



**KEDUDUKAN E-COMMERCE DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG
NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI
ELEKTRONIK**

Dita Hapsari*, Hendro Saptono, Herni Widanarti

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro Semarang

Email: ditahapsari75@gmail.com

Abstrak

Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*. Transaksi elektronik diatur pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang kemudian telah diamandemen menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif analisis. Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan meneliti data primer dan data sekunder dan data tersier yang diperoleh melalui kuesioner dan studi kepustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan menetapkan responden yang berjumlah enam orang, meliputi tiga segmentasi e-commerce yaitu business to business, business to consumer dan consumer to consumer yang masing-masing terdiri dari pelaku usaha/penjual dan konsumen/pembeli. Kedudukan *e-commerce* dalam perspektif Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah adanya pengakuan bahwa keberadaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum dalam pembuktian terhadap transaksi elektronik yang terdapat pada penambahan penjelasan Pasal 5 Ayat (1) UU ITE 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak konsumen yang dilanggar oleh penjual adalah barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Sebagai alat bukti yang sah, Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik dapat digunakan oleh konsumen untuk meminta pertanggungjawaban kepada penjual. Sesuai pasal 7 UU Perlindungan Konsumen tahun 1999, tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha adalah dengan melakukan pengembalian uang atau pengiriman barang yang kurang dengan membebaskan ongkos kirim kepada konsumen setelah konsumen mengirimkan bukti-bukti berupa dokumen atau foto yang menerangkan jumlah barang yang seharusnya diterima oleh konsumen.

Kata Kunci :E-Commerce, Perlindungan Konsumen.

Abstract

Trading activities using internet media are known as *electronic commerce*, or abbreviated as *e-commerce*. Electronic transactions are regulated in Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, which have been amended to become Law Number 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions. This study uses an empirical juridical approach. The research specifications used are descriptive analysis. Data collection methods conducted by the author by examining primary data and secondary data and tertiary data obtained through questionnaires and literature studies. This research was conducted by assigning respondents totaling six people, including three e-commerce segmentations namely business to business, business to consumer and consumer to consumer, each of which consisted of businessmen / sellers and consumers / buyers. The position of e-commerce in the perspective of Law Number 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions is the recognition that the existence of Electronic Information and / or Electronic Documents is binding and recognized as a legitimate evidence to provide legal certainty in proof of electronic transactions contained in addition of explanation of Article 5 Paragraph (1) of

ITE Law 2016. The results of the study indicate that the consumer rights violated by the seller are the goods received by the consumer not in accordance with the agreement. As a valid proof, Electronic Information or Electronic Documents can be used by consumers to hold the seller accountable. In accordance with article 7 of the Consumer Protection Act in 1999, the responsibility given by businessmen is to make a refund or delivery of goods that are less by cutting shipping costs to consumers after consumers submit evidence in the form of documents or photos that explain the amount of goods that should be received by consumer.

Keyword: E-Commerce, Consumer Protection.

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi telah membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan penting dalam pembangunan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan yang berlangsung demikian cepat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini memudahkan kegiatan manusia. Salah satunya dapat dilihat dari perkembangan media internet yang begitu pesat. Internet sebagai media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui email, dan perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.

Electronic commerce (e-commerce) merupakan penemuan baru dalam bentuk perdagangan yang dinilai lebih dari perdagangan pada umumnya. Prinsip perdagangan dengan sistem pembayaran tradisional yang dikenal adalah perdagangan dimana penjual dan pembeli

bertemu secara fisik atau secara langsung kini berubah menjadi konsep perdagangan jarak jauh dengan menggunakan media internet dimana suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antar para pelaku bisnis. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* ini dirancang untuk menandatangani secara elektronik.

Perkembangan *e-commerce* membawa banyak perubahan terhadap sektor aktivitas bisnis yang selama ini dijalankan di dunia nyata. Contohnya pembelian tiket bioskop, memesan jasa kendaraan antar-jemput, bahkan membeli pakaian yang biasanya kita lakukan di pusat perbelanjaan dapat kita lakukan lewat media internet.

Pelaksanaan jual beli melalui media internet ini dalam praktiknya menimbulkan beberapa permasalahan, misalnya yang terjadi pada *e-commerce* Lazada. Kasus pada Lazada yang penulis dapatkan melalui *googling* adalah sebagai berikut :

1. Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan yang dipesan oleh konsumen.
2. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Lazada karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu.

3. Pengaduan sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dan/atau dana, sering mendapat ketidakjelasan dari pihak Lazada jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama sampai komplain tidak diperhatikan.
4. Pembobolan akun Lazada, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun Lazada untuk disalahgunakan, seperti untuk membeli barang dengan dana pemilik asli akun Lazada.¹

Adanya beberapa permasalahan *e-commerce* maka perlu perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet. Mengingat pentingnya hal tersebut maka Indonesia pada tahun 2008 mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi melalui internet yaitu Undang – Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik lalu memperbaharainya dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan ketentuan tersebut.

Terkait Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Bukalapak mengaku sering disalahpahami terkait kasus pelanggaran Pasal 28 Undang-

Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam hal menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Padahal, dengan platform *user-generated content* Bukalapak tidak bertanggung jawab dengan barang yang tersedia dan dipromosikan, melainkan hanya sebagai penyedia sistem. Namun demikian, menurut pihak dari Bukalapak mengaku telah memiliki sistem sortir komoditas yang dapat dipasarkan di Bukalapak serta menyediakan layanan pengaduan oleh konsumen jika ada komoditas terlarang yang kecolongan dipasarkan di situs tersebut.²

Berdasarkan pokok pikiran yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kedudukan *e-commerce* dalam perspektif Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?
2. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli dengan pelaku usaha yang menggunakan perdagangan melalui online shop menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

II. METODE

Metode pendekatan adalah suatu cara untuk mendekati objek penelitian berkaitan dengan mendekati pokok permasalahan dengan cara mencari jawaban dari tujuan

¹Diakses pada 7 September 2018, 20.00 wib.

²<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5863491859ad2/harapan-pelaku-e-commerce-indonesia-pasca-uu-ite-baru>, diakses pada 7 Juli 2018, 19.00 wib.

penelitian.³ Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku,⁴ sedangkan empiris mengacu pada hal-hal nyata dan penerapan dalam masyarakat. Pendekatan yuridis empiris didefinisikan sebagai pendekatan yuridis sosiologis, yaitu suatu caraprosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan meneliti data sekunder dahulu kemudian dilanjutkan dengan menggunakan penelitian terhadap data primer.⁵

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah deskriptif analisis. Deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan melukiskan tentang suatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu.⁶ Analisis, maksudnya dikaitkan dengan aturan-aturan hukum yang berlaku dan atau perundang-undangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

Penulisan yang bersifat deskriptif analisis adalah pemecahan yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada sebagaimana adanya.⁷

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara pengumpulan data, yaitu data primer dan data

sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan mengikat, melalui kuesioner kepada pihak-pihak yang melakukan transaksi jual beli melalui *online shop* yang terdiri dari 6 responden (3 pelaku usaha dan 3 konsumen) dari segmentasi *e-commerce* yaitu bisnis ke bisnis, bisnis ke konsumen, dan konsumen ke konsumen. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang mencakup tulisan-tulisan yang melalui hasil penelitian ilmiah, internet, dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode analisis kualitatif yaitu data yang diperoleh akan dipilih dan disusun secara sistematis untuk kemudian dianalisis secara kualitatif guna menggambarkan hasil penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kedudukan E-Commerce Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

1. Perbandingan Mengenai *E-Commerce*

Perbandingan *e-commerce* pada UU ITE Tahun 2008 dengan UU ITE Tahun 2016, dimana pada penjelasan Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) UU ITE Tahun 2008 hanya tertulis “cukup jelas” dan tidak dijelaskan lebih rinci. Sedangkan di UU ITE Tahun 2016 diberikan penjelasan pada pasal tersebut yaitu, ayat (1) Bahwa keberadaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan

³Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), halaman 20.

⁴*Loc.cit.*

⁵Soerjono Soekanto, *Pengantar Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1984), halaman 7.

⁶Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.cit.*, halaman 35.

⁷Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Gadjahmada University, 1994), halaman 73.

Transaksi Elektronik, terutama dalam pembuktian dan hal yang berkaitan dengan perbuatan hukum yang dilakukan melalui Sistem Elektronik.

Ayat (2) Khusus untuk Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik berupa hasil intersepsi atau penyadapan atau perekaman yang merupakan bagian dari penyadapan harus dilakukan dalam rangka penegakan hukum atas permintaan kepolisian, kejaksaan, dan/atau institusi lainnya yang kewenangannya ditetapkan berdasarkan undang-undang.

Pada Pasal 45 UU ITE 2008, diatur mengenai jumlah denda dari sanksi yang ada pada Pasal 27, 28 dan 29. Dimana Pasal 28 ayat (1) berhubungan dengan kerugian konsumen. Sedangkan Pada UU ITE 2016 Pasal 45 diubah dan disisipkan dua pasal yakni Pasal 45A dan Pasal 45B, dimana Pasal 45A berhubungan dengan kerugian konsumen, yaitu Ayat (1) Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Sejak disahkan pada tahun 2008, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) setidaknya telah mengatur dua hal penting yaitu adanya pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam hukum perikatan dan hukum pembuktian, serta kejelasan klasifikasi perbuatan hukum yang dilarang terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) beserta sanksi pidananya.

Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam UU ITE, telah menjadikan e-commerce mempunyai jaminan kepastian hukum. Sedangkan, adanya pengaturan perbuatan hukum yang dilarang dalam penggunaan IT telah memberi rambu-rambu dalam mencegah kejahatan di dunia digital.

Setelah mengalami amandemen oleh Pemerintah dan DPR RI pada Oktober dan diundangkan pada November 2016, terdapat sejumlah perubahan penting dalam UU ITE baru (UU No. 19 Tahun 2016). Namun, perubahan UU tersebut dianggap tidak signifikan terhadap dunia bisnis, khususnya *e-commerce*. Hanya ada penambahan penjelasan yang mempertegas Pasal 5 ayat (1) UU ITE bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik serta hasil cetaknya adalah alat bukti hukum yang sah.⁸

2. Kekuatan Pembuktian Terhadap Informasi Elektronik, Dokumentasi Elektronik, Dan Tanda Tangan Digital
Pembuktian adalah proses untuk membuktikan suatu kasus yang disertai dengan fakta-fakta yang dapat dianalisis dari segi hukum untuk memberikan keyakinan hakim dalam pengambilan keputusan.⁹

Menurut pasal 1 angka 1 UU ITE Tahun 2008, Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik,

⁸<https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t5863491859ad2/harapan-pelaku-e-commerce-indonesia-pasca-uu-ite-baru>, diakses pada 30 Oktober 2018, 15.00 wib.

⁹Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), halaman 111.

termasuk, tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDJ), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti. atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Sedangkan pengertian Dokumen Elektronik terdapat dalam pasal 1 angka 4, yaitu setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Informasi atau dokumen elektronik dapat digunakan sebagai suatu alat bukti. Informasi atau dokumen elektronik memiliki nilai kekuatan hukum yang sama dengan akta otentik.¹⁰

Pasal 1 angka 12 UU ITE Tahun 2008 memberikan pengertian terhadap Tanda Tangan Elektronik yaitu tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Pasal 11 UU ITE 2008

menyebutkan, Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;
- b. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
- c. segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
- d. segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
- e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatangerannya; dan
- f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan penjelasan pasal 5 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 telah diatur mengenai kekuatan hukum alat bukti elektronik. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, mengatur bahwa :

- (1) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- (2) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.
- (3) Informasi Elektronik dan/atau

¹⁰Margaretha Rosa Anjani, Budi Santoso, "Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce Di Indonesia", Jurnal Law Reform, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Volume 14, Nomor 1, Tahun 2018, halaman 96.

Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.

- (4) Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku untuk :
- surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
 - surat beserta dokumennya yang menurut Undang- Undang harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Pasal tersebut dipertegas dengan penjelasan pasal 5 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016, yaitu bahwa keberadaan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, terutama dalam pembuktian dan hal yang berkaitan dengan perbuatan hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik. Undang-undang ini memberikan pengakuan secara tegas bahwa meskipun hanya merupakan suatu kode, tanda tangan elektronik memiliki kedudukan yang sama dengan tanda tangan manual pada umumnya yang memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum.¹¹

B. Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Dengan Pelaku Usaha Yang Menggunakan Perdagangan Melalui Online Shop Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Kesimpulan hasil kuesioner yang penulis edarkan kepada konsumen dan pelaku usaha online, kuesioner dibagikan melalui wawancara penulis dengan masing-masing responden yang berjumlah 6 orang. Dapat dikatakan bahwa baik konsumen maupun pelaku usaha memilih menggunakan layanan *escrow account* (rekening bersama) dalam mereka melakukan transaksi jual beli karena dirasa lebih aman. Bagi konsumen uang tidak akan dilepas begitu saja oleh pihak yang memiliki layanan rekening bersama, sebelum konsumen/pembeli menerima barang yang sesuai dengan yang dipesan di *online shop*. Menurut pelaku usaha, layanan rekening bersama juga lebih memudahkan konsumen, apalagi ada promo gratis ongkos kirim sehingga membuat konsumen tertarik untuk bertransaksi. Proses pembayaran juga mudah bisa melalui *virtual account*, contohnya di BCA, BNI, Indomaret, dan lain-lain. Selain itu bagi pelaku usaha/penjual, penggunaan layanan rekening bersama bisa mengatur hasil penjualan jadi bisa untuk pembukuan *online*. Penjual bisa mengetahui rincian pembelian, sehingga penjual bisa mengetahui barang yang keluar apa saja. Baik pelaku usaha/penjual dan konsumen/pembeli tidak dikenai tarif oleh pihak Shopee dan Bukalapak sebagai *marketplace* yang memiliki layanan rekening bersama.

Usaha konsumen dalam mengenal *online shop* agar tidak terjadi penipuan dengan berusaha mendapatkan informasi sebanyak mungkin mengenai produk tersebut. Misalnya memperhatikan promosi-promosi yang diberikan oleh penjual, testimoni yang diberikan oleh konsumen

¹¹*Ibid*, halaman 97.

lain tentang produk tersebut dan pengalaman pernah membeli di *online shop* tersebut.

Kendala yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha adalah bagi konsumen, kalau membayar melalui bank harus melalui atm, terkadang kalau menggunakan *e-banking* tidak semua bank memiliki fitur rekening bersama pada *marketplace* tersebut. Sedangkan bagi pelaku usaha, uang tertahan di rekening bersama sebelum barang sampai ke tangan konsumen. Sehingga modal penjual memang harus kuat. Kendala lainnya adalah pembeli sudah menerima barang tetapi pembeli tidak mengkonfirmasi penerimaan barang, sehingga uang yang ada di rekening bersama tidak segera dilepas ke penjual padahal dana/uang milik penjual harus diputar untuk dijadikan modal kembali.

Bagaimana bila uang pembeli sudah masuk ke rekening bersama tetapi pembeli tersebut tidak jadi membeli? Menurut pelaku usaha/penjual sebenarnya uang tersebut belum masuk ke rekening bersama tetapi masih tertahan di pihak Shopee atau Bukalapak sebagai *marketplace*. Kalau uang sudah masuk ke rekening bersama itu artinya barang sudah diterima oleh pembeli. Ketika uang pembayaran sudah masuk ke rekening bersama berarti pembeli sudah menerima dan menyetujui transaksi jual beli yang dilakukan dengan penjual *online shop* tersebut.

Lalu untuk permasalahan yang biasanya dialami konsumen adalah barang yang dikirimkan jumlahnya kurang/tidak sesuai yang dipesan, barang yang diterima cacat, produk yang tumpah karena dibanting oleh pihak pengiriman dan untuk yang dikirim dari luar negeri, barang tidak

sampai ke konsumen karena tertahan di kantor Bea Cukai.

Tanggungjawab yang diberikan penjual/pelaku usaha berupa pengembalian uang atau pengiriman barang yang kurang dengan membebaskan ongkos kirim kepada konsumen setelah konsumen mengirimkan bukti-bukti berupa dokumen atau foto yang menerangkan jumlah barang yang seharusnya diterima oleh konsumen.

Berdasarkan data YLKI, konsumen kerap mengeluhkan lambatnya respon komplain, belum diterimanya barang, sistem merugikan, tidak diberikannya *refund*, dugaan penipuan, barang yang dibeli tidak sesuai, dugaan kejahatan siber. Adapula keluhan mengenai cacat produk, pelayanan, harga, informasi, dan terlambatnya penerimaan barang.¹²

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. (Abdul Hakim Barkatullah, 2010: 23). Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum

¹²<https://katadata.co.id/berita/2018/01/19/ylki-keluhan-terbanyak-konsumen-selama-2017-soal-toko-online>, diakses pada 3 November 2018, 11.00 wib.

terhadap hak-hak konsumen (Shidarta, 2000: 16). Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen.¹³

Konsumen seharusnya mengetahui hak-haknya sebagai konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual online), sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur tentang hal

¹³Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online", Jurnal Serambi Hukum, Vol. 08, No. 02 Agustus 2014 – Januari 2015, halaman 95.

tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Sebagai alat bukti yang sah menurut UU ITE 2016, Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dapat digunakan oleh konsumen untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya.

Dalam pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa :

“Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”.

Menurut pasal ini, Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Lebih lanjut pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa :

“Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian gugatan perdata, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Menurut hukum yang berlaku di Indonesia, gugatan perdata dapat didasarkan atas dua alasan, yaitu wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum (onrechtmatigedaad).Gugatan wanprestasi selalu berawal pada adanya suatu hubungan hukum kontraktual (perjanjian) antara para pihak, sehingga melahirkan hak dan kewajiban hukum. Hak dan kewajiban di sini diwujudkan dengan apa yang disebut sebagai prestasi (performance). Pada saat prestasi tidak dipenuhi/tidak dilaksanakan/dilaksanakan tidak sebagaimana mestinya menurut perjanjian para pihak, maka lahir apa yang dinamakan wanprestasi (cedera janji). Sedangkan pada gugatan perbuatan melanggar hukum, yang menjadi dasar gugatannya adalah kepentingan pihak tertentu yang dirugikan oleh perbuatan pihak lainnya, meskipun di antara para pihak tidak terdapat suatu hubungan hukum keperdataan yang bersifat kontraktual (perjanjian).¹⁴

¹⁴Suwari Akhmaddhian, Asri Agustiwi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia”, Jurnal Unifikasi, Vol. 3 No. 2 Juli 2016, halaman 51.

Untuk kasus-kasus kerugian konsumen dalam transaksi perdagangan secara elektronik, gugatan akan lebih tepat bila didasarkan atas wanprestasi dan bukan perbuatan melanggar hukum, yaitu dengan merujuk pada kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar dan karenanya menimbulkan kerugian.

Meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat dikatakan juga sebagai salah satu bentuk kontrak elektronik. Kontrak elektronik menurut pasal 47 ayat (2) PP PSTE dianggap sah apabila :

- a. terdapat kesepakatan para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak elektronik itu sendiri menurut pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut :

- a. data identitas para pihak;
- b. objek dan spesifikasi;
- c. persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. harga dan biaya;
- e. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis, kesimpulan yang didapatkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Kedudukan *e-commerce* dalam perspektif Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah adanya pengakuan bahwa keberadaan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum dalam pembuktian terhadap transaksi elektronik yang terdapat pada penambahan penjelasan Pasal 5 Ayat (1) UU ITE 2016.

Dalam hal terjadi transaksi yang telah sesuai dengan kesepakatan tetapi barang yang diterima oleh konsumen berbeda, maka hal tersebut dapat digolongkan sebagai perbuatan wanprestasi. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan dengan penjual.

2. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam jual-beli diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian dan Pasal 49 ayat 3 PP PSTE yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Pada hasil penelitian, hak konsumen yang dilanggar oleh penjual adalah barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Sebagai alat bukti yang sah, Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik dapat digunakan oleh konsumen untuk meminta pertanggungjawaban kepada penjual. Sesuai pasal 7 UU Perlindungan Konsumen tahun 1999, tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha adalah dengan melakukan pengembalian uang atau pengiriman barang yang kurang dengan membebaskan ongkos kirim kepada konsumen setelah konsumen mengirimkan bukti-bukti berupa dokumen atau foto yang menerangkan jumlah barang yang seharusnya diterima oleh konsumen.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).
- Asnawi, Haris Faulidi,

Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam, (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004).

Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Gadjahmada University, 1994).

Hernoko, Agus Yudha, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2011).

Kartini Mujadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).

Makarim, Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003).

Patrik, Purwahid, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, (Bandung: Mandar Maju, 1994).

Saherodji, Hari, *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Aksara Baru, 1980).

Salim H.S., *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontak)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003).

_____, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004).

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014).

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986).

_____, *Pengantar Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1984).

Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982).

Soerjono Soekanto dan Sri



Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu*

Tinjauan Singkat, (Jakarta: Rajawali Pers 1990).

_____, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Rajawali Pers 2007).

Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995).

Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermas, 2003).

B. Peraturan Perundang-Undangan
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014
tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016
tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun
2012 tentang Penyelenggaraan Sistem
dan Transaksi Elektronik.

C. Jurnal

Margaretha Rosa Anjani, Budi
Santoso, “Urgensi Rekonstruksi Hukum E-
Commerce Di Indonesia”, *Jurnal Law
Reform*, Fakultas Hukum Universitas
Diponegoro, Volume 14, Nomor 1,
Tahun 2018.

Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin
Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto,
“Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Dalam Transaksi
Online”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.

08, No. 02 Agustus 2014 – Januari
2015.

Rusli Pandika, “Escrow Suatu
Perjanjian Pengantaran”, *Law Review*,
Fakultas Hukum Universitas Pelita
Harapan Vol. 1 No. 1, Maret 2002.

Suwari Akhmaddhian, Asri
Agustiwi, “Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli
Secara Elektronik di Indonesia”,
Jurnal Unifikasi, Vol. 3 No. 2 Juli
2016.

D. Website

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5863491859ad2/harapan-pelaku-e-commerce-indonesia-pasca-uu-ite-baru>

<http://www.binushacker.net/definisi-ecommerce-e-commercewww.kotadingin-cc-cc.html>

<https://glitzmedia.co/post/leisure/ca-reer-money/mengenal-istilah-rekening-bersama-escrow-dalam-transaksi-belanja-online>

<https://kreditgogo.com/artikel/Informasi-Umum/Mengenal-RekeningBersama-Dalam-Bertransaksi-Online.html>

<https://glitzmedia.co/post/leisure/ca-reer-money/mengenal-istilah-rekening-bersama-escrow-dalam-transaksi-belanja-online>

<https://katadata.co.id/berita/2018/01/19/ylki-keluhan-terbanyak-konsumen-selama-2017-soal-toko-online>