

**BELANJA ONLINE DALAM PRESPEKTIF PERLINDUNGAN HUKUM  
KONSUMEN  
(Suatu Telaah UU No 8 Tahun 1999)**

**Dr. M Shidqon Prabowo SH., MH  
Nurma Fatmawati SH**

**Shidqonhamzah@gmail.com  
Nurmafatmawati625@gmail.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Kota Kendal membahas tentang perlindungan hukum pada konsumen dalam melakukan transaksi online.. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan cara mengkaji peraturan dan teori yang ada kemudian menghubungkannya dengan kenyataan atau fakta yang ada di lapangan masyarakat

Hasil Penelitian ini adalah Upaya konsumen mendapatkan perlindungan hukum dalam transaksi online dengan pelaku sesusia Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

***Kata Kunci : Pelindungan Hukum, Konsumen, Transaksi Online***

**A. PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli secara langsung. Seiring perkembangan teknologi, pasar yang sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka secara langsung untuk melakukan transaksi. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murah biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memanfaatkannya, termasuk dalam melakukan transaksi online.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Imam, Sjaiputra, *Problem Hukum Internet* (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hlm. 92

Perdagangan melalui internet ini berkembang pula sistem bisnis virtual, seperti virtual store dan virtual company, perilaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan bisnis perusahaan konvensional yang nyata. Dengan adanya fenomena yang demikian ini, yakin semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang menanggung dampaknya.<sup>2</sup>

Teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya hukum dan teknologi, perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektifitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut ditengah masyarakat. Sebaliknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sekarang berlaku di Indonesia masih berbasis pada sesuatu yang sifatnya fisik belum kepada virtual/maya. Transaksi perdagangan melalui media elektronik atau lazim disebut Electronic Commerce menyisakan berbagai permasalahan yang belum ada peraturannya,. Electronic Commerce terbentuk dari berbagai sub sistem yang tersusun secara sistematis, dan masing-masing sub sistem tersebut memiliki permasalahan masing-masing. Dampak negatif dari e-commerce itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan

---

<sup>2</sup> Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung : Mandar Maju, 2000), hlm.33

kesepakatan sebelumnya. Disamping itu, bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang dapat mengakses internet mengakibatkan produsen adalah pembeli yang hendak memesan produknya adalah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Masalah perlindungan konsumen dalam e-commerce merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas e-commerce akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Bagaimana Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Online?

## **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Yaitu dengan cara mengkaji peraturan dan teori yang ada kemudian menghubungkannya dengan kenyataan atau fakta yang ada di lapangan (masyarakat). Metode ini mengkaji perlindungan hukum mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum penyelesaian kredit macet dalam perjanjian kredit pemilikan rumah studi kasus pada bank tabungan negara Semarang sebagai gejala sosial yang empiris sifatnya, dikaji sebagai variabel bebas yang menimbulkan pengaruh dan akibat pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Aturan hukum dalam perundang-undangan dalam penelitian ini Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan sebagai salah satu studi kepustakaan akan disandingkan dengan data dari studi lapangan untuk mendapat jawaban permasalahan. Spesifikasi Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, artinya hasil penelitian ini berusaha memberikan gambaran secara menyeluruh, mendalam tentang suatu keadaan atau gejala yang diteliti. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penelitian lapangan, sedangkan data

sekunder diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian kepustakaan ada 3 (dua) yaitu : 1. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang sifatnya pokok dan mengikat seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan atau yurisprudensi. 2. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang sifatnya mendukung, menjelaskan dan berkaitan dengan bahan hukum primer yang menunjang penelitian. 3. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberi petunjuk atau penjelasan tentang bahan hukum primer dan sekunder . Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif artinya menguraikan data data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Proses analisis kualitatif dimulai dari pengumpulan data yang didasarkan pada data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan yang telah dilakukan dengan disandingkan dengan data sekunder berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Setelah data-data tersebut terkumpul, kemudian diinventarisasi dan kemudian diseleksi yang sesuai untuk dipergunakan menjawab pokok permasalahan dalam penelitian ini. Selanjutnya dianalisis secara deskriptif analitis, yaitu mencari dan menemukan hubungan antar data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dengan landasan teori yang ada dan yang dipakai, sehingga dapat memberikan penggambaran mengenai permasalahan yang diteliti.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Jaminan transaksi online sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen penggunaannya. Pengabaian tersebut akan mengakibatkan pergeseran terhadap filsafah efisiensi yang terkadang dalam transaksi online menuju ke arah ketidakpastian yang nantinya akan

menghambat upaya pengembangan peranan online<sup>3</sup>. Seperti contoh kasus yang terjadi melalui belanja online di Kendal : Cukup melegakan bagi konsumen. Setelah deal transaksi, penjual memberikan nomor resi (airwaybill number) untuk proses pengecekan di website layanan ekspedisi. Mungkin kita akan sedikit bernafas lega karena itu artinya penjual tidak menipu. Namun barang tak kunjung tiba, setelah dicek di website ternyata resi invalid atau mungkin barang datang hanya saja sangat jauh berbeda atau tidak sesuai. Sebagai contoh, seorang wanita bernama Intan yang berprofesi sebagai wedding singer Jakarta melakukan pembelian baju dress yang akan digunakan ketika bekerja sebagai wedding singer. Meningat instagram menjadi sosia media yang juga dimanfaatkan sebagai online shop dengan banyak pilihan, Intan memilih baju dress yang terdapat di Instagram dengan nama @RauffaApparel. Setelah menentukan pilihannya dan melakukan transaksi pembayaran dengan total nominal Rp.1.000.000 rupiah. Intan menunggu barang yang dia dapatkan baik dari segi warna maupun bahan yang dijanjikan. Hal ini salah satu kasus yang sering terjadi dalam transaksi online, produsen melakukan penipuan dengan menggunakan foto-foto palsu untuk menarik perhatian konsumen sedangkan barang yang dijanjikan tidak sesuai perjanjian baik dari segi bahan, ukuran maupun warna.

Kasus tersebut memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan hukum perlindungan konsumen dilihat dari pendekatan utam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU PK) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. (PP PSTE). PP PSTE sendiri merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Pendekatan Undang-Undang Perlindungan Konsomen, kasus yang terjadi tersebut dapat disimpulkan sebagai salah satu pelanggaran terhadap

---

<sup>3</sup> Ebookcollage "*Tinjauan kasus online dengan hukum perlindungan konsumen*" diakses dari <http://ebookcollage.blogspot.co.id/2013/06/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html>.

hak konsumen. Sesuai Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan dan pendidikan konsumen;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. 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 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 serta 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. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian<sup>4</sup>.

Pada kasus 1, konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU PK tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:

*“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 milyar rupiah)”.*

---

<sup>4</sup> Hukum Online “*Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*” diakses dari <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce>

Terkait dengan kasus diatas, lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut (kasus 1), dan jelas pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen yang tertera pada pasal 4 UUPK hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan . Dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan dalam pasal 1(1) ketentuan umum tentang definisi dari perlindungan konsumen. Yakni, segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Jelas, butir-butir yang tertera dalam pasal 1(1) bisa dimaknai sebagai representasi bahwa pentingnya Negara berkomitmen menjamin hak-hak konsumen dalam bertransaksi barang dan jasa dalam dunia usaha. Yang dimaksud dengan barang dan jasa dalam UU No. 8 tahun 1999 pasal 1 (14) menyatakan bahwa “Barang” adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Serta pasal 1 (5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Secara normative, UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa dalam pasal 4 huruf (a) menyatakan hak konsumen adalah kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Kemudian dijelaskan lagi pasal 4 huruf (c), (d), (e), (f), (g), (h), (i), yakni hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani

secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Disini tertera jelas bahwa secara yuridis normative, Negara telah menjamin hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang dan jasa<sup>5</sup>.

## **E. PENUTUP**

UUPK belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce karena ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam UUPK belum mengakomodir hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce. Hal tersebut dikarenakan e-commerce mempunyai karakteristik tersendiri dibandingkan dengan transaksi konvensional.

Karakteristik tersebut adalah: tidak bertemunya penjual dan pembeli, media yang digunakan adalah internet, transaksi dapat terjadi melintasi batas-batas yuridis suatu negara, barang yang diperjual belikan dapat berupa barang/jasa atau produk digital seperti software. Berdasarkan hasil penelitian, pada transaksi e-commerce hak-hak konsumen sangat riskan sekali untuk dilanggar, dalam hal ini konsumen tidak mendapatkan hak-haknya secara penuh dalam transaksi e-commerce. Apabila diperhatikan, hak-hak konsumen yang secara normatif diatur oleh UUPK terkesan hanya terbatas pada aktivitas perdagangan yang bersifat konvensional. Di samping itu perlindungan difokuskan hanya pada sisi konsumen serta sisi produk yang diperdagangkan sedangkan perlindungan dari sisi pelaku usaha seperti informasi tentang identitas perusahaan pelaku usaha serta jaminan kerahasiaan data-data milik konsumen belum diakomodir oleh UUPK, padahal hak-hak tersebut sangat penting untuk diatur untuk keamanan konsumen dalam bertransaksi.

---

<sup>5</sup> Wordpress “*Tinjauan E-Commerce Dengan Hukum Perlindungan Konsumen*” diakses dari <http://jurnalrendi.blogspot.co.id/kajian-yuridis-telaah-kasus-penipuan-e.html>

Keterbatasan UUPK untuk melindungi konsumen dalam bertransaksi e-commerce juga tampak pada terbatasnya ruang lingkup pengertian pelaku usaha. Pasal 1 ayat (3) undang-undang ini menyebutkan, yang dimaksud pelaku usaha adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Menurut penjelasan pasal 1 ayat (3) UUPK, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah “pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Melihat pengertian diatas sangatlah sempit sekali ruang lingkup pengertian pelaku usaha yang diatur oleh UUPK, dimana pelaku usaha yang diatur dalam undang-undang ini adalah pelaku usaha yang wilayah kerjanya di wilayah negara Republik Indonesia. Padahal jika kita lihat dari karakteristik dari e-commerce salah satunya adalah perdagangan yang melintasi batas-batas negara maka pengertian pelaku usaha dalam UUPK ini tidak dapat menjangkau jika pelaku usaha tersebut tidak berada di wilayah negara Republik Indonesia. Akan tetapi UUPK tetap masih menjangkau pelaku usaha toko online yang melakukan usahanya di wilayah negara Republik Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum, cet.I*(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004)
- Edmon, Makarim, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, (Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada, 2005)
- Imam,Sjaputra, *Problem Hukum Internet* (Jakarta: Prenhallindo,2002)
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif,cet.IV*,(Malang: Bayumedia Publishing, 2008)
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian hukum, cet. VI* (Jakarta: Kencana,2010)
- Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung : Mandar Maju, 2000)
- Internet:
- Ebookcollage”*Tinjauan kasus online dengan hukum perlindungan konsumen*” diakses dari <http://ebookcollage.blogspot.co.id/2013/06/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html>.
- Hukum Online “*Perlindungan Konsumen Dalam Tranksaksi E-commerce*” diakses dari <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce>
- Wordpress “*Penipuan Online Shop Instagram*” diakses dari <https://amienkusuma.wordpress.com/waspada-modus-penipuan-online-shop-penjual-and-pembeli-wajib-masuk/>