

# PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI PERDAGANGAN E-ELEKTRONIK ( E-COMMERCE )

<sup>1</sup>Maulana, <sup>2</sup>Kerenina Sunny Halim, <sup>3</sup>Alifah Fauziah, <sup>4</sup>Satrio Kuncoro, <sup>5</sup>Dina Dayanti  
[maulanaumaira@yahoo.co.id](mailto:maulanaumaira@yahoo.co.id), [kerenina.dige13@gmail.com](mailto:kerenina.dige13@gmail.com), [alifahfauziah55@gmail.com](mailto:alifahfauziah55@gmail.com)  
[satrio.kuncoro.sk@gmail.com](mailto:satrio.kuncoro.sk@gmail.com), [dinadayanti06@gmail.com](mailto:dinadayanti06@gmail.com)

<sup>1 - 5</sup>Fakultas Hukum Universitas Tama Jagakarsa

**Abstrak.** Transaksi e-commerce mengalami peningkatan seiring meningkatnya perkembangan teknologi dan informasi. Pelanggaran hak konsumen pada bisnis e-commerce, seperti barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang diterima, barang terlambat datang, uang sudah dibayar barang tidak dikirim, pengaduan tidak ditanggapi. Permasalahan, bagaimana ketentuan hukum transaksi e-commerce yang menimbulkan kerugian konsumen dan bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen pada transaksi e-commerce. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan menggunakan data sekunder berupa peraturan perundangan, buku, artikel dan webside berkaitan transaksi e-commerce. Penelitian bersifat yuridis normatif, analisa data dilakukan secara kualitatif. Kesimpulan Perlindungan hukum konsumen pada transaksi perdagangan elektronik/ e-commerce agar pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya mengiktu peraturan perundang-undangan berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pelaku usaha dapat dipertanggungjawabkan secara perdata memberikan ganti kerugian, pidana berupa hukuman penjara dan denda dan hukum admintrasi negara melakukan pencabutan izin usaha.

**Kata kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, E-commerce

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi, informasi membawa perubahan disektor kehidupan masyarakat dise. Teknologi memungkinkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya menggunakan media Elektronik. Perkembangan teknologi memasuki berbagai bidang kehidupan masyarakat. Perkembangan kemajuan

teknologi dan informasi begitu cepat menunjang berbagai kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Teknologi memudahkan kegiatan sederhana, efisien, praktis dan lebih cepat. Perkembangan teknologi dan informasi dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dan bangsa suatu negara dan menyebabkan

ruang gerak manusia tanpa batas, dalam waktu yang cepat.

Masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya membutuhkan teknologi salah satunya perdagangan elektronik/e-commerce. Perdagangan elektronik adalah perdagangan yang dilakukan melal Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014, tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disebut PMSE) adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkat perangkat dan prosedur elektronik. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Pasal 65, menyatakan pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya memperdagangkan barang dan/ atau jasa menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/ atau informasi secara lengkap dan benar serta wajib memenuhi ketentuan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut UU ITE. E-commerce bentuk perdagangan modern menawarkan, memasarkan produk menggunakan jaringan internet melintasi batas suatu negara. Berbisnis secara elektronik tidak membutuhkan biaya yang besar, diperlukan kemampuan keahlian menggunakan teknologi. Pelaku usaha membuka website toko online melalui media sosial atau marketplace. Toko online menawarkan berbagai produk barang dan/ atau jasa yang dibutuhkan, seperti tokopedia, bukalapak,

shopee, lazada, blibli.com, JD.ID, Orami Sociolla, Bhineka dan Zalora. Toko online ada yang menawarkan dan menjual produknya sendiri dan menyediakan jasa untuk menawarkan, menjual produk milik orang lain.

Pada transaksi e-commerce hubungan pelaku usaha dengan konsumen diikat dengan kontrak elektronik dibuat melalui sistem elektronik. Wanprestasi pada transaksi e-commerce pada umumnya dilakukan pelaku usaha yang merugikan kepada konsumen. Dalam Hukum Perdata wanprestasi dapat berupa:

1. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana mestinya;
3. melakukan apa yang djanjikan tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya (Subekti, 2014: 45)

Berkaitan dengan perdagangan elektronik/ transaksi e -commerce wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya, seperti barang yang dipesan Phone ternyata paket yang sampai kepada konsumen berisi sabun mandi batangan, perangkat smart phone asus dipesan ternyata ditukar berisi cairan pelicin dan pewangi pakaian Kispray. Barang terlambat sampai kepada

konsumen. Barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang diterima, seperti pelaku usaha menawarkan produknya original tapi sampai kepada konsumen ternyata tidak original. Berdasarkan kasus wanpreasi yang dilakukan pelaku usaha hal ini yang melatar belakang penulis tentang **“Perlindungan Hukum Konsumen Akibat Pelaku Usaha Melakukan Wanprestasi Pada Transaksi Perdagangan Elektronik (E-commerce).”** Permasalahan yang penulis angkat adalah bagaimana perlindungan hukum hak konsumen pada transaksi e-commerce akibat wanprestasi pelaku usaha dan bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha yang melakukan wanprestasi menimbulkan kerugian kepada konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian hukum dibedakan data yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer sedangkan data yang diperoleh dari bahan pustaka dinamakan data sekunder (Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2004: 12). Jenis penelitian dalam artikel ini menggunakan data sekunder diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan berupa perundangan-undangan dan buku-buku berkaitan objek yang diteliti.. Penelitian bersifat yuridis normatif. Karena hanya

menggunakan data sekunder hasil dari penelitian kepustakaan.

Pendekatan penelitian digolongkan atas pendekatan undang-undang, pendekatan kasus, pendekatan historis, pendekatan perbandingan dan pendekatan konseptual (Peter Mahmud Marzuki, 2014: 93). Penulisan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Pendekatan undang untuk mengkaji dan menganalisis undang-undang yang berkaitan objek yang diteliti. Sedangkan pendekatan konseptual berkaitan dengan pengertian hukum, konsep-konsep hukum. Asas-asas hukum dan doktrin. Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan teori hukum, prinsip hukum dan asas hukum.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Perlindungan Konsumen**

#### **1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Pasal angka 1, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya untuk menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen” ( Ahmadi Miru dan Suratman Yodo, 2017: 1). Pelaku usaha e-commerce dalam menjalan kegiatan usaha berkewajiban memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak konsumen konsumen. Bentuk perlindungan hak

konsumen tersebut, bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya harus memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum, bahwa produk yang dijualnya memberi rasa aman, nyaman dan keselamatan kepada konsumen. Produk yang dijual oleh pelaku tidak membahayakan kesehatan konsumen. Bentuk perlindungan hukum lainnya jika ada keluhan dari konsumen setelah memiliki barang, pelaku usaha harus mendengar serta memberikan solusinya yang terbaik kepada konsumen. Apabila akibat pemakaian produk menimbulkan kerugian kepada konsumen, maka pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bentuk perlindungan konsumen lainnya adalah berdasarkan Pasal 7 UUPK), pelaku usaha harus jujur, benar, jelas menginformasikan tentang kondisi dari produk kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan UUPK). Pelaku usaha tidak boleh melakukan wanprestasi terhadap perjanjian yang telah disepakati.

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha dilarang menjalankan kegiatan usahanya tidak sesuai kondisi, jaminan, keistimewaan, kemanjuran yang dinyatakan dalam label, etiket atau pada barang dan/ atau jasa sebagai mana yang dinyatakan pada (Pasal 8 angka 1 huruf d

UUPK). Pelaku usaha menawarkan produk yang bisa memutihkan dalam waktu singkat, ternyata kosmetik mengandung zat berbahaya yang menyebabkan kerusakan kulit muka konsumen.

Pelaku usaha menawarkan suatu produk yang tertera label produk tidak sesuai dengan kenyataannya. Dalam hal ini pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, ketika konsumen membeli produk diikat dalam suatu perjanjian, ternyata hal yang tertera pada produk tidak sesuai dengan kenyataannya. Pelaku usaha produk melakukan wanprestasi, produk kosmetik yang dijual bisa memutihkan ternyata malah menimbulkan kerusakan pada muka konsumen. Pelaku usaha telah melakukan suatu perbuatan yang tidak sesuai dengan yang dinyatakan pada label produk, hal ini bertentangan dengan ( Pasal 8 angka 1 huruf f).

Bentuk perlindungan hukum dibedakan atas dua yaitu perlindungan bersifat preventif dan perlindungan bersifat represif (Philipus M.Hadjon, 1987: 2). Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan. Perlindungan hukum represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa (H.Salim,Erlies Septiana, 2022: 264).

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang merupakan tindakan pencegahan seperti pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan harus dapat

mencegah agar produk yang dijualnya tidak menimbulkan kerugian kepada konsumen, memberi arasa aman, nyaman kepada konsumen. Tindakan pencegahan yang dilakukan pelaku usaha seperti pada saat proses produk tidak menggunakan bahan - bahan yang dapat membahayakan kesehatan konsumen. Artinya pelaku usaha dalam melakukan proses peroduk tidak menggunakan bahan -bahan yang berbabahaya dan mengikuti cara berproduksi yang benar sesuai aturan hukum.

Sedangkan perlindungan hak konsumen yang bersifat represif, apabila produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha menimbulkan kerugian kepada konsumen maka pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti kerugian. Selanjutnya apabila pelaku usaha menjalankan kegiatan usaha memperdagangkan produknya melakukan penipuan , pemalsuan produk dan dapat dibuktikan, maka pelaku usaha dapat dituntut dalam tindak pidana penipuan atau pemalsuan produk. Selain sanksi pidana dan perdata pelaku usaha akibat produk yang dihasilkan melanggar hak konsumen, seperti kasus obat sirup yang menimbulkan gagal ginjal akut apada anak yang mengakibatkan gagal akut pada anak yang mematikan dalam watu relatif singkat. Perusahaan farmasi yang melakukan pelanggaran hukum selain sanksi perdata, pidana, pelaku usaha diberikan sanksi

administrasi berupa pembekuan izin usaha dan saksi yang keran mencabut izin usahanya oleh pemerintah yang memberikan izin.

## **1.2. Asas Perlindungan Konsumen**

Pelaku usaha dalam menjalan kegiatan usahanya penting untuk memperhatikan asas perlindungan konsumen. Tujuan asas perlindungan konsumen dijalankan oleh pelaku usaha adalah untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, artinya jangan sampai pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya melanggar-hak hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Asas peerlindungan hak konsumen yang dimasud diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”. Pelaku usaha dalam menjalan kegiatan usaha harus dapat memberi manfaat tidak hanya kepada pelaku usaha tapi juga kepada konsumen secara seimbang.

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya harus bertindak adil tidak membeda-bedakan konsumen, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat mewujudkan apa yang

merupakan haknya. Asas keseimbangan ini penting agar agar dalam kegiatan usaha tidak menimbulkan kasus terpenuhi apa yang merupakan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha secara seimbang dan adil.

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya agar mampu menjamin, bahwa produk yang dihasilkannya memberi rasa aman, nyaman, keselamatan dan tidak membayakan kesehatan konsumen.

Gustav Radbruch menyebutkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum merupakan tiga nilai dasar hukum yang disamakan dengan asas hukum yaitu asas keadilan. Pendapat Gustav Radbrucht senada dengan pendaat Mohammad Achmad ali tujuan hukum mewujudkan memberi keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum ( Achmad Ali, 2000: 95-96).

### **1.3.Tujuan Hukum Perlindungan konsumen**

Sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tujuan hukum perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya terhadap produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Konsumen dalam membeli suatu produk harus memahami apa yang merupakan hak-haknya diatur

dalam hukum perlindungan konsumen. Konsumen harus cerdas dalam membeli suatu produk jangan produk yang yang dibelinya menimbulkan kerugian atau tidak memberi manfaat kepada konsumen itu sendiri.

Konsumen harus dapat melindungi dirinya ekses negatif pemakaian barang dan atau/jasa. Oleh sebab itu konsumen sebelum membeli suatu produk terlebih dahulu untuk memilih. Pelaku usaha harus dapat menjamin hak-hak konsumen, menciptakan suatu produk yang mampu memberikan kepastian dan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Pelaku usaha harus mampu memberikan infoirmasi jujur dan bertanggung jawab terhadap kegiatan usaha yang dijalankannya, Pelaku usaha harus mampu meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha dari pelaku usaha. Perlindungan konsumen diberikan diberikan dalam bidang Hukum Perdata, Hukum Pidana dan Hukum Adminstrasi Negara (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, 2017: 3)

## **2. Pelaku Usaha dan Konsumen**

### **2.1. Hubungan Pelaku Usaha dengan Konsumen**

Hubungan pelaku usaha dengan konsumen yang diikat dengan dengan

perjanjian. Istilah perjanjian sama dengan istilah kontrak yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu *contracts* dan dalam Bahasa Belanda disebut dengan *overeenkomst*/perjanjian (Salim, 2006: 25). Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih ( Subekti, 2003: 338). Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau diaman dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal ( Subekti, 2001: 1). Dalam kegiatan bisnis hubungan pelaku dan konsumen yang diikat dengan perjanjian, masing masing pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam hukum perlindungan konsumen. Pelaku usaha punya hak kewajiban begitu juga dengan konsumen punya hak kewajiban. Apabila masing -masing pihak tersebut telah melaksanakan hak dan kewajibannya, maka tidak akan menimbulkan masalah. Masalah muncul apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, sehingga menimbulkan wanprestasi yang menimbulkan kerugian. Dalam transaksi bisnis e-commerce kerugian yang ditimbulkan kepada konsumen, karena pelaku usaha tidak melaksanakan prestasinya, seperti barang sampai kepada konsumen terlambat, barang tidak sesuai

dengan yang dipesan, barang tidak sesuai dengan yang ditawarkan.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum diatur dalam hukum perjanjian, yang mana pelaku usaha mengikatkan diri dengan konsumen kepada melakukan perjanjian jual beli barang dan/ atau jasa. Pada transaksi e-commerce pelaku usaha menawarkan produknya dibantu media elektronik.

Hubungan pelaku usaha dengan konsumen yang diikat dengan perjanjian tidak tertutup terjadinya wanprestasi yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha atau konsumen. Pada transaksi e-commerce pada umumnya transaksi dilakukan oleh pelaku usaha. Bentuk wanprestasi/ ingkat janji dapat berupa tidak melakukan apa yang disanggupinya, tidak melaksanakan apa yang dijanjikan, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan (Subekti: 2021: 45).

## **2.2. Hak Konsumen**

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, bahwa konsumen berhak mendapat kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam transaksi e-commerce pelaku usaha harus Memilih produk

sebelum dibeli. Mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang produknya. Berhak didengar keluhannya terhadap produk yang digunakan. Mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang apabila tidak sesuai dengan perjanjian termasuk hak konsumen serta hak-hak peraturan perundang-undangan lainnya.

### **2.3. Kewajiban Pelaku Usaha**

#### **2.3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999**

Berdasarkan Pasal 7 UUPK, bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya berkewajiban beritikad baik, seperti menginformasikan produknya dengan benar, jelas dan jujur, tidak diskriminatif terhadap konsumen, menjamun mutu barang, memberikan ganti kerugian jika produk merugikan kepada konsumen.

#### **2.3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019**

Pasal 4 angka 1, Pelaku usaha e-commerce dalam negeri dan luar negeri wajib menyampaikan, identitasnya dengan jelas, menginformasikan produk dengan jujur, jelas dan sistem elektronik yang

digunakan (Pasal 13). Memiliki izin usaha yang terintegrasi secara elektronik sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

### **3. Perdagangan Elektronik/ E-Commerce**

#### **3.1. Pengertian dan Dasar Hukum**

Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan, bahwa pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan usahanya menggunakan sistem elektronik. Menyediakan menyediakan data atau informasi yang lengkap dan benar pada sistem elektronik (Pasal 65 angka 1) dan dilarang menggunakan data informasi yang tidak benar pada sistem elektronik ((Pasal 65 angka 2). Penggunaan sistem elektronik harus memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Pasal 64 ayat 3). Data yang wajib disediakan pelaku usaha minimal memuat identitas dan legalitas pelaku usaha, persyarata produk yang ditawarkan serta harga dan cara pembayarannya (Pasal 65 angka4).

Jika masalah dapat diselesaikan melalui pengadilan diluar pengadilan (Pasal 65 angka 5). Pelaku usaha memperdagangkan produknya menggunakan sistem elektronik berkewajiban menyediakan data atau informasi yang tidak lengkap dapata diberikan sanksi administratif berupa

pencabutan izin usahanya (Pasal 65 angka 6).

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) merupakan salah satu bentuk perdagangan yang dilakukan menggunakan perangkat seperti *smartphone*, tablet, laptop, atau komputer (Pasal 1 angka 2).

### **3.2. Manfaat E-Commerce**

Manfaat menggunakan e-commerce adalah mendapatkan barang yang baik dan berkualitas dengan mudah dan cepat. Proses mendapatkan barang melalui e-commerce yang cepat akan meningkatkan pendapatan pendapat penjual melalui transaksi e-commerce yang merupakan transaksi perdagangan yang dilakukan di dunia maya. Masyarakat yang menggunakan transaksi bisnis e-commerce dalam melakukan pemesanan barang dan/atau jasa dilakukan secara elektronik efisiensi waktu dan biaya lebih murah. Berbelanja secara e-commerce proses mudah, tidak ada tawar menawar serta memakan waktu yang lebih cepat. Konsumen cukup mengakses internet ke situs web perusahaan barang sudah dapat dikirimkan. Berbagai produk yang ditawarkan pada Toko online yang dibutuhkan oleh masyarakat.

E-commerce tidak memerlukan pedagang perantara, sehingga

meminimalkan penggunaan jasa broker. E-commerce memudahkan konsumen dalam bertransaksi tidak diperlukan jaringan distribusi serta pertemuan langsung produsen dan konsumen, sehingga harga lebih murah. E-commerce memungkinkan konsumen mendapatkan produk melintasi batas suatu negara. Karena barang tidak tersedia ddidalam negaranya. Perkembangan teknologi informasi ini membawa banyak keuntungan dan memberikan kemudahan bertransaksi bisnis baik bagi pembeli maupun penjual. Manfaat transaksi perdagangan elektronik sebagai berikut :

1. Mudah untuk diakses dimanapun berada.
2. Tidak diperlukan modal yang besar, seperti membeli atau menyewa toko.
3. Pengelolaan bisnis lebih praktis yang dibantu oleh fitur-fitur.
4. Banyak pilihan aneka produk dalam satu platform.
5. Wilayah penjual tidak mengenal batas tempat, dapat melintas batas suatu negara.
6. Dapat melihat kredibilitas dari ulasan yang diberikan pelanggan.
7. Dapat meningkatkan komunikasi antara penjual dan pembeli dalam aplikasi e-commerce

Memperhatikan kemudahan dalam bertransaksi melalui e-commerce seperti

yang tersebut diatas, bahwa belanja di toko, e-commerce merupakan solusi dalam belanja sesuai kebutuhan konsumen dan dapat membeli kebutuhannya di manapun berada dan kapan saja dapat dilakukana. Jadi berbelanja melalui e-commerce tidak mengenal batas waktu dan tempat dimanapun dan kapanpun dapat dilakukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Bentuk Perlindungan Hukum Hak Konsumen Pada Transaksi E-Commerce**

Perlindungan konsumen pada transaksi e-commerce menjamin kepastian terlaksananya hak hak konsumen. Untuk melindungi hak konsumen diperlukan adanya kepastian hukum yang meliputi segala upaya untuk memperdayakan konsumen dalam memperoleh atau menemukan pilihannya terhadap barang dan/atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Kepastian hukum hak konsumen bertujuan agar pelaku tidak melakukan tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan konsunen. Oleh sebab itu usaha e-commerce dalam menjalan kegiatan usahanya harus mengikuti ketentuan hukum yang berlaku. Pelaku usaha e-commerce melanggar undang-undang

menyebabkan kerugian kepada konsumen berkewajiban memberikan ganti kerugian.

Konsumen dapat menuntut pelaku usaha ecommerce apabila melanggar hak konsumen yang seharusnya mendapat perlindungan hukum. Hubungan pelaku usaha dan konsumen pada transaksi bisnis e-commerce harus seimbangan seimbang dan adil . Pelaku usaha tidak boleh melanggar hak konsumen begitu juga sebaliknya konsumen tidak boleh melakukan pelanggaran hak konsumen. Konsumen dapat menuntut pelaku usaha e-commerce yang melakukan wanprestasi dengan memberikan ganti kerugian. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha e-commerce berdasarkan wanprestasi untuk memberikan ganti kerugian.

Pelaksanaan asas-asas konsumen yang terdapat pada Pasal 2 UUPK merupakan bentuk perlindungan hak-hak konsumen termasuk pelaku usaha agar perdagangan e-commerce dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha bertindak adil tidak diskriminatif, jujur pada perdagangan e-commerce merupakan bentuk perlindungan hak konsumen.

Kasus pada transaksi ecommerce, pelaku usaha melakukan wanprestasi tidak menepati perjanjian apa yang telah disepakati, produk terlambat sampai kepada konsumen, produk tidak bermutu, barang salah kirim, produk cacat, produk tidak

sesuai dengan yang dinformasikan. Hal ini tentu melanggar konsumen, maka adilnya pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukannya sesuai aturan hukum yang berlaku.

## **2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Perdagangan elektronik/e-commerce merupakan transaksi bisnis elektronik, platform produk yang diperjualbelikan terdapat di website dengan aneka ragam pilihan produk. Minat konsumen berbelanja secara e-commerce terus meningkat. Para pelaku usaha e-commerce bersaing menawarkan beraneka ragam produk dengan berbagai promo menarik konsumen berbelanja pada toko online. Perkembangan transaksi e-commerce di Indonesia semakin berkembang dan diminati oleh masyarakat terutama pada masyarakat yang hidup di perkotaan. Transaksi e-commerce berkembang seiring perkembangan teknologi menawarkan produk berupa barang dan jasa menggunakan teknologi. Peralatan yang digunakan pada saat bertransaksi menggunakan perangkat seperti *smartphone*, tablet, laptop, atau komputer.

Manfaat menggunakan e-commerce tidak memerlukan toko secara fisik dengan biaya yang mahal, konsumen mendapatkan barang dengan cepat dan barang berkualitas. Kenyataan di masyarakat tidak selalu transaksi e-commerce memberi

manfaat kepada masyarakat sebagai konsumen, kasus yang muncul seperti konsumen tidak mendapatkan produk sesuai pesannya. Pelaku usaha tidak beritikad baik melaksanakan kegiatannya (Pasal 7 huruf a UUPK). Pelaku usaha e-commerce tidak jujur artinya barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan kenyataannya, contoh, pelaku usaha menyatakan bahwa produknya adalah original, setelah sampai kepada konsumen produk tidak original. Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.

Pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya tidak melaksanakan kewajibannya, sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen, maka pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan produk yang dibeli konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, biaya perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan jika meninggal. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan tuntutan pidana terhadap pelaku usaha, kecuali jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah (pembuktian terbalik). Tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum dapat diselesaikan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri atau melalui alternatif

penyelesaian sengketa yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditempuh melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi atau melalui arbitrase berdasarkan kesepakatan.

Pelaku usaha juga dapat dipertanggung jawabkan secara pidana apabila dalam menjalankan kegiatan usaha menginformasikan tidak jujur berdasarkan Pasal 45A UU ITE dapat dipidana penjara paling lama 6 tahun dan denda paling banyak 1milyar. Selain itu melanggar Pasal 65 angka 6 Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan usaha.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum konsumen pada transaksi elektronik bahwa pelaku usaha e-commerce menjalankan kegiatan usahanya tidak boleh melakukan perbuatan melanggar yang hukum.
2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha pada transaksi Perdagangan

Elektronik atau e-commerce adalah dapat bertanggungjawab secara perdata memberikan ganti kerugian, tanggung jawab pidana dengan hukuman penjara, denda dan sanksi hukum administrasi negara berupa pencabutan izin usaha.

### **B. Saran**

1. Pelaku usaha perdagangan elektronik atau e-commerce dalam menjalankan kegiatan usahanya beritikad baik dan tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Jadilah pelaku usaha yang jujur
2. Konsumen sebelum mengikatkan diri pada perdagangan elektronik atau e-commerce agar berhati-hati, cermat jadilah konsumen yang cerdas.
3. Pemerintah dalam hal ini Kominfo agar mengawasi kalau perlu menutup akun atau webside perdagangan elektronik yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. BUKU**

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2017, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, 1995, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan,
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2014, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, 1987, Bina Ilmu, Surabaya.
- Peter Mahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, 2014, Kencana Prenada Media group, Jakarta.
- Rosmawati, *Pokok Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, 2018, Prenadamedia Group, Jakarta
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, 2019, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- R. Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, 2003, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, 2000, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, 2004, Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, 2001, PT Intermasa, Jakarta.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian ( Teori dan Analisa Kasus)*, 2000, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, 2022, PT RajaGrafindo, Depok.

### **B. UNDANG-UNDANG**

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik