

**STUDI KOMPARASI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN UNDANG-UNDANG
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK NOMOR 19 TAHUN 2016
DALAM UPAYA MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN JUAL BELI ONLINE**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh:

DESI MARDIATIN AINI
NIM. S20162033

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS HUKUM SYARIAH
MEI 2021**

**STUDI KOMPARASI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN UNDANG-UNDANG
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK NOMOR 19 TAHUN 2016
DALAM UPAYA MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN JUAL BELI ONLINE**

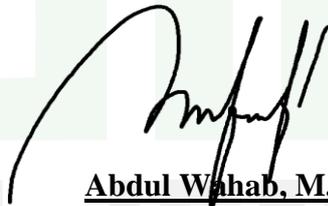
SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

DESI MARDIATIN AINI
NIM. S20162033

Disetujui Pembimbing:



Abdul Wahab, M.H.I
NIP. 19840112 201503 1 003

**STUDI KOMPARASI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN UNDANG-UNDANG
INFORMASI TRANSAKSI DAN ELEKTRONIK NOMOR 19 TAHUN 2016
DALAM UPAYA MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN JUAL BELI ONLINE**

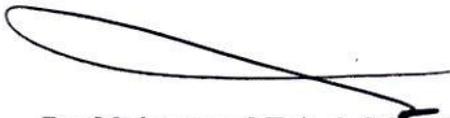
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Jurusan Hukum ekonomi Syari'ah
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah
Hari : Rabu

Tanggal : 5 Mei 2021

Tim Penguji

Ketua Penguji



Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag
NIP. 19770609 200801 1 012

Sekretaris Penguji



Freddy Hidayat S.H., M.H
NIP. 19880826 201903 1 003

Anggota :

1. **Dr. Martoyo S.H.I., M.H**



2. **Dr. Abdul Wahab M.H.I**



Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember



Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin M.Fil.I
NIP. 19780925 200501 1

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Surat An-Nahl : 90).



PERSEMBAHAN

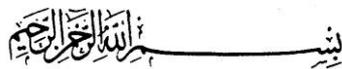
Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi Allah Swt, dengan segala ridha-Nya, sampai detik ini saya telah menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar karena melalui kasih sayang-Nya yang begitu luas. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan terhebat seluruh umat Islam di dunia. Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk:

1. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orang tua saya Ruham Cahyono dan Siti Maryam. Ketika dunia menutup pintunya untukku beliaulah yang membuka lengannya untuk mendoakan disepanjang waktu serta memberikan semangat dalam setiap keadaan. Terimakasih untuk segala perjuangan dan kasih sayang yang diberikan khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini semoga Allah membalas setiap tetes keringat dan perjuangannya sampai saya berada dititik saat ini.
2. Terimakasih untuk suami dan anaku tersayang telah menemani berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir sampai saya mendapat gelar sarjana, serta terimakasih juga atas materi tenaga doa suport dan semangat yang diberikan semoga Allah melipat gandakan atas kebaikan yang kalian berikan.
3. Terimakasih untuk kedua adikku Norma Dwi Dama Yanti dan Anisa Qonita Hafido Aini berkat kalian saya berusaha untuk menjadi contoh yang baik. Terimakasih juga untuk keluarga besarku yang turut memberikan doa dan mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Teman-teman seperjuangan prodi Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2016 khususnya sahabat-sahabatku Vivin Imroatul mukarromah, Aliviana Felayati, Fitriatul Jannah dan teman-teman kelas MU1, yang telah mendampingi dan memberikan motivasi.
5. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember



KATA PENGANTAR



Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Aamiin.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I. selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember.
3. Bapak Dr. Martoyo, S.H.I., M.H. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
4. Ibu Busriyanti M.Ag selaku Ketua Kaprodi Hukum Ekonomi Syariah
5. Bapak Abdul Wahab, M.H.I selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen IAIN Jember khususnya Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah yang sudah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dan barokah.
7. Semua pihak yang telah membantu baik materil maupun non materil dalam penyelesaian penulis Skripsi.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak, semoga segala kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapatkan balasan pahala dari Allah Swt dan menjadi amal yang tiada putus pahalanya, serta dapat bermanfaat bagi kita semua di dunia maupun di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini menjadi bermanfaat bagi siapapun yang membacanya sebagai informasi di kehidupan masyarakat.

Jember, 30 November 2020
Penulis

DESI MARDIATIN AINI
NIM. S20162033

IAIN JEMBER

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Kajian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Sumber Bahan Hukum	44

C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Teknik Analisa Data.....	46
E. Keabsahan Data.....	47
F. Tahap Penelitian.....	47

BAB IV PEMBAHASAN

A. Analisis Perbandingan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dalam Hal Jaminan Kualitas Barang Yang Dijual Secara Online.....	49
B. Upaya Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Apabila Terjadi Kerugian Yang Diterima.....	64
C. Komparasi UUPK NO.8 Tahun 1999 Dan UUTE NO.19 Tahun 2016 Dalam Upaya Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online (Hasil Temuan).....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	-----------

Lampiran-lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berkembang sesuai kebutuhan manusia dan dengan adanya kebutuhan tersebut maka manusia berusaha untuk menciptakan serta mengembangkan sesuatu atau perangkat yang bisa digunakan untuk mempermudah mengerjakan atau menyelesaikan kebutuhan secara efisien dan efektif. Selain itu, teknologi informasi mempunyai peran penting dalam perkembangan zaman, dengan dimanfaatkannya teknologi informasi sebagai sarana komunikasi, penyebaran dan pencarian data, kegiatan belajar mengajar, dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan serta dimanfaatkan untuk melakukan transaksi bisnis.¹

Salah satu perkembangan internet yang sangat dimaksimalkan potensinya ialah dalam dunia bisnis yakni dalam jual beli *online* didukung dengan adanya beberapa aplikasi yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli *online*. Beberapa contoh aplikasi tersebut ialah: Shopee, Lazada, Buka lapak, Tokopedia serta masih banyak lagi yang lainnya. Usaha bisnis dalam jual beli *online*, saat ini berkembang dengan baik yang kemudian dapat diterima oleh masyarakat luas sehingga usaha tersebut dapat meningkat dan naik daun seiring berjalannya waktu.

Canggihnya teknologi saat ini membuat masyarakat dapat memenuhi segala kebutuhan atau keinginannya tanpa kesulitan. Sebab transaksi jual beli saat ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui alat komunikasi yang terhubung dengan internet. Jual beli secara online memang mempermudah

¹ Abdul Hakim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi e-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2009). 1.

masyarakat dalam bertransaksi, akan tetapi perlunya perlindungan hukum bagi penjual ataupun pembeli. Karena kelemahan dari hal tersebut adalah sering terjadinya penipuan.

Hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada di dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.²

Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha bukan merupakan hal yang baru. Hal ini disebabkan oleh banyaknya transaksi yang dibuat di luar peraturan yang ada. Dalam perkembangannya konsumen semakin menyadari akan hak-haknya dan berjuang dalam hal: konsumen menerima prestasi yang tidak sesuai dengan isi kontrak, barang yang dibeli kualitasnya tidak bagus atau ada cacat tersembunyi yang merugikan konsumen dan adanya unsur penipuan atau paksaan dalam melakukan transaksi.³

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, kondisi seperti ini oleh pelaku usaha dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha.⁴ Seharusnya konsumen memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan. Akan tetapi banyak

² Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2005)

³ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi & Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti,2003). 79.

⁴ Lingga Ery Susanto, "Perlindungan Konsumen", www.scribd.com (17 Agustus 2020)

konsumen yang belum mengetahui bahwa ada undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Seperti halnya mengenai pembelian melalui internet atau secara *online*.

Berbagai kasus yang sering terjadi dalam dunia bisnis online adalah barang tidak sesuai dengan pesanan, barang pesanan tidak dikirim, barang yang dikirim dalam keadaan rusak dan lain sebagainya. Setelah hal tersebut di konfirmasi kepada penjual, pihak tersebut tidak memberi tanggapan dan tidak bertanggung jawab atas barang yang sudah di beli oleh konsumen bahkan komunikasinya diblokir. Sehingga pembeli dalam hal ini merasa dipermainkan dan ditipu. Permasalahan seperti ini harus segera di atasi, terlebih secara hukum. Karena tindakan seperti itu merupakan tindakan penipuan dan merugikan orang lain. Belum lagi kecanggihan teknologi yang semakin pesat mengharuskan pemerintah untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan teknologi informasi seperti jual beli online tersebut.⁵

Dalam hal ini kemudian pemerintah memberikan kebijakan untuk menyikapi perkembangan terkait kemudahan bertransaksi secara *online*, salah satunya dengan dibuatnya Undang-Undang yang mengatur tentang transaksi jual beli antara konsumen dan produsen serta regulasi transaksi yang dilakukan secara online, yakni Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hal ini tentu dalam rangka memberikan kepastian hukum terhadap warga negara Indonesia yang hendak melakukan transaksi jual beli *online* tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. Menurut

⁵ Firdalina Gianti Putri, diwawancara oleh Desi, Jember, 21 September 2020.

peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶

Konsekuensi terhadap keberadaan undang-undang perlindungan konsumen adalah adanya sanksi bagi siapa saja yang melanggar. Adapun sanksi yaitu mengganti kerugian. Dengan demikian upaya untuk menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapat perlindungan benar-benar terwujud.⁷

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas kewajiban yang diberikan kepada konsumen. Undang-undang memberikan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Konsekuensi adanya kewajiban pelaku usaha tersebut sudah diatur dalam pasal 7 ayat 6 yang menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha yaitu: “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.⁸

Di dalam pasal 4 Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen juga memberikan payung hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bertransaksi khususnya di dalam jual beli *online* yakni adalah:

⁶ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, (Malang: Uin Maliki Press, 2011). 1.

⁷ Husni syazali dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000).

⁸ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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.

Perlindungan tersebut merupakan jaminan bagi konsumen supaya tidak terjebak dalam tindak kejahatan. Apabila konsumen menerima ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang tertera dalam iklan atau foto penawaran barang, maka produsen wajib untuk mengganti atas kerugian yang diterima oleh konsumen sebagai bentuk tanggungjawab produsen namun pada kenyataannya sangat jarang produsen untuk menanggung kerugian yang telah diterima konsumen atas barang dan atau jasa yang telah diterimanya.⁹

⁹ Bernadetha Aurelia Oktavira, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*”, www.hukumonline.com (27 agustus 2020)

Transaksi lewat media atau jual beli secara *online* telah dikutip dalam pasal 1 no 2 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang berbunyi: “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Di dalam pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan, dalam pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik pelaku usaha dapat memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi dalam barang.¹⁰

Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli *online*, maka produsen dapat juga dipidana berdasarkan pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan pasal 8 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pasal 378 KUHP berbunyi: “Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun”.¹¹

Di dalam jual beli *online* itu sendiri berdasarkan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik

¹⁰ Bernadetha Aurelia Oktavira, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online”, www.hukumonline.com (27 agustus 2020)

¹¹ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No.27 tahun 1999 tentang perubahan kitab UU Hukum Pidana.

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* sebagai salah satu bentuk kontrak elektronik.¹² Dengan demikian konsumen dapat menggunakan instrumen Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menjelaskan bagaimana seharusnya produsen memberikan kepuasan konsumen dalam bertransaksi, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak berjalan sesuai hukum yang berlaku banyak sekali konsumen mengalami kerugian sepihak atas transaksi jual beli secara *online* dan tidak jarang pula produsen bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Perbandingan antara Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bagaimana hak dan kewajiban konsumen untuk mendapatkan tanggung jawab produsen apabila terjadi kerugian serta terjadi kelalaian dalam memberikan pelayanan, sedangkan di dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi penipuan di dalam bertransaksi jual beli *online* menggunakan media elektronik dan perantaranya menggunakan aplikasi yang telah ditawarkan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang narkoba di desa tersebut, yang selanjutnya di angkat

¹² Sekretariat Negara RI, pasal 1 angka 17 Peraturan Pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)

dengan judul “Studi Komparasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 Dalam Upaya Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online”.

B. Fokus Kajian

Perumusan masalah dalam penelitian pustaka disebut dengan istilah fokus kajian. Bagian ini merupakan pengembangan dari uraian latar belakang masalah yang menunjukkan bahwa masalah yang akan ditelaah memang belum terjawab atau belum dipecahkan secara memuaskan.¹³ Adapun fokus kajian yang akan disajikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis perbandingan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dalam hal jaminan kualitas barang yang dijual secara online?
2. Upaya apa yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila terjadi kerugian yang diterima?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian ini harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang dirumuskan dalam rumusan masalah.¹⁴ Sesuai dengan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui analisis perbandingan antara Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.19

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2019), 50.

¹⁴ Moh. Kasiram, *Metode Penelitian; Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 8-10.

Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dalam hal jaminan kualitas barang yang dijual secara online.

2. Untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila terjadi kerugian yang diterima.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan yang lebih luas terhadap ilmu hukum, pemerintah, masyarakat serta di bidang hukum perlindungan konsumen pada khususnya.
- b. Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang lebih luas dan mendalam lagi.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan masukan kepada masyarakat pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan pemikiran yang lebih luas mengenai perlindungan konsumen dan juga terhadap wawasan keilmuan khususnya bagi praktisi hukum, terutama pada Fakultas Syariah IAIN Jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh

peneliti. Berdasarkan hasil rumusan penelitian di atas, maka terdapat uraian definisi istilah yang mana sebagai berikut:

1. Studi komparasi adalah penelitian yang bertujuan untuk membandingkan dua variabel atau lebih, untuk mendapatkan jawaban atau fakta apakah ada perbandingan atau tidak dari objek yang sedang diteliti.¹⁵
2. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
3. Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.¹⁶
4. Konsumen adalah 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.¹⁷
5. Online (shop) adalah merupakan suatu tindakan menjual atau membeli produk dan layanan melalui internet.¹⁸

F. Sistematika Pembahasan

Didalam sistematika pembahasan ini dibagi menjadi lima bab, dimana setiap bab membahas atau menguraikan penjelasan yang dapat memudahkan pembaca untuk membacanya. Adapun sistematika penulisan dalam proposal ini yaitu:

BAB I adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan definisi istilah. Didalam manfaat penelitian terdiri dari dua sub bab lagi, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Namun ada sub bagian lagi yang harus masuk ke dalam BAB I yaitu Sistematika Pembahasan.

¹⁵ www.Kbbi.Lektor.id

¹⁶ Hetty Hasanah, *Sisi-sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, (Jakarta, Kompas, 2003), 121.

¹⁷ www.Kbbi.Kemdikbud.go.id/entri/konsumen

¹⁸ www.nesabamedia.com

BAB II, pada bab ini membahas tentang tinjauan pustaka atau kajian pustaka yang mana dalam bab ini memiliki dua sub bab, yaitu penelitian terdahulu dan kajian teori, dimana kedua sub bab tersebut memiliki korelasi dengan penelitian yang sedang di teliti yaitu studi komparasi undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik nomor 19 tahun 2016 dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen jual beli online.

BAB III, pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV membahas mengenai penyajian data analisis yang menguraikan secara jelas mengenai gambaran umum tentang objek yang penulis teliti. Dimana objek yang penulis teliti adalah studi komparasi undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik nomor 19 tahun 2016 dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen jual beli online.

BAB V, pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang dilihat dari analisis pembahasan peneliti, dan bab ini berisi saran bagi semua pihak yang ada hubungannya terkait dengan studi komparasi undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik nomor 19 tahun 2016 dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen jual beli online.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Di dalam penelitian ini, saya akan menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan tolak ukur serta mempermudah penulis dalam menyusun penelitian ini. Hal ini bersangkutan mengenai teori, rumusan masalah, jenis penelitian, kesimpulan, persamaan dan perbedaan. Tujuan adanya penelitian terdahulu ini bertujuan untuk menghindari duplikasi dan pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh peneliti sebelumnya.

1. Solikhin, *Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).¹⁹

Dengan rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana konsep perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* menurut hukum islam dan UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan UU ITE? 2) Bagaimana persamaan dan perbedaan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* dalam hukum islam dan UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan UU ITE?. Penelitian tersebut berupa penelitian kepustakaan (*library research*). Hasil dari penelitian ini adalah Konsep perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dalam islam yaitu, ajaran islam telah menawarkan asas-asas mendasar dan petunjuk bagi orang yang beriman untuk senantiasa berbuat kebaikan dan berperilaku etis dalam bidang bisnis. Perbedaan hasil

¹⁹ Solikhin, “Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia”, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), 23-40.

penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah skripsi ini membahas tentang jual beli online dengan menggunakan dua persepektif, perspektif hukum islam dan persepektif hukum positif sedangkan penelitian yang sedang dilakukan hanya menggunakan perbandingan hukum antara UUPK dan UU ITE. Adapun Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah sama-sama membahas jual beli secara online dengan merujuk kepada Hukum positif yakni salah satunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen kemudian persamaan selanjutnya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kepustakaan.

2. Muhammad Khadafi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce (Studi Kasus E-commerce Melalui Sosial Media Instagram)*. (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016).²⁰

Dengan rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: 1) Apakah Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi dalam *e-commerce*? 2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi melalui media internet (dalam kasus instagram)? 3) Bagaimana peran pemerintah dalam mengedukasi masyarakat untuk lebih mengutamakan unsur kehati-hatian dalam melakukan sebuah transaksi pada media elektronik?. Penelitian tersebut berupa penelitian hukum normatif. Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online (melalui instagram) atau wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam

²⁰ Muhammad Khadafi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* (Studi Kasus *E-commerce* Melalui Sosial Media Instagram)”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), 8-82.

e-commerce masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online (melalui instagram) atau wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*. Perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah skripsi ini membahas jual beli online dalam bentuk *e-commerce* melalui media sosial instagram sedangkan penelitian yang sedang dilakukan adalah jual beli online secara keseluruhan tidak hanya pada media sosial instagram melainkan pada aplikasi yang lain contohnya shopee dan lazada, perbedaan selanjutnya di dalam skripsi ini hanya menggunakan sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen sedangkan di dalam penelitian yang sedang dilakukan menggunakan dua sudut pandang yakni UUPK dan UU ITE. Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah sama-sama membahas jual beli secara online dan perlindungan hukum terhadap konsumen apabila konsumen mendapatkan kerugian dari transaksi *online* tersebut.

3. Disa Nusia Nisrina, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen. (Skripsi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015).²¹

Dengan rumusan Masalah dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimanakah tinjauan hukum Islam terhadap jual beli online? 2) Bagaimanakah hak-hak konsumen dalam hukum Islam dan undang-undang perlindungan konsumen (UUPK)? 3) Bagaimanakah relevansi jual beli online dalam tinjauan hukum Islam terhadap undang-undang perlindungan konsumen (UUPK)?. Penelitian tersebut berupa penelitian kepustakaan

²¹ Disa Nusia Nisrina, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen", (Makassar: UIN Alauddin, 2015), 7-104.

(*library research*). Hasil penelitian dalam skripsi ini adalah jual beli online termasuk aspek muamalah yang pada dasarnya mubah (boleh), kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Hak-hak konsumen dalam hukum Islam berupa hak khiyar, diantaranya yaitu khiyar majelis, khiyar aib, khiyar syarat, khiyar tayin, khiyar ar-ruyah. Sedangkan hak-hak konsumen dalam UUPK, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 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. Dan UUPK telah menekankan asas keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah skripsi ini membahas tentang jual beli secara online dengan menganalisa perbandingan Hukum Islam dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sedangkan penelitian yang sedang dilakukan adalah studi komparasi jual beli online dengan menggunakan hukum positif yakni UUPK dan UU ITE. Sedangkan persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang jual beli secara online dan salah satunya merujuk pada Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen.

Tabel 2.1
Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu
Dengan Penelitian Yang Hendak Dilakukan

No.	Nama Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Solikhin, 2014, "Perlindungan Hak-hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia"	Sama-sama membahas jual beli secara online dan sama-sama menggunakan penelitian kepustakaan.	Penelitian terdahulu menggunakan perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif sedangkan penelitian sekarang menggunakan UUPK dan UU ITE.
2.	Muhammad Khadafi, 2016, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce (Studi Kasus E-commerce Melalui Sosial Media Instagram)"	Sama-sama membahas jual beli secara online dan perlindungan hukum terhadap konsumen.	Penelitian terdahulu membahas tentang jual beli online dalam bentuk E-Commerce dalam sosial media Instagram sedangkan penelitian sekarang membahas jual beli online secara keseluruhan
3.	Disa Nusia Nisrina, 2015, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen"	Sama-sama membahas jual beli secara online	Penelitian terdahulu menggunakan Hukum Islam dan UUPK sedangkan penelitian sekarang menggunakan UUPK dan UU ITE.

B. Kajian Teori

1. Studi Komparasi

Penelitian Komparasi pada pokoknya adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan persamaan dan perbedaan tentang benda, tentang orang, tentang prosedur kerja, tentang ide, kritik terhadap orang, kelompok, terhadap suatu ide atau suatu prosedur kerja. Dapat juga dilaksanakan dengan maksud membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan pandangan orang, grup, atau negara terhadap kasus, terhadap peristiwa, atau terhadap ide.²²

Penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena

²² Sudijono Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 274.

tertentu. Bersifat membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variabel tertentu. Ciri-ciri Metode Komparatif :

- a. Merupakan dua atau lebih objek yang berbeda
- b. Masing-masing berdiri sendiri dan bersifat terpisah
- c. Memiliki kesamaan pola atau cara kerja tertentu
- d. Objek yang diperbandingkan jelas dan spesifik
- e. Memakai standar dan ukuran perbandingan berbeda dari objek yang sama.

2. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.²³

b. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas hukum bukan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya.

Asas hukum ini memberi makna etis kepada peraturan-peraturan hukum secara tata hukum. Selanjutnya ia mengatakan bahwa asas hukum ia ibaratkan sebagai “*jantung*” peraturan hukum atas dasar dua alasan. Yang pertama, asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti penerapan peraturan-peraturan hukum itu bisa dikembalikan kepada asas hukum. Yang kedua, karena asas hukum

²³ Celina Tri Swi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 13.

mengandung tuntutan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai “*jembatan*” antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya.²⁴

Asas perlindungan konsumen pasal 2 yang berbunyi: “Perlindungan konsumen berasaskan kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Dan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:²⁵

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

²⁴ Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 25.

²⁵ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), 99.

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Undang-Undang perlindungan konsumen telah menjamin hak-hak yang dimiliki oleh setiap konsumen maupun pelaku usaha, dan Undang-Undang perlindungan konsumen juga telah mengatur kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap konsumen maupun pelaku usaha. Dari hak-hak dan kewajiban terlihatlah pembentukan Undang-Undang perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagai berikut:²⁶

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 4) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 5) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.²⁷

Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan hal yang semakin penting disebabkan antara lain faktor-faktor pertama, kedudukan konsumen yang relatif lemah dibanding produsen. Kedua, perkembangan

²⁶ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan*., 228.

²⁷ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor penggerak produktifitas dan efisiensi produsen dalam menghasilkan barang dan jasa. Ketiga, perubahan konsep pemasaran yang mengarah pada pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas pada situasi ekonomi global.²⁸

c. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen dijelaskan apa yang dimaksud dengan konsumen yaitu: Konsumen adalah 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.²⁹

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”. Dengan kata lain maka konsumen adalah merupakan pengguna akhir dari suatu produk atau jasa.³⁰

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagian dari proses produksi suatu produk lainnya. pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir³¹

²⁸ Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 93.

²⁹ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika: Jakarta, 2008), 56.

³¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 4.

d. Hak dan Kewajiban Konsumen

Jika berbicara tentang perlindungan konsumen, hal tersebut juga terdapat hak-hak konsumen, hak-hak konsumen menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 antara lain, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa dan hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.³² Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan kewajiban konsumen, salah satunya yaitu membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum yang secara sengaja diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen. Adapun yang menjadi hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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

³² Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 147.

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi
- 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.³³

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk yang ditawarkan tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar, agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan/atau jasa. Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar, ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen.³⁴

Selain hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

³³ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 4

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 33-36.

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁵

Berdasarkan kewajiban yang diatur dalam pasal 5 tersebut bermaksud bahwa agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas upaya menjamin perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi konsumen sendiri.

e. Pengertian Pelaku Usaha

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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁶

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional. Yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.³⁷

³⁵ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 5

³⁶ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 3

³⁷ Liya Sukma Muliya, *Promosi Pelaku Usaha Yang Merugikan Konsumen*, 6.

Pengertian pelaku usaha di atas merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk kegiatan usaha, sehingga konsumen akan lebih mudah untuk menentukan dan meminta pertanggungjawaban atau melakukan tuntutan ganti rugi apabila dirugikan oleh pelaku usaha akibat penggunaan produk.³⁸

f. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam perdagangan pelaku usaha memiliki hak-hak yang harus diberikan dan dihormati oleh pihak-pihak lain dalam perdagangan tersebut, misalnya konsumen. Hak tersebut diimbangi dengan adanya kewajiban pada pelaku usaha yang harus ditaati dan dilaksanakan dan dalam pelaksanaannya hak dan kewajiban itu haruslah seimbang.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk:

- 1) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- 4) Rehabilitas nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

³⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 23.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan diatas, maka pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

g. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Ganti Rugi Kepada Konsumen

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dan sebagai penyedia barang dan/atau jasa ditengah-tengah masyarakat mempunyai tanggung jawab terhadap barang dan/atau jasanya yang dikonsumsi oleh konsumen, terlebih lagi apabila tanggung jawab itu muncul akibat kesalahan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi konsumen, yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian.

Di dalam Undang-undang perlindungan konsumen sudah dijelaskan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang terdapat dalam pasal 19 yakni :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha tercantum pada Pasal 19 yang mengatur mengenai pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen mempunyai beberapa prinsip-prinsip hukum yang dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan³⁹
- 2) Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab
- 3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab
- 4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak
- 5) Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Dari sudut pandang Hukum Perlindungan Konsumen, prinsip yang digunakan dalam tanggung jawab, di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian atau Kealpaan⁴⁰
- 2) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi
- 3) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada azas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula sebelum mengalami kerugian. Ganti kerugian dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Hal ini berarti bahwa ganti kerugian yang dianut dalam Undang-Undang perlindungan konsumen adalah ganti kerugian subjektif.⁴¹

3. Tinjauan Umum Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

a. Pengertian Transaksi Elektronik

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang — Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dimaksud dengan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan

³⁹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2000), 59

⁴⁰Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), 83.

⁴¹Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, 70.

menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya.⁴²

Undang-Undang ITE adalah ketentuan yang berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia. Undang-Undang ITE juga digunakan untuk melindungi pihak-pihak yang ada di dalam maupun berkaitan dalam Informasi dan Transaksi Elektronik ini.⁴³

Perbuatan hukum penyelenggara transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran informasi elektronik dan atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Penyelenggaraan transaksi elektronik ini diatur dengan peraturan pemerintah.⁴⁴

Transaksi *online* ini terdapat pada media elektronik yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi dan keberadaan media ini dalam *public network* atas sistem yang berlawanan dengan *private network*. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 yang diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan mengenai definisi perdagangan secara elektronik yaitu perdagangan barang maupun jasa yang dilakukan melalui jaringan computer atau media elektronik lainnya. Sementara itu, pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 11 tahun

⁴² Raida L. Tobing, *Penelitian Hukum Tentang Efektivitas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI*, (Jakarta, 2012), 19.

⁴³ Josua Sitompul, *Cyberspace Cybercrimes Cyberlaw*, (Jakarta: Tatanusa, 2012), 44.

⁴⁴ Sitompul, *Cyberspace Cybercrimes*, 23.

2008 yang diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan pula mengenai definisi dari kontrak elektronik yaitu dokumen elektronik yang membuat transaksi dan atau perdagangan elektronik. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 yang diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di atas, prinsip-prinsip model *law on electronic*, menjelaskan bahwa:⁴⁵

b. Dasar Hukum Transaksi Elektronik

1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE)

Menurut pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik, yaitu: “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.⁴⁶

Dalam pasal 3 UU ITE disebutkan juga bahwa:⁴⁷ Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Pada pasal 4 UU ITE tujuan pemanfaatan teknologi dan informasi elektronik, yaitu:

- a) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia
- b) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

⁴⁵ Harso Wijaya, *Tinjauan Hukum Mengenai Wanprestasi Dalam Jual Beli Secara Elektronik Dihubungkan Dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Tentang Perikatan* (Jakarta: FH Universitas Kristen Indonesia, 2005), 35.

⁴⁶ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bab 1,pasal 1, angka 2.

⁴⁷ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 3

- c) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik
- d) Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab
- e) Memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.
- f) Transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat sesuai dengan pasal 17 ayat (1) UU ITE. “Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat”.

Transaksi online ini terdapat pada media elektronik yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi dan keberadaan media ini dalam *public network* atas sistem yang berlawanan dengan *private network*. Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan mengenai definisi perdagangan secara elektronik yaitu perdagangan barang maupun jasa yang dilakukan melalui jaringan computer atau media elektronik lainnya. Sementara itu, Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan pula mengenai definisi dari Kontrak Elektronik yaitu dokumen elektronik yang membuat transaksi dan atau perdagangan elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di atas, prinsip-prinsip *model law on electronic*, menjelaskan bahwa:⁴⁸

⁴⁸ Wijaya, *Tinjauan Hukum Mengenai Wanprestasi*, 35.

- a) Segala bentuk informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki akibat hukum, keabsahan ataupun kekuatan hukum.
- b) Dalam hal adanya suatu informasi harus dalam bentuk tertulis, maka suatu data elektronik dapat memenuhi syarat.
- c) Dalam hal tanda tangan, maka tanda tangan elektronik itu merupakan tanda tangan yang sah.
- d) Dalam hal kekuatan pembuktian data yang bersangkutan, maka data elektronik berupa pesan memiliki kekuatan dalam pembuktian.

Adapun dalam pasal 27 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan tentang perbuatan yang dilarang antara lain:⁴⁹

- a) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan.
- b) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan perjudian.
- c) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.
- d) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya

⁴⁹ Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 27

Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan pemerasan dan/atau pengancaman.

2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER)

Transaksi jual beli *online* ini juga tidak terlepas dari konsep perjanjian mendasar sebagaimana tercantum dalam KUHPERdata Pasal 1313. Pasal tersebut menegaskan bahwa “perjanjian adalah suatu perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.⁵⁰ Ketentuan yang mengatur perjanjian ini terdapat dalam KUHPERdata Buku III yang bersifat terbuka. Sifat terbuka ini tercermin dalam KUHPERdata Pasal 1338 ayat 1 yang mengandung asas kebebasan berkontrak. Artinya setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam, dan isi perjanjian asal tidak bertentangan dengan peraturan perundangan yang berlaku, adab kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sah perjanjian. Syarat sah tersebut tercantum dalam KUHPERdata Pasal 1320 yang mengatakan bahwa syarat sah sebuah perjanjian adalah:

- a) Kesepakatan para pihak dalam perjanjian. Kesepakatan berarti adanya kesesuaian dari pihak yang membuat perjanjian, sehingga dalam melakukan perjanjian tidak boleh ada paksaan, khilaf ataupun penipuan.
- b) Kecakapan para pihak dalam perjanjian.
- c) Suatu hal tertentu.
- d) Suatu sebab yang halal.

Begitupun juga transaksi elektronik yang diatur dalam KUHPERdata yang menganut asas kebebasan berkontrak.

⁵⁰ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1313

c. Subjek dan objek jual beli online

Dalam transaksi jual beli *online*, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dalam satu tempat melainkan melalui dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli *online* tidak berbeda dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang. Penjualan dan pembelian *online* terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, artinya pelaku jual beli *online* kadang tidak jelas sehingga rentan terjadinya penipuan. Adapun yang menjadi objek jual beli *online*, yaitu barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, namun barang atau jasa tidak dilihat langsung oleh pembeli selaku subjek jual beli *online*. Sangat berbeda dengan jual beli secara konvensional dimana penjual dan pembeli dapat bertemu dan melihat objek jual beli secara langsung, sehingga memungkinkan pembeli mendapatkan kepastian terkait dengan kualitas barang yang ingin dibelinya, sehingga sangat minim terjadi tindakan penipuan.⁵¹

d. Karakteristik Transaksi Elektronik

1) Transaksi Tanpa Batas

Sebelum era internet, batas-batas geografis menjadi penghalang suatu perusahaan atau individu yang ingin go internasional. Sehingga hanya perusahaan atau individu dengan modal besar yang dapat memasarkan produknya keluar negeri. Dengan internet pengusaha kecil dan menengah dapat memasarkan produknya secara internasional cukup dengan membuat situs web atau dengan memasang iklan di situs-situs internet tanpa batas waktu (24 jam), dan

⁵¹ Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum d Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 66.

tentu saja pelanggan dari seluruh dunia dapat mengakses situs tersebut dan melakukan transaksi secara *online*.⁵²

2) Transaksi Anonim

Para penjual dan pembeli dalam transaksi melalui internet tidak harus bertemu muka satu sama lainnya. Penjual tidak memerlukan nama dari pembeli sepanjang mengenai pembayarannya yang ditentukan, yang biasanya dengan kartu kredit.

3) Produk Digital Dan Non Digital

Produk-produk digital seperti software komputer, musik dan produk lainnya yang bersifat digital dapat dipasarkan melalui internet dengan cara mendownload secara elektronik. Dalam perkembangannya objek yang ditawarkan melalui internet juga meliputi barang-barang kebutuhan hidup lainnya.

4) Produk Barang Tidak Berwujud

Banyak perusahaan yang bergerak dibidang e-commerce dengan menawarkan barang tak berwujud seperti data, software dan ide-ide yang dijual melalui internet.

e. Tempat Transaksi Elektronik

Ada *beberapa* tempat yang biasa ditempati oleh pelaku usaha untuk berjualan online, yaitu:⁵³

1) *Marketplace*

Pelaku usaha menjajakan produk yang dijual dengan mengunggah foto produk dan deskripsi produk yang dijual di *marketplace*. *Marketplace* tersebut telah menyediakan sistem yang tertata sehingga pelaku usaha hanya perlu menunggu notifikasi jika

⁵² Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik", 2 (Desember, 2016), 435.

⁵³ Marketing. "Lima Tempat Jualan Online". Blog Marketing. <http://Marketing.blogspot.com/2013/04/22/lima-tempat-jualan-online.html> (5 Oktober 2020).

ada konsumen yang melakukan pembelian. Contoh dari marketplace adalah BukaLapak.com dan Tokopedia.com.

2) *Website*

Seorang pelaku usaha *online* dapat membuat situs yang ditujukan khusus untuk berbisnis online. Situs tersebut memiliki alamat atau nama domain yang sesuai dengan nama toko *onlinenya*.

Untuk membuat situs dengan nama yang sesuai seperti itu, pelaku usaha harus membayar biaya hosting. Beberapa penyedia web menawarkan paket-paket situs dengan harga yang berbeda-beda. Ada yang termasuk template atau desain dari situs tersebut, atau ada pula yang terpisah. Ini tergantung paket apa yang dipilih oleh seorang pelaku usaha. Contohnya ialah, OLX.com.

3) *Webblog*

Pelaku usaha yang memiliki budget yang terbatas bisa mengandalkan *webblog* gratis seperti *blogspot* atau *wordpress*. Dengan format blog, pelaku usaha dapat mengatur desain atau foto-foto produk yang ia jual. Contohnya ialah, www.bajumuslimtermurah.blogspot.com,
<http://morinabusana.blogspot.com>.

4) Forum

Salah satu tempat berjualan secara online yang paling banyak digunakan adalah forum yang digunakan sebagai tempat jual beli. Biasanya, forum ini disediakan oleh situs-situs yang berbasis komunitas atau masyarakat. Dari forum ini, seseorang dapat menemukan apa yang ia cari dan apa yang sebaiknya ia jual. Untuk mengakses dan membuat posting di sebuah forum, pelaku usaha

diharuskn untuk *sign up* terlebih dahulu untuk menjadi member dari situs tersebut. Contohnya ialah, Kaskus.co.id, Paseban.com.

5) Media Sosial

Salah satu sarana yang cukup efektif untuk berbisnis online, adalah media- media yang menyentuh masyarakat secara personal, yaitu media sosial. Contohnya ialah, *Facebook, twitter, instagram,* dan lain-lain.

f. Jenis transaksi elektronik

Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis transaksi jual beli *online* yang biasa dilakukan oleh konsumen jual beli *online*, yaitu.⁵⁴

1) Transfer Antar Bank

Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha atau penjual online. Jenis transaksi ini juga memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di cek oleh penerima dana atau penjual. Prosesnya adalah pertama-tama konsumen mengirim dana yang telah disepakati lalu setelah dana masuk, maka penjual akan mengirimkan barang transaksi yang dijanjikan.

Kekurangan transaksi antar bank adalah diperlukannya kepercayaan yang tinggi dari para pembeli sebelum memutuskan mengirim dana. Disini tidak jarang terjadi penipuan, setelah dana terkirim ternyata barang tak kunjung diterima.

2) COD (*Cash On Delivery*)

Pada sistem COD sebenarnya hampir dapat dikatakan bukan sebagai proses jual beli secara *online*, karena penjual dan pembeli

⁵⁴ Maxmanroe, "3 Jenis Transaksi Jual Beli *Online* Terpopuler di Indonesia", *Blog Maxmanroe*. <https://www.maxmanroe.com/2014/01/3-jenis-transaksi-jual-beli-online-terpopulediindonesia.html> (5 Oktober 2020).

terlibat secara langsung, bertemu, tawar-menawar, dan memeriksa kondisi barang baru kemudian membayar harga barang.

Keuntungan dari sistem ini adalah antara pelaku usaha dan konsumen lebih bisa leluasa dalam proses transaksi. Konsumen bisa melihat dengan detil barang yang akan dibeli. Jenis transaksi ini dipopulerkan oleh website jual beli seperti Tokobagus, Berniaga, dan lainnya.

Kekurangan dari sistem ini adalah keamanan baik pelaku usaha maupun konsumen karena boleh jadi pihak yang akan ditemui pelaku usaha atau konsumen adalah orang yang berniat jahat.

3) Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang semakin populer, selain memberikan kemudahan dan proses verifikasi, pembeli juga tidak perlu melakukan semua tahap transaksi. Akan tetapi karena tidak semua pembeli mempunyai kartu kredit sehingga cara pembayaran ini menjadi pilihan kedua. Bahkan pengguna dengan kartu kredit pun akan berusaha memastikan bahwa toko si pelaku usaha memiliki tingkat keamanan yang tinggi guna menghindari tindakan pencurian data oleh pihak-pihak tertentu.

4) Rekening Bersama

Jenis transaksi ini disebut juga dengan istilah escrow. Cara pembayaran ini mempunyai perbedaan dengan proses pembayaran melalui transfer bank. Jika dalam transfer bank pihak ketiganya adalah bank, sedangkan dengan sistem rekening bersama yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak pelaku usaha maupun konsumen. Prosesnya, yaitu pertama konsumen mentransfer dana ke pihak

lembaga rekening bersama. Setelah dana dikonfirmasi masuk, lalu pihak rekening bersama meminta pelaku usaha mengirim barang yang sudah disepakati. Jika barang sudah sampai, baru dana tersebut diberikan pada si pelaku usaha.

5) Potongan Pulsa

Metode pemotongan pulsa biasanya diterapkan oleh toko online yang menjual produk-produk digital seperti aplikasi, musik, ringtone, dan permainan. Transaksi ini masih didominasi oleh transaksi menggunakan perangkat seluler atau *smartphone*.

g. Kelebihan dan kekurangan transaksi elektronik

Dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal ini jual beli *online*, ada kelebihan dan kekurangan yang didapatkan oleh pelaku usaha dan konsumen. Adapun kelebihan dan kekurangan bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*, yaitu: Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online Bagi Pelaku Usaha. Ada beberapa kelebihan jual beli online bagi pelaku usaha, yaitu.⁵⁵

- 1) Dapat digunakan sebagai lahan untuk menciptakan pendapatan yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara konvensional, seperti memasarkan langsung produk atau jasa, menjual informasi, iklan, dan sebagainya
- 2) Jual beli dapat dilakukan tanpa terikat pada tempat dan waktu tertentu. Jual beli online merupakan bisnis yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, selama tersedia fasilitas untuk mengakses internet
- 3) Modal awal yang diperlukan relatif kecil. Modal yang diperlukan adalah fasilitas akses internet dan kemampuan mengoperasikannya.

⁵⁵ Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 20.

Banyak penyedia jasa yang menawarkan media promosi, baik yang berbayar maupun yang gratis.

- 4) Akses pasar yang lebih luas. Dengan adanya akses pasar yang lebih luas, potensi untuk mendapatkan pelanggan baru yang banyak semakin besar
- 5) Pelanggan (konsumen) lebih mudah mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan online. Komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen akan menjadi lebih mudah, praktis, dan lebih hemat waktu serta biaya.

Selain beberapa kelebihan tersebut, jual beli *online* atau bisnis *online* ini juga mempunyai kekurangan, yaitu:⁵⁶

- 1) Masih banyak masyarakat khususnya di Indonesia yang belum terlalu yakin untuk melakukan transaksi *online*, karena maraknya penipuan.
- 2) Masih minimnya pengetahuan tentang teknologi informasi, khususnya dalam pemanfaatan untuk bisnis sehingga menimbulkan banyak kekhawatiran.
- 3) Adanya peluang penggunaan akses oleh pihak yang tidak berhak, khususnya yang bermaksud tidak baik, misalnya pembobolan data oleh para hacker yang tidak bertanggung jawab, pembobolan kartu kredit, dan rekening tabungan.

Terdapat juga kelebihan dan kekurangan Jual Beli *Online* Bagi Konsumen. Ada beberapa kelebihan jual beli online bagi konsumen, yaitu:⁵⁷

⁵⁶ Purkon, *Bisnis Online Syariah*, 20.

⁵⁷ Rifah Roihanah, *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-commerce)*, 112.

- 1) *Home shopping*. Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau toko-toko yang jauh dari lokasi
- 2) Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya.
- 3) Tidak dibatasi oleh waktu. Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam per hari.
- 4) Pembeli dapat mencari produk yang tidak tersedia atau sulit diperoleh di outlet atau pasar tradisional.

Selain kelebihan yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi online, konsumen juga sering menghadapi masalah-masalah yang berkenaan dengan haknya. Hal ini bisa dikatakan sebagai kekurangan saat melakukan transaksi jual beli online, seperti:⁵⁸

- 1) Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan.
- 2) Ketidakjelasan informasi tentang barang yang ditawarkan
- 3) Tidak jelasnya status subjek hukum dari pelaku usaha.
- 4) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi, serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik, baik dengan credit card maupun electronic cash.
- 5) Pembebanan resiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli diinternet, pembayaran telah lunas dilakukan dimuka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman.

⁵⁸ Rifah Roihanah, *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-commerce)*, 113.

4. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun represif, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
- 2) Jaminan kepastian hukum.
- 3) Berkaitan dengan hak-hak warga negara.
- 4) Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Esensi perlindungan hukum terhadap penanaman modal adalah suatu perlindungan yang memberikan jaminan bagi seseorang penanam modal, bahwa ia akan dapat menanamkan modalnya dengan situasi yang fair terhadap para pihak yang terkait dengan hukum., masyarakat dan pihak-pihak lainnya, terutama dalam hal mendapatkan akses informasi mengenai situasi pasar, situasi politik dan masyarakat, aset yang dikelola oleh penanam modal dan peraturan perundang-undangan.

b. Bentuk Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat yaitu bersifat pencegahan dan bersifat hukuman. Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, Kejaksaan, kepolisian dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi)

lainnya. Perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan aspek keadilan, pada hakikatnya tujuan hukum adalah mencapai keadilan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi mencapai keadilan. Kemudian perlindungan hukum dikonstruksikan sebagai bentuk pelayanan dan subjek yang dilindungi.⁵⁹

c. Hak dan Kewajiban Perlindungan Hukum

Hak adalah sesuatu yang harus kita dapatkan sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus kita kerjakan. Lahirnya suatu kontrak menimbulkan suatu hubungan hukum perikatan yang mengakibatkan timbulnyahak dan kewajiban. Pemenuhan hak dan kewajiban itulah yang menjadi akibat hukum dari suatu kontrak. Dengan kata lain, akibat hukum kontrak sebenarnya adalah pelaksanaan dari isi kontrak itu sendiri. Pasal 1339 KUHPer menyatakan bahwa suatu kontrak tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan dalam kontrak tersebut, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifat kontrak diharuskan atau diwajibkan oleh keparutan, kebiasaan dan Undang-undang tentang hak dan kewajiban para pihak dalam kontrak tertuang dalam isi perjanjian yang disepakati kedua belah pihak.

IAIN JEMBER

⁵⁹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 261.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian hukum, setidaknya ada dua macam jenis penelitian yaitu penelitian hukum normatif dan sosiologis. Dalam penelitian ini penulis mengambil penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal. Pada penelitian jenis hukum ini, seringkali hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*Law in books*) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.⁶⁰ Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.⁶¹ Penelitian ini (hukum normatif) terdiri dari penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, sejarah hukum dan perbandingan hukum. Dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada asas-asas hukum dan sinkronisasi hukum.

Penelitian hukum normatif akan lebih akurat apabila dibantu oleh pendekatan yang cocok guna memperkaya pertimbangan-pertimbangan hukum yang tepat untuk menghadapi problema-problema hukum yang dihadapi, maka pendekatan konsep (*Conceptual Approach*) lebih tepat digunakan dalam penelitian ini, karena peneliti merujuk pada konsep-konsep dan prinsip-prinsip UUPK dan UU ITE dalam menelaah perlindungan hukum bagi konsumen jual beli online.

⁶⁰ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 118.

⁶¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 12-13.

B. Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian hukum normatif, untuk memecahkan masalah atau isu hukum diperlukan sumber-sumber penelitian. Dalam penelitian ini sumber bahan hukum yang digunakan adalah data sekunder, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat.⁶² Maka sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang paling utama adalah buku, karena berisi mengenai prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan klasik para sarjana yang memiliki kualifikasi tinggi, selain itu bahan hukum sekunder berupa buku hukum, skripsi, tesis disertai hukum dan jurnal hukum, bisa juga kamus hukum dan analisa atas putusan pengadilan.⁶³

Dalam pengertian yang lain bahan hukum sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada'.⁶⁴ Data sekunder berupa buku-buku, jurnal, ensiklopedi, majalah, makalah, artikel dan lain-lain yang relevan dan data yang valid dengan permasalahan mengenai studi komparasi undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik nomor 19 tahun 2016 dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen jual beli online.

⁶² Peter Mamud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana Penada Media Group, 2005), 136-137.

⁶³ Marzuki, *Penelitian Hukum*, 155.

⁶⁴ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 19.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode:

1. Penelitian Pustaka (Library Research) Teknik kepastakaan adalah “penelitian kepastakaan yang dilaksanakan dengan cara membaca, menelaah dan mencatat berbagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dengan pokok bahasan, kemudian disaring dan dituangkan dalam kerangka pemikiran secara teoritis”.⁶⁵ Teknik ini dilakukan guna memperkuat fakta untuk membandingkan perbedaan dan atau persamaan antara teori dan praktek yang sedang penulis teliti terkait masalah studi komparasi undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik nomor 19 tahun 2016 dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen jual beli online.
2. Pengumpulan data selanjutnya adalah penggunaan tehnik dokumenter, yaitu mengumpulkan beberapa naskah atau dokumen yang berhubungan dengan isu yang sedang diangkat. Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri, dokumentasi juga salah satu cara yang dapat dilakukan oleh peneliti kualitatif untuk mendapat deskripsi dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.⁶⁶ Dalam konteks penelitian ini berarti buku-buku hukum yang berisi tentang hukum perlindungan konsumen dan informasi teknologi elektronik serta beberapa materi dokumentasi seperti akun-akun yang membuka jasa jual beli secara online.

⁶⁵ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, (Bandung: ALUMNI, 1998), 78.

⁶⁶ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 143.

D. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data, peneliti merujuk pada teori Miles dan Huberman bahwa dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1998) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis model interaktif. Miles and Huberman menyatakan bahwa analisis model interaktif ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan data kasar yang masih butuh proses penghalusan di dalamnya, proses ini dilakukan terus menerus selama penelitian berlangsung melalui tahapan pembuatan ringkasan, menelusuri tema, dan menyusun ringkasan.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, yaitu dengan menyusun sekumpulan informasi menjadi pernyataan, kemudian diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan.

3. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

Verifikasi data penelitian yaitu menarik simpulan berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, kemudian peneliti mengambil simpulan yang bersifat sementara sambil mencari data pendukung atau menolak kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengkajian tentang simpulan yang telah diambil dengan data pembandingan teori tertentu. Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat kebenaran hasil analisis yang melahirkan simpulan yang dapat dipercaya.⁶⁷

E. Keabsahan Data

Untuk membuktikan keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi metode. Triangulasi merupakan pengecekan dengan cara pemeriksaan ulang, baik sebelum dan atau sesudah data dianalisis⁶⁸ Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber, triangulasi dapat diperoleh dengan jalan sebagai berikut:

1. Membandingkan beberapa sumber hukum
2. Membandingkan kendala atau persepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan terhadap kasus yang diteliti
3. Membandingkan isu hukum yang diteliti dengan isu suatu dokumen yang berkaitan dengannya.⁶⁹

F. Tahap Penelitian

Berikut beberapa tahapan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak sesuai untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan.

⁶⁷ Emzir, *Metedologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 131.

⁶⁸ Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 103.

⁶⁹ Lexy J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 331.

2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum.
3. Melakukan analisis terhadap isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang dibangun dalam kesimpulan.⁷⁰

Langkah-langkah tersebut relevan dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat persepektif dan dan terapan, sebagai ilmu yang bersifat persepektif ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Adapun sebagai ilmu terapan menetapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu langkah-langkah tersebut dapat diterapkan dengan baik dalam bentuk penelitian praktis, maupun akademis.⁷¹



⁷⁰ Marzuki, *Penelitian Hukum*, 171.

⁷¹ Marzuki, *Penelitian Hukum*, 172.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Analisis Perbandingan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dalam Hal Jaminan Kualitas Barang Yang Dijual Secara Online

Pada bagian ini, penulis akan menguraikan tentang perbandingan antara dua Undang-Undang. Untuk memudahkan dalam menganalisa lebih panjang penelitian, mengingat keduanya dalam konteks ini banyak memiliki persamaan dan perbedaan juga tentunya.

1. Persamaan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Hal Jaminan Kualitas Barang Yang Dijual Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Transaksi jual beli *online* memang mudah dan cepat tanpa harus bertatap muka dengan penjual, tetapi pembeli tidak dapat melihat langsung kondisi barang yang ingin dibeli. Jika dalam transaksi tersebut terdapat kecurangan atau pihak penjual melakukan suatu wanprestasi, maka dapat dikenakan sanksi yang sesuai. Sehingga konsumen mendapat perlindungan hukum yang jelas.

Dalam UUPK⁷² pasal 3 angka 4 dijelaskan bahwa “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi” sebab mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan informasi merupakan hak

⁷² Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

konsumen yang harus dilindungi. Sedangkan dalam UUIITE⁷³ dijelaskan pada pasal 4 yang dimana mengatur bahwa “Transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman,keadilan,dan kepastian hukum” yang dimana hal tersebut menandakan bahwa pelaku usaha dalam jual beli pada transaksi elektronik harus patuh dengan aturan hukum yang berlaku.

Oleh karena itu, dalam melakukan transaksi jual beli *online* sangat diperlukan informasi yang jelas dari pelaku usaha. Menurut UUPK,⁷⁴ informasi yang jelas tertuang dalam pasal 4 sebagai berikut “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sedangkan di dalam UUIITE⁷⁵ tertuang pada pasal 9 yakni “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan yang dimana jika terjadi kesalahan informasi maka hal tersebut adalah tanggung jawab pelaku usaha”.

Mengenai kewajiban para pihak UUPK mengatur dalam pasal 5 huruf b “beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa” serta dalam pasal 7 huruf a “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya” sedangkan di dalam UUIITE terdapat pada pasal 17 angka 2 “Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung”.

⁷³ Sekertariat Negara RI, Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁷⁴ Sekertariat Negara RI, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁷⁵ Sekertariat Negara RI, Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pasal 46 UUPK mengatur pihak-pihak yang terlibat dan yang dapat mengajukan sengketa pada jalur hukum untuk diselesaikan, hal tersebut yakni “(1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan; b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum. (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah. Sedangkan pada UUTE terdapat dalam pasal 21 yang menyebutkan bahwa “(1) Pengirim atau Penerima dapat melakukan Transaksi Elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen Elektronik. “(2) Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sebagai berikut: a. jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi; b. jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa;

atau c. jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. (3) Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. (4) Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

UUPK memberi kebebasan memilih forum atau lembaga untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha hal tersebut diatur dalam pasal 45 ayat 2 “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Dalam UUTE juga mengatur hal tersebut yakni pada pasal 18 ayat 4 “Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya”. Maka dari hal tersebut antara konsumen dan pelaku usaha mendapatkan perlindungan hukum yang setara dan tidak ada diskriminasi.

Bentuk pertanggungjawaban administratif yang dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha diatur di dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp 200.000.000,00 terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang:

- a. Kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen (Pasal 19 ayat (2) dan (3))
- b. Periklanan yang tidak memenuhi syarat (Pasal 20).
- c. Kelalaian dalam menyediakan suku cadang (Pasal 25), dan
- d. Kelalaian memenuhi garansi/jaminan yang dijanjikan.

Sedangkan pertanggungjawaban pidana yang dibebankan kepada produsen adalah:

- a. Pidana penjara paling lama 5 tahun atas pelanggaran terhadap ketentuan pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat 2, pasal 15, pasal 17 ayat 1 huruf a, b, c, dan e, ayat 2, dan pasal 18.
- b. Pidana penjara paling lama 2 tahun atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 terhadap pelanggaran atas ketentuan pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat 1, pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat 1 huruf d dan
- c. Terhadap sanksi pidana di atas dapat dikenakan hukuman tambahan berupa tindakan:
 - 1) Perampasan barang tertentu
 - 2) Pengumuman keputusan hakim
 - 3) Pembayaran ganti rugi
 - 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen
 - 5) Kewajiban menarik barang dari peredaran, atau
 - 6) Pencabutan izin usaha.⁷⁶

Sedangkan menurut pasal 30 UUTE jika kejahatan transaksi elektronik sudah masuk pada ranah pidana maka ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Indonesia telah mengaturnya sebagai dasar hukum

⁷⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), 81-82.

dalam menyelesaikan permasalahan transaksi elektronik yakni sebagai berikut:

- a. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik milik orang lain dengan cara apa pun.
- b. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.
- c. Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses Komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan.⁷⁷

Perbuatan sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1 miliar (Pasal 45 ayat (2) UU ITE). Berdasarkan hal tersebut, penyelesaian sengketa dalam transaksi secara elektronik bisa dilakukan secara perdata maupun pidana, sehingga memberikan payung hukum kepada masyarakat di Indonesia.

⁷⁷ Herlin Setiani dan Muhammad Taufiq, "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Living Law*, Vol.10, No.2(2018), 119.

2. Perbedaan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Hal Jaminan Kualitas Barang Yang Dijual Secara Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Kelemahan konsumen dalam transaksi jual beli dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang nakal. Oleh karena itu, sangat penting untuk dilakukan perlindungan konsumen, agar konsumen tidak mengalami kerugian. Perlindungan konsumen secara prinsipal menganut asas *The Privity Of Contract*, yang artinya pelaku usaha hanya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukumnya sepanjang ada hubungan kontraktual antara dirinya dan konsumen.⁷⁸

Perlindungan konsumen dalam jual beli *online*, dilihat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sangat berbeda. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara rinci penyelenggaraan transaksi elektronik sedangkan dalam UUIE pada pasal 17 ayat (1) mengatur tentang penyelenggaraan transaksi elektronik yakni “Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat”. Kemudian pada pasal 19 UUIE menyebutkan bahwa “Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati”. Dan pada pasal 22 ayat 1 UUIE menjelaskan bahwa “Penyelenggara Agen Elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada Agen Elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunanya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi”. Sedangkan di dalam UUPK hanya melindungi hak-hak konsumen secara umum dan tidak mengatur mengenai ruang lingkup dalam transaksi *online*.

⁷⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan*, 11.

Apabila konsumen dan pelaku usaha bersengketa maka para pihak boleh memilih menggunakan jalur pengadilan atau di luar pengadilan dalam menyelesaikan sengketanya, namun terdapat perbedaan dalam hal proses menyelesaikan sengketa di ranah hukum, di dalam UUPK pasal 45 ayat 4 disebutkan bahwa “Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa” sedangkan dalam UUIITE hanya menjabarkan penetapan pemilihan forum dalam menyelesaikan sengketa dimana hal tersebut terdapat pada pasal 18 ayat 5 yakni “Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional”.

Di dalam UUIITE tidak diatur mengenai kriteria barang yang layak atau boleh diperdagangkan di dalam perdagangan melalui elektronik, sedangkan pada UUPK diatur dalam pasal 8 pasal 9 pasal 10 pasal 16 pasal 17 yakni:

a. Larangan pada produksi dan perdagangan

Undang-Undang perlindungan konsumen mengatakan bahwa:

“(1) pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut; c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya; d. tidak

sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan /atau jasa tersebut; g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan atau kemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu; h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label; i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat atau isi bersih atau netto, komposisi aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat; j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.”⁷⁹

⁷⁹ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8

b. Larangan pada penawaran dan pengiklanan

Undang — Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:
 “(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah: a. barang telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya tertentu, karakteristik tertentu, sejarah tertentu; b. Barang dalam keadaan baik dan/atau baru; c. barang dan/atau jasa telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja tertentu; d. barang dan/atau jasa dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi; e. barang dan/atau jasa tersedia; f. barang tidak mengandung cacat tersembunyi; g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu; h. barang berasal dari daerah tertentu; i. secara langsung atau tidak merendahkan barang dan/atau jasa lain; j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap; k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti. (2) Barang dan/atau jasa yang dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan. (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.”⁸⁰

Pada pasal 16 menyatakan: Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk : a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang

⁸⁰ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 9

dijanjikan; b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.⁸¹

c. Larangan Pada Promosi/Iklan

Undang-Undang perlindungan konsumen mengemukakan bahwa: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang menyesatkan mengenai: a. harga suatu barang dan/atau jasa; b. kegunaan barang dan/atau jasa; c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi barang dan/atau jasa; d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik; e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.”⁸²

d. Larangan Pada Usaha Periklanan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengemukakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang: a. mengelabui konsumen; b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa; c. memuat informasi yang keliru atau tidak benar; d. tidak memuat informasi terkait resiko pemakaian barang; e. mengeksploitasi kejadian tanpa seizin yang berwenang; f. melanggar etika atau undang-undang yang berlaku; (2) pelaku usaha dilarang melanjutkan peredaran yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).⁸³

⁸¹ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 16

⁸² Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 10

⁸³ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 17

3. Analisis Perbandingan Antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 Dalam Hal Jaminan Kualitas Barang Yang Dijual Secara *Online*.

Perlindungan konsumen yang digunakan mengacu pada ketentuan-ketentuan yang ada, seperti Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua peraturan ini dapat digunakan untuk melindungi konsumen dari tindakan curang pelaku usaha. Meskipun dari keduanya tidak secara eksplisit menjelaskan tentang perlindungan konsumen jual beli *online*.

Dalam transaksi jual beli *online*, prinsip tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang berlaku dalam hal terjadinya wanprestasi. Lemahnya kedudukan pembeli dalam transaksi elektronik menjadikan tanggung jawab sepenuhnya berada ditangan penjual *Online*/pelaku usaha. Pelaku usaha akan bertanggung jawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam transaksi elektronik. Pasal 21 ayat (2) huruf a Undang-undang informasi dan transaksi elektronik menyebutkan: “ jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi”. Dengan demikian, dalam transaksi elektronik, pihak yang bertanggung jawab adalah pihak yang melakukan wanprestasi yang dalam hal ini dilakukan oleh penjual *online* atau pelaku usaha.

Menurut pasal 21 ayat 4 dan 5 UUIITE menjelaskan bahwa Pengirim atau Penerima dapat melakukan Transaksi Elektronik sendiri, melalui pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen elektronik. Namun, Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik diatur sebagai berikut:

- a. Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi
- b. Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa
- c. Jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.

Sedangkan jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap Sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik. Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan. Namun, ketentuan ini tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.⁸⁴

Sedangkan pada pasal Pasal 46 ayat 1 huruf a UUPK mengatur pihak-pihak yang terlibat dan yang dapat mengajukan sengketa pada jalur hukum untuk diselesaikan, hal tersebut yakni “(1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan. Maka hal tersebut pihak konsumen dapat memilih mengajukan gugatannya di ranah pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan pasal 45 ayat 2 UUPK dan pasal 18 ayat 4 UUTE.

⁸⁴ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No.19 tahun 2016 pasal 21 ayat 4 &5 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Di dalam UUIITE tidak diatur mengenai kriteria barang yang layak atau boleh diperdagangkan di dalam perdagangan melalui elektronik, sedangkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam pasal 8 mengenai larangan pada produksi dan perdagangan.

Berikutnya dalam ketentuan Pasal 12 ayat (3) UUIITE menjelaskan bahwa setiap orang yang melakukan pelanggaran ketentuan tentang kewajiban dalam transaksi elektronik, bertanggung jawab atas segala kerugian dan konsekuensi hukum yang timbul. Artinya setiap orang bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul akibat pelanggaran yang dilakukan terhadap transaksi elektronik tersebut. Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi selama transaksi berlangsung.⁸⁵

Dalam transaksi jual beli *online* sering timbul permasalahan akibat dari ketidakpuasan salah satu pihak atau kedua belah pihak, hal tersebut disebut dengan sengketa konsumen. Jika terjadi sengketa antar konsumen, maka hal tersebut dapat dilakukan dengan cara musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai ganti ruginya. Jika dengan penyelesaian secara musyawarah belum mencapai mufakat maka penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui jalur hukum atau pengadilan.

Apabila terjadi transaksi jual beli *online*, dan pelaku usaha menjanjikan akan mengirim barang yang dipesan jika pembeli mentransfer uang terlebih dahulu. Ketika pembeli sudah mentransfer uang dan ternyata barang tidak dikirim, maka pembeli dapat melaporkan kepada pihak yang berwajib dengan dalih seperti yang dijelaskan pada undang-undang pasal 17

⁸⁵ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No.19 tahun 2016 pasal 17 ayat 2 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

yaitu pelaku usaha telah mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa.

Ketika pembeli telah menerima barang yang dipesan dan ternyata tidak sesuai, seharusnya mendapat perlindungan hukum atau mendapat ganti rugi yang sesuai dengan kecacatan atau ketidaksesuaian barang tersebut. Seperti dijelaskan pada pasal 19 UUPK yaitu pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud di atas dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Apabila penjual *online* atau pelaku usaha tidak bertanggung jawab dalam hal melakukan wanprestasi pada transaksi elektronik, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai yang diatur dalam pasal 38 dan 39 undang-undang informasi dan transaksi elektronik tentang penyelesaian sengketa. Selain ketentuan tersebut, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut, maka dapat menggugat pelaku usaha secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan dengan penjual. Hal ini juga diatur dalam pasal 9 pasal 10 pasal 16 dan pasal 17 UUPK.

Dalam pasal 20 dijelaskan bahwa pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang

ditimbulkan oleh iklan tersebut.⁸⁶ Dalam arti, jika terjadi komplain oleh konsumen, maka pelaku usaha siap untuk memberikan ganti rugi yang sesuai.

Tanggung jawab yang dijalankan pelaku usaha dalam permasalahan yang dihadapi konsumen, dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu: tanggung jawab atas informasi, tanggung jawab atas produk, dan tanggung jawab atas keamanan.⁸⁷

Pada pasal 4 poin e dan h Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, serta berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk pertanggungjawaban administratif yang dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha diatur di dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan pasal 28 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

B. Upaya Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Apabila Terjadi Kerugian Yang Diterima

Bagi masyarakat Indonesia hal ini terkait masalah hukum yang sangat penting. Pentingnya permasalahan hukum di bidang transaksi elektronik adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.⁸⁸

Kerugian yang dialami oleh konsumen tidak lain terlepas dari produsen yang dimana sebagai pelaku usaha. Adapun perlindungan hukum terhadap

⁸⁶ Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hlm 21

⁸⁷ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 359.

⁸⁸ Lia Sautunnida, "Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce*) Kajian Menurut Buku III KUHPerdana dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik", (Aceh: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008), 1.

konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi elektronik yang diatur dalam hukum positif Indonesia yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 6 dan pasal 7, dan Undang-Undang No.11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Teknologi Elektronik. Dimana Undang-Undang ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dan juga untuk membuat para pelaku usaha menjalankan usahanya dengan jujur dan penuh tanggung jawab pada konsumen sehingga memberikan kepastian hukum pada konsumen dan pelaku usaha. Hubungan hukum yang terjadi antara produsen dengan konsumen yaitu terjadinya suatu hak dan kewajiban yang dimana mendasari lahirnya tanggung jawab.⁸⁹

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 sebagai pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar dan karenanya menimbulkan kerugian. Selain penyelesaian secara perdata, pelanggaran dalam transaksi elektronik yang mengandung unsur pidana seperti penipuan juga dapat diproses secara pidana, sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 ayat (4) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan”.⁹⁰

Proses pembuktian terhadap suatu peristiwa dapat dilakukan dengan beberapa cara. Menurut Paton dalam bukunya *A Textbook Of Jurisprudence* disebutkan bahwa, alat bukti dapat bersifat oral, documentary, atau materiil, alat

⁸⁹ Dwija Di Putra, “Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 1 No 10 (Juni, 2019), 11.

⁹⁰ Rosalinda Elsin Latumahina, “Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 4 No 1 (2015), 119.

bukti yang bersifat oral merupakan kata-kata yang diucapkan seorang dalam pengadilan, artinya kesaksian tentang suatu peristiwa merupakan alat bukti yang bersifat oral, alat bukti yang bersifat documentary adalah alat bukti yang surat atau alat bukti tertulis, sedang alat bukti yang bersifat materiil adalah alat bukti barang fisik yang tampak atau dapat dilihat selain dokumen.⁹¹

Apabila penjual *online* atau pelaku usaha tidak bertanggung jawab dalam hal melakukan wanprestasi pada transaksi elektronik, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum untuk penyelesaian sengketa. Pihak pelaku punya hak untuk menuntut pihak yang merugikan ke pengadilan karena telah diatur dalam Pasal 38 undang-undang informasi dan transaksi elektronik yang menjelaskan setiap orang yang dirugikan dalam terselenggaranya transaksi elektronik dapat mengajukan gugatan, serta dalam pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Upaya konsumen untuk menuntut ganti rugi akibat kerugian yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* dapat dilakukan melalui cara :

1. Litigasi/Pengadilan

Sesuai dengan pasal 38 Undang-undang informasi dan transaksi elektronik yang menjelaskan bahwa: a. Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. b. 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. Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1), (2) dan (3) undang-undang informasi dan transaksi elektronik

⁹¹ Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli *E-commerce*", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No 2 (Desember,2018), 205.

maka alat-alat bukti yang apat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah : a) Bukti transfer atau bukti pembayaran, b) SMS atau e-mail yang menyatakan kesepakatan untuk melakukan pembelian, c) Nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening pelaku usaha.

Sedangkan dalam pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Sengketa-sengketa di Indonesia dan juga negara lainnya yang diajukan melalui jalur pengadilan (litigasi) ternyata memiliki beberapa kelemahan, di antaranya:

- a. Litigasi memaksa para pihak berada pada posisi yang ekstrim memerlukan pembelaan
- b. Litigasi mengangkat seluruh persoalan dalam suatu perkara, sehingga mendorong para pihak untuk melakukan penyelidikan terhadap kelemahan-kelemahan pihak lainnya
- c. Proses litigasi memakan waktu yang lama dan memakan biaya yang mahal
- d. Hakim seringkali bertindak tidak netral dan kurang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mendasari penyelesaian suatu masalah hukum baru.⁹²

2. Non Litigasi

Pada pasal 39 ayat (2) undang-undang informasi dan transaksi elektronik yang menjelaskan bahwa selain penyelesaian gugatan perdata, para

⁹² Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik", *De Lega Lata*, Vol 1 No 2 (Juli-Desember, 2016), 439 — 440.

pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga lainnya.⁹³

Sedangkan dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Ketentuan Pasal 23 UUPK menyebutkan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi dan/tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Melalui BPSK dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu: Mediasi dan Arbitrase. Apabila mencermati peraturan yang mengatur tentang gugatan dalam sengketa konsumen, maka dapat dikatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK akan lebih cepat dibandingkan apabila sengketa tersebut dibawa ke jalur litigasi (pengadilan). Meskipun sifat putusan yang mengikat dan final BPSK pada teorinya dapat diajukan ke Pengadilan Negeri dan MA. Dalam transaksi elektronik, posisi BPSK sebagai badan yang memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen menjadi perhatian serius.⁹⁴

Penyelesaian atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi penjualan dengan media internet diluar pengadilan melalui musyawarah dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan selaku pihak yang terlibat dan melakukan kegiatan transaksi tersebut, yang dimana hasil dari pembahasan dalam musyawarah tersebut yaitu adanya penggantian atau pengembalian sebagian uang pembayaran. Akan tetapi jika

⁹³ Ainul Yaqin, “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Onlie Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol 25 No 6 (2019), 18.

⁹⁴ Syafriana, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, 442.

tidak terjadi mufakat dalam musyawarah tersebut, maka usaha dengan mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan atau konsiliasi maupun dengan penyelesaian yang melibatkan pihak ketiga atau mediasi dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, yaitu selambat-lambatnya 21 hari sejak permohonan tersebut diterima di sekretariat BPSK.⁹⁵

Kemudian penyelesaian gugatan perdata dalam transaksi elektronik, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya berupa arbitrase, negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Pada pelaksanaannya penyelesaian sengketa transaksi elektronik di Indonesia belum sepenuhnya bersifat *online*, namun Undang-Undang Arbitrase memberikan kemungkinan penyelesaian sengketa dapat secara online dengan menggunakan e-mail, maka para pihak yang bersengketa bisa menyelesaikan sengketanya secara online tanpa harus bertemu satu sama lain.

Kemudian yang perlu diperhatikan konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah :

- a. Setiap bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen bisa diajukan ke pengadilan dengan tidak memandang besar kecilnya kerugian yang diderita, hal ini diizinkan dengan memperhatikan hal-hal berikut:
 - 1) Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya
 - 2) Keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin
 - 3) Untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.

⁹⁵ Ida Ayu Made Aristya Anggreni dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana, "Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik *E-commerce* Di Instagram", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6 No 4 (Juli, 2019), 13-14.

- b. bahwa pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggung jawaban produk (*product liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 juncto Pasal 28 UUPK. Ini berbeda dengan teori beban pembuktian pada acara biasa, dimana beban pembuktian merupakan tanggung jawab penggugat (konsumen) untuk membuktikan adanya unsur kesalahan. Dengan adanya prinsip *product liability* ini, maka konsumen yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha cukup menunjukkan bahwa produk yang diterima dari pelaku usaha telah mengalami kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi konsumen.⁹⁶

Upaya hukum dalam hal transaksi elektronik bersifat Internasional Masalah yang muncul dalam hal terjadi sengketa pada transaksi elektronik yang bersifat internasional adalah menentukan hukum/pengadilan mana yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), pengaturan mengenai transaksi elektronik yang bersifat internasional terdapat dalam Pasal 18 ayat 4 yang menyebutkan bahwa “Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya”.

Selain upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak, juga dapat melalui prinsip tanggung gugat. Prinsip tanggung jawab mutlak

⁹⁶ Setia Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *E-commerce*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 4 No 2 (Februari-Juli,2014), 302-303.

adalah prinsip yang berlaku dalam hal terjadinya wanprestasi. Lemahnya kedudukan konsumen dalam transaksi elektronik menjadikan tanggung jawab sepenuhnya berada ditangan pelaku usaha. Pelaku usaha akan bertanggung jawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam transaksi elektronik.

Dengan demikian, dalam transaksi elektronik pihak yang bertanggung jawab adalah pihak yang melakukan wanprestasi yang dalam hal ini dilakukan oleh pelaku usaha. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggung jawab dalam hal melakukan wanprestasi pada transaksi elektronik, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai yang diatur dalam pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa dan pasal 45 ayat 1 serta pasal 47 UUPK untuk melaporkannya ke pihak yang berwajib.

Dengan adanya sanksi baik ganti rugi, pidana dan administrasi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan peraturan-perundang-undangan dalam menjalankan bisnisnya melalui transaksi elektronik tentunya akan mengurangi dan mencegah terjadinya preseden buruk tersebut.

C. Komparasi UUPK NO.8 Tahun 1999 Dan UUIE NO.19 Tahun 2016 Dalam Upaya Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online (Hasil Temuan).

Studi komparasi adalah suatu bentuk penelitian yang membandingkan antara variabel-variabel yang saling berhubungan dengan mengemukakan perbedaan dan persamaan dalam sebuah kebijakan, dalam konteks penelitian ini adalah undang-undang perlindungan konsumen No.8 Tahun 1999 dan Undng-

Undang informasi dan transaksi elektronik. Sebagaimana telah kita ketahui dua undang memiliki persamaan dan perbedaan.

Dalam UUPK⁹⁷ pasal 3 angka 4 dijelaskan bahwa “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi” sebab mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan informasi merupakan hak konsumen yang harus dilindungi. Sedangkan dalam UUIE⁹⁸ dijelaskan pada pasal 4 yang dimana mengatur bahwa “Transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman,keadilan,dan kepastian hukum” yang dimana hal tersebut menandakan bahwa pelaku usaha dalam jual beli pada transaksi elektronik harus patuh dengan aturan hukum yang berlaku.

Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahawa kedua Undang-Undang tersebut sama-sama memberikn perlindungan hukum dalam transaksi khususnya bagi pihak konsuimen mengingat konsumen adalah pihak yang rentang mendapat kerugian dari suatu transaksi.

Adapun perbedaan antara keduanya adalah undang-undang perlindungan konsumen memberikan perlindungan secara umum baik bagi pihak produsen maupun konsumen. Sedangkan undang-undang informasi dan transaksi elektronik meberikan perlindungan terhadap transaksi yang terjadi secara online, baik melalui sosial media ataupun aplikasi online shop seperti yang sedang marak digunakan oleh masyarakat pada saat ini, seperti Shopee, Toko Pedia Dan lain-lain.

Namun dalam kasus seperti kontekls dalam penelitian ini maka antara undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik, penulis lebih mengedepankan atau memilih undang-undang

⁹⁷ Sekertariat Negara RI, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁹⁸ Sekertariat Negara RI, Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

informasi dan transaksi elektronik sebagai legitimasi kasus transaksi elektronik berdasarkan asas hukum *lex specialis derogat legi generalis*. Artinya bahwa aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Dalam hal ini adalah mengesampingkan UUPK dan Mengedapankan UUTE karena kasus dalam penelitian ini adalah transaksi secara online.

Ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam asas *lex specialis derogat legi generalis*.

1. Ketentuan-ketentuan yang didapat dalam aturan hukum yang umum (UUPK) tetap berlaku, kecuali aturan khusus yang diatur dalam aturan hukum khusus tersebut
2. Ketentuan *lex specialis* harus sederajat artinya keduanya harus sama-sama Undang-Undang (UUPK dan UUTE)
3. Ketentuan ini harus berada dalam lingkungan hukum yang sama. UUPK dan UUTE sama-sama berada dalam lingkup hukum perdata.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perlindungan hukum konsumen dalam hal jaminan kualitas barang yang di jual secara *online* dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam UUPK pasal 3 angka 4 dijelaskan bahwa “menciptakan sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi” sebab mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan informasi merupakan hak konsumen yang harus dilindungi. Sedangkan dalam UUTE dijelaskan pada pasal 4 yang dimana mengatur bahwa “Transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman,keadilan,dan kepastian hukum” yang dimana hal tersebut menandakan bahwa pelaku usaha dalam jual beli pada transaksi elektronik harus patuh dengan aturan hukum yang berlaku. kedua Undang-Undang tersebut sama-sama memberikn perlindungan hukum dalam transaksi khususnya bagi pihak konsuimen mengingat konsumen adalah pihak yang rentang mendapat kerugian dari suatu transaksi.
2. Adapun perbedaan antara keduanya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan secara umum baik bagi pihak produsen maupun konsumen. Sedangkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan terhadap transaksi yang terjadi secara online, baik melalui sosial media ataupun aplikasi online shop seperti yang

sedang marak digunakan oleh masyarakat pada saat ini, seperti Shopee, TokoPedia Dan lain-lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan bagi masyarakat sebaiknya selektif dalam melakukan transaksi secara *online* dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*. Bagi pelaku usaha sebaiknya lebih memperhatikan perbuatan yang dilarang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam memberkan tanggung jawab dalam hal ganti rugi terhadap konsumen jual beli *online*. Bagi aparat penegak hukum sebaiknya lebih teliti dalam mengawasi transaksi elektronik sehingga dapat menerapkan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.



DAFTAR PUSTAKA

- Anas, Sudijono. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Anggreni, Ida Ayu Made Aristya dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana. “Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik *E-commerce* Di Instagram”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6 No 4 Juli, 2019.
- Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Barkatullah, Abdul Hakim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi e-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press, 2009.
- Burhanuddin S. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Erman Rajagukguk dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Halim, Abdul dan Teguh Prasetyo. *Bisnis E-Commerce*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Hasanah, Hetty. *Sisi-sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*. Jakarta, Kompas, 2003.
- Herdiansyah, Haris. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- HS, Salim dan Erlies Septiana Nurbaini. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Research*. Bandung: ALUMNI, 1998.
- Kasiram, Moh. *Metode Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Khadafi, Muhammad. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* (Studi Kasus *E-commerce* Melalui Sosial Media Instagram)”. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016.
- Kristiyanti, Celina Tri Swi. *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- _____. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.

- Latumahina, Rosalinda Elsina. "Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 4 No 1, 2015.
- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Marketing. "Lima Tempat Jualan Online". Blog Marketing. <https://Marketing.blogspot.com/2013/04/22/lima-tempat-jualan-online.html>.
- Marzuki, Peter Mamud. *Penelitian Hukum*. Jakarta:Kencana Penada Media Group, 2005.
- Maxmanroe. "3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler di Indonesia", *Blog Maxmanroe*. <https://www.maxmanroe.com/2014/01/3-jenis-transaksi-jual-beli-online-terpopulediindonesia.html>.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Moelong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Nisrina, Disa Nusia. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen". Makassar: UIN Alauddin, 2015.
- Oktavira, Bernadetha Aurelia. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online". www.hukumonline.com.
- Prasetyo, Teguh *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Purkon, Arip. *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Putra, Dwija Di. "Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 1 No 10 Juni, 2019.
- Putra, Nusa. *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-commerce". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 4 No 2 Februari-Juli, 2014.
- Putri, Firdalina Gianti. diwawancara oleh Desi, Jember. 21 September 2020.
- Saliman, Abdur Rasyid. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana, 2005.

- Sautunnida, Lia. "Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce*) Kajian Menurut Buku III KUHPerdara dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik". Aceh: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Hukum Perdata
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang No. 27 tahun 1999 tentang perubahan kitab UU Hukum Pidana.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).
- Setiani, Herlin dan Muhammad Taufiq. "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Living Law*, Vol.10, No.2, 2018.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Shofie, Yusuf. *Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sitompul, Josua. *Cyberspace Cybercrimes Cyberlaw*. Jakarta: Tatanusa, 2012.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Solikhin. "Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia". Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Susanto, Lingga Ery. "Perlindungan Konsumen", www.scribd.com.
- Syazali, Husni dan Heni Sri Imaniati. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik". *De Lega Lata*, Vol 1 No 2 Juli-Desember, 2016.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2019.
- Tobing, Raida L. *Penelitian Hukum Tentang Efektivitas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Badan Pembinaan*

Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Jakarta: 2012.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Wahyuni, Endang Sri. *Aspek Hukum Sertifikasi & Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2003.

Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Wijaya, Harso. *Tinjauan Hukum Mengenai Wanprestasi Dalam Jual Beli Secara Elektronik Dihubungkan Dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Tentang Perikatan*. Jakarta: FH Universitas Kristen Indonesia, 2005.

Wulandari, Yudha Sri. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli *E-commerce*”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2 No 2 Desember, 2018.

www.Kbbi.Kemdikbud.go.id/entri/konsumen.

www.Kbbi.Lektur.id

www.nesabamedia.com

Yaqin, Ainul. “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Onlie Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol 25 No 6, 2019.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

IAIN JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Mardiatin Aini
NIM : S20162033
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Institusi : IAIN Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 03 Februari 2021

Saya yang menyatakan



Desi Mardiatin Aini

NIM. S20162033

BIODATA PENULIS



Nama : Desi Mardiatin Aini
Tempat, tanggal lahir : Bondowoso, 17 Desember 1997
NIM : S20162033
Program Studi/Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Tahun Angkatan : 2016
Agama : Islam
Status Perkawinan : Sudah Kawin
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Krajan, RT 009 RW 004 Desa Koncer
Kidul Kecamatan Tenggarang Kabupaten
Bondowoso.

Riwayat Pendidikan

- a. TK PGRI
- b. MI Nurul Huda : Tahun 2004 — 2010
- c. MTSN 02 Bondowoso : Tahun 2010 — 2013
- d. SMA Ibrahimy Sukorejo : Tahun 2013 — 2016
- e. Institut Agama Islam Negeri Jember : Tahun 2016 - sampai
sekarang

Pendidikan Non Formal

- a. Madrasah Diniyah Nurul Islam : 2004-2012
- b. Madrasah Ibtidaiyah Ibrahimy Sukorejo : 2013-2016
- c. Al-Barqy Sukorejo : 2013-2016