Doktrina: Journal of Law

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/doktrina>

Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dalam Perdagangan Transaksi Elektronik Berbasis Online

Legal Protection to Consumers in Online-Based Electronic Transaction Trading

Bandaharo Saifudin*

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan, Indonesia

*Corresponding Email: bandaharo.saifuddin@um-tapsel.ac.id

Diterima: Juni 2019; Disetujui: Oktober 2019; Dipublish: Oktober 2019

Abstract

Tulisan ini membahas mengenai perlindungan hukum kepada konsumen dalam perdagangan elektronik kajian menurut ketentuan undang-undang. Tujuan penelitian untuk perlindungan hukum kepada konsumen yang melakukan transaksi perdagangan melalui elektronik online dan pelaksanaan perdagangan elektronik dalam situs jual beli kaskus dan cara berjualan untuk menghindari penipuan. Metode Penelitian ini bersifat yuridis normatif yang mengarah pada penelitian empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan bahan yang bersumber dari data data sekunder, antara lain bahasa dari peraturan perundang-undangan berlaku, buku-buku, keputusan pengadilan, teori hukum yang relevan, serta pendapat para sarjana. Hasil dan pembahasan mengenai perlindungan hukum kepada konsumen dalam perdagangan elektronik (*e-commerce*) berbasis online untuk melakukan transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c dan h UUPK tidak ada. Hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang tidak terpenuhi. Pemenuhan hak konsumen guna memperoleh kompensasi dan ganti kerugian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, untuk mendapatkan kompensasi dengan cara menyuruh konsumen mengirim balik barang tersebut kepada penjual dan kemudian kewajiban pelaku usaha dalam ketentuan ini penjual sebagaimana dinyatakan secara hukum penjual harus bertanggung jawab untuk mengembalikan uang harga pembelian dan penggantian biaya atau kerugian kepada konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Transaksi, Perdagangan Elektronik

Abstract

*This paper discusses the legal protection to consumers in electronic commerce studies according to statutory provisions. The purpose of this research is to protect the law of consumers who carry out trade transactions through online electronics and the implementation of electronic commerce on the sale and purchase site of Kaskus and how to sell to avoid fraud. This research method is a normative juridical that leads to empirical research that is research conducted using material sourced from secondary data, including language from applicable legislation, books, court decisions, relevant legal theories, and opinions of bachelor. The results and discussion regarding legal protection to consumers in online-based electronic commerce (*e-commerce*) for conducting transactions as regulated in Article 4 letters c and h of the UUPK are absent. The right of consumers to obtain true and honest information about the conditions and guarantees of goods are not fulfilled. Fulfillment of consumer rights to obtain compensation and compensation if the goods received are not in accordance with what was promised, to get compensation by asking consumers to send the goods back to the seller and then the obligations of the business actor in this provision the seller as legally stated the seller must be responsible for returning the purchase price and reimbursing costs or losses to consumers.*

Keywords: Protection, Consumer, Transactions, Electronic Commerce

How to Cite: Saifudin, B. (2019). Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dalam Perdagangan Transaksi Elektronik Berbasis Online. *Doktrina: Journal of Law*. 2 (2): 135-150

PENDAHULUAN

Kemajuan dan perkembangan teknologi membuat manusia dimanjakan oleh segala bentuk kemudahan dalam menjalani kehidupan. Termasuk dalam usaha mereka untuk melengkapi kebutuhan hidup sehari-hari. Salah satu kemajuan teknologi adalah dengan adanya teknologi internet.

Menurut pendapat Ahmad M. Ramli kemajuan pesat teknologi internet telah mengubah kehidupan masyarakat dan peradaban manusia secara menyeluruh. Dampak perkembangan internet tersebut telah menjadikan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan. (Ahmad M. Ramli, 2004)

Kemajuan teknologi saat ini menjadi tantangan, karena selain memberikan manfaat peningkatan kesejahteraan, perkembangan peradaban manusia dan sekaligus menjadi sarana baru dalam melawan hukum. Hukum adalah salah satu aspek yang mencakup dalam semua segi kehidupan manusia, termasuk dalam hal pemenuhan kebutuhan manusia, yang diantaranya diatur dalam hukum yang mengatur tentang perdagangan.

Membahas mengenai perdagangan elektronik, maka tidak lepas dapat dari aspek hukum, pedagang juga

nampaknya mendapat pengaruh yang cukup besar dari keberadaan teknologi yang sudah maju. Salah satu sistem aplikasi dari perkembangan teknologi internet yang terkait dengan dunia perdagangan. Perdagangan elektronik, yakni mekanisme perdagangan secara elektronik berbasis online. Berkembangnya teknologi internet membuat manusia menggunakan media internet sebagai salah satu sarana untuk bertransaksi barang maupun jasa.

Aplikasi perdagangan elektronik dilengkapi bagi para pembisnis untuk mendekatkan antara produsen dengan konsumen, dimana dengan aplikasi ini terjadi interaksi antara produsen dengan konsumen yang lokasi transaksinya bisa melakukan jarak yang sangat berjauhan, dan bahkan bisa antar lintas negara di dunia. Berkat aplikasi jaringan internet yang digunakan dengan ribuan komputer yang tersebar di penjuru dunia terkoneksi dan saling bertukar data dan informasi atau biasa disebut sebagai transaksi elektronik.

Transaksi elektronik berbasis online yang dilakukan oleh manusia yaitu *e-commerce*. Berdasarkan kamus praktis Internet menyebutkan bahwa *e-commerce* adalah kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui perantara halaman

web di internet. Keuntungan dari menggunakan *e-commerce* apabila dibanding dengan perdagangan biasa dilakukan manusia terdapat pada kemudahan dan fleksibel yang ditawarkan.

E-commerce merupakan seperangkat aplikasi lunak yang di desain khusus untuk melakukan transaksi elektronik diantara para pihak yang bersepakat. Kemudian, *e-commerce* hasil penerapan aplikasi teknologi informasi elektronik, yang memungkinkan terjadinya transaksi online antara produsen dan konsumen melalui media maya. (Ali Akbar, 2006:1).

Masyarakat pengguna media maya untuk melakukan jual beli suatu barang atau jasa dapat dikatakan sebagai konsumen *e-commerce*. Apabila dihubungkan dengan definisi konsumen pada Pasal 1 angka 2 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK, menjelaskan bahwa konsumen adalah semua orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan pengertian tersebut maka masyarakat sebagai pembeli disebut konsumen dan penyedia kebutuhan sebagai pelaku usaha.

Semua konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari setiap pengusaha dalam hal ini yakni dari transaksi jual beli melalui media internet. Perlindungan konsumen diberikan oleh UUPK yaitu mengenai segala bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pasal 4 huruf c UUPK menunjukan bahwa dimana hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa. Terhadap perdagangan elektronik berbasis online, penjual dan konsumen tidak bertatap muka secara langsung sehingga konsumen tidak bisa melihat barang secara langsung yang akan dibelinya. Setiap bentuk barang diperdagangkan kerap sekali tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pengusaha (pelaku usaha) atau memiliki cacat.

Kemduian, berdasarkan Pasal 4 huruf h juga menjelaskan bahwa hak konsumen adalah hak untuk memperoleh yang namanya kompensasi atau ganti kerugian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana harusnya. Dalam perdagangan elektronik berbasis online permasalahan ini sering sekali muncul

dikarenakan kondisi jarak antara penjual dan pembeli yang jauh atau bahkan ada di dalam yurisdiksi hukum yang berbeda, dalam arti lain beda negara. Sehingga pembeli kesulitan untuk memperjuangkan haknya mendapatkan kompensasi dan kerugian. Problem yang sering kali muncul dalam dunia transaksi *e-commerce* ini antara lain ketidak sesuaian antara barang telah disepakati dengan barang yang diterima oleh pembeli atau konsumen, adanya unsure penipuan yang dilakukan oleh penjual (produsen) dengan berdalih bahwa kesalahan terletak pada jasa penyedia jasa pengiriman, atau bahkan penipuan lain yang sangat merugikan pembeli sebagai konsumen. Setelah konsumen memenuhi kewajibannya tidak jarang pembeli menghilang dan tidak bisa dihubungi lagi dan barangpun tidak pernah sampai ke tangan konsumen.

Selanjutnya, website merupakan aplikasi dari perkembangan teknologi internet yang memberikan kemudahan bagi pemakai internet untuk lebih memperluas hubungan dengan dunia luar, terkhusus dengan konsumen. Maka, dengan website ini pelaku usaha (produsen) dapat melakukan berbagai tindakan yang mulai dari promosi sampai melakukan transaksi tanpa harus bertatap muka dengan konsumen. Sehingga aplikasi

ini memberikan suatu manfaat kemudahan yang pada akhirnya dapat mengurangi biaya operasional, dan akan memberikan keuntungan yang lebih cukup besar bagi pengusaha.

Dewasa ini, pengusaha melakukan penjualan dan promosikan barang dagangan atau jasa untuk diperdagangkan melalui website maupun blog milik pengusaha tersebut. Selain itu, produsen menjual dan mempromosikan barang dan atau jasa melalui suatu percakapan jual beli yang dimana percakapan jual beli tersebut bukan milik produsen atau pengusaha maupun konsumen, tetapi milik orang lain yang telah menyediakan suatu wadah (tempat) bagi para produsen untuk menawarkan barang atau jasa untuk diperdagangkan dan sebagai tempat bertemu langsung tanpa tatap muka dengan konsumen.

Keuntungan yang dihasilkan dengan menggunakan transaksi elektronik melalui *e-commerce* terhadap produsen adalah antara lain; menambah pendapatan dengan menggunakan *online* channel yang biayanya lebih ringan, mengurangi biaya yang berhubungan dengan kertas, misalnya biaya pos surat, pencetakan, report, dan lain-lain. Mengurangi keterlambatan dengan menggunakan transfer elektronik atau pembayaran yang

tepat waktu dan dapat langsung dicek hasil pembayaran, serta mempercepat proses pelayanan ke pelanggan, dan pelayanan lebih responsif.

Adapun faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan transaksi elektronik berbasis online melalui *e-commerce* yaitu antara lain: Adanya keringan melakukan pembelian, dimana hanya mencari-cari barang di depan layar monitor computer dan internet tanpa harus pergi ke toko, harga yang biasa ditawarkan cenderung lebih murah, bisa memperhatikan berbagai jenis produk dan membandingkan dengan produk lain di internet

Keadaan suatu transaksi elektronik tentunya tidak lepas dari suatu resiko. Kemungkinan yang bisa dirasakan bagi konsumen terhadap transaksi perdagangan elektronik yaitu barang yang dibeli memiliki cacat tidak terlihat, barang tidak dikirim oleh penjual setelah pembeli membayar barang melalui cara transfer bank dan pelaku usaha melarikan diri, barang hilang di jalan pada saat proses pengiriman.

Menurut Ade Maman Suherman mengatakan tindakan atau usaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dibutuhkan adanya asas keseimbangan antara konsumen

dengan pengusaha, yaitu hak dan kewajiban yang timbul. (Ade Maman Suherman, 2002)

Perdagangan elektronik berbasis online secara negatif dapat diterangkan dengan kenyataan bahwa perdagangan elektronik melahirkan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara produsen dengan konsumen. Dalam hal ini konsumen tidak mempunyai alat proteksi yang terorganisir dengan baik. Persoalan inilah dapat terangkan dengan kenyataan bahwa produsen yang menjual barang atau jasanya secara online kerap mencantumkan kontrak baku, sehingga muncul kekurangan daya tawar yang asimetris. Syarat dan ketentuan yang tercantum dalam kontrak baku hanya ditentukan oleh pelaku usaha sendiri. Mereka menyebar luaskan kontrak model ini kepada calon konsumen melalui *website*.

Bahkan aktivitas perbankan melalui *internet banking* baru-baru ini disontak oleh tindakan seseorang bernama Steven Haryanto. Steven dengan sengaja membuat situs asli tapi palsu layanan internet banking Bank Central Asia (BCA). Dalam merencanakan tindakannya, Steven membeli domain-domain mirip *www.klikbca.com*, substansi situs-situs plesetan ini pun nyaris sama, kecuali tidak

ada *security* untuk bertransaksi dan adanya formulir akses (*login form*) palsu. Tujuannya, apabila nasabah BCA salah mengetik situs BCA asli dan masuk perangkat situs plesetan yang *by design* diciptakan steven, identitas pengguna (*user id*) dan nomor identifikasi personal (PIN) dapat direkam Steven. Yang penting dengan memanfaatkan kemungkinan salah ketik nasabah BCA online, *steve* harus dapat mencuri data nasabah dengan tujuan criminal (Heru Sutadi, 2006).

Berdasarkan uraian tersebut diatas tentunya terdapat beberapa masalah yang perlu dikaji dan dianalisis guna memecahkan masalah hukum yang berkenaan dengan bentuk perlindungan hukum pada konsumen dalam perdagangan elektronik berbasis online di percakapan jual beli dan tulisan ini akan membahas perlindungan hukum kepada konsumen yang melakukan transaksi perdagangan melalui elektronik online dan pelaksanaan perdagangan elektronik dalam situs jual beli kaskus dan cara berjualan untuk menghindari penipuan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat yuridis normatif yang mengarah pada penelitian empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan bahan yang

bersumber dari data data sekunder, antara lain baha dari peraturan perundang-undangan berlaku, buku-buku, keputusan pengadilan, teori hukum yang relevan, serta pendapat para sarjana. Kemudian bahan yang telah disiapkan lalu dianalisis secara normatif kualitatif dengan menguraikan data yang dihasilkan berdasarkan norma hukum atau kaidah yang relevan dengan pokok permasalahan penelitian. Analisis kualitatif maksudnya adalah analisis data yang menitik beratkan pada usaha penemuan asas-asas hukum dan informasi-informasi dari responden.

Analisis data terhadap objek yang teliti setelah data diperoleh dari lapangan, terlebih dahulu kembali diperiksa lalu dilakukan penyusunan secara sistematis dan konsisten untuk memudahkan melakukan analisis. Setelah pengumpulan data dilakukan, baik dengan studi kepustakaan maupun studi lapangan dan wawancara. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dengan cara metode deduktif yang menghasilkan suatu simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Yang Melakukan Transaksi Perdagangan Melalui Elektronik Online

Peraturan perundang-undangan telah mengatur hubungan antara pelaku

usaha dengan konsumen harus mengacu dan mengikuti asas perlindungan konsumen, tujuannya untuk kepentingan konsumen dengan produsen secara keseluruhan. Pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan kepada konsumen dalam melakukan perdagangan elektronik untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memperhatikan substansi sesuai dengan UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. (Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004)

Substansi yang dimaksud dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu: asas kemanfaatan yang meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas keadilan

yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan asas kepastian hukum.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas - aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 3 UUPK telah dijelaskan mengenai tujuan konsumen, yaitu:

Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa;

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;

Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah - olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai Negara, khususnya di negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan

memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu- rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;

Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen;

Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;

Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;

Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;

Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;

Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada

konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;

Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan. (M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, 2012)

Pelaksanaan Perdagangan Elektronik dalam Situs Jual Beli Kaskus dan Cara Berjualan Untuk Menghindari Penipuan

Pemilik domain jual beli kaskus merupakan orang yang berhak atas nama domain www.kaskus.us, yang menyediakan sarana *market place* sebagai tempat bertemunya antara penjual dengan pembeli melalui online. Admin memiliki tanggungjawab atas kerahasiaan data orang yang terdaftar sebagai *user name* dalam akun jual beli kaskus. Pihak penjual adalah orang yang terdaftar sebagai *user* kaskus, sebagai pihak yang menjual barang atau jasa dengan membuat lapak jual beli di media maya jual beli kaskus. Sedangkan, pembeli sendiri itu adalah orang atau pihak yang terdaftar sebagai *user* kaskus, yang hendak melakukan transaksi dengan penjual di dalam lapak penjual untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual.

Moderator merupakan *user* kaskus yang diangkat secara langsung oleh pemilik domain untuk mengawasi jalannya percakapan dan transaksi jual beli kaskus.

Kemudian, moderator sendiri memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi kepada *user* apabila terbukti *user* melakukan pelanggaran hukum dalam melakukan transaksi.

Kaskus sebagai komunitas terbesar Indonesia di internet adalah adalah situs Forum yang bebas namun bertanggung jawab. Sebelum melakukan pendaftaran di komunikasi jual beli kaskus, mohon terlebih dahulu dibaca dengan memahami sebelum mendaftarkan diri dan berpartisipasi pada percakapan di jual beli kaskus. Kemudian, mengakses situs dan bergabung jual beli di transaksi kaskus maka kita menyatakan setuju untuk mematuhi peraturan, antara lain:

Peserta situs atau pengunjung bertanggungjawab secara penuh atas konten materi yang ditulis dan diterbitkan oleh mereka, dan anda setuju untuk membebaskan serta tidak membebani beserta para pengelola yaitu administrator, moderator dan pemiliknya atas segala tuntutan yang terjadi disebabkan oleh pesan yang Anda terbitkan.

Kaskus berhak menerbitkan segala bentuk informasi tentang diri Anda pada saat terjadi keluhan dan permasalahan hukum. Kemudian memperhatikan seluruh

alamat situs akan merekam semua pesan yang diterbitkan.

Kaskus tidak dapat dituntut untuk segala kejadian baik pernyataan, kekeliruan, ketidaktepatan atau kekurangan segala konten yang dikirim oleh peserta situs pada forum di Kaskus.

Situs kaskus tidak mempunyai hak bertanggung jawab atas ketepatan isi informasi dari peserta situs, dan tidak mempunyai tanggung jawab hukum untuk hasil percakapan dan transaksi. Apabila Anda berpartisipasi pada transaksi di situs jual beli kaskus, Anda menjamin tidak akan:

Mencemarkan nama baik, merusak dan mengancam, melecehkan atau menghina pihak lain. Memuculkan pernyataan yang mengandung suku, agama, ras.

Menyarankan apabila adanya transaksi atau percakapan yang tindakannya melanggar hukum.

Menyebarkan materi yang melanggar hak cipta milik pihak ketiga.

Menerbitkan materi dan bahasa yang mengandung konten pornografi, vulgar yang tidak etis disampaikan.

Anda wajib memastikan bahwa semua materi yang anda sebar di situs elektronik baik berupa tulisan, gambar maupun materi multimedia lain yang tidak

melanggar hak kekayaan intelektual pribadi dan pihak ketiga, dan jika diterbitkan hanya dengan izin daripada pihak ketiga tersebut.

Isi dari materi-materi pesan yang ada di transaksi elektronik kaskus tidak akan diubah dengan cara apapun. Namun, situs Kaskus sendiri berhak untuk menghapus pesan yang dianggap tidak sesuai dan melanggar konteks.

Kaskus tidak mengawasi setiap pesan yang disebar di situs ini setiap saat. Jadi, jika Anda hendak menghubungi situs kaskus, diharap mengirimkan melalui email alamat yang tercantum di bagian lain situs.

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata ialah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih telah mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih untuk melakukan perjanjian. Sedangkan perjanjian itu sendiri menurut Subekti merupakan peristiwa hukum dimana seseorang berjanji kepada orang lain saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang perjanjian. (R. Subekti, 1994).

Pasal 1319 KUH Perdata mengatur dua bagian perjanjian, yaitu:

Perjanjian bernama, merupakan perjanjian yang diberi nama dan pengaturan secara khusus dalam undang-

undang, misalnya perjanjian jual beli, sewa menyewa dan lain sebagainya.

Perjanjian tak bernama merupakan perjanjian belum mempunyai nama tertentu dan belum diatur secara khusus pada undang-undang, misalnya perjanjian sewa beli, perjanjian kerjasama dan lain sebagainya. (Salim HS, 2003)

Perjanjian jual beli ialah suatu perjanjian yang mana pihak satu telah mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan. Kemudian pihak lain berkewajiban untuk membayar harga yang telah disepakati antara penjual dan pembeli. Jual beli tidak hanya dilakukan berhadapan langsung penjual dengan pembeli, tetapi dilakukan secara terpisah antara pihak penjual dengan pembeli, sehingga mereka tidak berhadapan langsung, melainkan transaksi dilakukan melalui media internet atau secara elektronik berbasis online. (Iman Sja Putra, 2010).

Transaksi sahnya perdagangan elektronik berbasis online melalui situs jual beli kaskus tetap saja dilakukan dengan perjanjian pada umumnya harus yang harus memenuhi aturan pada Pasal 1320 KUHPdata. Menurut aturan ini, unsur syarat sahnya suatu perjanjian harus memenuhi kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya; kecakapan

hukum untuk membuat suatu perikatan dan benda yang diperjanjikan merupakan suatu yang halal.

Apabila dihubungkan dengan Pasal 1320 KUHPdata dan pendapat Abdulkadir Muhammad bahwa perjanjian jual beli yang terjadi dalam situ jual beli kaskus secara transaksi elektronik sudah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian, yaitu:

1. Setuju mereka yang mengikat dirinya, pihak yang melakukan perjanjian pertanggungan harus ada persesuaian kehendak atau kesepakatan bersama, artinya menyetujui tentang benda yang menjadi obyek perjanjian serta syarat-syarat tertentu yang berlaku bagi perjanjian yang dimaksud.
2. Kecakapan melakukan perbuatan hukum. Para pihak bertanggung dan penanggung berwenang melakukan perbuatan hukum yang dibolehkan dalam perundang-undangan.
3. Suatu hal tertentu, masalah dalam perjanjian pertanggungan mengenai adanya obyek yang diasuransikan dapat berupa harta kekayaan dan kepentingan yang melekat pada harta kekayaan, atau dapat pula berupa jiwa raga manusia
4. Suatu sebab yang halal, mengenai isi dari perjanjian asuransi atau

pertanggung jawaban itu tidak dilarang Undang-Undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan tidak bertentangan dengan kesusilaan (Abdulkadir Muhammad, 1994)

Mengenai penjual dalam transaksi percakapan jual beli kaskus, dimana penjual merupakan pihak yang terdaftar sebagai *user*, yang menjual barang atau jasa dengan membuat Lapak jual beli di situs. Namun, jika melihat dan memahami definisi pelaku usaha sendiri menurut Pasal 1 ayat 3 UUPK, maka penjual dalam transaksi online jual beli kaskus dapat disebut sebagai pelaku usaha.

Selanjutnya, menurut Shidarta istilah pemakai dalam undang-undang perlindungan konsumen, sesuai dicantumkan pada rumusan delict, karena sekaligus menunjukkan barang atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Diartikan sebagai konsumen tidak selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang atau jasa itu. (Shidarta, 2003)

Pembeli dalam situs jual beli kaskus merupakan pihak yang terdaftar sebagai *user*, yang akan bertransaksi dengan penjual di lapak penjual tersebut untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual. Maka dengan

demikian apabila disimpulkan berdasarkan doktrin di atas, pembeli sebagai konsumen dalam jual beli kaskus secara online.

Karena hak yang paling utama dalam transaksi jual beli adalah hak atas kenyamanan, tentraman, keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, maka untuk memperoleh hak dimaksud konsumen berhak memilih barang atau jasa berdasarkan informasi yang benar, jujur dan jelas. Jika terdapat bentuk penyimpangan yang dapat merugikan, konsumen berhak didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan adil, kompensasi sampai ganti kerugian. Apabila dihubungkan dengan hak pembeli di situs jual beli kaskus sebagai konsumen, maka hak yang diinginkan adalah bentuk hak atas informasi yang benar, jujur dan jelas untuk mendapatkan barang.

Penjual harus memberikan rasa nyaman pada pembeli atau konsumen dengan memberikan informasi yang benar tentang kondisi barang yang menjadi objek jual beli, sehingga diharapkan konsumen dapat terlayani dengan baik. Sementara sering timbul dalam dunia *e-commerce* ini antara lain: ketidak sesuaian antara barang yang telah disepakati dengan barang yang diterima oleh pembeli atau konsumen, timbulnya unsur penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan

alasan bahwa kesalahan terletak pada jasa penyedia jasa pengiriman, dan bahkan unsur penipuan lain yang sangat merugikan pembeli sebagai konsumen yaitu penjual menghilang dan tidak bisa dihubungi lagi dan barangpun lanyap tidak pernah sampai ke tangan konsumen. Di sisi lain, konsumen tidak dapat melakukan tindakan apa-apa.

Selanjutnya yang lebih utama dari sekedar rasa nyaman, adalah pentingnya keamanan dan keselamatan atau jujur dan jelas dalam mendapatkan barang. Penjual diharuskan menjaga kualitas barang, sehingga barang yang dibeli konsumen benar-benar sampai ke tangan konsumen dengan kualitas sesuai yang disepakati. Oleh karena itu jika penjual sampai menyerahkan ke konsumen dengan kualitas barang yang tidak sesuai kesepakatan bahkan barang tidak sampai di tempat konsumen, maka unsur keselamatan dan keamanan konsumen jelas sangat terancam.

Pada dasarnya dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen telah terdapat suatu kesepakatan berupa perjanjian dengan syarat-syarat baku sebagai mana ditentukan dalam undang-undang. Pelaku usaha telah melengkapi terlebih dahulu mengenai syarat yang harus disepakati terlebih dahulu oleh

konsumen. Bentuk perjanjian ini yang membuat konsumen tidak dapat mengeluarkan pendapat atau kehendaknya, sehingga konsumen seolah-olah terpojok dalam posisi harus sepakat terhadap perjanjian tersebut. Kondisi ini biasanya timbul sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Begitu juga yang terjadi di situ jual beli kaskus, dimana kebanyakan para penjual atau pelaku usaha sudah menulis syarat yang harus disepakati oleh calon pembeli atau konsumen pada lapak dagangannya di situ jual beli.

Hak konsumen sebagaimana tertuang pada Pasal 4 UUPK, pihak situs jual beli kaskus telah memberikan *warning* untuk tetap selalu waspada dan berhati-hati dalam melakukan transaksi. Sehingga pihak Moderator situs lebih dahulu memberikan tips kepada pembeli dalam transaksi jual beli kaskus adalah teliti dan dicermati sebelum membeli, periksa terlebih dahulu si penjual.

Adapun beberapa mekanisme sebagaimana sudah tercantum dalam postingan moderator dimitri di situ jual beli kaskus, sebagai berikut :

- a. Cari semua postingan si penjual, pastikan tidak ada satupun thread si penjual ada dalam sub situs Blacklist.

Tehnis mencari postingan si penjual atau produsen dengan cara meng-klik id si penjual dan pilih view public profile, klik pada bagian statistics, dan klik Find all threads started by, dimana adalah id user yang ingin kamu cari threadnya. Cara ini akan dapat melihat dan mengetahui apakah seller masuk ke dalam daftar blacklist atau tidak.

- b. Perhatikan testimonial atau kesaksian, dari para pembeli atau konsumen yang telah pernah membeli dari penjual tersebut. Testimonial dari penjual atau produsen dapat dilihat di subforum khusus di situs jual beli yaitu subforum Feedback dan testimonial.
- c. Teliti reputasinya, meskipun reputasi bagus yaitu berwarna hijau tidak menjadi patokan apakah penjual atau produsen tersebut terpercaya atau tidak, tapi tidak ada salahnya untuk lebih hati-hati dan waspada jika penjual belum mempunyai reputasi, apalagi reputasi penjual jelek atau berwarna merah. Cara meneliti reputasi dapat dilihat pada bagian bawah dari user id situs.
- d. berkonsultasi dengan sesama kaskuser, berinteraksi dengan yang lainnya di thread Pos Ronda situs jual beli, disana kita dapat menanyakan pendapat kaskuser lain tentang penjual atau produsen dengan barangnya hendak kamu beli, berdiskusi saling bertukar pikiran, berbagi pengalaman, mengetahui modus operandi penipuan, dan lainnya, di thread ini biasanya terdapat informasi baru tentang nomor rekening blacklist, penjual yang bermasalah, dan sebagainya.
- e. Mengamati pada akhir thread, awalnya semua seller memang terlihat baik saja, tapi tidak ada salahnya menyempatkan diri untuk memperhatikan akhir thread, sebab orang bisa berubah dan biasanya juga masalah selalu timbul belakangan.
 - f. Lebih waspada atau berhati-hati dalam setiap melakukan transaksi online, utamakan transaksi secara langsung jika memungkinkan. Jika secara langsung dilakuan transaksi, periksa secara mendetil barang yang hendak dibeli, tanyakan kelebihan dan kekurangan dari barang tersebut, tanyakan juga bagaimana dengan layanan purna jual dan garansi jika ada. Jika tidak memungkinkan transaksi secara langsung, dapat meminta bantuan kepada teman yang satu kota dengan penjual atau produsen.

Karena situ jual beli kaskus bukanlah sebagai pelaku usaha, Kaskus hanya sebagai penyedia *Market Place* sehingga

dalam hal ini Kaskus disebut sebagai Sistem Elektronik untuk Penjual yang memasarkan barang dagangannya dan situ kaskus tidak bertanggungjawab mengenai kasus atau sengketa yang terjadi antara penjual dengan pembeli.

Prosedurnya jika terjadi transaksi menggunakan rekening bersama, ada transaksi penjual dengan pembeli. Jika transaksi terjadi tetapi penjual dan pembeli berbeda kota, kesepakatan kedua belah pihak untuk memakai rekening bersama. Konsumen akan mengirim uangnya ke pemegang rekening bersama, lalu kemudian produsen mengirim barang ke konsumen. Barang tiba ke konsumen tidak ada masalah, uang akan dikirim dari pengelola rekening bersama kepada penjual. Sebaliknya apabila terjadi masalah, misalnya barang tidak sampai, maka uang akan dikembalikan ke pembeli. Biasanya ada biaya untuk jasa seperti ini, besarnya relatif, tergantung jenis rekening bersama apa yang kamu gunakan.

Dengan melihat ketentuan tersebut, sehingga menimbulkan berbagai persepsi bahwa dalam situs jual beli kaskus tidak ada perlindungan terhadap hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sebagaimana mestinya. Namun, berdasarkan Pasal 4 huruf h UUPK tidak terpenuhi. Sehingga

masih maraknya kasus penipuan dalam perdagangan transaksi Elektronik (*e-commerce*) yang merupakan bukti bahwa regulasi peraturan perundang-undangan belum mampu mengakomodir kepentingan hak konsumen secara keseluruhan. Bahkan UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE, masih belum mampu untuk melindungi mengenai *e-commerce* pada khususnya karena UU ITE masih lebih mengatur konten suatu website pada suatu transaksi elektronik pada umumnya. *E-commerce* adalah suatu produk dari ITE, namun *e-commerce* membutuhkan peraturan perundangan yang lebih khusus mengatur mengenai *e-commerce* untuk membentengi meningkatnya kasus yang seringkali terjadi, sehingga memberikan rasa nyaman kepada konsumen untuk bertransaksi di dunia maya.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian, maka dapat ditarik simpulan bahwa perlindungan hukum kepada konsumen dalam perdagangan elektronik (*e-commerce*) berbasis online untuk melakukan transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c dan h UUPK tidak ada. Hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang tidak terpenuhi. Pemenuhan

hak konsumen guna memperoleh kompensasi dan ganti kerugian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, untuk mendapatkan kompensasi dengan cara menyuruh konsumen mengirim balik barang tersebut kepada penjual dan kemudian kewajiban pelaku usaha dalam ketentuan ini penjual sebagaimana dinyatakan secara hukum penjual harus bertanggung jawab untuk mengembalikan uang harga pembelian dan penggantian biaya atau kerugian kepada konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A, (2006), *Kamus Praktis Internet Untuk Semua Orang*, Semarang, Neomedia Press.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo (2004), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, A, (1994), *Pengantar Hukum Pertanggungan*, Bandung, PT. Citra Aditya.
- Purnomo, W.A., (2000), *Konsumen dan Transaksi E-commerce*, Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- Ramli, A, M., (2004), *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Bandung, PT. Refika Aditama.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, (2012), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Akademia.
- Salim HS, (2003), *Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Shidarta, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta, Grasindo.
- Sjahputra, I, (2010), *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, PT. Alumni.
- Subekti, (1995), *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Suherman, A. M, (2002), *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sutadi, H, (2006), *Kejahatan Perbankan Lewat Internet*, Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)