

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MENURUT TATA HUKUM INDONESIA

LEGAL PROTECTION FOR PARTIES WITHIN THE ELECTRONIC COMMERCE TRANSACTIONS ACCORDING TO INDONESIAN LAW

Didik Kusuma Yadi, Muhammad Sood, Dwi Martini

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

E-mail: didikkusumayadi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum dalam transaksi dagang menggunakan *e-commerce* terhadap para pihak pelaku kegiatan tersebut, dan Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa bagi pihak yang dirugikan apabila terjadi permasalahan dalam transaksi dagang melalui *e-commerce*. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Adapun pengaturan *e-commerce* di dalam tatanan hukum Indonesia diantaranya diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan dibagi menjadi 2 yaitu: Perlindungan Hukum Preventif: Yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan Hukum Represif: Yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Regulasi perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Permasalahan Permasalahan Dalam Transaksi *e-commerce*. Adapun penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui tiga cara diantaranya: Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi, Penyelesaian sengketa secara Non litigasi meliputi Alternatif Penyelesaian Sengketa (Alternative Dispute Resolution) disingkat (ADR) yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu: Negosiasi online (assisted negotiation dan automated negotiation) meliputi Assisted Negotiation, Automated Negotiation, Mediasi online dan Arbitrase. Serta melalui BPSK.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Perlindungan Hukum, Transaksi Elektronik (e-commerce)*

Abstract

This study aims to determine the legal protection enforcement within trade transactions by electronic commerce against the parties involved in these activities, and to find out the form of dispute resolution for the aggrieved parties if there are problems in trade transactions through electronic commerce. This type of research is normative legal research. As a result of the research, the study shows that electronic commerce arrangements in Indonesian legal order are regulated in Law Number 19 of 2016 Concerning Information and Electronic Transactions, the Civil Code, and Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection. Forms of legal protection for the aggrieved parties are divided into two parts, namely: preventive legal protection, which is a form of legal protection that gave people the opportunity to file objections or opinions before a government decision gets a definitive form; and repressive legal protection which is a form of legal

protection that is more aimed at resolving disputes. Regulation of legal protection for consumers can be seen in Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection. Dispute resolution would be taken in case there are problems occur in electronic commerce transactions. The dispute resolution can be reached in three ways including: litigation dispute resolution, non-litigation dispute resolution including alternative dispute resolution, namely settlement out of court by means of consultation, negotiation, mediation, conciliation, or assessment expert. Alternative dispute resolution commonly has three types of dispute resolution, namely: online negotiation (assisted negotiation and automated negotiation), which includes Assisted Negotiation, Automated Negotiation, Online Mediation and Arbitration, and dispute through Consumer Dispute Resolution Agency.

Keywords: Consumer Protection, Legal Protection, Electronic Transactions.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan yang pesat dari teknologi telekomunikasi dan teknologi komputer menghasilkan internet yang multifungsi. *Internet* adalah media yang dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah (*browsing, surfing*), mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui *email*, dan perdagangan. Kebutuhan masyarakat dunia yang tinggi membuat *internet* selalu di jadikan salah satu pilihan untuk berbelanja secara *online*. Salah satu yang dapat dilihat dari perkembangan media *internet* yang sangat pesat adalah kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media *internet* yang dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.¹

Transaksi *e-commerce* ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik pula, baik melalui *e-mail* atau cara lainnya. Oleh karena itu tidak ada berkas perjanjian seperti pada transaksi jual beli konvensional/biasa.

Kondisi seperti itu tentu saja dapat menimbulkan berbagai akibat hukum dengan segala konsekuensinya, antara lain apabila terjadi suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam transaksi melalui *e-commerce* tersebut. Para pihak yang dirugikanpun akan merasa kesulitan karena dari awal hubungan hukum antara para pihak tidak secara langsung berhadapan sehingga untuk melakukan tuntutan pun sangat sulit.

Aktivitas *e-commerce* di Indonesia dapat dikatakan relatif baru. Sehingga masih banyak kekurangan yang ditemui dalam implementasinya. Kekurangan-kekurangan tersebut mulai dari infrastruktur dan teknologi informasi serta jaringan internet yang kurang memadai, pengaturan/ regulasi yang masih belum menjangkau secara komprehensif, hingga ke permasalahan pemungutan pajak *e-commerce*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi *e-commerce* Menurut Tata Hukum di Indonesia”**.

Berdasarkan uraian singkat tersebut, penyusun akan menentukan rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut: 1). Bagaimana pengaturan transaksi *e-commerce* dalam tata hukum Indonesia? 2). Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi para pihak

¹ Rr. Getha Fety Dianari. *Pengaruh E-commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. (Jurnal PT Telekomunikasi Selular Tbk, Jakarta), 2018, hlm. 1

yang melakukan transaksi *e-commerce*? 3). Bagaimana model penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan-permasalahan dalam transaksi *e-commerce*?

Adapun tujuan dan penelitian ini adalah Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum dalam transaksi dagang menggunakan *e-commerce* terhadap para pihak pelaku kegiatan tersebut, Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa bagi pihak yang dirugikan apabila terjadi permasalahan dalam transaksi dagang melalui *e-commerce*.

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum secara umum khususnya tentang “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi *e-commerce* Menurut Tata Hukum Indonesia”

B. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya, maka diadakan pengujian yang mendalam terhadap hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan permasalahan-permasalahan yang timbul.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normative. Penelitian hukum normative atau penelitian perpustakaan ini merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat sarjana.²

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum *dalam* penelitian ini bersumber dari penelitian kepustakaan. Serta jenis data terdiri dari data primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum dengan cara menghimpun dan mengkaji bahan hukum kepustakaan yang terdiri dari peraturan Perundang-undangan, literatur-literatur, teori-teori, pandangan/pendapat para ahli hukum (doktrin), skripsi, buku-buku yang terkait dengan penelitian. Analisis data menggunakan metode Analisis deduktif.

C. PEMBAHASAN

1. Pengaturan Transaksi *E-commerce* Dalam Tata Hukum Indonesia.

E-commerce adalah suatu bentuk bisnis modern melalui sarana *internet*, karenanya *e-commerce* dapat dikatakan sebagai perdagangan *internet*. Di Negara-negara maju, masalah *e-commerce* ini sudah lebih dahulu dikenal sehingga pengaturan hukumnya sudah lebih detail, sedangkan di Indonesia *e-commerce* mulai dikenal sejak tahun 1990an dengan menggunakan toko-toko *online*. Dari segi hukumnya *e-commerce* baru dikenal pada tahun 2008, dengan diterbitkannya Undang-undang Nomer 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.³

² I Made Pasek Diantha, *Metedeologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2016, hlm. 12.

³ Erie Hariyanto, *Problematika dan Perlindungan Hukum E-commerce di Indonesia*, (Jurnal Hukum Al-Ihkam Vol. IV No. 2, Desember), 2009, hlm. 298

Dalam praktiknya pemakaian dan pemanfaatan *e-commerce* melalui jaringan *internet* sangat luas dan mendunia, sehingga dengan mudah seseorang dapat mengakses setiap saat tanpa adanya kontak fisik antara konsumen, pembeli, pelanggan dengan penjual. Data mengenai barang produksi beserta penjelasan kuantitasnya sudah tersedia, bahkan pembayaran langsung via kartu kredit dapat langsung dilaksanakan dengan transaksi itu secara jelas dan diterima.

Sebelum di sah kannya Undang-Undang ITE, *e-commerce* diatur secara umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Serta pengaturan lainnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Hubungan hukum dalam *e-commerce* pada dasarnya dapat digunakan metode analogi terhadap hubungan hukum dalam perjanjian yang dilakukan secara konvensional sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Hal ini dilakukan dengan cara menerapkan ketentuan-ketentuan hukum yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terhadap hubungan hukum dalam *e-commerce*.

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan didalamnya, melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan atau undang-undang (Pasal 1339 BW). Syarat-syarat yang selalu diperjanjikan menurut kebiasaan, harus dianggap telah termasuk dalam suatu perjanjian, walaupun tidak dengan tegas dimasukkan didalamnya (Pasal 1347 BW). Berdasar uraian tersebut, maka hubungan hukum dalam *e-commerce* merupakan hubungan hukum perdata, dan terhadapnya berlaku ketentuan Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Suatu *perjanjian* telah dinyatakan lahir pada saat tercapainya suatu kesepakatan atau persetujuan diantara dua belah pihak mengenai suatu hal pokok yang menjadi objek perjanjian. Sepakat disini diartikan suatu persesuaian paham (kehendak) dan keinginan antara dua belah pihak. Dalam konteks itu terjadi pertemuan kehendak diantara dua belah pihak untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perjanjian. Kesepakatan akan melahirkan suatu perjanjian, dan dalam hal ini terdapat beberapa teori:⁴ 1) Teori pernyataan. Teori ini menekankan, bahwa kehendak baru punya arti/makna pada saat ada pernyataan dan konsensus tercapai pada saat dikeluarkannya pernyataan tentang akseptasi. 2) Teori pengiriman. Teori ini menekankan, bahwa konsensus tercapai pada saat pernyataan akseptasi dikirimkan, dengan pengiriman tersebut, pihak penerima penawaran kehilangan kesempatan mengubah konsensus. Kelemahan teori ini adalah pada proses pengiriman pihak pemberi tawaran belum mengetahui adanya penerimaan/akseptasi. 3) Teori sepengetahuan. Teori ini menekankan, bahwa konsensus tercapai pada saat akseptasi dari pihak penerima penawaran telah diterima oleh pihak yang menawarkan. Kelemahan teori ini yaitu bahwa salah satu pihak tertentu yang beritikad buruk dapat saja memperpanjang jangka waktu pengetahuannya tentang adanya akseptasi dan pada dasarnya sulit dibuktikan kapan suatu pihak mengetahui isi pernyataan. 4) Teori penerimaan.

⁴ Sri Mulyani, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi *Electronic Commerce*, (Hukum dan Dinamika Masyarakat, Vol. 1, Oktober), 2003, hlm. 45

Teori ini menekankan, bahwa konsensus tercapai pada saat surat yang berisi penerimaan sampai di tangan pemberi tawaran atau untuk siapa surat tersebut dialamatkan sehingga pada saat itulah terjadi konsensus. 5) Teori pernyataan yang objektif. Teori ini menekankan, bahwa saat terjadinya konsensus adalah saat diterimanya surat akseptasi yang secara akal dapat dianggap bahwa pemberi tawaran telah menerima dan mengetahui isi surat tersebut.

Pada dasarnya, bentuk suatu perjanjian adalah bebas, tidak terikat pada bentuk tertentu.⁵ Namun, bila Undang-undang menentukan syarat sahnya perjanjian seperti bila telah dibuat secara tertulis, atau bila perjanjian dibuat dengan akta notaris, perjanjian semacam ini di samping tercapainya kata sepakat terdapat kekecualian yang ditetapkan undang-undang berupa formalitas-formalitas tertentu. Perjanjian semacam ini dikenal dengan perjanjian formil yang menimbulkan konsekuensi hukum bahwa apabila formalitas-formalitas tersebut tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut akan terancam batal.

Dalam pandangan umum, transaksi jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), perjanjian ini termasuk perjanjian riil artinya perjanjian ini baru terjadi kalau barang yang menjadi pokok perjanjian telah diserahkan.⁶

Kedudukan *e-commerce* dalam hukum Indonesia terletak dalam bidang Hukum Perdata sebagai bagian dari hukum perjanjian, sehingga berlaku pula Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian yakni: Supaya terjadi persetujuan yang sah perlu dipenuhi empat syarat (Syarat sahnya perjanjian Pasal 1320 KUHP): 1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3) Suatu pokok persoalan tertentu; 4) Suatu sebab yang tidak terlarang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Di Indonesia pengaturan *e-commerce* selain diatur dalam Undang-Undang Hukum Perdata, pengaturan lainnya juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan.

Dalam transaksi *e-commerce*, aspek hukum perlindungan konsumen yang berkaitan langsung dengan konsumen adalah yang mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/jasa yang diperdagangkan melalui *e-commerce* melanggar ketentuan ini. Selanjutnya terkait dengan hal ini pula tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan konsumen maupun

⁵ Johannes Ibrahim, Kontrak Dalam Perspektif Multi-disipliner, (Disertai *Gloria Juris*, Vol. 6 No. 2, Mei-Agustus), 2006, hlm. 112

⁶ Budi Santoso, Urgensi Rekonstruksi Hukum *E-Commerce* di Indonesia, (Disertai: Jurnal Law Reform, Volume 14 No.1.) 2018, hlm. 92

yang mengelabui, seolah-olah barang dan/atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak.⁷

Dalam transaksi *e-commerce*, aspek tanggung jawab juga berlaku untuk pelaku usaha, dalam hal ini merchant, apabila konsumen menemui barang dan/atau jasa yang dibelinya tidak sesuai perjanjian. Aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini dapat berupa kerusakan, pencemaran barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Aspek tanggung jawab ini tidak hanya berlaku bagi pelaku usaha dalam memproduksi barang dan/atau jasa, namun juga bagi pelaku usaha periklanan serta importir barang atau penyedia pelaku jasa asing.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE);

Di Indonesia pengaturan *e-commerce* selain diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Diatur juga dalam dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Dua hal penting pengaturan *e-commerce* dalam undang-undang tersebut:⁸

Pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin;

Kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan IT (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya.

Perluasan alat bukti yang diatur dalam KUHAP sebenarnya sudah diatur dalam berbagai perundang-undangan secara tersebar. Misalnyadalam UU Dokumen Perusahaan, UU Terorisme, UU Pemberantasan Korupsi, UU Tindak Pidana Pencucian Uang. UU ITE menegaskan bahwa dalam dalam seluruh hukum acara yang berlaku di Indonesia, informasi dan dokumen elektronik serta hasil cetaknya dapat dijadikan alat bukti hukum yang sah.

Namun, perlu diperhatikan bahwa terkait Pasal 5 ayat (1) dan (2) UU ITE ini, Mahkamah Konstitusi (MK) melalui Putusan No 20/PUU-XIV/2016 (Putusan MK 20/ 2016) menyatakan bahwa frasa “informasi elektronik dan dokumen elektronik” bertentangan dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 dan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang tidak dimaknai khususnya frasa “informasi elektronik dan dokumen elektronik” sebagai alat bukti dilakukan dalam rangka penegakan hukum atas permintaan kepolisian, kejaksaan, dan/atau institusi penegak hukum lainnya yang ditetapkan berdasarkan undang-undang sebagaimana ditentukan dalam Pasal 31 ayat (3) UU ITE.

⁷ Az. Nasution, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, (Jurnal Keadilan Volume I No.3 September 2001), hlm. 28.

⁸ Acep Rohendi, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional*, (Jurnal Ecodomica. Voli III. No.2 September), 2015. Hlm. 474

Apabila dilihat dari pertimbangan hukumnya, pada dasarnya tujuan Putusan MK 20/2016 diatas adalah untuk menegaskan bahwa setiap intersepsi harus dilakukan secara sah, terlebih lagi dalam rangka penegakkan hukum. Bagaimana agar informasi dan dokumen elektronik dapat dijadikan alat bukti ukum yang sah. UU ITE mengatur bahwa adanya syarat formil dan syarat materiil yang harus terpenuhi.

Syarat formil diatur dalam Pasal 5 ayat (4) UU ITE, yaitu bahwa informasi atau dokumen elektronik bukanlah dokumen atau surat yang menurut perundang-undangan harus dalam bentuktertulis. Selain itu, informasi dan/atau dokumen tersebut harus diperoleh dengan cara yangsah. Ketika alat bukti diperoleh dengan cara yang tidak sah, maka alat bukti tersebut dikesampingkan oleh hakim atau dianggap tidak mempunyai nilai pembuktian oleh pengadilan.

Sedangkan syarat materiil diatur dalam Pasal 6, Pasal 15, dan Pasal 16 UU ITE, yang pada intinya informasi dan dokumen elektronik harus dapat dijamin keotentiknnya, keutuhannya, dan ketersediaannya. Untuk menjamin terpenuhinya persyaratan materiil yang dimaksud dalam banyak hal dibuktikan digital forensik.

Dengan demikian *e-mail*, file, rekaman atas *chatting*, dan berbagai dokumen elektronik lainnya dapa digunakan sebagai alat bukti yang sah. Dalam beberapa putusan pengadilan, terdapat putusan-putusan yang membahas mengenai kedudukan dan pengakuan atas alat bukti elektronik yang disajikan dalam persidangan.

2. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Melakukan Transaksi E-commerce

Menurut Hadjon,⁹ perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Pengertian Perlindungan Hukum Preventif

Yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;

Dasar Hukum Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif telah dibentuk oleh Pemerintah yakni dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan barang/jasa yang berkualitas. Serta dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akanmeningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

Pembinaan dan Pengawasan

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan olehpemerintahdilaksanakanolehMenteridan/ataumenteritekniaterkait.Pengawasan

9 Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987, hlm.4

oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.

b) Perlindungan Hukum *Represif*

Yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

1) Sanksi Administratif

Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26. Sanksi administrative berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000.00 (dua ratus juta rupiah) dan pencabutan izin usaha.

2) Ganti rugi (Perdata)

Setiap konsumen 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 konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

3) Sanksi Pidana

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000.00 (dua miliar rupiah). Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada penjual atau *merchant*-nya. Dengan kata lain hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lebih rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari transaksi *e-commerce* sendiri, yakni dalam transaksi *e-commerce* tidak terjadi pertemuan fisik antara konsumen dengan penjualnya yang kemudian dapat menimbulkan berbagai permasalahan.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat ditemui dalam UUPK dan UU ITE. UUPK merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan UU ITE merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce*

UUPK Tahun 1999 mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir.

Bedasarkan hal tersebut perlindungan hukum bagi hak-hak konsumen secara garis besar dibagi menjadi 3 (tiga) hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu: 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan; 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang di hadapi.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyediaan dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat

Menurut Janus Sidabalok, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.

Johannes Gunawan, mengemukakan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibagi dalam dua bagian, yaitu: 1) *No Conflict (pre-purchase)*, 2) *Conflict (Post-Purchase)*.

Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Jual Beli Secara Online di Indonesia

Jika melihat dalam kasus ini, terjadi kegiatan jual-beli antara pihak Lazada Group dengan Achmad Supardi, jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPdata, sedangkan *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Dengan demikian selama tidak diperjanjikan lain, maka ketentuan umum tentang perikatan dan perjanjian jual beli yang diatur dalam Buku III KUHPdata berlaku sebagai dasar hukum aktifitas *ecommerce* di Indonesia. Jika dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* tersebut timbul sengketa, maka para pihak dapat mencari penyelesaiannya dalam ketentuan tersebut.

Pada debitur terletak kewajiban untuk memenuhi prestasi, dan jika ia tidak melaksanakan kewajibannya tersebut bukan karena keadaan memaksa, maka debitur dianggap melakukan ingkar janji. Wanprestasi adalah keadaan dimana debitur tidak memenuhi prestasi (ingkar janji) yang telah diperjanjikan.

3. Model Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Permasalahan-permasalahan Dalam Transaksi E-commerce

Pada dasarnya, penyelesaian sengketa untuk transaksi perdagangan *E-commerce* tidak jauh berbeda dengan penyelesaian sengketa transaksi perdagangan secara konvensional. Ada beberapa cara penyelesaian yang dilakukan apabila terjadi sengketa dalam transaksi perdagangan melalui *E-Commerce* antara lain:

a) Melalui jalur Litigasi (Peradilan) Secara konvensional

Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.¹⁰

b) Melalui jalur Non Litigasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa).

Ada beberapa alternatif penyelesaian sengketa selain dengan cara litigasi. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (ADR). Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Baru-baru ini semakin banyak tulisan-tulisan para sarjana terkait adanya penyelesaian sengketa secara *online*, yang mana lazim disebut dengan *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*boderless*) tanpa harus bertemu muka (*facetoface*). Pada dasarnya, ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media *Internet* (*International Network*). ODR termasuk ke dalam ADR, dimana ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu:

c) Negosiasi online (*assisted negotiation* dan *automated negotiation*)

Assisted Negotiation adalah pemberian saran teknologi informasi yang diberikan kepada para pihak, dirancang melalui peningkatan kemampuan teknologi untuk mencapai penyelesaian. Bentuk software negosiasi yang sederhana adalah *e-mail*, yang kini dapat diganti dengan model berbasis web yang memiliki kemampuan lebih canggih.

Automated Negotiation adalah bentuk dari *assisted negotiation* dimana para pihak dibantu oleh perangkat komputer untuk mencapai kesepakatan tetapi penyelesaian masalah tersebut berada pada komputer. *Automated negotiation* dilakukan melalui perbandingan antara tawaran dengan kesepakatan dan persetujuan dijalankan tanpa campur tangan manusia.

d) Mediasi online

Jenis *mediasi online*, yaitu:¹¹ *pertama*, mediasi yang bersifat fasilitatif, dalam hal ini mediator berfungsi sebagai fasilitator dan tidak dapat memberikan opini atau merekomendasikan penyelesaian. Fungsi mediator hanya memberikan jalan agar para pihak menemukan sendiri penyelesaian sengketa yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa jenis ini dilakukan oleh *online resolution*. *Kedua*, mediasi evaluatif, yakni mediasi melalui mediator yang memberikan pandangan dari segi hukum, fakta dan bukti. Strategi dalam mediasi ini adalah dengan membuat suatu kesepakatan melalui mediator berupa solusi yang dapat diterima kedua belah pihak dan berusaha mempengaruhi para pihak untuk menerimanya. *Ketiga*, pendekatan menengahi situasi. Mediator berupaya

¹⁰ Hukum Online, Litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, <https://www.hukumonline.com/>, Diakses pada tanggal 27 September 2021 Pukul 13.43 Wita.

¹¹ Priyatna Abdurasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Fikahati Aneska, Jakarta, 2011 hlm. 17.

intervensi atas permintaan dan persetujuan para pihak, jika para pihak gagal melakukan negoisasi. Tujuan awal dari prosedur ini yaitu membantu memfasilitasi komunikasi antara para pihak dengan mediator dan antara para pihak sendiri. Komunikasi semacam itu dapat dijalankan dengan menggunakan teknologi seperti *internet relay chats*, *e-mail*, dan *video conference*.

e) **Arbitrase**

Arbitrase merupakan suatu cara penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan, berdasarkan perjanjian di antara para pihak yang bersengketa dengan bantuan arbiter sebagai pihak ketiga yang netral yang dipilih oleh para pihak atau oleh suatu lembaga arbitrase yang mana putusannya bersifat final and binding

f) **BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)**

Dalam hal terjadi sengketa konsumen *e-commerce*, konsumen dapat memanfaatkan peran BPSK. Berdasarkan mekanismenya, penyelesaian melalui BPSK akan lebih cepat dibandingkan apabila sengketa tersebut dibawa ke jalur litigasi (pengadilan). Namun sifat putusan BPSK yang mengikat dan final (Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen), dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke MA (Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 58 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen). Pada tataran implementasi, masih sangat minim sengketa konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengaturan Transaksi *e-commerce* dalam Tata Hukum Indonesia. diatur dalam 3 (tiga) aturan. Adapun pengaturan *e-commerce* di dalam tatanan hukum Indonesia diantaranya diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan dibagi menjadi 2 yaitu: Perlindungan Hukum *Preventif*: Yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Perlindungan Hukum *Represif*: Yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Regulasi perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Penyelesaian Sengketa Apabila Terjadi Permasalahan Permasalahan Dalam Transaksi *e-commerce*. Adapun penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui tiga cara diantaranya: Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi, Penyelesaian sengketa secara Non litigasi meliputi Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (ADR) yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. ADR memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu: Negosiasi *online* (*assisted negotiation* dan *automated negotiation*) meliputi *Assisted Negotiation*, *Automated Negotiation*, Mediasi *online* dan Arbitrase. Serta melalui BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu
- Priyatna Abdurrasyid, 2011, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska.
- Rr. Getha Fety Dianari. 2018, *Pengaruh E-commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Jurnal PT Telekomunikasi Selular Tbk,.
- I Made Pasek Diantha, 2016, *Metedeologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Erie Hariyanto, 2009, *Problematika dan Perlindungan Hukum E-commerce di Indonesia*, Jurnal Hukum Al-Ihkam Vol. IV No. 2, Desember.
- Sri Mulyani, 2003, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Electronic Commerce*, Hukum dan Dinamika Masyarakat, Vol. 1, Oktober.
- Johannes Ibrahim, 2006, *Kontrak Dalam Perspektif Multi-disipliner*, Disertai *Gloria Juris*, Vol. 6 No. 2, Mei-Agustus.
- Budi Santoso, 2018, *Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia*, (Disertai: Jurnal Law Reform, Volume 14 No.1,) 2018
- Az. Nasution, 2001, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, Jurnal Keadilan Volume I No.3
- Acep Rohendi, 2015, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional*, Jurnal Ecodomica. Voli III. No.2 September
- Hukum Online, Litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, www.hukumonline.com