



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PELAKU USAHA TERKAIT TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE DI INDONESIA

Rizki Samora

Universitas Negeri Medan

Janisa Aulia

Universitas Negeri Medan

Ferry Syahputra

Universitas Negeri Medan

Alamat: Jln. Williem Iskandar Muda Medan State

Korespondensi penulis : samoramuliana@gmail.com

Abstract *The development of information and communication technology (ICT) has brought significant changes in various aspects of life, including economic activities. The era of globalization is an era where all existing developments are accelerating rapidly, namely the trade sector which started from conventional trade to now trade using online transactions. This is influenced by the development of internet-based information technology which is used for the trade sector and is often called e-commerce. E-commerce can be divided into two main parts: trade between business actors and trade between business actors and buyers or consumers. Both internally and externally, internet media is the backbone that facilitates the transaction process. The increasing number of companies that rely on the internet as the main platform for transactions shows how important the role of technology is in the world of modern commerce. This research uses a normative juridical approach, focusing on legal analysis as a positive norm in the legislative system. This method allows researchers to understand and evaluate the legal framework that regulates buying and selling activities via e-commerce platforms, with an emphasis on legal protection of consumers. In this context, descriptive research is used to explain and analyze the regulations and implementation of laws related to consumer protection in e-commerce transactions.*

Keywords: *Buying and Selling, Legal Protection, Indonesia*

Abstrak Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas ekonomi. Era globalisasi adalah era dimana segala perkembangan yang ada melaju dengan pesat adalah sektor perdagangan yang dimulai dari perdagangan secara konvensional hingga sekarang menjadi perdagangan dengan cara transaksi secara online. Hal ini dipengaruhi oleh berkembangnya teknologi informasi yang berbasis internet yang dimanfaatkan untuk sektor perdagangan dan sering di sebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* dapat dibagi menjadi dua bagian utama: perdagangan antara pelaku usaha dan perdagangan antara pelaku usaha dengan pembeli atau konsumen. Baik dalam maupun, media internet menjadi tulang punggung yang memfasilitasi proses transaksi. Semakin banyaknya perusahaan yang mengandalkan internet sebagai platform utama untuk bertransaksi menunjukkan betapa pentingnya peran teknologi dalam dunia perdagangan modern. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, dengan fokus pada analisis hukum sebagai norma positif dalam sistem perundang-undangan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengevaluasi kerangka hukum yang mengatur kegiatan jual beli melalui platform *e-commerce*, dengan penekanan pada perlindungan hukum konsumen. Dalam konteks ini, penelitian deskriptif digunakan untuk memaparkan dan menganalisis pengaturan serta penerapan hukum terkait perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Kata kunci: Jual beli, Perlindungan Hukum, Indonesia

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas ekonomi. Era globalisasi

adalah era dimana segala perkembangan yang ada melaju dengan pesat adalah sektor perdagangan yang dimulai dari perdagangan secara konvensional hingga sekarang menjadi perdagangan dengan cara transaksi secara online. Hal ini dipengaruhi oleh berkembangnya teknologi informasi yang berbasis internet yang dimanfaatkan untuk sektor perdagangan dan sering di sebut dengan *e-commerce*. Munculnya *e-commerce* atau perdagangan elektronik menjadi salah satu dampak dari perkembangan TIK ini yang memungkinkan terjadinya transaksi jual beli secara online. Saat ini, *e-commerce* terbagi dalam dua jenis yaitu perdagangan antar pelaku usaha (*business to business e-commerce*) dan perdagangan antar pelaku usaha dan konsumen (*business to consumer e-commerce*) (Putra, 2014).

E-commerce dapat dibagi menjadi dua bagian utama: perdagangan antara pelaku usaha dan perdagangan antara pelaku usaha dengan pembeli atau konsumen. Baik dalam maupun, media internet menjadi tulang punggung yang memfasilitasi proses transaksi. Semakin banyaknya perusahaan yang mengandalkan internet sebagai platform utama untuk bertransaksi menunjukkan betapa pentingnya peran teknologi dalam dunia perdagangan modern. Tidak mengherankan bahwa banyak masyarakat yang beralih ke sistem pembayaran online. Hal ini memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk memilih produk atau jasa yang mereka inginkan dengan lebih mudah, serta memberikan akses kepada mereka untuk produk dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, seperti halnya dengan setiap perkembangan teknologi, ada juga tantangan dan risiko yang harus dihadapi, seperti keamanan transaksi online dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, sementara *e-commerce* memberikan banyak manfaat, penting untuk memastikan bahwa ada regulasi yang memadai dan perlindungan konsumen yang cukup untuk mengatasi risiko yang mungkin timbul.

Pada akhirnya, makin banyak kegiatan perdagangan yang diterapkan melalui media internet seperti jual beli barang secara online dari tahun ke tahun. Terlebih saat masa pandemi Covid-19 lalu, semua kegiatan interaksi secara langsung dibatasi oleh Pemerintah Indonesia dalam upaya pencegahan virus ke masyarakat. Namun belakangan sering terjadi penipuan yang kerap merugikan konsumen, sehingga pemerintah mengeluarkan peraturan perundang undangan guna melindungi konsumen yang sering dirugikan, tidak hanya menimpa konsumen tetapi juga dewasa ini sering terjadi penipuan yang dilakukan oleh konsumen sehingga merugikan pihak pelaku usaha. Seperti salah satu tindakan konsumen yang dapat merugikan pelaku usaha adalah seperti mengaku sudah melakukan pembayaran dengan mengirimkan bukti yang bisa dipalsukan dan yang belakangan sering terjadi dalam jual beli online adalah adanya tindakan konsumen yang melakukan pemesanan dan telah disetujui namun saat pesanan siap konsumen membatalkan pesanan atau tidak melakukan transfer tanpa adanya penjelasan dari konsumen, hal ini sering disebut dengan istilah hit and run (Bagus Made Bama dan I.G.N Parikesit Widiatedja, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, dengan fokus pada analisis hukum sebagai norma positif dalam sistem perundang-undangan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengevaluasi kerangka hukum yang mengatur kegiatan jual beli melalui platform e-commerce, dengan penekanan pada perlindungan hukum konsumen. Dalam konteks ini, penelitian deskriptif digunakan untuk memaparkan dan menganalisis pengaturan serta penerapan hukum terkait perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce.

Penelitian deskriptif memungkinkan penyajian yang sistematis mengenai aspek-aspek hukum terkait, seperti hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab penjual dalam transaksi online. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi kebijakan dan regulasi yang ada, serta menganalisis implementasinya dalam praktik bisnis e-commerce. Hal ini membantu memahami sejauh mana perlindungan hukum tersedia bagi konsumen dalam konteks transaksi online, serta potensi perbaikan atau penyempurnaan dalam kerangka regulasi yang ada.

Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana hukum diterapkan dalam praktik jual beli online, serta relevansi dan efektivitas perlindungan hukum yang ada terhadap kepentingan konsumen dalam ekosistem e-commerce.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indonesia merupakan negara hukum, dimana setiap aturan dan kebijakan hukum dapat mengatur seluruh lapisan masyarakat. Istilah kebijakan berasal dari bahasa Inggris yakni Policy atau dalam bahasa Belanda Politiek yang secara umum dapat diartikan sebagai prinsip-prinsip umum yang berfungsi untuk mengarahkan pemerintah (dalam arti luas termasuk pula aparat penegak hukum dalam mengelola, mengatur, atau menyelesaikan urusan-urusan publik, masalah-masalah masyarakat atau bidang-bidang penyusunan peraturan perundang-undangan dan pengaplikasian hukum/peraturan, dengan tujuan (umum) yang mengarah pada upaya mewujudkan kesejahteraan atau kemakmuran asyarakat (warga negara) (Ismail Koto, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai,

dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan erat dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen mengandung aspek hukum, dimana dalam hal ini negara hadir memberikan hak-hak bagi warga negaranya sebagaimana termaktub dalam UU Perlindungan Konsumen (Shidarta, 2000). Menurut Pasal 1 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen, konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Dalam pembahasan ini, konsumen diartikan sebagai seseorang yang membeli suatu produk melalui media online untuk dimanfaatkan secara langsung (konsumen akhir).

Terdapat beberapa garis besar permasalahan yang dialami oleh konsumen dalam transaksi secara online, diantaranya:

1. Konsumen tidak dapat langsung melihat dan mengidentifikasi barang yang akan dibeli;
2. Kurangnya informasi tentang produk yang ditawarkan;
3. Tidak jelasnya status subjek hukum dari penjual;
4. Tidak ada jaminan keamanan dalam bertransaksi secara online;
5. Pembebanan risiko yang tidak ideal karena penjual terlebih dahulu membayar lunas dan barang diserahkan di kemudian hari;
6. Transaksi lintas negara yang menimbulkan ambiguitas yurisdiksi hukum ketika terjadi sengketa (Barkatullah, 2010).

Selanjutnya pada Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diuraikan hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

Hak pelaku usaha adalah:

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PELAKU USAHA
TERKAIT TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE
DI INDONESIA*

3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian .

Selanjutnya pada Pasal 8 menguraikan tentang hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu sebagai berikut:

1. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
4. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
5. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
6. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label
9. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat.
10. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha kecil sesungguhnya telah diatur dalam Pasal 6 ayat (1) dan (2) Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil. Ketentuan Pasal 6 itu selengkapnya menyatakan pemerintah menumbuhkan iklim usaha bagi usaha kecil melalui kebijaksanaan melalui aspek:

1. Pendanaan
2. Persaingan
3. Prasarana
4. Informasi
5. Kemitraan
6. Perizinan usaha
7. Perlindungan

Pasal 6 ayat (2) menentukan dunia usaha dan masyarakat berperan serta secara aktif menumbuhkan iklim usaha sebagaimana dalam ayat (1). Dari ketentuan di atas, yang berkaitan dengan pokok bahasan skripsi ini adalah ketentuan Pasal 6 ayat (1) huruf b mengenai aspek persaingan. Mengenai hal ini ditentukan lebih lanjut dalam ketentuan Pasal 8 Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 sebagai berikut: Pemerintah menumbuhkan iklim usaha dalam aspek persaingan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b dengan menetapkan peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan untuk: (Johanes Paendong, 2017)

Upaya memberikan perlindungan hukum terhadap pihak-pihak yang bertransaksi dalam jual beli di dunia maya dapat ditempuh melalui jalur litigasi. Upaya ini dapat diambil jika terjadi sengketa antara pihak konsumen selaku pembeli dan pelaku usaha selaku penjual. Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (Pasal 4 ayat 5). Dan selaras dengan hal tersebut, pelaku usaha sebagai penjual harus memberikan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 ayat 7) (Nasution, 1995). Jika dalam perkembangannya, pelaku usaha tidak memberi tanggapan atas komplain kerugian yang diajukan oleh konsumen, maka konsumen dapat menggugatnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke peradilan tempat kedudukan konsumen sebagaimana hal ini termaktub dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 23 (Sembiring, 2011).

Adapun mengenai kompensasi/ganti rugi yang diajukan kepada peaku usaha, berdasarkan Pasal 19 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen meliputi sejumlah uang, penggantian barang dan/atau jasa yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan. Sedangkan sanksi pidana bagi pihak yang melanggar ketentuan dalam *e-commerce* diatur dalam UU ITE, dimana pidana penjara dikumulasikan dengan pidana denda

sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat 2 yaitu pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak satu milyar rupiah. Selain itu, bagi pelaku usaha dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur pada Pasal 84 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik berupa teguran tertulis, denda administratif, penghentian sementara, sampai dikeluarkan dari daftar izin. Maka dapat disimpulkan, bahwa potensi sanksi yang berlipat-lipat mungkin saja dapat diterima oleh para pihak yang melanggar kesepakatan bagi pelaku usaha maupun konsumen sehingga menimbulkan kerugian diantara kedua belah pihak. Jika konsekuensi hukum ini benar-benar diterapkan tanpa pandang bulu, maka bukan hal yang mustahil jika dampaknya akan mengurangi dan mencegah kecurangan-kecurangan di antara para pihak.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi, khususnya internet, membawa perubahan besar dalam dunia perdagangan, termasuk dalam aktivitas jual beli. Munculnya e-commerce atau perdagangan online menghadirkan kemudahan dan akses yang luas bagi konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat potensi pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang memadai untuk memastikan hak-hak konsumen terjamin dan terlindungi. Di Indonesia, terdapat beberapa landasan hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, termasuk dalam transaksi online:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen): UU ini mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta larangan bagi pelaku usaha untuk melakukan praktik yang merugikan konsumen.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE): UU ini mengatur tentang transaksi elektronik, termasuk jual beli online, dan mengatur tentang sanksi bagi pelanggaran terkait transaksi elektronik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik: Peraturan ini mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk platform e-commerce, dan mewajibkan platform e-commerce untuk memenuhi standar tertentu untuk melindungi konsumen.

Perlindungan konsumen terhadap kerugian akibat kelalaian pelaku e-commerce dalam melakukan transaksi diatur dengan jelas dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diuraikan hak dan kewajiban pelaku usaha. Apabila terdapat nomor kontak badan usaha tersebut, maka badan usaha tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum dan harus membayar ganti rugi. Di Indonesia, konsumen

mempunyai dua jalur hukum jika mengalami kerugian dalam transaksi online, yaitu melalui pengadilan atau non-litigasi (konsultasi, negosiasi, mediasi atau penilaian ahli) berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Pelaku usaha perlu bertanggung jawab dengan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen tentang penyelesaian transaksi dan tidak menghindar.

DAFTAR REFERENSI

- Anugrah, Irlan, and Ichwan Setiawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku usaha dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online." *Jurnal Kewarganegaraan* 6.2 (2022): 1978-0184.
- Nainggolan, Ibrahim. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia." *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. Vol. 2. No. 1. 2021.
- Khotimah, Cindy Aulia, and Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli-online (e-commerce)." *Business Law Review* 1 (2016): 14-20.
- Saragih, Alexandra Exelsia, Dan Muhammad Fadhil Bagaskara. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce" 2 (2023).
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (31 Desember 2018): 199. <https://doi.org/10.30656/Ajudikasi.V2i2.687>.