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.*

\_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

\_\_\_\_\_. *Undang-Undang nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.*

\_\_\_\_\_. *Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.* PP No. 71 Tahun 2019.