

PERLINDUNGAN HUKUM DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE YANG MERUGIKAN KONSUMEN MARKETPLACE LAZADA

Muhammad Merza Berliandy

merza.berliandy87@gmail.com

Abstract

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik di Indonesia adalah hal yang sangat penting untuk berkembangnya ekonomi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E-Commerce serta bagaimana pertimbangan hakim dalam perkara perbuatan melawan hukum terhadap konsumen situs belanja online LAZADA dalam Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Brt. Penelitian ini menggunakan analisis yuridis normatif maka menggunakan beberapa peraturan perundangan-undangan dan asas-asas perjanjian merupakan yang merupakan alat ukur sedangkan obyek yang dikaji adalah Putusan PN Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN Jkt.Brt. tentang perbuatan melawan hukum terhadap konsumen situs belanja online Lazada. Hasil penelitian yaitu: Pertama, Perlindungan konsumen terutama dalam perlindungan data diri dalam suatu platform belanja online menurut penulis belum berjalan dengan baik. Karena di Indonesia masih belum memiliki kebijakan atau regulasi mengenai perlindungan data pribadi dalam satu undang-undang khusus. Pengaturan tersebut masih berupa rancangan undang-undang perlindungan data pribadi; Kedua, Dasar pertimbangan hakim dalam putusan perkara perbuatan melawan hukum terhadap konsumen situs belanja online Lazada adalah, tidak patuhnya konsumen dalam hal ini penggugat dengan Syarat dan Ketentuan yang terdapat pada situs belanja online Lazada. Sehingga eksepsi Tergugat yakni pihak Lazada dikabulkan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Perbuatan Melawan Hukum, Konsumen.

Article Process

Submitted:

12-03-2025

Reviewed:

12-06-2025

Accepted:

30-06-2025

Published:

30-06-2025

Abstract

Legal protection for consumers in electronic buying and selling transactions in Indonesia is very important for the development of the community's economy. The purpose of this research is to find out how legal protection for consumers in E-Commerce transactions and how the judge's consideration in the case of unlawful acts against consumers of the LAZADA online shopping site in the Case Study of the West Jakarta District Court Decision Number 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Br. This research uses normative juridical analysis, so it uses several laws and regulations and the principles of agreements are the measuring tools while the object of study is the West Jakarta District Court Decision Number 588/Pdt.G/2020/PN Jkt.Br. regarding unlawful acts against consumers of the Lazada online shopping site. The results of the research are: First, Consumer protection, especially in the protection of personal data in an online shopping platform, according to the author, has not gone well. Because in Indonesia there is still no policy or regulation regarding personal data protection in one special law. The setting still in the form of a draft personal data protection law; Second, the basis of the judge's consideration in the decision of the unlawful act case against the consumer of the Lazada online shopping site is the non-compliance of the consumer in this case with the Terms and Conditions contained on the Lazada online shopping site. So that the exclusion of the Defendant, namely Lazada, was granted.

Keywords: Legal Protection, Unlawful Acts, Consumers.

I. PENDAHULUAN

Salah satu perkembangan perdagangan yang marak terjadi dewasa ini adalah perdagangan melalui situs internet. Penggunaan internet di masyarakat saat ini sudah menjadi bagian dari kebutuhan hidup dan cara hidup (*life style*), sebab hampir semua aspek maupun instansi menggunakan internet sebagai sarana penunjang kegiatannya baik instansi swasta maupun instansi pemerintah seperti perbankan melalui transaksi e-banking, atau pengelolaan keimigrasian dengan sistem epasport dan lain sebagainya termasuk juga kegiatan perdagangan. Perdagangan elektronik (*e-commerce*) merupakan bagian dari *e-lifestyle* yang memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara online dari sudut tempat manapun.¹ Dilihat dari efektivitas dan efisiensinya, tidak dapat dibantah bahwa internet telah melahirkan revolusi dalam dunia bisnis. Seperti yang banyak dilakukan kebanyakan masyarakat kita yakni melakukan transaksi elektronik atau transaksi *e-commerce*, karena kemudahan

¹ Taufik Hidayat, *Panduan Membuat Toko Online Dengan OSCommerce*, (Jakarta: Media Kita, 2008), hlm. 5.

dalam bertransaksi. Namun dalam perkembangannya, adanya modus operasi kejahatan juga bergerak maju seiring perkembangan peradaban manusia.

Di Indonesia kehadiran teknologi informasi telah diundangkan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE). UU ITE merupakan payung hukum pertama untuk mengatur adanya aktifitas transaksi elektronik di Indonesia, dan memberikan pembaruan hukum dengan tujuan menjamin kepentingan masyarakat akan jaminan kepastian hukum untuk bertransaksi dengan memanfaatkan media elektronik. Misalnya, dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Ketentuan ini seklaigus menjelaskan mengenai ruang lingkup dari e-commerce yang merupakan suatu perbuatan hukum, yang dilakukan dengan menggunakan media komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya, atau dengan kata lain transaksi ecommerce dilakukan di dunia maya.

Dimensi tentang e-commerce juga dapat dilihat dalam Pasal 9 UU ITE 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.” Rumusan tersebut menghendaki agar kegiatan transaksional (*e-commerce*) yang dilakukann di dunia maya tersebut harus mengedepankan prinsip *the right to obtain information*, yaitu konsumen berhak untuk memperoleh suatu informasi yang sebenarnya dari pelaku usaha mengenai hal yang ditawarkan kepada konsumen. Sebaliknya pelaku usaha (*merchant*) sendiri berkewajiban untuk menyampaikan hal tersebut kepada konsumen. Selain itu, transaksi elektronik yang dimaknai sebagai e-commerce juga diatur di dalam UU ITE dalam BAB V mulai dari Pasal 17 sampai dengan Pasal 22. Salah satu kasus pada situs belanja online Lazada yang menimbulkan suatu perkara hingga pada tahap putusan PN Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN JKT.Brt yang menitikberatkan dalam perkara melawan hukum yang melibatkan satu konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksinya.

Sebelumnya terdapat penelitian yang serupa dengan penelitian ini. Penelitian yang ditulis oleh Belinda Pudjilianto, Achmad Busro, Dewi

Hendrawati, dengan judul “Pertanggungjawaban Penjual Terhadap Adanya Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online (Studi Kasus Putusan No.48/Pdt.Sederhana/2018/PN-Mks.)”. Penelitian tersebut berfokus pada adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh konsumen (penggugat) berupa perbuatan melawan hukum, dan Objek penelitian yang digunakan yakni adalah penyedia system pelayanan transaksi online yang disebut *platform*.

Berdasarkan hal tersebut di atas yang mejadi fokus utama alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul, “Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce Yang Merugikan Konsumen *Marketplace* Lazada”.

II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Commerce*?
2. Bagaimana pertimbangan hakim dalam perkara perbuatan melawan hukum terhadap konsumen situs belanja *online* LAZADA (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Brt)?

III. METODE PENELITIAN

Prosedur penelitian yang digunakan dalam tesis ini yakni studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara pengumpulan (dokumentasi) data – data sekunder. Penelitian kepustakaan yang dimaksud adalah melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang transaksi jual beli *e-commerce*. Disamping itu penelitian ini juga didukung dengan adanya kasus yang telah terjadi sehingga dapat dijadikan rujukan dan dapat memberikan keterangan tentang permasalahan yang sedang diteliti, sehingga memperoleh data yang diperlukan sebagai pendukung dalam penelitian normatif ini.

Dalam menggunakan pendekatan kasus, yang perlu dipahami oleh peneliti adalah *ratio decidendi*, yaitu alasan hukum yang digunakan oleh hakim atau

sampai kepada putusannya.² Analisis data³ yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu analisis data yang tidak menggunakan angka, melainkan memberikan gambaran-gambaran (*deskripsi*) dengan kata-kata atas temuan-temuan, dan karenanya penelitian ini lebih mengutamakan mutu/kualitas dari data dan bukan kuantitas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Brt

1. Kasus Polisi

Berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 588/PDT.G/2020/PN/JKT.BRT: Amir Salim adalah konsumen Lazada dengan nama akun @Reno yang merasa dirugikan sebesar Rp. 17.000.000,- dalam kasus perkara perbuatan melawan hukum yang selanjutnya sebagai penggugat. Serta pihak Lazada sendiri sebagai pihak *platform* (penyedia Penyelenggara Layanan Sistem Elektronik) yang diajukan sebagai Tergugat.

Dalam kasus ini, penggugat sebagai konsumen dari situs belanja online Lazada menuntut ganti rugi secara materiil berdasarkan kronologis yang telah diuraikan sebelumnya, karena merasa telah melakukan pembayaran sebesar Rp.17.000.000, (tujuh belas juta rupiah) dari rekening atas nama konsumen sendiri kepada Rekening Pelaku, karena menurut konsumen dihubungi oleh seseorang dengan nomor yang mengaku bernama Herlambang dan mengaku sebagai Pedagang (*Seller/Merchant*).

Keyakinan tersebut berdasar setiap pedagang atau *merchant* atau *seller* pada Sistem Elektronik Lazada berdasarkan hukum, seyogyanya jelas, jujur baik identitas subjek ataupun objek Pedagang atau *merchant* atau *seller*. Hal tersebut, dilandasi dari Pasal 17 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem

² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cet. 9. (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2016), hlm. 119.

³ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Banyu Media, 2005), hlm. 81.

Elektronik (selanjutnya disingkat PPPMSE) mengatur bahwa “PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri dilarang menerima Pedagang dalam negeri dan Pedagang luar negeri yang tidak memenuhi syarat dan ketentuan di atur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia”.

Berdasarkan Pasal 8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen melarang Pelaku Usaha (dalam Perkara ini adalah pihak Lazada) memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa (Sistem Elektronik Lazada) yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; terhadap larangan tersebut, sebagai pelaku usaha yang memperdagangkan Sistem Elektroniknya, pihak Lazada Sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PPPSTE) dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang dapat diukur bahwa Sistem Elektronik dalam Pasal 4 huruf e. PPPSTE mengatur Sistem Elektronik harus memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Dari ketentuan-ketentuan hukum tersebut dapat diketahui syarat hukum Sistem Elektronik Lazada harus bertanggungjawab dalam penyelenggaraannya, baik harus dilakukan dengan mekanisme atau prosedur yang bertanggungjawab. Maka, sudah sangat sah dan meyakinkan pihak Lazada telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang diatur dalam pasal 1365 KUHPer yang menyatakan “Tiap perbuatan melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Adanya suatu perbuatan dianggap suatu kesalahan menurut hukum, apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Unsur Kesengajaan;
- 2) Unsur kelalaian;

- 3) Tidak adanya alasan pembenar atau alasan pemaaf, seperti keadaan *overmacht*, tidak waras, dan lain-lain.

Dengan demikian maka perbuatan-perbuatan melawan hukum yang dimaksud di atas adalah adanya unsur kesengajaan yang dilakukan oleh pihak Lazada. Dengan demikian tiap perbuatan melanggar, baik sengaja maupun tidak sengaja yang sifatnya melanggar. Berarti unsur kesengajaan dan di sini telah terpenuhi. Kemudian yang dimaksud dengan hukum dalam Pasal tersebut di atas adalah segala ketentuan dan peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dan segala sesuatu yang dianggap sebagai hukum. Berarti jelas bahwa yang dilanggar itu adalah hukum dan yang dipandang atau dianggap sebagai hukum, seperti undang-undang, adat kebiasaan yang mengikat, keputusan hakim dan lain sebagainya.

2. Putusan Hakim

Bahwa berdasarkan putusan Hakim dalam Amar Putusan Perkara Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Brt., yang menyatakan bahwa:

- 1) Mengabulkan eksepsi tentang kewenangan yang diajukan oleh Tergugat.
- 2) Menyatakan Pengadilan Negeri Jakarta Barat tidak berwenang memeriksa dan mengadili perkara ini.

Atas putusan Perkara Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Brt tersebut penggugat tidak melakukan upaya hukum banding, maka putusan pengadilan Negeri Jakarta Barat tersebut sudah berkekuatan hukum tetap (*Inkrah*). Sedangkan Pertimbangan hukum dalam putusan Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Brt sebagai berikut:

perselisihan atau gugatan yang timbul dari atau berhubungan dengan kontrak ini, atau pelanggaran, penghentian atau cacat dari padanya harus diselesaikan melalui arbitrase sesuai dengan aturan Arbitrase Dewan Nasional Indonesia (Badan Arbitrase Nasional – BANI), sidang arbitrase harus terdiri dari arbiter tunggal yang ditunjuk oleh Ketua BANI. Tempat arbitrase adalah Jakarta. Setiap keputusan

oleh Pengadilan arbitrase bersifat final dan mengikuti para pihak. Oleh karena itu, terhadap perselisihan yang kemungkinan timbul menurut syarat dan ketentuan yang telah disepakati akan diselesaikan melalui BANI. Dalam perkara ini ternyata Penggugat sebagai konsumen belum pernah menempuh adanya upaya untuk menyelesaikan di luar Peradilan (oleh BPSK dengan melalui tahapan-tahapan seperti di atur dalam Undang-Undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Menurut Mariam Darus Badruzaman yang dikutip oleh Rosa Agustina, syarat-syarat yang harus ada untuk menentukan suatu perbuatan sebagai perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:⁴

- a. Harus ada perbuatan, yang dimaksud dengan perbuatan ini baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif, artinya setiap tingkah laku berbuat atau tidak berbuat;
- b. Perbuatan itu harus melawan hukum;
- c. Ada kerugian;
- d. Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian; dan
- e. Ada kesalahan (*schuld*).

Berdasarkan hal tersebut, dalam sebuah gugatan perbuatan melawan hukum, seyogyanya tergambar dengan jelas mengenai perbuatan-perbuatan pihak Lazada yang dianggap telah memenuhi unsur Pasal 1365 KUHPerdota. Namun, dalam Gugatan tidak tergambar dengan jelas perbuatan pihak Lazada sebagai perbuatan yang memenuhi unsur Pasal 1365 KUHPerdota. Karena pada faktanya justru pihak konsumen yang tidak bersifat hati-hati dalam menjaga akunya.

Menurut M. Yahya Harahap, dengan tegas menyatakan bahwa Gugatan yang kabur tidak memenuhi syarat formil dan tidak dapat diterima, sebagaimana Tergugat sebagai berikut: “Posita atau fundamentum petendi, tidak menjelaskan dasar hukum (*rechts ground*) dan kejadian atau peristiwa yang mendasari gugatan. Bisa juga, dasar hukum jelas, tetapi tidak dijelaskan

⁴ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003), hlm. 36.

dasar fakta (*fetelijk ground*). Dalil gugatan seperti itu, tidak memenuhi syarat formil. Gugatan dianggap tidak jelas dan tidak tertentu (*een duidelijke en bepaalde conclusive*).⁵

3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce

Perlindungan hukum adalah salah satu metode yang sangat banyak dilakukan untuk melindungi subjek hukum dari kesewenang-wenangan. Dimana, kegiatan usaha merupakan salah satu yang mendapatkan perlindungan hukum. Penting untuk memberikan perlindungan hukum untuk memastikan bahwa usaha yang dijalankan dilindungi dan terus berjalan dengan lancar.⁶

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.⁷ Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan. Tentang hal ini, maka pemerintah Indonesia dihadapkan pada risiko-risiko ancaman yang berpotensi terjadi melalui teknologi ini, salah satunya risiko ancaman terhadap keamanan data konsumen. Data konsumen yang diberikan melalui Teknologi Finansial akan masuk ke dalam sistem internet dan rentan penyelewengan data, dengan cara sengaja ataupun tidak sengaja, seperti oleh *hacker*, *malware*, atau penyedia layanan Teknologi Finansial itu sendiri.⁸

Pengaturan perlindungan data pribadi dimaksudkan untuk melindungi kepentingan konsumen dan memberikan manfaat ekonomi bagi Indonesia. Konsumen yang dimaksud pada penelitian ini ialah konsumen akhir.

⁵ M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 449.

⁶ Tongat, *Dasar-Dasar Hukum Pidana dalam Perspektif Pembaharuan*, (Malang: UMM press, 2008), hlm. 34.

⁷ Sidobalok, J., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 27.

⁸ Anshori, M., & Iswati, S., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi 1, (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), hlm 13.

Pengaturan ini akan melindungi data pribadi konsumen terhadap penyalahgunaan pada saat data tersebut memiliki nilai tinggi untuk kepentingan bisnis, yang pengumpulan serta pengolahannya menjadi kian mudah dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Bagi kepentingan konsumen, kebutuhan akan perlindungan data pribadi menjadi lebih sangat berharga bagi kepentingan bisnis, menimbulkan kekhawatiran bahwa data pribadi konsumen dijual atau digunakan tanpa persetujuan konsumen. Untuk itu, terlihat kebutuhan akan suatu Perundang-Undangan mengenai perlindungan data pribadi yang bersifat khusus untuk memastikan bahwa data pribadi konsumen dilindungi dengan baik. Pengaturan tentang data pribadi sangat diperlukan karena mengatur mengenai pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, pengiriman dan keamanan data pribadi individu dengan kebutuhan pemerintah dan pelaku bisnis untuk memperoleh dan memproses data pribadi untuk keperluan yang wajar dan sah.⁹

Ketentuan-ketentuan mengenai Data Pribadi merupakan suatu ketentuan yang menempatkan perusahaan penyedia Sistem Elektronik sebagai pihak yang berkewajiban untuk selalu menjaga segala data pribadi para konsumennya. Pelanggaran terhadap ketentuan data pribadi telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam Pasal 30 UU ITE menitik beratkan kepada para pelaku peretasan (Hacker). Adapun dalam ketentuan Pasal 36 (1) Peraturan Menteri Nomor 20 tahun 2016 tentang Data Pribadi dalam Sistem Elektronik memberikan sanksi administratif kepada setiap orang yang menyalahgunakan Data Pribadi seseorang, sedangkan Pasal 29 hingga Pasal 33 mengatur tentang tata cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam ketentuannya konsumen dapat melakukan pengaduan bahwa telah terjadinya kegagalan perlindungan Data Pribadi kepada Kementerian Komunikasi Dan Informatika. Konsumen paling lambat melakukan pengaduan kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika yaitu selama 30 hari setelah konsumen mengetahui terjadinya kegagalan perlindungan terhadap Data Pribadinya. Dalam laporannya konsumen harus membawa bukti bukti pendukung. Apabila pengaduan telah diterima oleh Kementerian

⁹ Shinta Dewi Rosadi, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), hlm. 15

Komunikasi dan Informatika maka Lembaga Penyelesaian Sengketa Data Pribadi harus menanggapi pengaduan tersebut paling lama 14 hari kerja sejak pengaduan diterima. Penyelesaian sengketa Data Pribadi ini dilakukan secara musyawarah atau melalui penyelesaian alternatif lainnya. Apabila dalam permusyawaratan tersebut tidak ditemukan kesepakatan maka Konsumen dapat melakukan Gugatan Perdata sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.¹⁰

Selaras dengan hal di atas, upaya perlindungan dan pemberdayaan terhadap konsumen juga diwujudkan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK). Dalam undang-undang ini dinyatakan bahwa upaya pemberdayaan konsumen merupakan tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat yang diselenggarakan berdasarkan asas-asas pembangunan nasional.

Dalam perkara ini, penulis mendapatkan aturan hukum yang menjadi acuannya adalah undang-undang perlindungan terhadap konsumen yakni Undang-undang Nomor 8 ayat (1) huruf a: Undang-undang perlindungan konsumen melarang Pelaku Usaha memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan Pasal 4 Angka 7 UU Perlindungan Konsumen: hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Dan yang menjadi pokok pengaduan adalah adanya unsur kelalaian dari satu pihak yang dianggap konsumen yakni pihak Lazada sebagai penyedia jasa layanan jual beli online (platform) tidak mau bertanggung jawab. Hal ini bertentangan dengan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PPPSTE); sebagai pelaku usaha yang memperdagangkan Sistem Elektroniknya, pihak Lazada sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.

¹⁰ Lalu Aldi Bayu Damara, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dari Cyber Hacking", *Jurnal ILMIAH*, Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2019, hlm. 11.

Dalam Pasal 4 huruf e. PPPSTE mengatur Sistem Elektronik harus memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk. Sehingga, oleh konsumen yang merasa dirugikan pihak Lazada haruslah bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan pada Pasal 31 PPPSTE, adalah bertanggungjawab untuk melindungi penggunaanya (konsumen) dari kerugian yang ditimbulkan oleh Sistem Elektronik yang diselenggarakannya dalam melaksanakan prosedurnya. Konsumen mengaggap adanya perbuatan hukum dari pihak Lazada yang dengan sengaja, tetap mengirimkan uang milik konsumen kepada Akun konsumen yang telah diketahui oleh pihak Lazada sendiri telah di-hacking padahal terdapat jeda 1 (satu) hari antara pengiriman uang oleh pihak Lazada dengan diketahuinya Akun konsumen telah di-hacking dengan alasan Sistem Elektronik pihak Lazada berjalan otomatis, perbuatan tersebut jelas membuktikan bahwa, Sistem Elektronik Lazada tidak berjalan dan diselenggarakan dengan tidak bertanggungjawab dalam melindungi konsumen dari kerugian.

Dalam pasal 45 ayat (2) huruf b., dan d., PP PSTE. Tidak memperhatikan prinsip kehati-hatian dalam perkara *a quo* adalah tetap melakukan transaksi (pengembalian) kepada Rekening dalam Akun konsumen yang diketahui oleh pihak Lazada telah di-hacking. Tidak Akuntabilitas dalam perkara *a quo* adalah pihak Lazada dengan sadar melakukan transaksi yang tidak bertanggungjawab oleh hukum. Namun, faktanya dijelaskan dan diterangkan oleh pihak Lazada sendiri dalam eksepsinya, hal tersebut terjadi atas dasar kelalaian dari pihak konsumen sendiri yang memberikan Kata Sandi kepada Pihak Tidak Dikenal karena berasumsi bahwa Pihak Tidak Dikenal tersebut adalah pihak dari Lazada.

Menurut penulis, Perlindungan hukum atas penyalahgunaan data pribadi dapat dilakukan melalui *self regulation* atau upaya pencegahan, apabila peraturan yang ada saat ini belum menjangkau sistem penyalahgunaan data pribadi. Dalam Johanes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*). Dimana, Perlindungan hukum terhadap

konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain: ¹¹

- 1) *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
- 2) *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Selain itu, RUU Perlindungan data pribadi harus segera disahkan, mengingat telah banyak negara-negara lain yang telah mengatur mengenai perlindungan data pribadi. Sebagai bahan perbandingan, di Inggris perlindungan terhadap identitas seseorang diatur pada tahun 2000 melalui *Data Protection Act 1998*, badan pelaksanaanya disebut dengan *the data protection commisioner* yang memiliki tugas memperhatikan seluruh orang yang menggunakan data yang mengurus data pribadi. Berdasarkan Pasal 14 dari *Data Protection Act 1998* menjelaskan bahwa apabila pengadilan menemukan bahwa data pribadi diproses oleh pengontrol data tidak akurat, pengadilan dapat memerintahkan perbaikan, menghalangi, penghapusan atau kerusakan dari data tersebut. Bagi mereka yang sedang terkena dampak langsung dari pengolahan data pribadi dapat meminta Badan Komisararis untuk mengevaluasi proses untuk menentukan jika memenuhi ketentuan *Data Protection Act 1998*.¹² Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut cukup

¹¹ Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999), hlm. 3

¹² L. Sautunnida, "Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 2018, hlm. 377.

beralasan karena selama ini kedudukan konsumen yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.

B. Konsep ke Depan Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 168/PUU-XXI/2023

Dari fakta-fakta yang telah dijabarkan dari pihak Lazada melalui eksepsi, bahwasannya dasar hakim memutuskan perkara Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Brt mengabulkan eksepsi tentang kewenangan yang diajukan oleh pihak Lazada dengan pertimbangan berdasarkan undang-undang yakni:

1. Bahwa tentang eksepsi yang menyangkut kewenangan Pengadilan sesuai dengan ketentuan Pasal 136 HIR (*Herzienne Indlandsch Reglement*-Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata) tersebut gugatan dinilai telah salah alamat, maka majelis tidak mempertimbangkan lebih lanjut mengenai pokok perkara.
2. Dalam eksepsi menyangkut tentang kompetensi absolut pada pokoknya dengan mendasari alasan bahwa sebagai pelanggan pada platform pihak Lazada, Penggugat telah setuju untuk mengikat diri terhadap kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pihak Lazada yang tercantum dalam bagian syarat dan ketentuan serta kebijakan privasi, bahwa saat Penggugat mendaftarkan diri sebagai Pelanggan pada platform pihak Lazada, Penggugat dan pihak Lazada telah sepakat untuk menyelesaikan segala perselisihan yang timbul dengan memilih Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sebagai forum yang berwenang memutus sengketa yang timbul.
3. Dalam eksepsi yang menyangkut tentang kompetensi relatif pada pokoknya dengan mendasari bahwa gugatan perdata dalam tingkat pertama yang masuk wewenang Pengadilan Negeri harus diajukan kepada Ketua Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya terletak tempat tinggal pihak Lazada (sesuai ketentuan Pasal 118 ayat (1) HIR), sedangkan pihak Lazada berdomisili diwilayah Jakarta Selatan, dengan demikian Jakarta Barat tidak berwenang memeriksa perkara ini, terhadap eksepsi pihak Lazada tersebut oleh Penggugat melalui repliknya telah menanggapinya yang pada pokoknya bahwa Penggugat menolak eksepsi kompetensi absolut dengan alasan pada pokoknya bahwa Penggugat tidak pernah

memberikan persetujuan dan tidak pernah menandatangani tentang perihal perjanjian arbitrase.

4. Dalam eksepsi *kompetensi relative*, konsumen juga menolak dengan alasan pada pokoknya adalah bahwa sengketa ini adalah sengketa antara Penggugat dengan pihak Lazada sebagai Konsumen, sehingga yang menjadi dasar adalah Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.
5. Berdasar Pasal 11 ayat (1) dari Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa disebutkan bahwa adanya suatu perjanjian arbitrase tertulis meniadakan hak para pihak untuk mengajukan penyelesaian sengketa atau beda pendapat yang termuat dalam perjanjiannya ke Pengadilan Negeri.
6. Menimbang bahwa perihal ini, Penggugat dalam repliknya telah membantah dengan alasan bahwa sengketa ini adalah menyangkut dengan perlindungan konsumen yang secara khusus (*lex specialis*) sesuai Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi kewenangan Pengadilan tempat kedudukan konsumen.
7. Menimbang bahwa terhadap eksepsi ini dipertimbangkan bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen diluar Pengadilan. Bahwa konsumen yang mempunyai permasalahan dengan Pelaku Usaha dan berkehendak menyelesaikannya diluar Pengadilan, sesuai ketentuan Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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 penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Dari pasal tersebut mengandung makna bahwa sebelum perkara dibawa ke Pengadilan, maka harusnya sudah ada upaya penyelesaian melalui lembaga/badan yang berwenang menangani permasalahan ini diluar Pengadilan sesuai yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK) terlebih dahulu, yang kemudian ternyata tidak berhasil (*dead lock*).

8. Menimbang bahwa setelah penyelesaian diluar Pengadilan dan ternyata tidak berhasil/gagal, maka barulah apabila akan diajukan ke Pengadilan berlaku ketentuan Peradilan di tempat kedudukan konsumen.

9. Menimbang bahwa dalam perkara ini ternyata Penggugat sebagai konsumen belum pernah menempuh adanya upaya untuk menyelesaikan diluar Peradilan (oleh BPSK dengan melalui tahapan-tahapan seperti diatur dalam Undang-undang Nomor Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
10. Menimbang bahwa berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka dengan demikian eksepsi pihak Lazada beralasan untuk dikabulkan.

Penerapan undang-undang ITE dalam hal ini mengenai perlindungan hukum terhadap data diri dari konsumen, karena dianggap sebagai suatu kelalaian atau kesengajaan. Namun, pada pertimbangan hakim tersebut telah membuktikan bahwa Perbuatan melawan hukum dianggap terjadi dengan melihat adanya perbuatan dari konsumen sendiri yakni penggugat yang diperkirakan memang melanggar dan bertentangan dengan kewajiban hukum yang harus dipatuhi dan ditaati dalam setiap transaksi elektronik yang digunakan yakni mematuhi setiap persyaratan dan ketentuan berlaku yang menjadi bagian dalam *platform* Lazada sendiri sebelum menyetujui segala hal yang menjadi bagian dalam platform tersebut, sehingga perbuatan melawan hukum ini tetap harus dapat dipertanggungjawabkan dengan pertimbangan apakah mengandung unsur kesalahan, kelalaian, kesengajaan atau tidak.

Berdasarkan ketentuan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang pokok-pokok kekuasaan kehakiman, ditegaskan bahwa hakim harus menggali nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, sehingga tidak ada kasus yang ditolak pengadilan dengan alasan tidak ada atau belum lengkap peraturannya. Dengan demikian, diharapkan kasus-kasus yang mengandung adanya perbuatan melawan hukum pada transaksi jual beli secara elektronik, tetap dapat diselesaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku sekarang ini.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen dalam platform belanja online menurut penulis belum berjalan dengan baik. Karena di Indonesia masih belum memiliki kebijakan atau regulasi mengenai perlindungan data pribadi dalam satu undang-undang khusus. Saat itu pengaturan tersebut masih berupa rancangan undang-undang perlindungan data pribadi.

Sementara itu, aturan yang berlaku saat ini mengenai hal tersebut masih termuat terpisah dan tersebar di beberapa undang-undang dan hanya mencerminkan aspek perlindungan data pribadi secara umum yakni undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Dasar pertimbangan hakim dalam putusan perkara perbuatan melawan hukum terhadap konsumen situs belanja online Lazada adalah, tidak patuhnya konsumen dalam hal ini penggugat dengan Syarat dan ketentuan yang terdapat pada situs belanja online Lazada, Penggugat dan pihak Lazada telah sepakat untuk menyelesaikan segala perselisihan yang timbul dengan memilih Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Dalam Pasal 2, 3 dan 11 Undang-undang No.30 Tahun 1999, tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur penyelesaian sengketa atau beda pendapat antar para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternative penyelesaian sengketa; Pengadilan Negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat dalam perjanjian arbitrase sesuai dengan ketentuan Pasal 136 HIR (*Herzienne Indlandsch Reglement*-Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata).

B. Saran

1. Konsumen sebaiknya memperhatikan secara baik dan benar bentuk dari segala ketentuan dan persyaratan serta perjanjian yang dilakukan secara elektronik dalam bertransaksi melalui media sosial baik dengan pelaku usaha (*merchant*) maupun pihak penyelenggara transaksi elektronik (*platform*).
2. Berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN/Jkt.Br. maka seharusnya hakim lebih

memperhatikan dan mempertimbangkan asas-asas kepastian hukum yang menjadi dasar pertimbangan dalam mengambil putusan pengadilan, hal ini dapatlah dimengerti bahwa asas-asas tersebut bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur sehingga asas-asas tersebut berperan sebagai petunjuk jalan demi tercapainya cita-cita masyarakat adil dan makmur dan juga asas tersebut diupayakan untuk dapat memenuhi tuntutan perkembangan zaman, mengingat semakin kompleksnya kebutuhan serta masalah atau hal-hal yang berkaitan dengan transaksi jual beli online seiring berkembangnya teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Agustina, Ros, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003.
- Anshori, M., & Iswati, S., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi 1, Surabaya: Airlangga University Press, 2019.
- Gunawan, Johanes, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999.
- Harahap, M. Yahya, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Hidayat, Taufik, *Panduan Membuat Toko Online Dengan OSCommerce*, Jakarta: Media Kita, 2008.
- Ibrahim, Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Banyu Media, 2005.
- J. Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cet. 9. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2016.
- Rosadi, Shinta Dewi, *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*, Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Tongat, *Dasar-Dasar Hukum Pidana dalam Perspektif Pembaharuan*, Malang: UMM press, 2008.

JURNAL:

Damara, Lalu Aldi Bayu, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dari Cyber Hacking”, *Jurnal ILMIAH*, Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2019.

Sautunnida, L., “Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia: Studi Perbandingan Hukum Inggris dan Malaysia”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 2018.

Perundang-Undangan :

Indonesia, Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

_____, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

_____, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

_____, Putusan PN Jakarta Barat Nomor 588/Pdt.G/2020/PN JKT.Brt.