

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI-ONLINE (E-COMMERCE)

Khalish Aunur Rahim¹, Siti Novita Rahmah Siregar², Dio Marcelino Hutauruk³

Sherly Berliana⁴, Ayu Puspita Sari⁵, Said Al Farid Basid⁶

Helmi Bintang Purba⁷, Fauzan Mahfudin⁸

Fakultas Hukum Universitas pancasila

Alamat: Jalan Raya Lenteng Agung Timur No.56-80, Srengseng Sawah,
Jagakarsa, RT.1/RW.3, RT.1/RW.3, Srengseng Sawah, Jagakarsa,
Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12640, Indonesia

E-mail: 3021210279@univpancasila.ac.id¹, 3021210071@univpancasila.ac.id²
3020210233@univpancasila.ac.id³, 3020210023@univpancasila.ac.id⁴
3021210096@univpancasila.ac.id⁵, 3020210418@univpancasila.ac.id⁶
3020210364@univpancasila.ac.id⁷, 3020210302@univpancasila.ac.id⁸

Abstrak. *Legal protection for consumers in online e-commerce transactions is an important topic in the current digital era. This research aims to analyze the existing legal framework for protecting consumers in online buying and selling transactions on e-commerce platforms. Through literature review and analysis of applicable regulations, this study identifies and evaluates the legal protections available to consumers in online transactions. The findings of this research highlight the importance of clear and effective regulations in safeguarding consumers, such as rights to cancellation and refunds, protection against fraud, and fair and expedient dispute resolution. While many countries have adopted regulations governing online transactions, challenges still exist in implementing and enforcing effective legal protections for consumers. The results of this research can provide insights into how consumer legal protection can be enhanced in online e-commerce transactions.*

Kata Kunci: *Consumers; E-Commerce; Legal Protection; Online Buying And Selling*

Abstrak. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce online menjadi topik penting di era digital saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka hukum yang ada untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli online pada platform e-commerce. Melalui kajian literatur dan analisis peraturan yang berlaku, penelitian ini mengidentifikasi dan mengevaluasi perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi online. Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya peraturan yang jelas dan efektif dalam melindungi konsumen, seperti hak pembatalan dan pengembalian uang, perlindungan terhadap penipuan, dan penyelesaian sengketa yang adil dan bijaksana. Sementara banyak negara telah mengadopsi peraturan yang mengatur transaksi online, masih ada tantangan dalam menerapkan dan menegakkan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bagaimana perlindungan hukum konsumen dapat ditingkatkan dalam transaksi e-commerce online.

Kata Kunci: Konsumen; Perdagangan Elektronik; Payung Hukum; Jual Beli Online

A. Pendahuluan

Dalam suatu perusahaan atau organisasi pasti terdapat berbagai macam persoalan yang harus dipecahkan. Persoalan yang dihadapi perusahaan dapat membuat perusahaan atau organisasi tersebut semakin buruk atau berakibat pada hancurnya perusahaan atau organisasi tersebut. Agar perusahaan atau organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan harus membutuhkan proses manajemen sehingga setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dapat lebih efektif dan efisien agar dapat mencapai tujuan perusahaan atau organisasi tersebut.

Manajemen dalam perusahaan atau organisasi berperan mengatur kehidupan organisasi atau perusahaan agar dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen dapat diartikan sebagai seperangkat prinsip yang berkaitan dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan penerapan prinsip-prinsip dalam memanfaatkan sumber daya fisik, keuangan, manusia, dan informasi secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui manajemen yang baik akan dapat meningkatkan kualitas perusahaan atau organisasi dan lingkungan kerja yang positif.

Didalam sebuah perusahaan harus mempunyai sebuah informasi didalam manajemennya sehingga perusahaan dapat mengetahui sistem yang sudah ada apakah berjalan dengan lancar atau informasi tersebut dapat digunakan dalam mengambil suatu keputusan. Karena peran informasi dalam manajemen yang sangat penting, sehingga menyebabkan perusahaan harus memiliki sistem informasi manajemen yang dapat digunakan untuk memudahkan pencarian informasi yang berkaitan dengan manajemen perusahaan.

Selain itu, perubahan dan perkembangan sistem informasi manajemen yang sangat cepat juga berpengaruh dalam bidang ekonomi, termasuk didalamnya perubahan proses bisnis. Proses bisnis yang awalnya dilakukan secara manual bergeser menjadi proses elektronik yang dinamakan *e-business* dan *e-commerce*. *E-business* merujuk pada seluruh penggunaan tingkat lanjut dalam teknologi informasi untuk meningkatkan seluruh proses bisnis. Sedangkan *e-commerce* merupakan segala bentuk perdagangan baik pembelian, penjualan, pertukaran barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Penggunaan sistem informasi manajemen menyebabkan proses bisnis menjadi lebih efisien dan efektif.

Sistem informasi manajemen membawa banyak manfaat baik itu bagi *e-business* maupun *e-commerce*, diantaranya yaitu memperluas *market place* hingga pasar nasional dan internasional, menurunkan biaya, mengurangi waktu, akses informasi lebih cepat, memungkinkan pelanggan untuk berbelanja selama 24 jam dimanapun dan kapanpun, dan masih banyak lagi manfaat lainnya.

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi.

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan

secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.¹

Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Sebaliknya, karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Contoh kasus saat belanja barang secara *online*, tapi barang yang dibeli tidak sama dengan yang dilihat difoto pada iklan yang dipajang. Apakah itu termasuk pelanggaran hak konsumen? Apakah dapat menuntut penjual untuk mengembalikan uang atau mengganti barang yang telah dibeli tersebut. Maka dari itu, dalam tulisan ini akan dipaparkan mengenai bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya bagi konsumen dalam menghadapi kenyataan peristiwa yang sedang kekinian dan terbaru di jaman saat ini yakni transaksi jual-beli secara *e-commerce* berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Identifikasi masalah Bagaimana Hubungan atau Kedudukan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Barang melalui *Electronic Commerce* kedua Bagaimana Sistematisa Pengaturan Hukum Jual-Beli Barang Melalui *Electronic Commerce* dan ketiga Bagaimana Prosedur serta Mekanisme Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Jual-Beli Barang *Electronic Commerce* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Telematika. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Hubungan atau Kedudukan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Barang melalui *Electronic Commerce*. Kedua untuk memberikan edukasi dan Informasi sistematisa Pengaturan Hukum Jual-Beli Barang Melalui *Electronic*. Dan ketiga untuk Memberikan pengetahuan tentang prosedur serta mekanisme dalam hal Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Jual-Beli Barang *Electronic Commerce* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Telematika.

¹ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo. (2005). *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 52-53.

B. Metode

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yang bersifat yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif yaitu dengan melakukan penelitian terhadap sumber-sumber tertulis meliputi penelitian terhadap sumber-sumber hukum, peraturan perundang-undangan, dan buku tentang perlindungan hukum terhadap tenaga kerja Indonesia. Penelitian yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (Library Research). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu antara lain: undang-undang (bahan hukum primer), semua dokumen yang merupakan informasi, atau kajian yang berkaitan dengan penelitian, seperti jurnal-jurnal hukum, majalah-majalah, koran-koran, karya tulis ilmiah, dan beberapa sumber dari internet (bahan hukum sekunder). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya, wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah diterangkan dalam catatan lapangan.

C. Pembahasan

1. Hubungan hukum atau kedudukan hukum para pihak dalam transaksi jual beli barang melalui *e-commerce*

E-commerce sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Sebaliknya, karena kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar.

E-commerce sendiri memberikan sedikit ruang alternatif dari segi pembayaran bagi para konsumen, yaitu dengan diberlakukannya sistem pembayaran offline, atau dengan kata lain proses pembayaran dan pengiriman barang dan jasa dapat dilakukan diakhir kesepakatan. Masalah yang dihadapi dalam transaksi ini adalah mengenai kepercayaan dimana ketika seseorang yang melakukan perannya sebagai konsumen melakukan transaksi dengan pihak penjual maka menurut KUHPerduta dua orang tersebut telah mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Kedudukan hukum para pihak dalam transaksi e-commerce adalah saling mengikatkan diri. Dimana dalam transaksi e-commerce pihak-pihak yang melakukan transaksi memiliki hubungan hukum karna transaksi yang dilakukan termasuk ke dalam perjanjian. Dimana dalam transaksi apabila memenuhi syarat sah perjanjian yang berupa adanya kesepakatan kedua belah

pihak, kecakapan hukum untuk melakukan perbuatan hukum, adanya objek, dan adanya kausa yang halal maka transaksi tersebut berupa sebuah perjanjian yang mengikat kedua belah.²

Transaksi e-commerce dapat dilihat adanya dua pendapat hukum tentang kesepakatan dalam transaksi e-commerce. Pertama ada pendapat hukum yang menyatakan bahwa sepakat dalam transaksi terjadi pada saat pengklikan tombol send oleh pihak pembeli. Dengan begitu, kesepakatan hukum dalam transaksi pun telah terjadi antara penjual dan pembeli. Pendapat ini berpedoman pada pengertian, pada saat pembeli bermaksud untuk membeli suatu produk di internet, maka terms of conditions yang diiklankan oleh penjual dalam website terlebih dulu dan harus sudah dipenuhi pembeli. Pendapat kedua didasarkan pada acuan bahwa kata sepakat dalam transaksi ecommerce terjadi pada saat surat pesanan suatu produk melalui e-mail diterima oleh penjual atau informasi di bawah kontrol dari penjual.

Apabila pihak yang melakukan transaksi melakukan kecurangan, tidak memenuhi kewajibannya, maka yang dirugikan dapat melaporkan perbuatan tersebut ke dalam wanprestasi. Hubungan hukum yang terjadi dalam transaksi ecommerce menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha wajib melakukan kewajibannya dan konsumen berhak untuk memperoleh haknya, dimana hak dan kewajiban tersebut diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sehingga apabila salah satu pihak tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan, maka pihak tersebut telah melakukan cidera janji atau biasa juga disebut dengan wanprestasi.

2. Bagaimana Sistemika Pengaturan Hukum Jual-Beli Barang Melalui *Electronic Commerce*?

Sistem transaksi jual beli konvensional dianggap sudah tidak mengakomodir keinginan konsumen untuk berbelanja dengan tidak harus datang langsung ke toko atau keluar rumah, menggunakan sarana komputer atau handphone dan terhubung jaringan internet dengan membuka situs-situs belanja online yang kian menjamur memenuhi pangsa pasar, memudahkan transaksi jual beli secara e-commerce menjadi solusi bagi masyarakat. E-Commerce lahir berdasarkan kontrak jual beli yang terjadi secara elektronik antara penjual dan pembeli.

Di era modern seperti sekarang, transaksi jual beli online bukan sesuatu hal yang baru. Hampir di seluruh negara kebanyakan konsumen telah melakukan transaksi jual beli online atau yang lebih dikenal dengan E-commerce. Seperti Bukalapak, Lazada, Zalora, Olx, Shopee, Alibaba, Tokopedia dan masih banyak lainnya.³

Model transaksi melalui website atau situs resmi yaitu dengan cara ini penjual menyediakan daftar atau katalog barang yang dijual dengan disertai deskripsi produk yang dijual pada model transaksi ini dikenal istilah order form dan shopping cart. Order form adalah format pemesanan yang berisi tentang spesifikasi barang yang dipesan, cara pembayaran dan informasi lain yang

² Atikah, I. (2018). "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi". Muamalatuna, 10(2), 5-6

³ Languyu, N. (2015). "Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli Dalam Bisnis Jual Beli Online". Lex et Societatis. 3(9). 95-96.

berkaitan proses jual beli yang dilakukan. Sedangkan shopping cart adalah sebuah software di dalam website yang memberikan keleluasaan bagi pelanggan untuk melihat toko yang dibuka dan memilih item untuk diletakkan dalam keranjang belanja yang kemudian membelinya setelah check out. Secara ringkas dalam online orders ada beberapa tahapan yang dilakukan yaitu find it, explore it, select it, buy it, dan ship it.

Tidak dapat dipungkiri, dalam efektifitasnya berbelanja online mampu membuat konsumen dirugikan akibat ulah pemilik akun belanja online fiktif sehingga transaksi jual beli dianggap tidak pernah terjadi, meskipun sejumlah uang telah ditransfer, namun barang yang dibeli oleh konsumen tidak sampai ke tangannya. Hal ini yang perlu dicermati oleh konsumen cerdas sebelum membeli barang-barang dengan harga jauh lebih murah dibandingkan dengan barang-barang yang dijual secara konvensional.

Jual beli diatur dalam pasal 1457 KUHPdata dimana suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Di dalam pasal 1313 KUHPdata disebutkan suatu persetujuan adalah perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Apabila pembeli melakukan persetujuan sepakat dengan penjual maka terjadilah jual beli tersebut yang juga dinyatakan dalam pasal 1458 KUHPdata. Disebutkan dalam pasal tersebut bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Sebagaimana diatur pada Pasal 1320 KUHPdata syarat sah transaksi jual beli yaitu Kesepakatan para pihak dalam perjanjian, Kecakapan para pihak dalam perjanjian, Suatu hal tertentu dan Sebab yang halal. Perjanjian dianggap sah dan mengikat secara penuh bagi para pihak yang membuatnya sejauh tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Batalnya suatu perjanjian dimana perjanjian yang dibuat dengan tidak memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana pada pasal 1320 KUHPdata, sehingga berakibat kepada batalnya perjanjian.

3. Bagaimana Prosedur serta Mekanisme Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Jual-Beli Barang *Electronic Commerce* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Telematika?

Prosedur dan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat jual-beli barang melalui e-commerce di Indonesia dapat dijelaskan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Berikut adalah penjelasan mengenai prosedur dan mekanisme perlindungan hukum:

UU Perlindungan Konsumen:

a. Pemberitahuan dan Klaim: Konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual-beli barang melalui e-commerce diharapkan memberikan pemberitahuan atau klaim kepada penjual atau penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Pemberitahuan atau klaim tersebut dapat dilakukan secara tertulis maupun melalui sarana komunikasi elektronik.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Musyawarah: Apabila terjadi sengketa antara konsumen dan penjual atau penyelenggara e-commerce, pihak-pihak tersebut diharapkan melakukan musyawarah untuk mencapai kesepakatan penyelesaian sengketa. Musyawarah dapat dilakukan secara langsung atau melalui sarana komunikasi elektronik.

c. Penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Jika musyawarah tidak berhasil mencapai kesepakatan, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke BPSK yang berwenang. BPSK akan melakukan mediasi atau arbitrase untuk mencapai penyelesaian sengketa yang adil dan jujur.

d. Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan: Jika penyelesaian melalui BPSK tidak membuahkan hasil atau konsumen tidak setuju dengan hasil penyelesaian yang dicapai, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan untuk penyelesaian sengketa.

UU ITE:

a. Pengaduan kepada Penyelenggara E-Commerce: Konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi e-commerce dapat mengajukan pengaduan kepada penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Penyelenggara e-commerce diharapkan memberikan respon dan solusi yang tepat terhadap pengaduan tersebut.

b. Penegakan Hukum: Jika penyelenggara e-commerce tidak memberikan respon atau solusi yang memadai, atau terdapat pelanggaran hukum dalam transaksi e-commerce, konsumen dapat melaporkan masalah tersebut kepada pihak berwenang, seperti Kepolisian atau Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU ITE.

Prosedur dan mekanisme perlindungan hukum ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan melindungi konsumen dalam transaksi jual-beli barang melalui e-commerce. Selain itu, dalam konteks perlindungan hukum menurut Hukum Telematika (UU No. 11 Tahun 2008) memberikan beberapa ketentuan terkait bukti elektronik yang sah dan penegakan hukum terhadap tindakan melawan hukum dalam transaksi elektronik. Misalnya, UU tersebut mengatur pengakuan dan keabsahan bukti elektronik dalam proses hukum serta memberikan wewenang penegak hukum untuk menyelidiki tindakan penipuan atau pelanggaran lainnya dalam transaksi e-commerce. Namun, penting untuk dicatat bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam e-commerce juga dapat melibatkan ketentuan lain yang relevan, seperti ketentuan perjanjian atau kebijakan yang ditetapkan oleh penyedia jasa e-commerce tersebut. Oleh karena itu, konsumen disarankan untuk mempelajari dengan seksama ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam platform e-commerce yang digunakan dan mencari nasihat hukum jika diperlukan untuk melindungi hak-hak mereka.⁴

⁴ Pramelia, L. N. R., Sarjana, I. M. (2019). "Tanggung Jawab Penjual Dan Pembeli Dalam Transaksi Melalui E-Commerce." *Jurnal Kertha Desa*. 10(7). 519-521.

D. Kesimpulan

Transaksi e-commerce mengikat kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian. Dalam transaksi e-commerce, terdapat dua pandangan hukum mengenai kesepakatan, yaitu pandangan yang mengatakan bahwa kesepakatan terjadi saat pengklikan tombol "send" oleh pembeli, dan pandangan lainnya yang menyatakan bahwa kesepakatan terjadi saat surat pesanan diterima oleh penjual atau informasi di bawah kendali penjual.

Apabila terjadi kecurangan atau salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, pihak yang dirugikan dapat melaporkan perbuatan tersebut sebagai wanprestasi. Dalam transaksi e-commerce, terdapat hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang menghasilkan hak dan kewajiban. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi perjanjian, sementara konsumen memiliki hak untuk memperoleh apa yang telah diperjanjikan.

Kewajiban dan hak dalam transaksi e-commerce diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian, hal tersebut dapat dianggap sebagai cedera janji atau wanprestasi. Dengan demikian, transaksi e-commerce memiliki konsekuensi hukum yang mengatur hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

E-commerce atau transaksi jual beli online telah menjadi solusi bagi masyarakat modern yang ingin berbelanja tanpa harus pergi ke toko fisik. Transaksi e-commerce terjadi melalui kontrak jual beli yang terjadi secara elektronik antara penjual dan pembeli. Melalui situs web atau aplikasi, konsumen dapat melihat daftar barang, menggunakan order form dan shopping cart untuk memilih barang, melakukan pembayaran, dan mengirimkannya.

Namun, dalam efektivitasnya, berbelanja online juga memiliki risiko penipuan, di mana pemilik akun belanja online fiktif dapat merugikan konsumen dengan tidak mengirimkan barang setelah pembayaran dilakukan. Oleh karena itu, konsumen cerdas perlu berhati-hati sebelum membeli barang dengan harga yang sangat murah dibandingkan dengan harga pasar yang umum.

Peraturan mengenai jual beli diatur dalam KUHPerduta. Pasal 1457 menyebutkan bahwa jual beli adalah perjanjian di mana satu pihak berkewajiban untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain berkewajiban untuk membayar harga yang telah disepakati. Persetujuan dalam jual beli mengikat pihak-pihak yang terlibat, sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUHPerduta. Pasal 1458 menyatakan bahwa jual beli dianggap terjadi setelah pihak-pihak mencapai kesepakatan mengenai barang dan harganya, meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dibayar.

Syarat sah transaksi jual beli, seperti yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, meliputi kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak, adanya objek yang spesifik, dan adanya sebab yang sah. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat sah perjanjian dapat dinyatakan batal sesuai dengan hukum yang berlaku. Dengan demikian, e-commerce memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam berbelanja, namun konsumen perlu berhati-hati terhadap risiko penipuan. Aturan hukum dalam KUHPerduta mengatur hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli, dan perjanjian dianggap sah jika memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan.

Bahwa ada prosedur dan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual-beli barang melalui e-commerce di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan landasan hukum dan aturan yang melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce.

Dalam UU Perlindungan Konsumen, konsumen diharapkan memberikan pemberitahuan atau klaim kepada penjual atau penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Jika terjadi sengketa, konsumen dapat mencoba menyelesaikannya melalui musyawarah atau mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika penyelesaian melalui BPSK tidak membuahkan hasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

Dalam UU ITE, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Jika penyelenggara e-commerce tidak memberikan respon atau solusi yang memadai, konsumen dapat melaporkan masalah tersebut kepada pihak berwenang, seperti Kepolisian atau Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU ITE. Selain itu, Hukum Telematika juga memberikan ketentuan terkait bukti elektronik yang sah dan penegakan hukum terhadap tindakan melawan hukum dalam transaksi elektronik.

Prosedur dan mekanisme perlindungan hukum ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce. Namun, penting bagi konsumen untuk memahami ketentuan yang berlaku dalam platform e-commerce yang digunakan dan mencari nasihat hukum jika diperlukan untuk melindungi hak-hak mereka.

Transaksi e-commerce mengikat kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian. Dalam transaksi e-commerce, terdapat dua pandangan hukum mengenai kesepakatan, yaitu pandangan yang mengatakan bahwa kesepakatan terjadi saat pengklikan tombol "send" oleh pembeli, dan pandangan lainnya yang menyatakan bahwa kesepakatan terjadi saat surat pesanan diterima oleh penjual atau informasi di bawah kendali penjual.

Apabila terjadi kecurangan atau salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, pihak yang dirugikan dapat melaporkan perbuatan tersebut sebagai wanprestasi. Dalam transaksi e-commerce, terdapat hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang menghasilkan hak dan kewajiban. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi perjanjian, sementara konsumen memiliki hak untuk memperoleh apa yang telah diperjanjikan.

Kewajiban dan hak dalam transaksi e-commerce diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian, hal tersebut dapat dianggap sebagai cedera janji atau wanprestasi. Dengan demikian, transaksi e-commerce memiliki konsekuensi hukum yang mengatur hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

E-commerce atau transaksi jual beli online telah menjadi solusi bagi masyarakat modern yang ingin berbelanja tanpa harus pergi ke toko fisik. Transaksi e-commerce terjadi melalui kontrak jual beli yang terjadi secara elektronik antara penjual dan pembeli. Melalui situs web atau aplikasi, konsumen dapat melihat daftar barang, menggunakan order form dan shopping cart untuk memilih barang, melakukan pembayaran, dan mengirimkannya.

Namun, dalam efektivitasnya, berbelanja online juga memiliki risiko penipuan, di mana pemilik akun belanja online fiktif dapat merugikan konsumen dengan tidak mengirimkan barang setelah pembayaran dilakukan. Oleh karena itu, konsumen cerdas perlu berhati-hati sebelum membeli barang dengan harga yang sangat murah dibandingkan dengan harga pasar yang umum.

Peraturan mengenai jual beli diatur dalam KUHPerduta. Pasal 1457 menyebutkan bahwa jual beli adalah perjanjian di mana satu pihak berkewajiban untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain berkewajiban untuk membayar harga yang telah disepakati. Persetujuan dalam jual beli mengikat pihak-pihak yang terlibat, sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUHPerduta. Pasal 1458 menyatakan bahwa jual beli dianggap terjadi setelah pihak-pihak mencapai kesepakatan mengenai barang dan harganya, meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dibayar.

Syarat sah transaksi jual beli, seperti yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, meliputi kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak, adanya objek yang spesifik, dan adanya sebab yang sah. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat sah perjanjian dapat dinyatakan batal sesuai dengan hukum yang berlaku. Dengan demikian, e-commerce memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam berbelanja, namun konsumen perlu berhati-hati terhadap risiko penipuan. Aturan hukum dalam KUHPerduta mengatur hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli, dan perjanjian dianggap sah jika memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan.

Bahwa ada prosedur dan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual-beli barang melalui e-commerce di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan landasan hukum dan aturan yang melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce.

Dalam UU Perlindungan Konsumen, konsumen diharapkan memberikan pemberitahuan atau klaim kepada penjual atau penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Jika terjadi sengketa, konsumen dapat mencoba menyelesaikannya melalui musyawarah atau mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika penyelesaian melalui BPSK tidak membuahkan hasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

Dalam UU ITE, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada penyelenggara e-commerce terkait masalah yang dihadapi. Jika penyelenggara e-commerce tidak memberikan respon atau solusi yang memadai, konsumen dapat melaporkan masalah tersebut kepada pihak berwenang, seperti Kepolisian atau Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU ITE. Selain itu, Hukum Telematika juga memberikan ketentuan terkait bukti elektronik yang sah dan penegakan hukum terhadap tindakan melawan hukum dalam transaksi elektronik.

Prosedur dan mekanisme perlindungan hukum ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce. Namun, penting bagi konsumen untuk memahami ketentuan yang berlaku dalam platform e-commerce yang digunakan dan mencari nasihat hukum jika diperlukan untuk melindungi hak-hak mereka.

Dari kesimpulan diatas, saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha maupun konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pelaku usaha sebaiknya harus selalu memastikan untuk memberikan informasi yang benar terhadap konsumen sedangkan konsumen hendaknya perlu melihat dan mencermati pentingnya kehati-hatian agar mengurangi kecurangan dalam belanja melalui online dengan hal tersebut akan menjadi pencegahan pertama untuk menghindari terjadinya kecurangan.
2. Membentuk komisi pengawas perdagangan online, dengan memberikan kewenangan untuk mengawasi perizinan perdagangan online, yang bertanggungjawab kepada pemerintah.

Daftar Pustaka

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo. 2005. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Atikah, I. (2018). Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi. *Muamalatuna*, 10(2), 1-27.

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.

Languyu, N. (2015). Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli Dalam Bisnis Jual Beli Online. *Lex et Societatis*. 3(9). 94-100.

Pramelia, L. N. R., Sarjana, I. M. (2019). Tanggung Jawab Penjual Dan Pembeli Dalam Transaksi Melalui E-Commerce. *Jurnal Kertha Desa*. 10(7). 515-524.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen