



Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce

Legal Protection for Consumers in E-commerce Transactions

Jenda Ingan Mahuli

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

Corresponding Author: jendainganmahuliketaren1208@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara bertransaksi. E-commerce sebagai bentuk perdagangan elektronik menjadi semakin populer di kalangan masyarakat karena kemudahan akses dan kenyamanan yang ditawarkannya. Namun, transaksi melalui e-commerce juga menghadirkan tantangan baru, terutama terkait perlindungan konsumen. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan perundang-undangan serta studi kasus untuk menggambarkan penerapan perlindungan hukum dalam praktik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, masih terdapat celah hukum yang perlu diatasi untuk memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-commerce, Hukum, Transaksi Elektronik.

Abstract

The development of information and communication technology has brought significant changes in various aspects of life, including the way of transacting. E-commerce as a form of electronic commerce is becoming increasingly popular among the public because of the ease of access and convenience it offers. However, transactions via e-commerce also present new challenges, especially related to consumer protection. This article aims to analyze aspects of legal protection for consumers in e-commerce transactions in Indonesia. This study uses a normative method with a legislative approach and case studies to illustrate the application of legal protection in practice. The results of the study show that although there are regulations governing consumer protection, there are still legal loopholes that need to be addressed to provide optimal protection for consumers.

Keywords: Consumer Protection, E-commerce, Law, Electronic Transactions.

PENDAHULUAN

E-Commerce merupakan suatu transaksi saling tukar menukar barang antar satu dengan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari secara digital. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, sistem transaksi secara on-line (E-Commerce) sangat memudahkan bagi para pelaku bisnis untuk berinteraksi dan bertransaksi melalui media internet. Transaksi On-line (E-commerce) merupakan suatu transaksi yang melibatkan penjual dan pembeli dalam satu media internet dan melakukan transaksi secara langsung melalui website dan situs transaksi seperti : tokopedia, shopee, buka lapak, lazada, JD.id dan lain-lain.[1]

E-commerce atau perdagangan elektronik telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang berkembang pesat di Indonesia. Kemudahan akses, beragamnya pilihan produk, serta harga yang kompetitif menjadi faktor pendorong utama meningkatnya transaksi melalui platform ini. Namun, pertumbuhan e-commerce juga diikuti oleh munculnya berbagai masalah yang dialami oleh konsumen, seperti penipuan, barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, hingga pencurian data pribadi.

Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce menjadi isu penting yang perlu mendapat perhatian, mengingat karakteristik transaksi online yang berbeda dengan transaksi konvensional. Dalam e-commerce, konsumen tidak dapat melihat, memeriksa, atau mencoba barang sebelum membelinya. Hal ini menimbulkan risiko bagi konsumen apabila penjual tidak jujur atau tidak bertanggung jawab.

Tinjauan Pustaka

Menurut hasil penelitian Mantri, Bagus Hanindyo menyimpulkan pertama bahwa Undang – undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik Indonesia. Dan keterbatasan akan hak – hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Kedua perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produk, dari sisi transaksi. Ketiga permasalahan permasalahan yang timbul dalam

perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat 2 (dua) permasalahan yaitu pertama permasalahan yuridis, meliputi keabsahan perjanjian menurut KUHPerdara, Penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce, UUPK yang tidak akomodatif, tidak adanya lembaga penjamin toko online kedua permasalahan non yuridis meliputi, kemanan bertransaksi dan tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi e-commerce.[2]

Hasil penelitian Alexandra Exelsia Saragih, dkk menyatakan kebijakan e-commerce yang diatur di UU ITE memastikan perlindungan dan keamanan bagi penjual, penyelenggara, serta pelanggan saat melaksanakan aktivitas usaha dari sistem elektronik. Untuk melindungi pihak-pihak pada kontrak jual beli dari Internet, merchant memberikan perlindungan hukum melalui aturan yang disepakati bersama dan dipertahankan undang-undang, seperti yang tercantum dalam pasal 25 UU ITE, yang menetapkan keamanan data pribadi antara merchant serta pelanggan. Di Indonesia, ada dua cara untuk menyelesaikan transaksi e-commerce. Yang pertama adalah melalui proses non-litigasi yang difasilitasi oleh organisasi non-pemerintah (LSM) seperti YLKI, Departemen Umum Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta pengusaha. Kemudian, melalui proses litigasi bersama lembaga prosedural ataupun melaporkan ke pihak berwajib.[3]

Menurut Dewi Sulistianingsih, dkk, menyimpulkan bahwa electronic commerce atau yang disebut dengan e-commerce merupakan pasar tanpa batas yang dapat melampaui semua batas, seperti perbedaan waktu, perbedaan bahasa, perbedaan mata uang dan perbedaan peraturan. Masyarakat umumnya melakukan e-commerce karena banyaknya kemudahan yang ada di dalamnya, banyaknya pengguna juga semakin bervariasi. Negara telah mengatur mengenai perlindungan dalam transaksi e-commerce yaitu melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen. Transaksi E-Commerce tanpa batas yang melampaui perbedaan regional jika terjadi dapat diselesaikan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang di dalamnya terdapat berbagai bentuk seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, konsultasi, expert judgement, dan arbitrase. Praktik penyelesaian sengketa pada e-commerce dengan Alternatif penyelesaian sengketa menjadi pilihan tepat bagi para pelaku usaha dan konsumen yang membutuhkan penyelesaian yang cepat, murah,

dan bersifat rahasia. Penyelesaian sengketa menggunakan alternatif penyelesaian sengketa memiliki keuntungan bagi kedua belah pihak yang bersengketa dengan didasari itikad baik kedua belah pihak.[4]

METODE PENULISAN

Penulisan karya ilmiah ini dilakukan melalui beberapa tahapan dengan pendekatan kualitatif normatif. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif, yaitu dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah menelaah aspek hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer: Peraturan perundang-undangan yang terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,[5] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan peraturan turunannya.[6]
- b. Bahan Hukum Sekunder: Literatur hukum, artikel ilmiah, jurnal, buku, dan publikasi lain yang relevan dengan topik perlindungan konsumen dalam e-commerce.
- c. Bahan Hukum Tersier: Kamus hukum, ensiklopedia, serta indeks atau abstrak yang memberikan informasi tambahan terkait isu yang dibahas.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumen, yaitu dengan meneliti dan mengkaji peraturan perundang-undangan, dokumen hukum lainnya, serta literatur terkait. Studi dokumen ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang konsep dan prinsip hukum yang berlaku dalam perlindungan konsumen di sektor e-commerce.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Identifikasi Masalah Hukum: Mengidentifikasi permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan peraturan perundang-undangan dan studi kasus yang relevan.
- b. Analisis Peraturan Hukum: Menganalisis peraturan-peraturan hukum yang berlaku dan mengevaluasi efektivitasnya dalam melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce.
- c. Penarikan Kesimpulan: Menyimpulkan hasil analisis untuk memberikan gambaran tentang perlindungan hukum yang ada dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

5. Prosedur Penulisan

Prosedur penulisan dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

- a. Perumusan Masalah: Merumuskan masalah yang akan diteliti berdasarkan fenomena yang terjadi dalam transaksi e-commerce dan relevansinya dengan perlindungan konsumen.
- b. Pengumpulan Data: Mengumpulkan data melalui studi pustaka dan analisis dokumen hukum.
- c. Analisis Data: Menganalisis data yang telah dikumpulkan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.
- d. Penyusunan Karya Ilmiah: Menyusun karya ilmiah secara sistematis dengan mengikuti struktur penulisan yang mencakup pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, pembahasan, dan kesimpulan.

6. Validitas Data

Untuk memastikan validitas data, penulis melakukan cross-checking terhadap berbagai sumber hukum yang digunakan dan membandingkan hasil analisis dengan studi kasus yang ada untuk memastikan bahwa hasil penelitian ini akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

7. Penyajian Hasil Penelitian

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskriptif, di mana penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis tentang peraturan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam e-commerce, serta menganalisis efektivitasnya dalam praktik.

HASIL PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta peraturan lainnya yang terkait dengan transaksi elektronik.[7]

a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik-praktik yang merugikan. UUPK memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi jika terjadi pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha.

b. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang ITE mengatur tentang transaksi elektronik, termasuk transaksi yang dilakukan melalui e-commerce. UU ini memberikan dasar hukum bagi validitas transaksi elektronik dan mengatur mengenai keamanan data konsumen serta kewajiban penyedia platform e-commerce dalam melindungi konsumen.

2. Tantangan dalam Perlindungan Konsumen di E-commerce

Meskipun telah ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Beberapa tantangan tersebut antara lain:

- a. Penegakan Hukum: Masih lemahnya penegakan hukum dalam kasus-kasus penipuan dan pelanggaran hak konsumen di e-commerce.
- b. Kesadaran Konsumen: Rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka dalam transaksi e-commerce.

- c. Perkembangan Teknologi: Cepatnya perkembangan teknologi yang sering kali tidak diimbangi dengan pembaruan regulasi yang memadai.

3. Studi Kasus: Penipuan dalam Transaksi E-commerce

Sebagai contoh, kasus penipuan dalam transaksi e-commerce sering kali terjadi di platform marketplace. Konsumen yang membeli barang secara online sering kali mendapati bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau bahkan tidak menerima barang sama sekali. Dalam banyak kasus, konsumen mengalami kesulitan dalam mendapatkan penggantian atau pengembalian dana dari penjual atau platform.

4. Rekomendasi

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan antara lain:

- a. Peningkatan Penegakan Hukum: Pemerintah perlu memperkuat penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hak konsumen.
- b. Peningkatan Kesadaran Konsumen: Kampanye edukasi tentang hak-hak konsumen perlu ditingkatkan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat.
- c. Pembaruan Regulasi: Regulasi yang mengatur e-commerce harus terus diperbarui sejalan dengan perkembangan teknologi untuk memastikan perlindungan konsumen yang optimal.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dan perkembangan sektor e-commerce itu sendiri. Meskipun regulasi telah ada, penegakan hukum dan kesadaran konsumen masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Dengan upaya yang berkelanjutan dari pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat, diharapkan perlindungan konsumen dalam e-commerce dapat semakin ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Riswandi, "Transaksi On-Line (E-Commerce) : Peluang dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., vol. 13, no. April, pp. 15–38, 2019.
- [2] B. H. Mantri, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE," program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007. [Online]. Available: <http://eprints.undip.ac.id/16674/>
- [3] J. K. Hukum and P. K. Issn, "Civilia : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E- Alexandra Exelsia Saragih ¹ Muhammad Fadhil Bagaskara ² , Mulyadi ³ Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Pendahuluan Civilia : Pada pembuatan karya ilmiah ini menggunakan metode," 2023.
- [4] D. Sulistianingsih, M. D. Utami, and Y. P. Adhi, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global," *J. Mercat.*, vol. 16, no. 2, pp. 119–128, 2023, doi: 10.31289/mercatoria.v16i2.8042.
- [5] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Peratur. Pemerintah Republik Indones.*, vol. 2003, no. 1, pp. 1–46, 1999.
- [6] Republik Indonesia, "Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik," *Bi.Go.Id*, no. September, pp. 1–2, 2008, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
- [7] R. Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *UU No. 19 tahun 2016*, no. 1, pp. 1–31, 2016.