

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* dalam Hal Wanprestasi

Haryono\*, Troeboes Soeprijanto, Lathifatu Khoirun Nisa

Universitas PGRI Semarang

\*E-mail: [haryono@upgris.ac.id](mailto:haryono@upgris.ac.id)

### Abstrak

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu keharusan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, karena hal ini telah diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi di Indonesia sudah sesuai dengan nilai keadilan dan Bagaimana perlindungan hukumnya bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi *E-Commerce*. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka. Hasil penelitian yaitu pertama bahwa perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi *E-Commerce* yaitu pihak konsumen memperoleh prestasi dan konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Ketika pelaku usaha memberikan ganti rugi atau kompensasi atas wanprestasi atau kelalaiannya, maka hal tersebut merupakan bentuk dari perlindungan hukumnya bagi pihak konsumen, karena prestasi yang diperjanjikan telah dipenuhi oleh pelaku usaha sesuai dengan kesepakatan. Kedua, perlindungan konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia sudah sesuai dengan nilai keadilan. Implementasi asas keadilan ini tertera pada Pasal 4 s/d Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Melalui asas ini diharapkan konsumen dan pelaku usaha mendapatkan haknya dan memenuhi kewajibannya secara seimbang

**Kata kunci:** Konsumen, Perlindungan Hukum, Transaksi *E-Commerce*

### Abstract

*Legal protection for consumers is a must provided by business actors to consumers, because this has been regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this study is to find out whether the legal protection for consumers in the event of default in Indonesia is in accordance with the value of justice and how is the legal protection for consumers in the event of default in E-Commerce transactions. The research method used is normative juridical, data collection is done through literature study. The results of the study are first that legal protection for consumers in the event of default in an E-Commerce transaction, namely that the consumer gains achievement and the consumer is entitled to compensation. When a business actor provides compensation or compensation for default or negligence, this is a form of legal protection for the consumer, because the promised performance has been fulfilled by the business actor in accordance with the agreement. Second, consumer protection in the event of default in E-Commerce transactions in Indonesia is in accordance with the value of justice. The implementation of this principle of justice is stated in Article 4 to Article 7 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates the rights and obligations of consumers and business actors. Through this principle, consumers and business actors are expected to get their rights and fulfill their obligations in a balanced way.*

**Keywords:** Consumers, Legal Protection, E-Commerce Transactions.

## PENDAHULUAN

Perlindungan hukum dalam perdagangan elektronik harus dapat menjamin hak-hak semua pihak terutama konsumen. Pada umumnya yang menjadi korban selalu konsumen, sehingga kepentingan konsumen harus dilindungi. Salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Perlindungan konsumen dalam *E-Commerce* membutuhkan kepastian hukum karena konsumen memiliki hak pengguna yang penting. Selain itu juga untuk mengedukasi para penjual tentang pentingnya perlindungan hukum konsumen dalam mencapai bisnis yang adil dan bertanggung jawab.

Perlindungan hukum konsumen dijamin berdasarkan prinsip perlindungan konsumen Pasal 2

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, pemerataan, keseimbangan, keamanan, dan perlindungan konsumen”. Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya digunakan dalam penyusunan peraturan perundang-undangan, tetapi juga dalam berbagai upaya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pada saat yang sama, perhatian lebih harus diberikan pada pemenuhan tugas penjual. Dengan demikian hak konsumen dihormati tanpa ada masalah, karena tanggung jawab penjual adalah hak konsumen.

Di era modern seperti saat ini para konsumen mulai tertarik dengan transaksi secara online, transaksi yang dilakukan antara penjual dan konsumen melalui media internet atau platform *E-Commerce*. Dengan adanya transaksi melalui *E-Commerce* tentunya semakin memudahkan setiap orang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pemenuhan kebutuhan hidup yang ada pada kondisi saat ini terus mengalami perkembangan yang signifikan, diantaranya konsumen dapat membeli barang tanpa datang ke tempatnya, tanpa berdesakan untuk melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dengan cara langsung atau *COD (Cash On Delivery)* dan juga melalui kartu kredit. *E-Commerce* dapat didefinisikan sebagai transaksi jual beli elektronik melalui media online. *E-Commerce* adalah kependekan dari perdagangan elektronik dan mengacu pada layanan elektronik (Internet) sehubungan dengan pembelian atau transaksi online. Definisi perdagangan elektronik adalah proses pertukaran informasi dan transaksi tentang barang dan jasa melalui teknologi informasi. *E-Commerce* dengan cepat mendapatkan popularitas karena biasanya tidak memerlukan modal yang relatif besar, dan akses Internet tersedia di mana saja, kapan saja, dengan mudah dan nyaman antara penjual dan konsumen *E-Commerce*. Termasuk perjanjian hak komersial.

Jual beli adalah suatu bentuk perjanjian yang diatur oleh hukum perdata, prinsip perjanjian itu adalah kehendak para pihak. Pasal 1313 (selanjutnya disebut KUH Perdata) mendefinisikan kontrak sebagai surat yang mengikat satu pihak atau lebih kepada satu atau lebih pihak lain. Definisi di atas berarti bahwa Perjanjian ini akan mengikat semua pihak jika mereka menerima atau menyetujui ketentuan yang ada dalam Perjanjian ini. Dalam hal perdagangan elektronik, perjanjian ini berarti perjanjian antara dua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan proses transaksi. Jika suatu kontrak tidak diikuti dengan kesepakatan yang disepakati oleh kedua belah pihak, maka dapat dianggap sebagai wanprestasi. Wanprestasi dapat disengaja atau tidak disengaja. Mereka yang secara tidak sengaja melanggarnya dapat dimintai pertanggungjawaban atas kecacatannya atau dipaksa untuk tidak memberikan prestasi. Penjual yang gagal memenuhi kewajibannya harus membayar ganti rugi.

## METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Yuridis Normatif, artinya hukum dipandang sebagai norma masyarakat yang terdapat dalam Undang-Undang. Metode penelitian hukum normatif adalah metode penelitian hukum yang hanya mengkaji kepustakaan atau sumber-sumber sekunder. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan bahan-bahan yang relevan seperti teori, konsep, asas hukum dan standar hukum.

Spesifikasi penelitian ini bersifat analisis deskriptif kualitatif, secara khusus penelitian ini juga akan mengidentifikasi peraturan perundang-undangan, yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang sedang dipelajari dan menganalisis data yang diperoleh dari pengumpulan data yang kemudian dianalisis dengan teori Sugiyono. Adapun empat tahapan analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan /verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Berdasarkan :

1. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik terdapat dalam Pasal 4 UUPK yang membahas tentang hak-hak konsumen. Hak konsumen dalam transaksi elektronik diatur secara tegas oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK. Dengan kata lain, konsumen dapat menuntut haknya terhadap

pengusaha jika kontrak dilanggar oleh perilaku yang tidak pantas dalam transaksi online. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, "konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya tentang barang dan/atau jasa". Pasal 4 (b) dan (h) menawarkan ganti rugi kepada konsumen dalam perdagangan elektronik, terutama ketika mereka menerima barang yang tidak sesuai dengan kontrak penjualan. Klausul ini menyatakan bahwa "Konsumen berhak untuk memilih dan memperoleh barang dan/atau jasa dengan tarif, syarat dan jaminan yang dijanjikan, dan konsumen akan diberi kompensasi." pengembalian dana jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak.

Pasal 18 UUPK menyatakan bahwa penggunaan klausula baku menimbulkan posisi yang tidak seimbang antara konsumen dan pedagang dalam kaitannya dengan kebebasan berkontrak. Pengertian syarat baku menurut Pasal 1(10) UUPK adalah aturan atau syarat yang dikukuhkan secara sepihak oleh pedagang dan disampaikan dalam suatu dokumen/kontrak yang mengikat yang diisi oleh konsumen. Menurut Pasal 18 (1) huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tujuan pelarangan penggunaan syarat baku oleh penjual diatur sebagai berikut:

"Penjual yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk perdagangan tidak boleh membuat atau mencantumkan dalam dokumen dan/atau kontrak persyaratan standar apa pun yang berkaitan dengan persetujuan konsumen kepada penjual secara langsung atau tidak langsung memaksakan tindakan sepihak, termasuk tidak terkait dengan barang yang dibeli oleh konsumen dengan angsuran".

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan, pada Pasal 18 Ayat (2) dan (3): Pedagang berhak menolak klausula kontrak yang tidak jelas atau yang bentuknya sulit dibaca atau tidak dimengerti atau yang isinya sulit dipahami. Setiap poin dalam kontrak, yang diakui kontraktor dalam dokumen atau lainnya, yang melanggar ketentuan kontrak sesuai dengan ayat 1 dan 2, diperlakukan sebagai klausul hukum.

Pasal 18 UUPK juga menegaskan bahwa melindungi hak konsumen dalam bertransaksi menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha harus bertanggung jawab penuh apabila terjadi tindakan wanprestasi. Jika pelaku usaha melanggar ketentuan penambahan klausula baku, maka klausula tersebut dinyatakan tidak sah berdasarkan Pasal 18 Ayat (3) UUPK.

Berdasarkan undang-undang batal berarti syarat perjanjian itu tidak pernah ada. Dalam Pasal 62 Ayat (1) UUPK juga mengatur mengenai sanksi terhadap pelanggaran Pasal 18 yaitu berisi ancaman hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimum Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Pengaturan kewajiban pedagang terhadap konsumen tertuang dalam Pasal 19 UUPK. Selain itu, Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa "Pengusaha yang menolak/atau tidak memberikan jawaban dan/atau tidak memenuhi manfaat yang ditentukan dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, atau mengajukan gugatan dalam pengadilan tempat tinggal konsumen.

## 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

UU ITE adalah kerangka hukum utama untuk transaksi komersial menggunakan media elektronik. Tujuan UU ITE adalah untuk menjamin perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik yaitu sebagai berikut:

- a. Identifikasi transaksi, data, dokumen, dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum otorisasi dan bukti untuk menjaga hukum transaksi elektronik.
- b. Penggolongan pelanggaran terkait penyalahgunaan teknologi informasi terkait dengan pidana.
- c. UU ITE diwajibkan bagi setiap orang yang melakukan kegiatan hukum di dalam dan di luar Indonesia. Bahwa ruang lingkup UU ITE bukan hanya ruang lokal tetapi juga ruang internasional.

Terkait dengan hak konsumen yang tertuang dalam UUPK Pasal 4(c), UU ITE membahas hal ini terlebih dahulu karena konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat dan jelas tentang produk yang dijual oleh agennya. Pasal 9 "Lembaga yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Menjamin hak konsumen dalam hal elektronik untuk

mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap tentang produk atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen *E-Commerce* ditentukan dalam Pasal 28 ayat (1) “Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi palsu dan menimbulkan kesalahpahaman yang mengakibatkan kerusakan pada barang elektronik konsumen”. Mengenai sanksi pidana, ketentuan Pasal 28 ayat (1), dimuat di Pasal 45 a ayat (1) adalah sebagai berikut: “Barangsiapa dengan pertimbangannya sendiri dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang merugikan konsumen tertentu. Menurut Pasal 28 ayat (1), pidana penjara paling banyak 6 (enam) dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

3. PP Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik  
Peraturan pemerintah ini secara khusus mengatur ketidaksesuaian barang yang sampai ke tangan konsumen, terdapat dalam Pasal 49 Ayat (3).

## PEMBAHASAN

Perlindungan konsumen adalah bagian penting dari bisnis yang sehat. Dalam bisnis yang sehat, perlindungan hukum konsumen dan mitra bisnis haruslah seimbang. Kurangnya perlindungan yang seimbang menciptakan posisi yang lemah bagi konsumen. Kerugian konsumen dapat disebabkan oleh kontrak yang dibuat antara penjual dan konsumen atau oleh kegiatan pedagang yang melanggar hukum. Kesepakatan antar pihak tidak selalu berhasil dalam arti kedua belah pihak puas, karena terkadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa seperti yang diharapkan.

Kelalaian oleh salah satu pihak terhadap suatu kontrak adalah tidak terpenuhinya syarat-syarat kontrak, biasanya dialami oleh pihak yang lebih lemah atau lebih tergantung dari pada pihak lain, karena syarat-syarat itu berat sebelah atau lebih memberatkan pihak yang lebih lemah. Perlindungan konsumen sangat penting karena konsumen biasanya selalu dirugikan.

Kerangka hukum Indonesia yang memungkinkan konsumen untuk mencari perlindungan meliputi:

1. Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, ditegaskan bahwa hak konsumen meliputi hak atas kemudahan, keselamatan, dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa menurut nilai tukar dan syarat serta jaminan yang diperbolehkan; hak atas perlakuan atau pelayanan yang adil dan setara tanpa diskriminasi; hak atas ganti rugi, apabila produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sebagaimana mestinya.
2. Undang- Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yaitu mengenai:
  - a. Monopoli adalah penguasaan dan/atau pasar atas barang dan/atau jasa tertentu oleh Badan ekonomi atau sekelompok badan ekonomi.
  - b. Praktek monopoli adalah pemusatan kekuatan ekonomi dari satu pihak atau lebih yang berkepentingan, yang mengarah pada penguasaan produksi dan atau distribusi barang dan atau jasa tertentu, yang menciptakan perdagangan yang tidak adil dan merugikan kepentingan umum.
  - c. Pemusatan kekuatan ekonomi adalah penentuan yang sebenarnya dari satu atau lebih usaha yang beroperasi di pasar bersangkutan, untuk menentukan harga barang atau jasa.
3. PP No.58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

4. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No.235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota yaitu membahas kewajiban pelabelan dalam bahasa Indonesia untuk produk yang bergerak di Indonesia sebagai langkah perlindungan konsumen. Hal itu diubah dengan Permendag No. 62/MDAG/PER/12/2009.
5. Surat Edaran Direktur Jenderal Dalam Negeri No.795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Konsumen.

Perlindungan hukum yang layak terhadap konsumen didasarkan pada asas-asas perlindungan konsumen Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang bunyinya adalah sebagai berikut :

1. Asas Manfaat

Asas ini mengasumsikan bahwa kedua belah pihak mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari pelaksanaan UUPK, sehingga tidak ada pihak yang lebih unggul dari yang lain. Keduanya harus mendapatkan apa yang pantas mereka dapatkan.

2. Asas Keadilan

Perwujudan asas ini dapat dilihat pada Pasal 4 sampai 7 UUPK yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pengusaha. Asas ini mengandung arti bahwa konsumen dan badan usaha mendapatkan haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Dengan menerapkan asas ini, diasumsikan bahwa kepentingan konsumen, pengusaha dan negara dapat diwujudkan secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Pelaksanaan UUPK diharapkan dapat menjamin keselamatan dan keamanan konsumen dalam penggunaan, konsumsi dan pemanfaatan barang dan/atau jasa.

5. Asas Kepastian Hukum

Tujuannya adalah agar konsumen dan penjual sadar dan mematuhi hukum, dan agar pemerintah mengikuti aturan hukum. Mencermati Pasal demi Pasal UUPK, nampaknya beberapa ketentuan undang-undang tersebut sejalan dengan nilai-nilai moral kehidupan bisnis, yakni meskipun susunan katanya berbeda, namun isi dan tujuannya tetap sama yaitu perlindungan konsumen. Hal ini tercermin dalam undang-undang tentang hak dan kewajiban pelaku usaha yang bertentangan dengan hak dan kewajiban konsumen, artinya konsumen memiliki kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Selain itu, hak adalah kewajiban konsumen yang diterima oleh pelaku usaha.

Dibandingkan dengan ketentuan hukum perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih portabel. Menurut UUPK selain itikad baik penjual harus mampu mempertahankan lingkungan bisnis yang baik tanpa menyinggung hubungan antar pribadi atau penjual.

## **PENUTUP**

Perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi *E-Commerce* yaitu pihak konsumen memperoleh prestasi dan pihak pelaku usaha memberikan prestasi. Jadi, ketika pelaku usaha melakukan kesalahan dan terjadi wanprestasi maka pelaku usaha harus

memberikan ganti rugi atau kompensasi. Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu bentuk perlindungan hukumnya bagi seorang konsumen, karena prestasi yang diperjanjikan oleh pelaku usaha telah dipenuhi sesuai dengan kesepakatan. Ketentuan mengenai kompensasi telah diatur pada Pasal 4 huruf h bahwa "konsumen berhak untuk memilih produk barang dan atau jasa dan menerima produk atau jasa sesuai dengan tarif dan ketentuan serta jaminan". Konsumen berhak mendapatkan pengembalian dana atau kompensasi apabila produk yang diterima tidak sesuai fungsi sebagaimana mestinya.

Bahwa perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi *E-Commerce* di Indonesia sudah sesuai dengan nilai keadilan. Penerapan asas keadilan terhadap konsumen dapat dilihat pada Pasal 4 sampai dengan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan mitra usaha secara seimbang. Menurut asas ini, konsumen dan mitra usaha diharapkan mendapatkan haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penjual tidak hanya harus beritikad baik, tetapi juga harus mampu menciptakan lingkungan usaha yang kondusif tanpa adanya persaingan tidak sehat antar mitra usaha.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas PGRI Semarang dan LPPM Universitas PGRI Semarang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akhmaddian. (2016, Juli 2). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum Unifikasi*. Retrieved from Jurnal Hukum Unifikasi: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/unifikasi/article/view/409/335>
- Munsarif, M., Suryawan, M. A., & Resha, M. M. (2022). *Pengantar E-Commerce*. Medan:
- Soekanto, S., & Mahmudji, S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian (Kuantitatif, R&D, Kualitatif)*. Bandung: Alfabeta.