

**ANALISIS YURIDIS PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
DARI KEJAHATAN PRODUSEN YANG DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ira Yuliana Santika

Nim : 20710114

Program Studi : Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

**ANALISIS YURIDIS PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
DARI KEJAHATAN PRODUSEN YANG DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ira Yuliana Santika

Nim : 20710114

Program Studi : Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2024

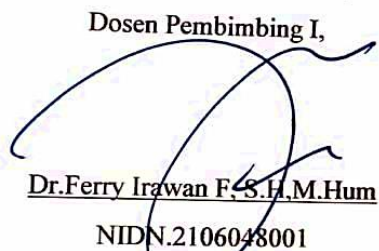
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Yuridis Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari
Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Nama : Ira Yuliana Santika
NIM : 20710114
Program Studi : Ilmu Hukum

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memnuhi syarat untuk diujikan guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Muhamammadiyah Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,


Dr. Ferry Irawan F, S.H.M.Hum
NIDN.2106048001

Dosen Pembimbing II,


Alfalachu Indiantoro, S.H,M.H
NIDN.0721046004

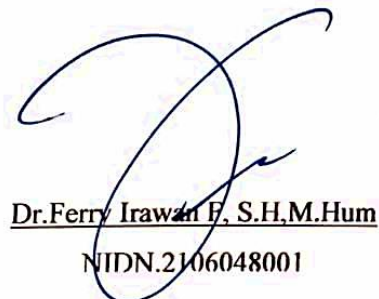
Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum

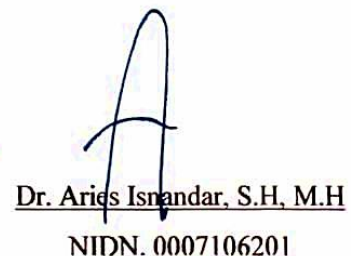


Alfalachu Indiantoro, S.H,M.H
NIDN.0721046004

Dosen Penguji


Dr. Ferry Irawan F, S.H,M.Hum
NIDN.2106048001


Alfalachu Indiantoro, S.H,M.H
NIDN.07 21046004


Dr. Aries Ismandar, S.H, M.H
NIDN. 0007106201

RINGKASAN

Proses jual beli pada situs belanja online memang melalui beberapa tahap yang penting untuk memastikan bahwa transaksi berjalan lancar dan aman bagi kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli. Berikut adalah ringkasan dari tahapan-tahapan tersebut: 1) **Penawaran:** Penjual atau pelaku usaha menawarkan barang atau jasa yang mereka jual. Informasi terkait produk harus disampaikan dengan jelas kepada calon pembeli, termasuk spesifikasi dan harga. 2) **Penerimaan:** Pembeli menyetujui penawaran yang diajukan oleh penjual, menandakan bahwa mereka setuju untuk membeli barang atau jasa tersebut berdasarkan informasi yang diberikan. 3) **Pembayaran:** Setelah persetujuan, pembeli melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah dicapai. Sistem pembayaran yang digunakan bisa bervariasi, seperti transfer bank, pembayaran melalui aplikasi, atau kartu kredit. 4) **Pengiriman:** Setelah pembayaran dikonfirmasi, penjual mengirimkan barang kepada pembeli. Pada tahap ini, pembeli berhak menerima barang sesuai dengan yang telah dibayar. Namun, masalah dapat muncul pada tahap penawaran, terutama jika terjadi perbedaan spesifikasi produk yang ditawarkan dengan yang diharapkan oleh konsumen. Misalnya, jika pelaku usaha tidak menjelaskan secara rinci standar ukuran atau spesifikasi lainnya, ini dapat menyebabkan ketidakpuasan atau kerugian bagi pembeli. Dalam kasus di mana terjadi kerugian bagi konsumen akibat ketidaksesuaian spesifikasi atau informasi produk, pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengganti seluruh biaya yang dikeluarkan oleh konsumen. Ini termasuk penggantian ongkos kirim dan pengembalian harga barang yang tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Hal ini adalah bentuk perlindungan konsumen yang diatur dalam hukum perdagangan dan transaksi elektronik.

Kata Kunci : Analisis Yuridis Kritis, Perlindungan , Konsumen

ABSTRACT

The buying and selling process on online shopping sites does go through several important stages to ensure that the transaction runs smoothly and safely for both parties, namely the seller and the buyer. The following is a summary of these stages: 1) Offer: Sellers or businesses offer the goods or services they sell. Product-related information must be clearly conveyed to prospective buyers, including specifications and prices. 2) Acceptance: The buyer accepts the offer made by the seller, signalling that they agree to purchase the goods or services based on the information provided. 3) Payment: After approval, the buyer makes payment according to the agreement that has been reached. The payment system used can vary, such as bank transfer, payment via app, or credit card. 4) Shipping: Once the payment is confirmed, the seller dispatches the goods to the buyer. At this stage, the buyer has the right to receive the goods as paid for. However, problems can arise at the bidding stage, especially if there are differences in the specifications of the products offered and those expected by consumers. For example, if the business does not explain in detail the size standards or other specifications, this may cause dissatisfaction or loss to the buyer. In cases where there is a loss to the consumer due to a mismatch in product specifications or information, the business is responsible for reimbursing all costs incurred by the consumer. This includes reimbursement of shipping costs and refund of the price of goods that are not in accordance with the agreed upon agreement. This is a form of consumer protection regulated in the law of electronic commerce and transactions.

Keywords: Critical Juridical Analysis, Protection, Consumers

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis angkat adalah “Analisis Yuridis Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Penulis menyusun skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) di Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha dengan sungguh-sungguh dan bekerja keras agar skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulis juga didorong oleh dukungan yang tiada henti dari orang tua dan teman-teman. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Happy Susanto, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk menempuh studi strata satu di universitas ini.
2. Dr. Ferry Irawan Febriansyah, S. M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dan juga sebagai dosen pembimbing kedua yang selama ini telah memberikan ilmu serta nasehat kepada penulis selama menempuh studi S1 di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Alfalachu Indiantoro, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan ilmu dan nasihat berharga kepada penulis selama menempuh studi S1 di Fakultas Hukum.
4. Bapak Dr. Ferry Irawan, S.H., M.Hum. Bapak Alfalachu Indiantoro, S.H., M.H dan selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga serta fikiran dalam memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang sangat berharga untuk penulis.
5. Dua orang tua saya. Ibu Sriwahyuni dan Ayah Alm Tunggul Joko Santiko Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan, serta pengorbanan,

cinta, doa, motivasi, semangat dan nasihat. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik penulis dan memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

6. Kepada cinta kasih keluarga besar dari ibu dan ayah yang mendukung dan memberikan semangat sehingga penulis dapat berada di posisi sekarang dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada kedua saudara tercinta saya, wallid Ramadhan Adhit Santiko dan Cheysa Kafka Alexandra Santiko. Terimakasih atas segala doa dan dukungan serta motivasi kepada penulis.
8. Anak tercinta saya, Azhdan Yessar Quenzie Saputra yang selalu menjadi penyemangat saaya dalam menyusun skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat tercinta saya, Elliana Ayu Indah Permatasari, dan Angelia Luhfita yang selalu menasehati saya tanpa lelah. Terimakasih sudah menemani, mendukung dan membantu dalam menyusun skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa khususnya dari Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
11. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh Dosen Fakultas Hukum dan Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah dengan tulus memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungan selama saya menempuh studi. Terima kasih juga atas kesediaan dan bantuan dalam mengurus segala keperluan administrasi selama masa studi ini. Saya sangat menghargai semua waktu, usaha, dan dedikasi yang telah diberikan untuk keberhasilan saya.
12. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini. Bantuan dan dukungan dari berbagai pihak telah menjadi faktor penting dalam proses penyusunan skripsi ini, dan untuk itu, saya sangat bersyukur.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan yang mungkin ada dalam tugas akhir ini. Penulis dengan tulus menerima kritik dan saran dari pembaca demi penyempurnaan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Namun, penulis sangat berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamuallaikum Wr. Wb.



MOTTO

Ilmu Adalah Kehidupan Bagi Pikiran



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isis dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 19 Agustus 2024



Ira Yuliana Santika
Nim. 20710114

DAFTAR ISI

ANALISIS YURIDIS PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KEJAHATAN PRODUSEN YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	i
ANALISIS YURIDIS PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DARI KEJAHATAN PRODUSEN YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	i
RINGKASAN	ii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	6
1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pengertian Yuridis	10
2.1.2. Teori Perlindungan Hukum	15
2.1.3. Konsep Dasar Tentang Perlindungan Konsumen	18
2.1.4. Teori Tentang Korban Kejahatan	33
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Pemikiran	41
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Pendekatan Penelitian	45
3.3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	45
3.4. Metode Pengambilan Bahan Hukum	46

3.5. Metode Analisis Bahan Hukum.....	46
BAB IV.....	47
PEMBAHASAN	47
4.1. Langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online	47
4.2. Analisis hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online	54
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Internet, yang sering disebut sebagai dunia maya, telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara manusia saling berinteraksi. Salah satu perubahan yang paling menonjol ialah dalam dunia bisnis, khususnya melalui perkembangan e-commerce atau jual beli online. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memainkan peran penting dalam mendukung e-commerce. Teknologi ini berperan sebagai fondasi utama bagi para pebisnis dalam mengelola usaha mereka di dunia digital. Dengan adanya internet, interaksi antara penjual dan pembeli menjadi lebih sederhana, cepat, dan efisien, tanpa terhalang oleh batasan geografis. Transaksi yang dulunya memerlukan pertemuan fisik kini dapat dilakukan secara online, membuka peluang bisnis yang lebih luas dan menciptakan berbagai model bisnis baru. E-commerce telah mengubah cara konsumen berbelanja, memungkinkan mereka untuk membeli produk atau jasa kapan saja dan dari mana saja. Ini tak hanya memberikan kenyamanan bagi konsumen, tetapi juga menciptakan peluang bagi pelaku usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan bisnis konvensional. Maknanya, kemajuan internet dan teknologi informasi telah menjadi pendorong utama dalam mengubah dunia bisnis, membuatnya lebih terhubung, efisien, dan fleksibel. (Sarwono Jonathan, 2012 : 9)

Internet memiliki dampak positif yang sangat besar, terutama karena kemudahan aksesnya yang dapat dinikmati oleh berbagai kalangan. Salah satu bidang yang mendapatkan keuntungan signifikan dari keberadaan internet ialah jual beli. Seiring dengan kemajuan bisnis daring, kini masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi pusat perbelanjaan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hanya dengan memakai perangkat elektronik seperti ponsel, komputer, atau laptop, segala kebutuhan dapat terpenuhi

dengan mudah. E-Commerce, yang merupakan salah satu bentuk pasar daring, sangat diuntungkan oleh adanya teknologi ini. Internet memungkinkan transaksi bisnis dilakukan secara virtual, memudahkan penjual dan pembeli untuk berinteraksi dan menyelesaikan transaksi. Selain itu, kehadiran sistem operasi pintar seperti Android semakin memperkuat dukungan terhadap bisnis E-Commerce. Android, dengan berbagai aplikasi dan fiturnya, memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses berbagai platform E-Commerce, melakukan pembelian, dan memantau transaksi mereka, sehingga memperluas jangkauan dan kenyamanan dalam berbisnis online. (Wahana Komputer, 2013 : 2)

Peran internet dalam mempermudah kegiatan jual beli dan meningkatkan persaingan bisnis. Berikut ialah berbagai poin penting yang dapat diambil dari paragraf tersebut: **Kemudahan Bertransaksi:** Internet memudahkan transaksi jual beli, sehingga tidak heran jika bisnis online terus meningkat. **Pemasaran yang Tepat:** Internet ialah platform yang sangat cocok untuk kegiatan jual beli, terutama jika didukung oleh strategi pemasaran yang efektif. **Efisiensi Belanja:** Dengan internet, masyarakat tidak perlu lagi pergi ke pasar fisik untuk berbelanja, karena barang dapat diantarkan langsung ke tempat tujuan. **Persaingan Usaha:** Dalam bisnis, persaingan antara pelaku usaha ialah hal yang biasa dan diperlukan. Persaingan yang sehat dapat memberikan dampak positif bagi para pengusaha yang terlibat. Dari kedua sumber yang disebutkan, James Timothy (James Timothy, 10:4) dan Itiqamah (Itiqamah, 2019:50), masing-masing memberikan perspektif terkait pentingnya internet dalam bisnis dan dampak persaingan usaha.

Fenomena perkembangan bisnis online di Indonesia memang menjadi salah satu bukti nyata dari perubahan yang dibawa oleh era globalisasi. Perdagangan online menawarkan banyak kemudahan, mulai dari akses yang lebih luas hingga efisiensi waktu dan biaya, baik bagi penjual juga pembeli. Dengan berbagai platform e-commerce yang tersedia, siapa saja, termasuk pebisnis kecil hingga ibu rumah tangga, kini bisa

memulai bisnis mereka dengan lebih mudah. Namun, di balik kemudahan ini, terdapat tantangan dan risiko yang harus diperhatikan, terutama dalam sistem jual beli pre-order. Dalam sistem ini, pembeli melakukan pemesanan dan pembayaran di muka untuk produk yang belum tentu siap diproduksi atau bahkan belum diproduksi sama sekali. Ini mengharuskan pembeli untuk sangat teliti dalam memilih penjual yang dapat dipercaya, serta memastikan pemahaman yang jelas tentang deskripsi produk yang ditawarkan, mencakup kualitas, kuantitas, harga, ukuran, jenis, dan waktu pengiriman. Ketelitian sangat diperlukan untuk menghindari potensi masalah, seperti keterlambatan pengiriman, kualitas produk yang tidak selaras, atau bahkan penipuan. Di lain sisi, memahami hak dan tanggung jawab sebagai konsumen selaras dengan peraturan yang berlaku juga sangat penting, sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen di Indonesia. Lewat pemaksimalan teknologi dan informasi yang ada, konsumen diharapkan dapat membuat keputusan yang lebih cerdas saat bertransaksi secara daring. Di sisi lain, pelaku usaha juga dituntut untuk menjaga integritas dan transparansi dalam menjalankan bisnis mereka, guna membangun kepercayaan dan keberlanjutan dalam jangka panjang. Era globalisasi memang membawa perubahan di berbagai bidang, termasuk dalam cara kita berbelanja dan berbisnis. Dengan adaptasi yang tepat, baik konsumen maupun pelaku usaha dapat memanfaatkan peluang ini untuk berkembang bersama. (Ashabul Kahpi, 2016 : 61).

Transaksi jual beli daring merupakan proses pembelian produk atau jasa yang dilakukan melalui internet dengan memakai perangkat seperti komputer, ponsel pintar, atau tablet. Dalam transaksi ini, penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka secara langsung, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien dan menghemat waktu. Sehingga transaksi tersebut mengandalkan kepercayaan antara kedua belah pihak. yang berkomunikasi dan membuat kesepakatan melalui platform online seperti situs e-commerce, media sosial, atau aplikasi belanja online. Dengan akses yang

mudah dan kecepatan transaksi, jual beli online telah menjadi pilihan yang semakin diminati oleh masyarakat modern..

Mengacu pada Pasal 1 angka 2 UU No 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang sudah diganti dengan UU No 19 Tahun 2016, disebutkan bahwasanya " Transaksi Elektronik ialah tindakan hukum yang dilaksanakan dengan memanfaatkan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau perangkat elektronik lainnya." Hal ini menunjukkan bahwasanya transaksi elektronik mencakup semua bentuk tindakan atau kesepakatan yang dilakukan melalui perangkat elektronik, seperti komputer dan internet, dalam menjalankan aktivitas yang memiliki konsekuensi hukum, termasuk dalam e-commerce. Memakai ini memberikan landasan hukum bagi transaksi elektronik di Indonesia, mencakup aspek-aspek seperti keabsahan dokumen elektronik, tanda tangan digital, serta perlindungan konsumen dan keamanan data dalam transaksi tersebut.

Transaksi elektronik ialah bentuk tindakan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi seperti komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Contoh dari transaksi ini ialah jual beli online, di mana para pihak yang terlibat menjalin hubungan hukum yang diwujudkan dalam bentuk kontrak atau perjanjian. Berdasar atas Pasal 1 angka 17 UU No 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), kontrak yang dibuat melalui media elektronik ini disebut sebagai kontrak elektronik. Kontrak elektronik ialah perjanjian yang dibentuk oleh para pihak melalui sistem elektronik, dan memiliki kekuatan hukum yang setara dengan kontrak tradisional.

Beberapa permasalahan yang umum terjadi dalam transaksi e-commerce atau jual-beli online. Teknologi, meskipun menawarkan banyak kemudahan, memang sering kali membawa tantangan baru, khususnya dalam hal kepastian hukum. Beberapa masalah utama yang biasanya timbul dalam e-commerce antara lain: **Masalah Perjanjian:** Seringkali perjanjian antara penjual dan pembeli tidak diatur secara rinci atau jelas, sehingga

terjadi ketidakpastian jika ada perselisihan. **Tata Cara Pembayaran:** Proses pembayaran online yang melibatkan pihak ketiga seperti bank atau penyedia layanan pembayaran digital dapat menimbulkan masalah, terutama terkait keamanan data dan dana. **Tidak Terpenuhinya Hak:** Baik penjual maupun pembeli mungkin merasa dirugikan jika salah satu pihak tak bisa mencukupi kewajiban yang disepakati, seperti pengiriman barang yang tidak selaras atau tidak adanya jaminan kualitas. **Peradilan dan Perlindungan Hukum:** Proses hukum untuk menangani sengketa e-commerce bisa menjadi rumit, terutama ketika melibatkan pihak-pihak dari yurisdiksi yang berbeda. Perlindungan hukum bagi konsumen sering kali kurang memadai, khususnya di negara-negara yang regulasi e-commerce-nya masih berkembang. **Wanprestasi:** Terjadi ketika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya selaras dengan perjanjian yang sudah disepakatinya. Dalam konteks e-commerce, ini bisa mencakup pengiriman barang yang tidak selaras deskripsi atau keterlambatan pengiriman. **Penipuan:** Ini ialah salah satu risiko terbesar dalam e-commerce, di mana penjual atau pembeli bisa menjadi korban penipuan, baik melalui barang palsu, pembayaran yang tidak sah, atau tidak adanya pengiriman barang setelah pembayaran dilakukan. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan pentingnya regulasi yang lebih ketat dan perlindungan hukum yang lebih kuat untuk mengatur transaksi online dan memberi keadilan bagi semua elemen yang ikut serta.

Pasal 7 huruf g dalam UU Perlindungan Konsumen menjabarkan bahwasanya pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang disediakan tidak selaras dengan perjanjian. Meskipun ada aturan yang jelas, pelaksanaannya seringkali masih menjadi masalah. Transaksi jual beli online, risiko ketidakselarasan produk, penipuan, atau masalah lainnya memang lebih tinggi. Konsumen harus lebih berhati-hati, seperti memeriksa reputasi penjual, membaca ulasan dari pembeli lain, dan memastikan bahwasanya syarat dan ketentuan pengembalian barang jelas. Selain itu, penting bagi pelaku usaha untuk

mematuhi peraturan dan bertanggung jawab agar kepercayaan konsumen tetap terjaga.

Dalam konteks e-commerce atau jual beli daring, penting untuk memastikan bahwasanya semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut memenuhi ketentuan yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata. Pasal ini menyebutkan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu: **Kecakapan hukum**: Para pihak harus cakap hukum untuk melakukan perbuatan hukum. **Kesepakatan**: Ada persetujuan antara pihak-pihak yang terlibat. **Suatu hal tertentu**: Objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. **Sebab yang halal**: Tujuan perjanjian harus tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, atau kesusilaan. Dalam transaksi online, masalah kecakapan hukum seringkali sulit untuk dipastikan karena tidak ada tatap muka langsung. Namun, beberapa langkah dapat diambil untuk memitigasi risiko, seperti: Memastikan identitas pihak-pihak melalui verifikasi yang ketat. Memakai platform yang terpercaya dan memiliki sistem keamanan serta perlindungan konsumen yang baik. Beberapa cara untuk memastikan bahwasanya transaksi daring memenuhi syarat sah selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku ialah dengan memakai syarat dan ketentuan yang jelas serta perjanjian tertulis yang mengatur hak dan kewajiban setiap pihak

Maka, penulis menginginkan guna menjalankan penelitian dengan judul “**Analisis Yuridis Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”.

1.2.RUMUSAN MASALAH

Berikut ialah rumusan permasalahan yang bisa dirumuskan berdasar ataslatar belakangnya:

- 1) Bagaimana langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online ?

- 2) Bagaimana analisis mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online?

1.3.TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisa langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online.
- 2) Untuk mengetahui analisis terkait hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari kajian ini bagi penulis ialah untuk mendapatkan gelar sebagai sarjan hukum. Lalu, guna memperluas ilmu wawasan terkait mekanisme berjalannya perlindungan konsumen di Indonesia.

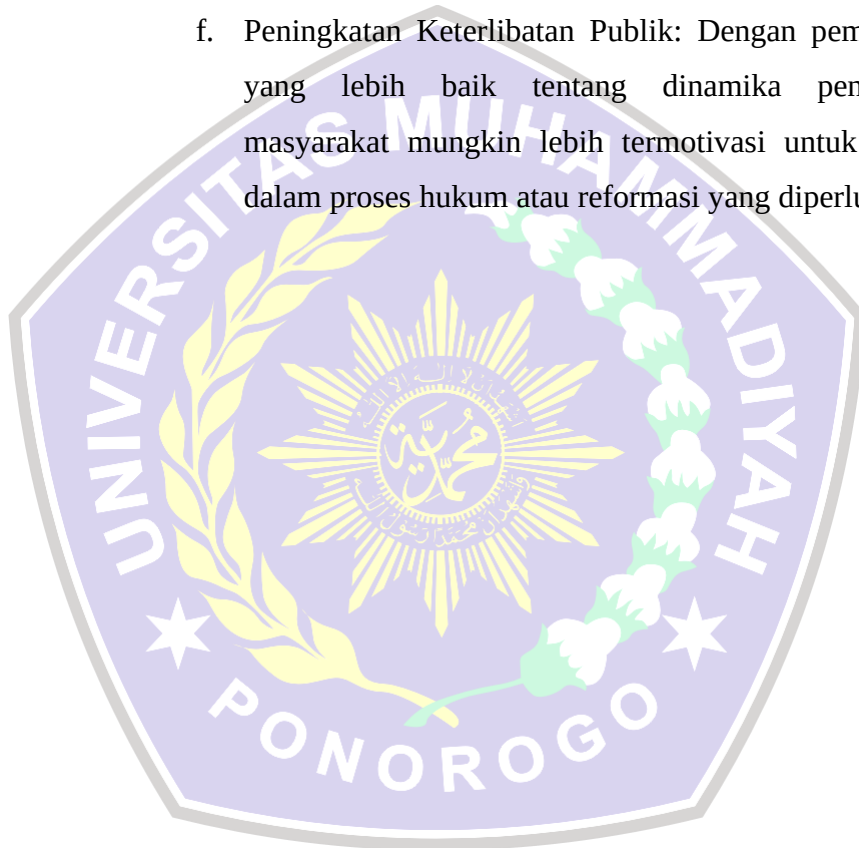
A. Manfaat Teoritis

1. Kajian ini akan memberi wawasan baru dalam hal interpretasi hukum, penegakan hukum, dan proses pengadilan, serta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap teori-teori hukum yang ada.
2. Penelitian ini merupakan kasus kontemporer sehingga dapat menjadi tambahan penting dalam literatur hukum. Hal ini membantu pemahaman tentang perkembangan terbaru dalam pengadilan serta interpretasi hukum dalam kasus yang memiliki implikasi sosial yang besar.
3. Kajian ini bisa memberi wawasan terkait aspek etika dan kualitas pengadilan, termasuk pertimbangan hakim, keberlakuan hukum, serta prinsip-prinsip keadilan.
4. Penelitian ini dapat mendorong untuk melakukan studi komparatif antara kasus serupa diberbagai yurisdiksi dan dapat melakukan analisis mendalam terhadap putusan kasus.

B. Manfaat Praktis

1. Kajian ini bisa memberi pemahaman yang berharga bagi para profesional hukum, seperti hakim, pengacara, dan penegak hukum, mengenai proses pengadilan serta dampak keputusan hukum terhadap masyarakat.
2. Penelitian ini bertujuan untuk memberi pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana proses pengadilan dan keputusan hukum mempengaruhi masyarakat, serta menyediakan informasi yang berguna untuk para profesional hukum seperti hakim, pengacara, dan penegak hukum.
3. Analisis yuridis kritis ini dapat menjadi basis bagi diskusi publik yang lebih luas tentang etika dan kualitas pengadilan, dan mendorong kesadaran akan pentingnya aspek-aspek hukum yang terlibat dalam proses pengadilan.
4. Penelitian tentang dinamika pengadilan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan hukum tentu memiliki banyak manfaat praktis. Berikut beberapa contoh manfaat yang bisa dihasilkan:
 - a. Peningkatan Transparansi: Masyarakat akan lebih memahami bagaimana proses pengadilan berlangsung, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan hakim, yang dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem hukum.
 - b. Pendidikan Hukum: Memberikan informasi yang lebih jelas mengenai proses hukum dapat membantu masyarakat memahami hak-hak mereka dan bagaimana melindungi diri dalam konteks hukum.
 - c. Reformasi Kebijakan: Temuan dari penelitian bisa digunakan untuk mereformasi sistem peradilan, memperbaiki praktik-praktik yang kurang adil, dan mengurangi bias dalam pengambilan keputusan hukum.

- d. Pendekatan Keadilan yang Lebih Baik: Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan hukum, pihak-pihak terkait dapat bekerja menuju pengambilan keputusan yang lebih objektif dan adil.
- e. Kesiapsiagaan Hukum: Bagi para profesional hukum, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru untuk meningkatkan strategi dan praktik mereka dalam menangani kasus.
- f. Peningkatan Keterlibatan Publik: Dengan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika pengadilan, masyarakat mungkin lebih termotivasi untuk terlibat dalam proses hukum atau reformasi yang diperlukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Yuridis

A. Definisi Yuridis

Kata yuridis berasal dari istilah bahasa latin "*juridis*" yang memiliki arti "yang berhubungan dengan hukum" atau "yang terkait dengan hukum". Istilah ini merupakan bentuk adjektif dari kata "*jus*" yang berarti hukum dalam bahasa latin.

Mengacu pada kamus hukum, kata "*yuridis*" diambil dari kata "*yuridisch*" maknanya menurut hukum atau dari segi hukum. (P & SM, 2009)

Berikut beberapa definisi dari para ahli hukum tentang yuridis antara lain :

- 1) **Prof. Satjipto Rahardjo** : Menurut beliau, yuridis ialah suatu istilah yang mengacu pada semua elemen yang berkesinambungan dengan hukum dan aspek-aspek formal dari hukum dalam penyelesaian suatu kasus atau situasi
- 2) **Prof. Jimly Asshiddiqie** : Beliau menjelaskan bahwasanya yuridis mengacu pada segala sesuatu yang terkait dengan hukum, baik dalam bentuk prosedural, substansial, maupun aspek-aspek formal hukum lainnya.
- 3) **Prof. Arief Sidharta** : Menurut beliau, yuridis merupakan perspektif atau sudut pandang dari hukum dalam memandang dan menyelesaikan suatu permasalahan, terutama dalam konteks analisis atau penyelesaian kasus

Secara umum, para ahli tersebut menjabarkan bahwasanya yuridis berkaitan dengan aspek formal dan perspektif hukum terhadap suatu masalah atau situasi. Istilah ini menekankan

pemahaman dan aplikasi prinsip-prinsip hukum dalam penyelesaian masalah atau analisis terhadap suatu peristiwa.

Hans Kelsen seorang ahli hukum Austria yang dikenal karena kontribusinya dalam bidang *positivisme* hukum dan teori hukum murni. Bagi Kelsen, pemahaman yuridis bersumber dari pandangan *positivisme* hukumnya, yang menjabarkan bahwasanya hukum harus dipahami berdasarkan norma-norma hukum yang sebenarnya berlaku (hukum positif). Kelsen menjelaskan bahwasanya norma merupakan sebagai fakta hukum yang dapat diidentifikasi dan dijelaskan secara objektif. Menurut Kelsen, yuridis bersifat deskriptif artinya penelitian hukum harus berfokus pada deskripsi dan identifikasi norma-norma hukum yang ada, tanpa campur tangan penilaian moral atau nilai-nilai subjektif. (Asshiddiqie & Safa'at, 2021)

B. Aspek Yuridis

Secara umum aspek yuridis mengacu pada segi atau dimensi hukum suatu masalah atau kasus. Ini mencakup pemahaman dan analisis dari sudut pandang hukum, termasuk norma, aturan, dan prinsip-prinsip yang terkait. Dalam konteks hukum menurut UU No. 12 tahun 2011 terkait Landasan Yuridis, aspek yuridis melibatkan pemahaman dan penerapan norma hukum yang berlaku. Berikut beberapa aspek yuridis :

- 1) **Norma Hukum** : Aspek yuridis mencakup penerapan norma-norma hukum yang berlaku dalam kasus tertentu. Melibatkan identifikasi dan interpretasi peraturan, undang-undang, konvensi, atau prinsip-prinsip hukum yang relevan.
- 2) **Prosedur Hukum**: Aspek yuridis mencakup pemahaman terhadap prosedur-prosedur hukum yang harus diikuti dalam menangani suatu kasus. Ini termasuk proses pengajuan gugatan, mekanisme persidangan, hingga proses banding atau kasasi.

3) Putusan Pengadilan : Analisis yuridis melibatkan evaluasi terhadap putusan pengadilan yang dikeluarkan dalam kasus tersebut. Bagaimana pengadilan menerapkan norma-norma hukum yang berlaku ? Apakah putusan tersebut selaras dengan hukum yang berlaku ?

4) Hak dan Kewajiban Hukum : Aspek yuridis melibatkan identifikasi hak dan kewajiban hukum dari pihak-pihak yang terlibat dalam suatu situasi. Mencakup pemahaman terhadap hubungan hukum antar pihak-pihak yang terlibat. Identifikasi dalam hak hukum merupakan pihak terliat memiliki hak hukum tertentu, seperti hak atas properti, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak atas kebebasan pribadi, dan sebagainya. Kemudian identifikasi kewajiban hukum merupakan kewajiban untuk mematuhi kontrak, kewajiban untuk tidak menyebabkan kerugian kepada pihak lain, atau kewajiban lain selaras dengan hukum yang berlaku. Dengan memahami hak dan kewajiban hukum dari setiap pihak yang terlibat, analisis hukum dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang dinamika dan konsekuensi dalam suatu situasi atau kasus.

5) Penerapan Hukum : Hukum diterapkan untuk mengatasi atau menyelesaikan masalah yang dihadapi. Penerapan hukum dalam konteks yuridis merupakan proses kompleks yang melibatkan pemahaman yang mendalam terhadap norma-norma hukum dan kemampuan untuk menerapkannya secara tepat dan adil dalam suatu situasi konkret.

6) Prinsip Hukum : Aspek yuridis mencakup prinsip-prinsip hukum yang relevan dengan situasi tertentu. Ini bisa mencakup prinsip-prinsip umum seperti keadilan, kesetaraan, atau asas-asas hukum lainnya.

Aspek yuridis bersifat fundamental dalam menganalisis dan memahami suatu masalah atau kasus dari perspektif hukum.

Pemahaman terhadap aspek-aspek ini membantu memastikan bahwasanya penyelesaian atau keputusan yang diambil mematuhi norma-norma dan aturan yang berlaku.

Aspek yuridis menurut Hans Kelsen dapat dipahami melalui pendekatan *positivisme* hukum atau yang dikenal sebagai “teori hukum murni” yang dikembangkan olehnya. Berikut ialah beberapa aspek yuridis menurut pandangan Hans kelsen :

- 1) **Piramida Norma** : Konsep sentral dalam pemikiran Hans Kelsen ialah piramida norma. Ia menggambarkan hierarki norma-norma hukum yang berlaku dalam suatu sistem hukum. Pada puncak piramida terdapat norma dasar *Grundnorm* yang memberikan keabsahan pada seluruh sistem norma.
- 2) **Norma Dasar (Grundnorm)** : Aspek Yuridis yang paling mendasar dalam pandangan Kelsen ialah norma dasar. Norma dasar ialah norma hukum tertinggi yang memberikan legitimasi pada seluruh sistem hukum. Meskipun norma ini sendiri tidak dapat diberikan dasar hukum oleh norma lain, ia menjadi dasar keberlakuan norma-norma di bawahnya.
- 3) **Analisis Hukum Formal** : Hans Kelsen menekankan analisis hukum formal sebagai cara untuk memahami dan mengkaji norma-norma hukum. Mencakup pemahaman struktur formal norma-norma, hubungan hierarkis, dan cara norma-norma tersebut diterapkan.
- 4) **Pemisahan “*Sein*” dan “*Sollen*”** : Kelsen memisahkan antara “*Sein*”(apa adanya) dan “*Sollen*” (apa seharusnya). Aspek yuridis dalam pandangan Kelsen berfokus pada apa adanya norma-norma hukum, bukan pada pertimbangan moral atau nilai-nilai etika.

Aspek yuridis menurut Roberto M. Unger yang merupakan seorang filsuf, ilmuwan politik, dan profesor hukum yang terkenal. Pemikirannya yang memberikan kontribusi dalam teori

hukum kritis memberikan beberapa penjelasan aspek yuridis dari perspektif teori kritis, sebagai berikut :

- 1) **Hukum sebagai Proyek Sosial** : Unger mengemukakan konsep bahwasanya hukum seharusnya dipandang sebagai suatu proyek sosial yang dapat diubah dan diperbaiki untuk mencapai tujuan-tujuan yang lebih adil untuk mencapai aspirasi perubahan sosial melalui hukum.
- 2) **Mengatasi Status Quo** : Unger menekankan pentingnya mengatasi status quo dan menghindari kepatuhan terhadap sistem hukum yang *ekisting*. Aspek yuridisnya mencakup kritik terhadap hukum yang mempertahankan ketidaksetaraan dan pembatasan kebebasan.
- 3) **Pemikiran Utopis dan Transformasi Hukum** : Teori kritis Unger mencakup elemen pemikiran utopis, dimana hukum dianggap sebagai alat untuk mencapai transformasi masyarakat yang lebih baik. Aspek yuridisnya melibatkan eksplorasi alternatif dan potensi perubahan dalam sistem hukum.
- 4) **Partisipasi dan Demokrasi** : Unger mendukung partisipasi aktif dan demokrasi yang lebih inklusif dalam proses pembuatan kebijakan hukum. Aspek yuridisnya mencakup penekanan pada perlunya memastikan bahwasanya berbagai kelompok masyarakat memiliki suara dalam perancangan hukum.
- 5) **Kritik terhadap Formalisme Hukum** : Formalisme Hukum, yaitu pandangan bahwasanya hukum dapat diaplikasikan secara mekanis tanpa mempertimbangkan konteks sosial, mendapat kritik dari Unger. Aspek yuridisnya melibatkan evaluasi terhadap pentingnya memahami dan mengatasi realitas sosial dalam pembuatan hukum.

- 6) **Pentingnya Kreatifitas Hukum** : Unger mendorong kreatifitas dalam proses perancangan hukum. Aspek yuridisnya melibatkan ide bahwasanya hukum seharusnya mampu beradaptasi dan berkembang sejalan dengan perubahan sosial dan nilai-nilai masyarakat.
- 7) **Reformasi Sistem Hukum** : Sebagai bagian dari teori kritisnya, Unger menyuarakan perlunya reformasi sistem hukum untuk mencapai keadilan yang lebih baik. Aspek yuridisnya melibatkan eksplorasi cara-cara untuk merekonstruksi hukum dan institusi hukum.

Teori kritis Unger bersifat kompleks dan melibatkan berbagai aspek filosofis, politik, dan hukum. Aspek Yuridis yang disoroti Unger berkaitan erat dengan pandangannya terhadap peran hukum dalam mencapai transformasi sosial dan politik.

2.1.2. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum memang sering kali terkait dengan aliran hukum alam. Dalam aliran hukum alam, hukum dianggap sebagai manifestasi dari prinsip-prinsip moral dan etika yang dianggap bersifat universal dan tidak berubah. Artinya, hukum tak cuma mengelola hubungan sosial dan hubungan antara individu dengan negara, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai moral dan etika yang dianggap benar secara universal. Para penganut teori hukum alam berpendapat bahwasanya hukum harus selaras dengan moralitas dan prinsip-prinsip keadilan yang lebih tinggi, yang sering kali dianggap berasal dari Tuhan atau sumber-sumber transendental lainnya. Dengan demikian, perlindungan hukum dalam pandangan ini tidak hanya bertujuan untuk menjaga ketertiban sosial tetapi juga untuk memastikan bahwasanya hukum tersebut selaras dengan norma-norma

moral yang dianggap berlaku secara universal. (Satjipto Raharjo, 2000 : 53).

Perlindungan hukum bagi saksi dan korban kejahatan sangat penting untuk memastikan mereka merasa aman dan mendapatkan keadilan. Pemberian restitusi, kompensasi, dan ganti rugi ialah bentuk dukungan finansial yang bisa membantu korban mengatasi kerugian akibat kejahatan. Selain itu, pelayanan medis dan bantuan hukum juga penting untuk memastikan kesehatan dan hak-hak korban terpenuhi. Pendekatan restorative justice, yang berfokus pada rehabilitasi dan perbaikan hubungan antara pelaku dan korban, juga merupakan bagian dari perlindungan hukum yang lebih baik. (Soerjono Soekanto, 1984 : 133)

Raharjo menjabarkan bahwasanya perlindungan hukum mencakup usaha untuk melindungi HAM yang mungkin terancam oleh pihak lain. Tujuan perlindungan ini ialah agar masyarakat dapat menikmati seluruh hak yang dijamin oleh hukum. Hukum seharusnya tidak hanya berfungsi secara adaptif dan fleksibel, tetapi juga harus bersifat prediktif dan antisipatif. Dalam konteks ini, hukum sangat penting untuk melindungi kelompok yang rentan dalam aspek sosial, ekonomi, dan politik, agar mereka dapat memperoleh keadilan sosial.

Pernyataan Phillipus M. Hadjon (Phillipus M. Hadjon, 1987 : 29) ini menyoroti dua aspek penting dari perlindungan hukum oleh pemerintah:

1. Perlindungan Hukum Preventif: Ini ialah langkah-langkah yang diambil guna meminimalisir timbulnya sengketa atau masalah hukum. Misalnya, tindakan ini termasuk membuat regulasi yang jelas, memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat, dan menghindari pengambilan keputusan yang dapat menyebabkan konflik. Dalam konteks ini, pemerintah diharapkan bertindak dengan hati-hati dan bijaksana dalam mengambil keputusan, terutama yang melibatkan diskresi atau kebijaksanaan.

2. Perlindungan Hukum Represif: Ini merujuk pada upaya untuk menangani dan menyelesaikan sengketa yang sudah terjadi. Biasanya, ini melibatkan penyelesaian masalah melalui lembaga peradilan atau mekanisme hukum lainnya yang ada. Dengan kata lain, jika sengketa atau masalah hukum telah muncul, tindakan represif berfokus pada resolusi dan penegakan hukum yang adil.

Kedua pendekatan ini saling melengkapi untuk memastikan bahwasanya masyarakat mendapatkan perlindungan yang memadai dari pemerintah dan sistem hukum.

Dari uraian tersebut, bisa diambil simpulan bahwasanya Fungsi utama dari perlindungan hukum ialah untuk melindungi masyarakat dari bahaya dan ancaman kejahatan yang dapat merugikan individu atau kelompok. Perlindungan hukum bertujuan untuk menjaga hak-hak pribadi atau kelompok melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan peraturan tersebut dipastikan dengan pemberian sanksi bagi pelanggar, sehingga menciptakan rasa aman dan keadilan di dalam masyarakat. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu : (Muchsin, 2010 : 84)

a. Perlindungan Hukum Preventif

Ialah langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya pelanggaran sebelum hal tersebut terjadi. Biasanya, bentuk perlindungan ini diwujudkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang bertujuan memberikan pedoman atau batasan yang jelas mengenai kewajiban hukum yang harus dipatuhi oleh individu atau organisasi. Dengan adanya perlindungan hukum preventif, masyarakat diharapkan dapat memahami konsekuensi dari pelanggaran hukum, sehingga mereka dapat menghindarinya dan menjalankan kewajiban mereka selaras dengan ketentuan yang berlaku.

b. Perlindungan Hukum Represif

Ialah wujud perlindungan yang diberi oleh negara atau lembaga hukum setelah terjadinya pelanggaran hukum atau sengketa. Perlindungan ini bertujuan untuk menegakkan hukum dengan memberikan sanksi kepada pihak yang melanggar, seperti denda, penjara, atau hukuman tambahan lainnya. Ini merupakan upaya terakhir dalam rangka penegakan hukum, setelah perlindungan preventif yang bertujuan untuk mencegah pelanggaran hukum.

2.1.3. Konsep Dasar Tentang Perlindungan Konsumen

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen bertujuan guna memberi kepastian hak-hak konsumen dihormati dan terlindungi, terutama dalam situasi di mana ada ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen biasanya mencakup hal-hal seperti:

1. **Informasi yang Jelas:** Menjamin bahwasanya konsumen menerima informasi yang jelas dan benar tentang produk atau layanan yang mereka beli.
2. **Kualitas Produk:** Memastikan produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.
3. **Hak untuk Mengembalikan:** Memberi hak pada konsumennya guna mengembalikan produk atau mendapatkan ganti rugi jika produk tersebut cacat atau tidak selaras dengan deskripsi.
4. **Larangan Praktik Curang:** Melarang praktik bisnis yang tidak jujur, seperti penipuan atau iklan yang menyesatkan.

Tujuan utamanya ialah untuk menciptakan pasar yang adil dan transparan, di mana konsumen merasa aman dan terlindungi dari eksploitasi atau penipuan.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur oleh UU No 8 Th 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Dalam memakai ini, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai upaya untuk melindungi kepentingan konsumen agar tidak dirugikan oleh

pelaku usaha. Perlindungan ini mencakup hak-hak konsumen, seperti hak untuk memperoleh informasi yang akurat, hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa selaras dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, serta hak untuk menerima perlakuan yang adil dan tanpa diskriminasi dalam transaksi, Menurut beberapa ahli, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada Pasal 1 angka 2 UU No 11 Th 2008 UU ITE, yang telah diubah dengan UU No 19 Tahun 2016, dinyatakan bahwasanya " Transaksi Elektronik ialah tindakan hukum yang dilaksanakan dengan memanfaatkan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau perangkat elektronik lainnya." Ini berarti bahwasanya transaksi elektronik mencakup segala bentuk tindakan atau kesepakatan yang dilakukan melalui perangkat elektronik, seperti komputer dan internet, dalam menjalankan aktivitas yang memiliki dampak hukum, termasuk e-commerce. Memakai ini memberikan dasar hukum bagi transaksi elektronik di Indonesia, meliputi aspek-aspek seperti validitas dokumen elektronik, tanda tangan digital, serta perlindungan konsumen dan keamanan data dalam transaksi tersebut. Perlindungan konsumen dan tanggung jawab produsen memang saling terkait. Kewajiban produsen meliputi tanggung jawab untuk memastikan bahwasanya produk yang mereka jual aman dan tidak menimbulkan bahaya bagi konsumen. (St. Nurjannah, 2013 : 2)

Perlindungan konsumen memang lahir dari kebutuhan untuk menjaga hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi bisnis, terutama seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Teknologi menawarkan berbagai kemudahan, tetapi juga dapat menghadirkan risiko seperti penipuan daring, penyalahgunaan data pribadi, dan produk atau layanan yang tidak memenuhi janji. Karena itu, regulasi perlindungan konsumen sangat krusial untuk memastikan bahwasanya konsumen

terlindungi dan dapat melakukan transaksi dengan aman. Menurut Sidharta unsur-unsur perlindungan konsumen ialah: (Shidarta. 2000 : 15)

- a. Perlindungan konsumen ialah suatu hal yang penting dan melibatkan berbagai badan, baik pemerintah maupun swasta. Di Indonesia, salah satu langkah awal dalam perlindungan konsumen ialah pendirian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). YLKI memainkan peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen dan memberikan pendidikan kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi. Inisiatif perlindungan konsumen ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan produsen, serta mendorong terciptanya pasar yang adil dan transparan.
- b. Produsen yang baik atau dapat dipercaya memang cenderung untuk memperhatikan kualitas produk dan layanan mereka. Mereka memahami bahwasanya menjaga mutu, kesehatan, dan pengepakan yang baik bukan hanya penting untuk memenuhi standar regulasi, tetapi juga untuk memastikan kepuasan konsumen dan menjaga reputasi mereka. Dengan cara ini, mereka juga melindungi konsumen dari produk yang mungkin tidak aman atau berkualitas rendah, yang pada gilirannya membantu membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen.
- c. Prinsip yang sangat krusial dalam perlindungan konsumen ialah bahwasanya konsumen perlu bijak dalam memilih produk atau jasa yang akan digunakan. Dengan meningkatkan kewaspadaan dan pengetahuan tentang produk, konsumen dapat membuat keputusan yang lebih baik dan menghindari risiko. Selain itu, penting untuk mengelola pengeluaran selaras dengan kemampuan finansial untuk

menghindari dampak negatif dari pola konsumsi yang tidak terkendali.

Hukum perlindungan konsumen ialah cabang hukum yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen yang mencakup prinsip dan peraturan yang mengatur hubungan antara konsumen dan penyedia barang atau jasa, dengan tujuan untuk memastikan bahwasanya konsumen memperoleh perlindungan yang adil dari praktik bisnis yang tidak etis atau merugikan. Di dalamnya termasuk hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa untuk melindungi konsumen dari kerugian. (Az. Nasution, 1990 : 65)

B. Pengertian Konsumen dan Pelaku usaha

a. Konsumen

Menurut Miru dan Yodo dijabarkan bahwasanya konsumen dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis berdasarkan Pasal 1 angka 2: Konsumen Akhir: Ini ialah individu atau entitas yang memakai atau memanfaatkan suatu produk atau layanan untuk kebutuhan pribadi atau konsumsi akhir mereka. Konsumen akhir tidak lagi menjual produk tersebut sebagai barang dagangan, melainkan memakainya untuk tujuan pribadi atau konsumsi sehari-hari. Konsumen Antara: Berbeda dengan konsumen akhir, konsumen antara memakai produk sebagai bagian dari proses produksi barang atau layanan lain. Misalnya, sebuah pabrik yang membeli bahan baku untuk diolah menjadi produk jadi yang akan dijual ke konsumen akhir. Pengertian ini penting dalam konteks perlindungan konsumen karena hak-hak dan perlindungan yang diberikan bisa berbeda tergantung pada apakah konsumen tersebut ialah konsumen akhir atau konsumen antara. Konsumen akhir sering kali lebih fokus pada perlindungan terhadap kualitas dan keamanan produk yang mereka konsumsi secara langsung, sedangkan konsumen antara lebih berfokus pada

perlindungan dalam konteks proses produksi dan efisiensi rantai pasokan.

Dalam Memakai Perlindungan Konsumen (UUPK), definisi konsumen mencakup lebih dari sekadar konsumen akhir yang terdiri dari individu atau kelompok manusia. UUPK juga mencakup konsumen yang memakai barang atau jasa untuk kepentingan makhluk hidup lainnya, seperti hewan atau tumbuhan. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan yang lebih luas dan menyeluruh, memastikan bahwasanya hak dan kepentingan seluruh makhluk hidup yang memakai produk atau jasa juga diperhatikan. Hal ini mencerminkan perhatian hukum yang lebih besar terhadap dampak produk dan jasa terhadap lingkungan dan ekosistem secara keseluruhan.

Menurut Pasal 1 Angka 2 Memakai Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dibagi menjadi tiga kategori:

1. Konsumen dalam arti umum: Individu atau entitas yang memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu, baik sebagai pengguna, konsumen, atau pihak yang memanfaatkan produk dan layanan.
2. Konsumen antara: Mengacu pada individu atau entitas yang memakai barang dan/atau jasa untuk diproses menjadi barang dan/atau jasa lain yang kemudian dijual kembali, seperti distributor. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, kategori ini setara dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir: Merupakan individu atau entitas yang memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan bukan untuk tujuan dijual kembali. UUPK memberikan perlindungan yang lebih jelas dan spesifik bagi konsumen akhir. Konsumen akhir ialah yang utama dalam perlindungan

hukum konsumen, memastikan hak-hak mereka terjaga dan dilindungi dari praktik yang merugikan.

Konsumen memegang peran kunci dalam kegiatan ekonomi. Mereka ialah pihak yang mengonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, yang pada akhirnya memberikan pendapatan dan keuntungan bagi pelaku usaha tersebut. Tanpa adanya permintaan dari konsumen, pelaku usaha mungkin akan kesulitan untuk mempertahankan kelangsungan usaha mereka. Kehadiran konsumen juga mendorong inovasi dan peningkatan kualitas produk dan layanan, karena pelaku usaha harus berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar tetap kompetitif di pasar. Jadi, konsumen bukan hanya pengguna akhir, tetapi juga pemicu dinamika pasar dan penggerak ekonomi secara keseluruhan.

Hak dan kewajiban konsumen memainkan peran krusial dalam menjaga keseimbangan antara konsumen dan produsen. Beberapa hak dasar konsumen umumnya mencakup hak untuk menerima informasi yang akurat dan jelas, hak atas produk atau jasa yang aman, hak untuk mengajukan keluhan, serta hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Di sisi lain, kewajiban konsumen juga penting, seperti kewajiban untuk membayar selaras dengan kesepakatan, memakai barang atau jasa selaras dengan petunjuk, serta tidak menyalahgunakan hak yang dimiliki. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban ini membantu konsumen untuk menjadi lebih mandiri dan kritis, serta mampu memperjuangkan hak-haknya ketika menghadapi masalah. Selain itu, ini juga mendorong produsen untuk lebih bertanggung jawab dalam menyediakan barang dan jasa yang selaras dengan standar yang ditetapkan. (Agus Broto Susilo, 1998 : 46)

b. Pelaku usaha

Istilah "produsen" sering kali digunakan oleh masyarakat umum untuk merujuk pada pelaku usaha. Kadang-kadang, istilah ini diartikan sebagai pengusaha, meskipun ada juga pandangan yang menjabarkan bahwasanya produsen hanya merujuk pada pihak yang memproduksi barang dan merupakan salah satu elemen dari pengusaha. (Kurniawan, 2011: 42).

Menurut Pasal 1 angka 3 UU No 8 Th 1999 terkait Perlindungan Konsumen, pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap individu atau entitas yang terlibat dalam kegiatan usaha di wilayah hukum Indonesia. Definisi ini mencakup berbagai bentuk badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak, termasuk perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya. Tujuan utama memakai ini ialah untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil serta memastikan adanya perlindungan yang memadai dalam transaksi ekonomi.

Definisi pelaku usaha menurut Memakai Perlindungan Konsumen dapat dijelaskan melalui beberapa unsur, yaitu:

1) Bentuk atau wujud dari pelaku usaha dapat bervariasi tergantung pada jenis usaha dan struktur organisasinya.

Berikut ialah beberapa bentuk pelaku usaha yang umum:

- a. Perorangan: Usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh satu orang saja, sering disebut sebagai usaha pribadi atau usaha individu.
- b. Firma: Usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh dua orang atau lebih yang bekerja sama dan berbagi tanggung jawab serta keuntungan.

- c. Perseroan Terbatas (PT): Usaha yang merupakan badan hukum dengan pemilik saham yang tanggung jawabnya terbatas pada jumlah saham yang dimilikinya.
 - d. Koperasi: Usaha yang dimiliki dan dioperasikan oleh anggotanya dengan prinsip-prinsip koperasi, seperti pembagian hasil usaha secara adil dan partisipasi aktif anggotanya.
 - e. Persekutuan Komanditer (CV): Usaha dengan dua jenis sekutu, yaitu sekutu aktif yang menjalankan usaha dan sekutu komanditer yang hanya memberikan modal tanpa terlibat dalam operasional.
 - f. Badan Usaha Milik Negara (BUMN): Usaha yang dimiliki dan dikelola oleh negara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan perekonomian negara.
 - g. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD): Usaha yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah dengan tujuan untuk meningkatkan perekonomian daerah.
- 2) Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengelompokkan pelaku usaha menjadi tiga kategori berdasarkan ukuran dan kapasitas usaha mereka:
- a) Usaha Mikro: Biasanya memiliki kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang relatif kecil. Contohnya termasuk pedagang kaki lima dan usaha kecil lainnya.
 - b) Usaha Kecil: Memiliki kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang lebih besar dibandingkan usaha mikro, tetapi masih dalam skala kecil jika dibandingkan dengan usaha menengah dan besar.
 - c) Usaha Menengah: Memiliki kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang lebih besar daripada usaha kecil dan dapat mempekerjakan lebih banyak karyawan.

Dalam Memakai Perlindungan Konsumen di Indonesia, definisi pelaku usaha memang sangat luas. Ini mencakup tidak hanya produsen tetapi juga seluruh pihak yang terlibat dalam rantai distribusi produk atau jasa, termasuk agen, distributor, dan pengecer. Konsep ini penting untuk memastikan bahwasanya perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada produsen tetapi juga mencakup setiap pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Hal ini membantu memastikan bahwasanya konsumen mendapatkan hak-hak mereka dan produk yang mereka beli memenuhi standar kualitas yang diharapkan. (Az Nasution, 2006: 34)

C. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia menetapkan beberapa prinsip perlindungan konsumen dalam Pasal 2. Berikut ialah prinsip-prinsip yang diatur dalam pasal tersebut:

1) Asas Manfaat

Prinsip ini menekankan bahwasanya tujuan penyelenggaraan perlindungan konsumen ialah untuk memberikan keuntungan yang optimal bagi konsumen serta pelaku usaha. Artinya, perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada pelindungan hak-hak konsumen, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan suasana bisnis yang adil dan mendukung bagi semua pihak yang terlibat.

2) Asas Keadilan

Perlindungan konsumen harus dilaksanakan secara adil, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

3) Asas Keseimbangan

Perlindungan harus dilakukan dengan cara yang menyeimbangkan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan

Dalam kerangka hukum di Indonesia, prinsip ini diatur oleh Memakai Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). UU ini menetapkan hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memastikan bahwasanya barang dan jasa yang tersedia di pasar memenuhi standar keamanan dan keselamatan yang ditetapkan, sekaligus memberikan perlindungan terhadap konsumen dari praktik-praktik yang merugikan.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya negara memberikan kepastian hukum terkait perlindungan konsumen, memperoleh keadilan dalam perlindungan konsumen, dan agar peraturan yang berlaku dipatuhi oleh konsumen dan pelaku usaha. (Badan Perlindungan Konsumen Nasional, 2005: 5).

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen memainkan peran yang sangat krusial. Melalui perlindungan ini, tujuan utamanya ialah untuk memastikan bahwasanya konsumen mendapatkan informasi yang tepat dan jelas mengenai barang serta jasa yang mereka beli, sambil memastikan bahwasanya produsen atau penyedia layanan bertindak dengan transparansi dan tanggung jawab. Meskipun konsumen dan produsen mungkin tidak selalu berinteraksi langsung, perlindungan ini menjamin bahwasanya hak-hak konsumen tetap terlindungi dan praktik bisnis tetap beretika. Selain itu, perlindungan ini berpotensi meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pasar dan mendorong persaingan yang sehat di antara para produsen. (St. Nurjannah, 2013: 3).

Pasal 3 UU No 8 Th 1999 terkait Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwasanya tujuan perlindungan konsumen ialah untuk:

- 1) Melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian akibat konsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri dalam transaksi ekonomi.
- 3) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar serta mendorong terciptanya persaingan usaha yang sehat.

Pasal 3 dari Memakai Perlindungan Konsumen biasanya menguraikan tujuan perlindungan konsumen dalam kerangka pembangunan nasional. Secara garis besar, pasal ini menjabarkan bahwasanya perlindungan konsumen ialah bagian penting dari pembangunan hukum nasional yang lebih luas. Tujuan perlindungan konsumen ini dianggap sebagai sasaran akhir dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak dan kewajiban konsumen

Pada tahun 1962, John F. Kennedy memperkenalkan empat hak fundamental konsumen yang dikenal dengan nama "Consumer Bill of Rights" atau Piagam Hak-Hak Konsumen. Keempat hak tersebut mencakup:

- 1) Hak untuk memperoleh keamanan: Konsumen berhak atas produk dan layanan yang aman digunakan.
- 2) Hak untuk memilih: Konsumen memiliki hak untuk memilih dari berbagai produk dan layanan yang tersedia di pasar.

- 3) Hak untuk mendapatkan informasi: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai produk dan layanan yang mereka beli.
- 4) Hak untuk didengar: Konsumen berhak untuk menyampaikan keluhan atau pendapat mereka dan mendapatkan tanggapan yang selaras.

Memakai No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia memang mengatur berbagai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Salah satu hak konsumen yang penting ialah hak atas informasi yang jelas dan jujur mengenai barang atau jasa yang akan dikonsumsi. Ini termasuk informasi tentang kondisi, kualitas, serta jaminan yang terkait dengan barang atau jasa tersebut. Tujuan dari hak ini ialah untuk memastikan bahwasanya konsumen dapat membuat keputusan yang terinformasi dan tidak dirugikan oleh informasi yang menyesatkan atau tidak lengkap. (Ashabul Kahpi, 2019 : 69)

Memakai No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia menetapkan beberapa hak konsumen, yang antara lain meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan: Konsumen berhak menerima barang dan jasa yang aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka.
- 2) Hak untuk memilih: Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih barang dan jasa yang mereka inginkan tanpa paksaan atau tekanan dari pihak manapun.
- 3) Hak atas informasi: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan jasa yang mereka beli.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya: Konsumen berhak menyampaikan pendapat, keluhan, dan ganti rugi jika

barang atau jasa yang diterima tidak selaras dengan yang dijanjikan.

- 5) Hak atas perlindungan: Konsumen berhak mendapatkan perlindungan terhadap penipuan, praktik usaha yang merugikan, dan tindakan lain yang tidak adil.
- 6) Hak atas ganti rugi: Konsumen berhak menerima kompensasi jika barang atau jasa yang dibeli mengalami kerugian atau cacat.
- 7) Hak untuk memperoleh edukasi: Konsumen berhak mendapatkan pendidikan dan informasi tentang hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen.

Kewajiban-kewajiban dari konsumen antara lain :

- 1) Mematuhi ketentuan perjanjian: Konsumen harus mematuhi ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian atau kontrak yang dibuat dengan penyedia barang atau jasa.
- 2) Membayar harga: Konsumen diwajibkan untuk membayar harga barang atau jasa selaras dengan kesepakatan.
- 3) Memakai barang atau jasa dengan bijak: Konsumen harus memakai barang atau jasa dengan cara yang selaras dan tidak merusak atau menyalahgunakan.
- 4) Mengajukan keluhan dengan cara yang benar: Jika ada masalah atau ketidakpuasan, konsumen sebaiknya mengajukan keluhan selaras dengan prosedur yang berlaku.
- 5) Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku: Konsumen harus mematuhi peraturan hukum atau ketentuan yang berlaku terkait dengan pembelian atau penggunaan barang dan jasa.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Memakai Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia menetapkan berbagai hak dan kewajiban bagi pelaku usaha guna memastikan perlindungan konsumen yang efektif. Berikut ialah

penjelasan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha berdasarkan pasal-pasal dalam UUPK:

Pasal 6 mengatur tentang hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Pasal ini juga mencakup hak untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai barang dan jasa yang ditawarkan serta hak untuk memilih barang dan jasa selaras dengan kebutuhannya. Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

1. Menjamin Mutu dan Keselamatan : Pelaku usaha wajib memastikan bahwasanya barang dan/atau jasa yang ditawarkan selaras dengan standar mutu dan keselamatan yang berlaku.
2. Memberikan Informasi yang Akurat : Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.
3. Mematuhi Perjanjian : Pelaku usaha wajib mematuhi setiap perjanjian yang telah dibuat dengan konsumen.
4. Menyediakan Fasilitas Pengaduan: Pelaku usaha harus menyediakan fasilitas untuk menerima pengaduan serta menangani dan menyelesaikan keluhan dari konsumen dengan cepat dan tepat.

Indonesia sebagai negara pluralis memang memiliki tantangan khusus dalam hal perlindungan konsumen, mengingat keberagaman budaya, etnis, dan tradisi. Dalam konteks ini, penting bagi pelaku usaha untuk memahami dan menghormati perbedaan tersebut, serta memastikan bahwasanya hak-hak konsumen dari berbagai latar belakang dapat terpenuhi dengan adil dan selaras dengan regulasi yang berlaku. (Siti Aisyah, 2009 : 230) Ketika terjadi transaksi antara konsumen dan pelaku usaha,

seringkali masalah muncul karena kurangnya pemahaman tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 6 dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak pelaku usaha. Berikut ialah ketentuan dalam pasal tersebut:

Hak untuk menerima pembayaran yang selaras dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- 1) Mendapatkan perlindungan hukum terhadap kerugian yang timbul akibat tindakan konsumen yang melanggar perjanjian atau peraturan perundang-undangan.
- 2) Mendapatkan kepastian hukum mengenai hak dan kewajibannya selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Mengadakan perjanjian dengan konsumen yang adil, baik dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban kedua belah pihak.
- 4) Mendapatkan informasi yang benar dan jujur dari konsumen mengenai identitas dan kapasitasnya, serta keterangan lain yang diperlukan dalam rangka perjanjian.

Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha ialah: (UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 7)

- 1) Mengadakan usaha dengan itikad baik.
- 2) Menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta garansi barang dan/atau jasa, termasuk memberikan penjelasan tentang cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaannya.
- 3) Melayani konsumen dengan cara yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin bahwasanya barang dan/atau jasa yang diproduksi serta dipasarkan memenuhi standar mutu yang berlaku.

- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta menyediakan garansi dan jaminan untuk barang yang diproduksi dan diperdagangkan.
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi, serta penggantian untuk kerugian yang timbul akibat penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Menyediakan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak selaras dengan perjanjian.

2.1.4. Teori Tentang Korban Kejahatan

A. Pengertian Korban

Dalam ranah hukum dan hak asasi manusia, korban merujuk pada individu atau kelompok yang telah menanggung kerugian akibat pelanggaran hukum. Kerugian ini bisa berupa dampak fisik, psikologis, emosional, ekonomi, atau pelanggaran terhadap hak-hak dasarnya. Kerugian ini bisa disebabkan oleh berbagai tindakan yang melanggar hukum, termasuk penyalahgunaan kekuasaan oleh otoritas atau individu yang memiliki otoritas. (Abdussalam. 2010 :

5)

Korban sering kali menderita kerugian yang luas, baik secara fisik, mental, emosional, maupun ekonomi. Pengakuan atas kerugian ini penting untuk memastikan bahwasanya mereka mendapatkan keadilan dan dukungan yang selaras. (Abdussalam. 2010 : 9)

Pengertian korban menurut beberapa peraturan hukum di Indonesia dapat berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Berikut ialah beberapa definisi korban menurut peraturan hukum yang berlaku :

- 1) Memakai No. 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban:

Korban ialah seseorang yang secara langsung mengalami kerugian akibat tindak pidana, baik fisik, mental, maupun kerugian ekonomi, atau dampak lainnya dari tindak pidana.

2) Memakai No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga:

Korban ialah perempuan atau anak yang mengalami kekerasan dalam rumah tangga yang dapat berupa kekerasan fisik, psikis, seksual, atau penelantaran rumah tangga.

3) KUHP:

Dalam KUHP, istilah korban tidak secara eksplisit didefinisikan, tetapi biasanya merujuk pada pihak yang mengalami kerugian akibat perbuatan pidana, baik dalam konteks individu maupun kelompok.

4) Peraturan Kapolri No. 8 Tahun 2009 tentang Implementasi *Restorative Justice* dalam Penanganan Tindak Pidana:

Korban ialah pihak yang menderita akibat tindak pidana dan berhak mendapatkan perlindungan serta hak-hak tertentu selama proses hukum.

Definisi-definisi ini menunjukkan bahwasanya korban ialah mereka yang mengalami dampak langsung dari tindakan pidana atau kekerasan, dan perlindungan serta hak-hak mereka diatur oleh berbagai undang-undang dan peraturan di Indonesia.

Korban kejahatan pada tahap perkembangannya memang menjadi lebih luas dan kompleks. Dalam konteks ini, korban tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga mencakup entitas yang lebih besar seperti korporasi, institusi, pemerintah, bangsa, dan negara. Untuk memahami lebih lanjut, berikut ialah penjabaran mengenai korban dalam berbagai konteks : (Abdussalam. 2010 : 9)

- a. Korban perseorangan ialah bentuk korban yang paling umum dan tradisional dalam kejahatan. Korban perseorangan ialah individu yang mengalami kerugian, baik secara fisik,

- emosional, psikologis, atau material, akibat tindakan kriminal. Contohnya termasuk korban kekerasan fisik, pencurian, penipuan, atau pelecehan.
- b. Korban institusi, baik itu lembaga pendidikan, rumah sakit, organisasi non-profit, maupun lembaga pemerintah, dapat menjadi korban kejahatan. Misalnya, korupsi dalam institusi pemerintah, penipuan asuransi kesehatan di rumah sakit, atau peretasan data di lembaga pendidikan.
 - c. Korban lingkungan hidup, Lingkungan hidup dapat dianggap sebagai korban ketika terjadi kejahatan lingkungan, seperti merusak hutan, pencemaran air dan udara, atau eksploitasi sumber daya alam yang berlebihan. Kejahatan ini merugikan ekosistem dan berdampak pada makhluk hidup yang bergantung pada lingkungan tersebut.
 - d. Korban masyarakat, Kejahatan yang berdampak pada masyarakat luas, seperti terorisme, perdagangan manusia, atau narkoba, menyebabkan masyarakat menjadi korban. Dampaknya bisa meliputi rasa aman yang berkurang, meningkatnya ketidakpercayaan, dan ketidakstabilan sosial.
 - e. Korban bangsa, dan negara ialah Bangsa dan negara bisa menjadi korban kejahatan dalam bentuk yang lebih kompleks, seperti spionase, sabotase, atau serangan siber yang bertujuan untuk merusak infrastruktur penting. Kejahatan ini bisa mengancam keamanan nasional, merusak hubungan diplomatik, dan mempengaruhi stabilitas ekonomi serta politik negara tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, dengan mengacu pada pengertian-pengertian korban di atas, dapat dilihat bahwasanya korban tidak hanya meliputi individu atau kelompok yang langsung menderita akibat tindakan yang merugikan, tetapi juga mencakup keluarga dekat atau tanggungan yang terpengaruh oleh penderitaan korban.

Selain itu, kerugian yang harus diperhitungkan tidak terbatas pada kerugian langsung dari kejahatan, tetapi juga mencakup kerugian akibat pelanggaran atau ketidakmampuan untuk menyelesaikan pekerjaan. Meskipun kerugian ini lebih sering merupakan masalah perdata, pihak yang mengalami kerugian tetap dianggap sebagai korban, baik dari segi materiil maupun mental.

2.2. Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	Eka Wijaya Gunawan	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Karena Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ? 2. Bagaimana Bentuk Pertanggung Jawaban Pihak Swalayan Dalam Permasalahan Perbedaan Harga Antara Label Harga	1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Karena Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Diatur Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 2. Pertanggung Jawaban Pihak Swalayan Dalam Permasalahan Perbedaan Harga Antara Label

			Dan Mesin Kasir Yang Dialami Oleh Konsumen ?	Harga Dan Mesin Kasir Yang Dialami Oleh Konsumen Secara Garis Besar Ialah Sama, Namun Terdapat Sedikit Perbedaan Antara Swalayan Satu Dengan Yang Lainnya
2	Ricardo Farera	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di Pekanbaru	1. Bagaimana Perlindungan Hukum Atas Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Oline) Di Pekanbaru ? 2. Apakah Ada Faktor Dan Hambatan Atas Konsumen Lazada Di Pekanbaru ?	1. Hak-Hak Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online Ini Tidak Terjamin Akan Didapatkan Dikarenakan, Tidak Saling Mengenal Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen Selain Itu Mereka Tidak Bisa Bertatap Muka Secara Langsung. Sehingga Konsumen Bisa Saja Mendapatkan

				Barang Dengan Kondisi Yang Tidak Selaras Dengan Yang Telah Dijanjikan. 2. Proses hukum yang panjang dan rumit seringkali membuat konsumen enggan untuk melanjutkan tuntutan mereka, terutama jika mereka merasa bahwasanya proses tersebut memakan waktu dan biaya yang signifikan. Ini bisa menyebabkan banyak konsumen merasa tidak memiliki pilihan lain selain membiarkan masalah tersebut berlalu tanpa ada penyelesaian, yang pada
--	--	--	--	--



				akhirnya merugikan mereka sendiri. 3. Penting untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien, serta edukasi yang memadai untuk konsumen tentang hak-hak mereka dan cara menuntut secara efektif. Selain itu, penyedia platform belanja online juga perlu meningkatkan kebijakan perlindungan konsumen dan menyediakan dukungan yang memadai untuk menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.
--	--	--	--	---

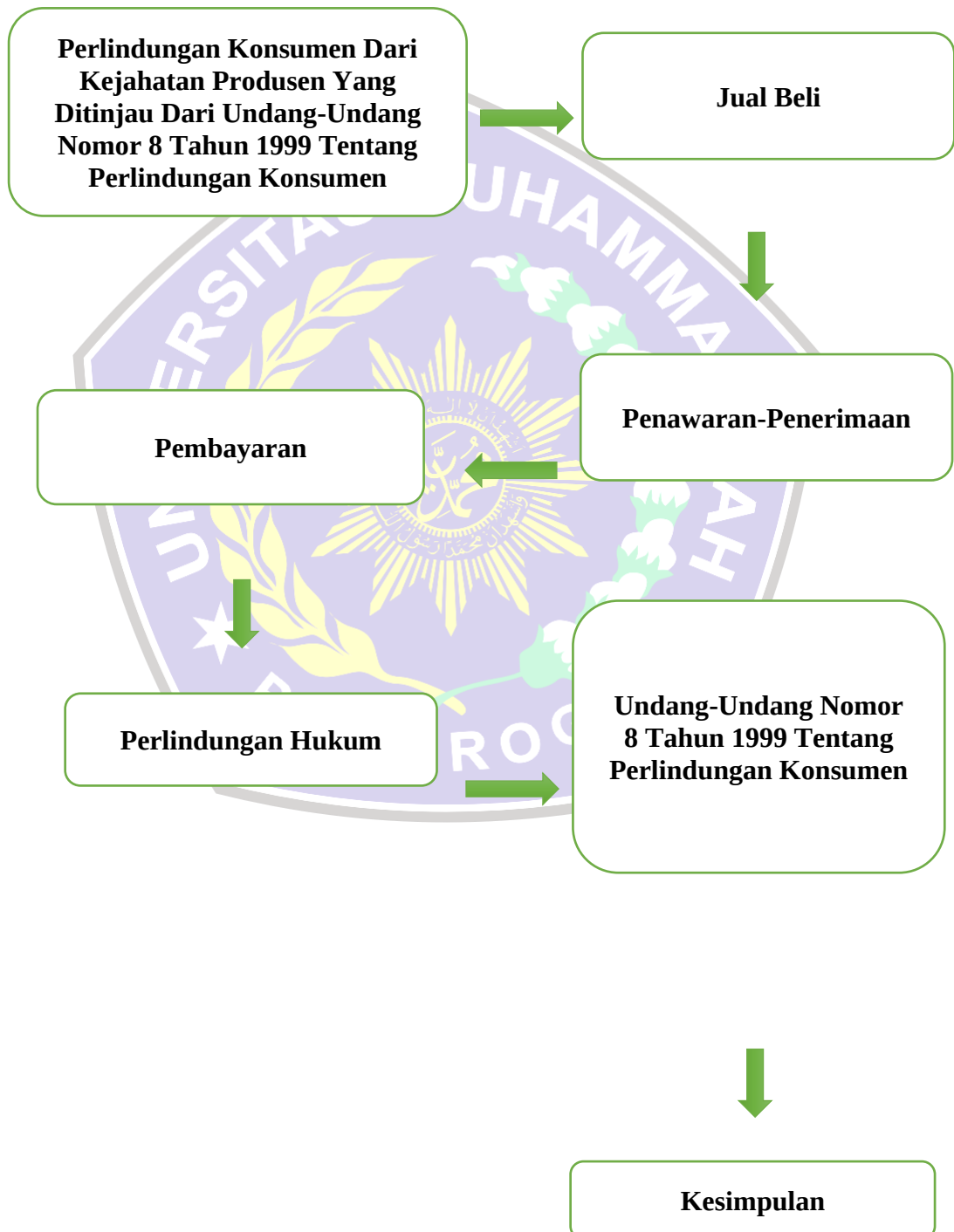
3	Novita Wulandari	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	1. Bagaimana Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Makanan Dan Minuman Tidak Jujur? 2. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Terhadap Makanan Dan Minuman Dengan Informasi Tidak Jujur?	
---	---------------------	---	--	--

Dari beberapa penelitian yang disebutkan di atas, terdapat penelitian yang membahas Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya juga terdapat beberapa membahas bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online.

Dari beberapa penelitian yang telah disebutkan kurangnya pembahasan mengenai hak yang seharusnya didapatkan konsumen dan bagaimana pengaruh regulasi tersebut di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu agar berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penulis membahas tentang Analisis Yuridis Pengaturan Perlindungan Konsumen Dari Kejahatan Produsen Yang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) Bagaimana langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online ?
- 2) Bagaimana analisis mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online?

2.3 Kerangka Pemikiran





Melalui tabel yang disajikan di atas, pandangan yang jelas mengenai struktur kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini. Kerangka ini dibagi menjadi beberapa bagian kunci yang saling terkait, menunjukkan langkah metodis dalam pendekatan analitis penelitian.

Pada tahap awal penelitian, fokus utama diarahkan pada proses transaksi jual beli di situs belanja online, yang terdiri dari empat tahap utama:

- 1) Penawaran: Tahap ini dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha, di mana informasi mengenai produk dan penawaran disampaikan kepada konsumen. Seringkali, kendala muncul jika spesifikasi produk tidak dijelaskan dengan detail, terutama terkait ukuran atau kualitas.
- 2) Penerimaan: Tahap ini terjadi ketika konsumen menerima penawaran yang diberikan. Pada titik ini, kesepakatan antara penjual dan pembeli telah tercapai.
- 3) Pembayaran: Dilaksanakan selaras dengan kesepakatan yang telah dibuat, memakai sistem pembayaran yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.
- 4) Pengiriman: Setelah pembayaran dilakukan, pengiriman barang dilaksanakan. Pembeli memiliki hak untuk menerima barang selaras dengan kesepakatan awal.

Fokus tanggung jawab pelaku usaha, jika terjadi kerugian pada konsumen, ialah untuk mengganti seluruh biaya yang dikeluarkan oleh konsumen, termasuk ongkos kirim dan harga barang yang tidak selaras dengan perjanjian.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian yuridis normatif. Penelitian Yuridis Normatif ialah Metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka. (Amirudin dan Zainal Asikin, 2004 : 23) Penelitian ini merupakan Penelitian Yuridis Normatif tentang persoalan-persoalan yang menyangkut tentang pengelolaan keuangan polres dalam konteks pengadaan barang dan jasa. Penelitian hukum dengan pendekatan doktrinal yang bersifat normatif, atau penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian hukum normatif pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang akan mengkaji aspek-aspek internal dari hukum positif dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada dalam sistem hukum tersebut. Pendekatan ini didasarkan pada pandangan bahwasanya hukum ialah lembaga otonom yang beroperasi secara independen dari lembaga-lembaga sosial lainnya. Dalam konteks ini, analisis hukum positif cenderung memusatkan perhatian pada struktur, prinsip, dan aplikasi hukum itu sendiri, tanpa terlalu mempertimbangkan hubungan dengan faktor sosial eksternal.

Metode penelitian hukum normatif fokus pada analisis terhadap aturan-aturan perundangan, baik dari segi hirarki (vertikal) maupun hubungan antar aturan (horizontal). Ini mencakup studi terhadap teks hukum, doktrin, dan prinsip-prinsip hukum yang mendasari peraturan tersebut. Metode ini umumnya digunakan untuk memahami bagaimana peraturan perundang-undangan diterapkan dan diintegrasikan dalam sistem hukum. (Peter Mahmud Marzuki, 2008 : 23) Metode penelitian hukum normatif memang sering memakai pendekatan yuridis normatif. Pendekatan ini berfokus pada studi terhadap norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana norma-norma tersebut diterapkan dalam praktik serta bagaimana

interpretasi hukum dilakukan. Ini melibatkan analisis teks hukum, doktrin hukum, dan pandangan para ahli hukum untuk memahami dan mengembangkan teori hukum. (Bambang Sunggono, 2003 : 23)

3.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Yuridis Normatif dalam penelitian hukum berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan dan teori-teori hukum yang relevan. (Sutrisno, 1997 : 4). Dalam konteks pendekatan hukum normatif, pendekatan ini digunakan untuk membandingkan ketentuan-ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) terkait jual beli di situs belanja online.

Pendekatan ini melibatkan:

1. **Analisis Perundang-Undangan:** Mengkaji dan membandingkan peraturan yang berlaku dalam KUHPdt dan Undang-Undang ITE untuk memahami perbedaan dan persamaan dalam regulasi jual beli online.
2. **Analisis Konsep Hukum:** Mengkaji konsep-konsep hukum yang relevan untuk mengevaluasi bagaimana konsep tersebut diterapkan dalam konteks jual beli online.
3. **Sumber Kepustakaan:** Memakai dokumen hukum, literatur, dan referensi lain untuk mendalami topik yang diteliti dan mendukung analisis.

Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kekurangan atau konflik dalam regulasi yang ada dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

3.3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Berdasarkan kepustakaan hukum, bahan hukum merujuk pada berbagai sumber data dan informasi yang digunakan untuk menganalisis dan memahami hukum yang berlaku. Bahan hukum yang akan dikaji dan dianalisis dalam penelitian hukum normatif terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer, terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian hukum yang dilakukan, antara lain:
 - 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Bahan Hukum Sekunder, Dalam konteks penelitian hukum, bahan hukum sekunder mencakup berbagai jenis sumber yang membantu memperdalam pemahaman tentang hukum yang berlaku atau relevansi suatu undang-undang.
- c. Bahan Hukum Tersier, Bahan hukum tersier berfungsi untuk memberikan penjelasan tambahan atau konteks terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Kamus seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Bahasa Inggris, dan *Black's Law Dictionary* ialah contoh bahan hukum tersier yang sering digunakan untuk memahami istilah atau konsep hukum dengan lebih baik. Ini sangat membantu peneliti hukum dalam menyusun argumen atau memahami istilah hukum yang spesifik.

3.4. Metode Pengambilan Bahan Hukum

Studi ini merupakan jenis penelitian dokumentasi yang memanfaatkan berbagai cara dalam pengumpulan datanya. Selama proses penulisan skripsi ini, diadopsi pendekatan hukum normatif, dengan mengandalkan sumber-sumber seperti bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Pengumpulan informasi dilakukan melalui kajian terhadap buku-buku, jurnal, legislasi, dan berbagai publikasi tulis lainnya.

3.5. Metode Analisis Bahan Hukum

Tujuan dari penulisan ini ialah untuk melakukan analisis mendalam terhadap informasi yang diperoleh dari beragam sumber, khususnya informasi yang bersumber dari perpustakaan. Dalam penelitian yang memakai pendekatan hukum normatif ini, diterapkan teknik analisis data berupa deskripsi analitis dengan tujuan untuk secara objektif menguraikan dan menganalisis cara hakim membuat putusan dalam proses identifikasi terdakwa.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Langkah-langkah transaksi, dari pemilihan produk hingga pembayaran dan pengiriman Jual Beli Online

Transaksi jual-beli melalui e-commerce memang pada dasarnya mirip dengan transaksi jual-beli tradisional. Perbedaannya terletak pada media dan prosesnya. Dalam e-commerce, semua interaksi dilakukan secara online melalui situs web atau aplikasi, sementara dalam transaksi tradisional, pembeli dan penjual biasanya bertemu secara langsung di lokasi fisik.

Proses jual beli melalui E-Commerce melibatkan beberapa tahap yang dijelaskan sebagai berikut:

1. **Penawaran:** Penawaran secara online melibatkan langkah di mana penjual atau pelaku usaha mengunggah informasi mengenai produk mereka ke internet, biasanya melalui platform seperti toko online atau situs web yang menampilkan katalog produk. Pembeli dapat mengakses barang-barang yang ditawarkan, termasuk informasi harga dan rating produk, kapan saja dan dari mana saja, tanpa terbatas oleh waktu atau lokasi. Namun, penawaran hanya dianggap terjadi jika pembeli mengunjungi situs web tersebut; jika tidak, penawaran tidak dapat dikatakan berlangsung.
2. **Penerimaan:** Penerimaan penawaran terjadi dalam konteks transaksi elektronik. Jika penawaran dikirimkan melalui email, maka penerimaan juga harus dilakukan melalui email, karena penawaran hanya terlihat oleh pemilik email yang dituju. Hanya pemegang email tersebut yang dapat menerima penawaran. Namun, jika penawaran disampaikan melalui situs web, penawaran tersebut dapat diakses oleh publik yang mengunjungi situs tersebut. Dalam situasi ini, ketika seseorang atau pembeli tertarik pada produk yang ditawarkan, mereka dapat membuat kesepakatan langsung dengan penjual. Proses ini melibatkan pemilihan barang dari situs web, menempatkannya dalam keranjang belanja sementara hingga pembeli yakin, dan kemudian melanjutkan ke tahap pembayaran.
3. **Pembayaran:** Berikut ialah berbagai metode pembayaran yang digunakan dalam transaksi online:

- a. Transaksi melalui Bank atau Transfer Uang: Pembeli melakukan pembayaran langsung kepada pelaku usaha melalui transfer bank. Metode ini populer karena dianggap aman dan nyaman, di mana pembeli dapat mentransfer uang dari rekening mereka ke rekening penjual.
 - b. Sistem COD (Cash on Delivery): Pembayaran dilakukan secara tunai pada saat barang diterima. Metode ini memungkinkan pembeli untuk memeriksa barang sebelum membayar, sehingga memberikan keamanan tambahan.
 - c. Rekening Bersama : Pihak ketiga yang bertindak sebagai perantara mengelola rekening bersama antara pembeli dan penjual. Uang disimpan di rekening ini dan hanya akan diteruskan kepada penjual setelah pembeli mengonfirmasi bahwasanya mereka telah menerima barang.
 - d. Jasa Pengiriman Uang Secara Online: Metode ini memakai layanan pengiriman uang yang memungkinkan transfer dana dengan cepat, baik secara domestik maupun internasional. Pembayaran dilakukan melalui platform atau aplikasi yang menyederhanakan proses transfer, selaras dengan jumlah yang disepakati.
4. Pengiriman: Pengiriman barang dilakukan setelah proses pembayaran selesai. Pembeli memiliki hak untuk menerima barang yang telah dibayar. Proses pengiriman dan biaya yang terkait harus selaras dengan kesepakatan yang telah dibuat antara kedua belah pihak. (Andi Tenri Ajeng, 2017: 61-62)

E-commerce memungkinkan transaksi jual beli tanpa perlu bertemu langsung antara penjual dan pembeli. Dalam sistem ini, proses pembelian dan penjualan dilakukan secara elektronik, biasanya melalui situs web atau aplikasi. Pembeli dapat memilih dan membeli barang dengan melihat deskripsi dan gambar yang disediakan secara online, sementara penjual dapat mengelola penawaran mereka secara virtual. Ini berbeda dengan metode konvensional di mana transaksi sering memerlukan pertemuan fisik dan pemeriksaan barang secara langsung.

Contoh kasus:

Berikut ialah tahapan proses standar dalam pembelian online yang diringkaskan:

1. Pencarian Produk: Pembeli mengunjungi situs web penjual untuk mencari produk, melihat-lihat berbagai pilihan, dan memeriksa harga barang yang tersedia.
2. Pengisian Informasi: Setelah memilih barang yang diinginkan, pembeli mengklik link informasi toko dan mengisi formulir pengiriman dengan data yang diperlukan, seperti nama penerima, alamat, nomor telepon, serta detail barang yang ingin dibeli.
3. Konfirmasi dan Pembayaran: Penjual kemudian mengirimkan rincian barang dan format pembayaran, termasuk nomor rekening atau metode pembayaran lainnya. Pembeli harus mentransfer uang selaras dengan rincian yang diberikan oleh penjual.
4. Pengiriman Barang: Setelah pembayaran dikonfirmasi, penjual memproses pesanan dan mengirimkan barang melalui jasa pengiriman, seperti J&T atau layanan pengiriman lainnya. Proses ini membantu memastikan transaksi yang efisien dan aman antara pembeli dan penjual.

Dari penjelasan di atas, bisa diambil simpulan bahwasanya kesepakatan dalam transaksi terjadi ketika pembeli menyerahkan uang kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk barang yang telah dipesan. Dalam transaksi e-commerce, asas konsensualisme menekankan pentingnya adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli. Proses dimulai dengan penawaran dari pihak penjual dan diikuti oleh penerimaan dari pihak pembeli. Setelah kesepakatan tercapai, asas *pacta sunt servanda* berlaku, yang berarti kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak harus dipatuhi dan dijalankan selaras dengan ketentuan yang ada dalam kontrak tersebut. Hal ini memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi. (Sitti Nurjannah, 2013: 165)

Penawaran dan penerimaan barang dalam konteks e-commerce memang mengikuti prinsip dasar yang sama dengan transaksi konvensional. Namun, perbedaannya terletak pada penggunaan media internet sebagai sarana komunikasi dan transaksi. Kontrak elektronik, seperti yang terjadi dalam e-commerce, diatur dalam hukum yang mengakui keabsahan dan keterikatan kontrak tersebut. Sama seperti kontrak tradisional, kontrak elektronik harus memenuhi unsur-unsur sah perjanjian, seperti adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat, kemampuan hukum untuk bertindak, dan objek kontrak yang jelas. Dengan kemajuan teknologi, kontrak elektronik kini diatur oleh berbagai undang-undang dan peraturan untuk memastikan

bahwasanya transaksi online dapat dilakukan dengan sah dan aman. (Istiqamah, 2019 : 298)

Dalam konteks kesepakatan atau kontrak, teori-teori ini menawarkan perspektif berbeda tentang kapan persetujuan atau penerimaan dianggap sah. Mari kita lihat masing-masing teori lebih detail:

- a. **Teori Pernyataan:** Teori ini mengklaim bahwasanya kesepakatan terjadi saat pihak yang menerima tawaran secara eksplisit menjabarkan bahwasanya mereka menerima tawaran tersebut. Kelemahan utama teori ini ialah terlalu idealistik karena tidak mempertimbangkan situasi praktis di mana pernyataan penerimaan mungkin belum sampai ke pihak yang menawarkan.
- b. **Teori Pengiriman:** Menurut teori ini, kesepakatan terjadi saat pihak yang menerima tawaran mengirimkan pernyataan penerimaannya. Kelemahannya ialah potensi masalah dalam proses pengiriman dan komunikasi; pihak yang menawarkan mungkin belum mendapatkan konfirmasi penerimaan meskipun penerimaan sudah dikirimkan.
- c. **Teori Pengetahuan:** Teori ini menjabarkan bahwasanya kesepakatan terjadi saat pihak yang menawarkan sudah mengetahui bahwasanya tawarannya telah diterima, meskipun mereka belum menerima konfirmasi tersebut secara langsung. Tantangannya ialah bagaimana pihak yang menawarkan bisa mengetahui penerimaan tanpa konfirmasi yang sebenarnya.
- d. **Teori Penerimaan:** Teori ini berpendapat bahwasanya kesepakatan hanya terjadi ketika pihak yang menawarkan secara langsung menerima jawaban dari pihak yang menerima tawaran. Kelemahan dari teori ini ialah ketergantungannya pada kecepatan dan keakuratan komunikasi antara kedua belah pihak.

Setiap teori memiliki kelebihan dan kekurangan, dan dalam praktiknya, kombinasi dari teori-teori ini mungkin digunakan untuk menentukan kapan kesepakatan dianggap sah dalam situasi tertentu. (Salim HS. 2003 : 3031)

Teori penerimaan dalam konteks perjanjian online sangat relevan. Dalam jual beli online, kesepakatan biasanya dianggap sah ketika penerima penawaran, yaitu pembeli, menyetujui tawaran yang diajukan oleh penjual. Ini berarti bahwasanya perjanjian dianggap telah terjadi ketika pembeli mengirimkan konfirmasi penerimaan atau melakukan tindakan yang menunjukkan penerimaan tawaran, seperti mengklik tombol "beli" atau menyelesaikan proses pembayaran. Dengan mengandalkan teori penerimaan ini, semua pihak terlibat dapat memiliki kepastian kapan perjanjian telah

tercapai dan hak serta kewajiban masing-masing pihak dapat diterapkan secara adil. Ini membantu mengurangi sengketa dan memberikan kejelasan dalam transaksi online.

Perdebatan tentang sah atau tidaknya perikatan dari perjanjian standar sering kali berfokus pada keseimbangan kekuatan antara pihak-pihak yang berkontrak, terutama dalam konteks perlindungan konsumen. Dalam perjanjian standar, sering kali satu pihak, biasanya penyedia layanan atau penjual, menyusun syarat dan ketentuan secara sepihak yang kemudian diterima oleh pihak lain, biasanya konsumen, tanpa adanya ruang untuk negosiasi.

Beberapa isu kunci dalam perdebatan ini meliputi:

1. **Keseimbangan Kekuatan:** Apakah perjanjian standar memberikan posisi yang adil bagi pihak yang lebih lemah, seperti konsumen? Atau justru menciptakan ketidakseimbangan yang merugikan pihak konsumen?
2. **Keadilan Kontrak:** Apakah ketentuan dalam perjanjian standar selaras dengan prinsip keadilan? Misalnya, apakah ada klausul yang mungkin memberatkan pihak konsumen secara tidak wajar?
3. **Transparansi dan Pemahaman:** Apakah ketentuan dalam perjanjian standar disampaikan dengan jelas dan dipahami dengan baik oleh semua pihak?
4. **Perlindungan Konsumen:** Apakah hukum setempat memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen terhadap klausul yang tidak adil dalam perjanjian standar?

Beberapa negara telah menerapkan regulasi khusus untuk menangani masalah ini, seperti mengharuskan transparansi lebih dalam penyusunan perjanjian standar atau memberikan hak kepada konsumen untuk menolak klausul yang dianggap tidak adil. Penting untuk melihat bagaimana regulasi tersebut diimplementasikan dan sejauh mana mereka mampu menciptakan keseimbangan dalam hubungan kontraktual. (Istiqamah, 2019 : 298-299)

Asas konsensualisme dalam hukum perjanjian menurut KUHPerdato (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) menjabarkan bahwasanya suatu perjanjian jual beli dianggap sah dan mengikat saat kedua belah pihak telah sepakat mengenai objek (barang) dan harga. Prinsip ini menegaskan bahwasanya tidak diperlukan formalitas tambahan atau tindakan hukum lain untuk mengesahkan perjanjian jual beli, selama kesepakatan telah tercapai mengenai pokok-pokok utama dari perjanjian tersebut. Namun, KUHPerdato juga mengatur bahwasanya dalam kondisi tertentu, seperti perjanjian yang berkaitan dengan tanah atau properti tertentu, formalitas tambahan

seperti pembuatan akta notaris mungkin diperlukan untuk keabsahan perjanjian. Meskipun demikian, secara umum, asas konsensualisme menitikberatkan pada pentingnya adanya kesepakatan antara para pihak yang terlibat dalam perjanjian. (Subekti, 1995: 2)

Dalam hukum perdata Indonesia, Pasal 1458 KUHPerdata menjabarkan bahwasanya jual beli dianggap sah dan terjadi ketika salah satu pihak menyetujui pokok perjanjian yang ditawarkan oleh pihak lain. Ini berarti kesepakatan tercapai saat salah satu pihak menerima tawaran atau ketentuan yang diajukan oleh pihak lainnya. Lebih lanjut, Pasal 1320 KUHPerdata menegaskan bahwasanya syarat sahnya perjanjian mencakup adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat. Dengan demikian, ketika pernyataan sepakat dari satu pihak diterima oleh pihak lain, perjanjian dianggap telah sah dan berlaku menurut hukum.

Dalam konteks perjanjian jual beli melalui e-commerce, prinsip dasar perjanjian jual beli tetap mengikuti ketentuan yang sama seperti pada perjanjian konvensional. Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, syarat sahnya perjanjian meliputi:

- a. Adanya Kesepakatan : Pihak-pihak yang terlibat harus mencapai kata sepakat mengenai pokok perjanjian.
- b. Kecakapan Pihak-pihak: Para pihak harus memiliki kapasitas hukum untuk membuat perjanjian.
- c. Objek yang Jelas: Harus ada suatu hal tertentu sebagai objek perjanjian yang jelas.
- d. Sebab yang Halal: Tujuan perjanjian harus selaras dengan hukum dan tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pasal 47 ayat (2) PP 82/2012 menguraikan syarat-syarat sahnya perjanjian dalam konteks transaksi elektronik sebagai berikut:

- a. Kesepakatan Para Pihak: Semua pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik harus menyetujui syarat dan ketentuan perjanjian.
- b. Subjek Hukum yang Cakap: Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi harus merupakan subjek hukum yang memiliki kecakapan atau sah untuk mewakili selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- c. Hal Tertentu: Objek transaksi harus jelas dan spesifik, sehingga tidak menimbulkan keraguan tentang apa yang diperjualbelikan.

- d. Objek Transaksi Selaras Peraturan: Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, atau ketertiban umum.

Dengan memenuhi syarat-syarat ini, perjanjian jual beli melalui e-commerce dapat dianggap sah dan memiliki kekuatan hukum yang setara dengan perjanjian jual beli tradisional.

Hukum perdata Indonesia, pasal 1320 KUHPerdata mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan untuk membuat perjanjian, objek yang jelas, dan sebab yang tidak terlarang. Namun, meskipun perjanjian memenuhi syarat-syarat sah tersebut, perjanjian tetap bisa memiliki akibat hukum yang diatur dalam pasal 1338 KUHPerdata. Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjabarkan bahwasanya perjanjian yang sah memiliki kekuatan hukum yang mengikat seperti undang-undang, dan harus dilaksanakan dengan itikad baik serta selaras dengan kesepakatan yang telah dibuat. Berikut penjelasan rinci mengenai hal ini:

- a) Perjanjian Sah: Semua perjanjian yang dibuat selaras dengan ketentuan undang-undang mengikat pihak-pihak yang terlibat. Jika salah satu pihak melanggar ketentuan perjanjian, pihak lainnya berhak mengajukan tuntutan di pengadilan. Perjanjian ini mengikat kedua belah pihak yang membuatnya.
 - b) Tidak Bisa Ditarik Kembali: Perjanjian tidak dapat dibatalkan sepihak. Perubahan atau pembatalan hanya dapat dilakukan jika ada kesepakatan atau persetujuan dari kedua belah pihak. Kesepakatan bersama merupakan syarat sahnya suatu perjanjian.
 - c) Itikad Baik: Pelaksanaan perjanjian seharusnya dilakukan dengan itikad baik. Kriteria itikad baik mungkin sulit ditentukan secara jelas, sehingga perlu penafsiran selaras Pasal 1339 KUHPerdata, yang menyebutkan bahwasanya perjanjian mengikat tidak hanya untuk hal-hal yang dinyatakan secara eksplisit, tetapi juga untuk hal-hal yang menurut sifat perjanjian, kepatuhan, kebiasaan, atau undang-undang dianggap perlu.
- (Andi Tenri Ajeng, 2017 : 76)

Perjanjian E-Commerce, menurut UU No. 11 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di Indonesia, memang memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional. Namun, ada beberapa perbedaan mendasar dalam

karakteristik dan aksentuasi perjanjiannya. Perjanjian E-Commerce umumnya dilakukan secara elektronik, sering kali memakai sistem click-and-point agreement atau metode lain yang serupa. Ini berarti bahwasanya kesepakatan antara pembeli dan penjual terjadi dalam bentuk digital, bukan melalui interaksi fisik langsung seperti dalam transaksi konvensional. Beberapa prinsip hukum perjanjian konvensional, seperti syarat sahnya perjanjian (kesepakatan, cakupan hukum, objek yang jelas, dan sebab yang halal), perlu diselaraskan dengan konteks elektronik. Contohnya, dalam *E-Commerce*, prinsip kesepakatan biasanya diwujudkan melalui tindakan seperti klik "Setuju" atau "Beli", yang dianggap sebagai bentuk persetujuan yang sah dalam ranah digital. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan peraturan yang mengaturnya, penting untuk memastikan bahwasanya perjanjian *E-Commerce* tetap mematuhi prinsip-prinsip hukum yang berlaku sambil mempertimbangkan karakteristik unik dari transaksi elektronik. (Akbar, 2017 : 40).

Dalam transaksi jual-beli online atau e-commerce, kesepakatan yang tercipta harus memenuhi syarat subjektif dan objektif agar sah menurut hukum. Syarat subjektif melibatkan kemampuan para pihak untuk melakukan tindakan hukum, sedangkan syarat objektif mencakup adanya objek yang sah serta perjanjian yang tidak melanggar hukum atau norma kesusilaan. Jika di kemudian hari konsumen merasa dirugikan, mereka berhak untuk membatalkan transaksi tersebut. Kontrak elektronik yang dibuat dalam transaksi online berperan penting sebagai bukti untuk menegaskan hak-hak konsumen dan menunjukkan adanya wanprestasi jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Selama para pihak yang terlibat dapat bertanggung jawab dan mengedepankan itikad baik, perjanjian tersebut akan tetap sah menurut hukum. Hal ini penting untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi e-commerce.

4.2. Analisis hak dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi yang tidak selaras dalam Transaksi Jual-Beli Online

Teknologi informasi memang membawa banyak kemudahan dan efisiensi dalam transaksi bisnis, tetapi juga meningkatkan risiko terhadap kejahatan siber. Perlindungan terhadap informasi elektronik, terutama yang sangat rahasia, menjadi sangat penting untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data. Ini termasuk penerapan berbagai teknologi keamanan seperti enkripsi, firewall, dan sistem deteksi intrusi, serta kebijakan dan prosedur yang ketat untuk memastikan bahwasanya hanya pihak yang

berwenang yang dapat mengakses informasi tersebut. Selain itu, kesadaran dan pelatihan bagi pengguna tentang potensi ancaman dan cara-cara menjaga keamanan data juga sangat penting dalam menghadapi risiko yang ada. (Badrulzaman, 2001 : 310)

E-Commerce memang merupakan salah satu variasi dari kebebasan berkontrak yang dianut oleh hukum perdata. Dengan perkembangan teknologi informasi, kontrak-kontrak jual beli kini dapat dilakukan secara elektronik, yang memudahkan proses perdagangan dan memperluas jangkauan pasar. Namun, meskipun format dan media yang digunakan berbeda, prinsip dasar perjanjian jual beli tetap berlaku, seperti kesepakatan antara pihak-pihak, objek yang diperjualbelikan, dan harga. Tantangan utama dalam *E-Commerce* seringkali berkisar pada aspek teknologi, seperti keamanan data dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, meski secara umum masalahnya mirip, aspek-aspek teknologi dan pengaturan yang terkait perlu dipertimbangkan dengan cermat dalam konteks *E-Commerce*.

Dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif, fokus pada keuntungan sering kali menggeser perhatian dari etika dan tata cara berdagang yang sehat. Pelaku usaha mungkin terjebak dalam dorongan untuk memenangkan persaingan dan memaksimalkan profit, sehingga mengabaikan pentingnya kejujuran, tanggung jawab sosial, dan kepuasan pelanggan. Namun, membangun bisnis yang beretika tidak hanya penting untuk reputasi jangka panjang, tetapi juga dapat menjadi keunggulan kompetitif. Pelanggan semakin sadar akan tanggung jawab sosial perusahaan, dan banyak yang lebih memilih untuk berbisnis dengan perusahaan yang menunjukkan integritas dan komitmen terhadap prinsip etika. (Ashabul Kahpi, 2019 : 70) Dalam konteks sengketa *E-Commerce* di Indonesia, ketentuan hukum perjanjian dalam Buku Ketiga KUHPerdata dapat digunakan sebagai dasar penyelesaian sengketa, terutama jika para pihak berada di wilayah Indonesia. Buku Ketiga KUHPerdata mengatur tentang perjanjian dan kontrak, yang relevan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dari transaksi *E-Commerce*. Namun, penting juga untuk memperhatikan peraturan dan perundang-undangan khusus yang mungkin berlaku untuk *E-Commerce*, seperti UU ITE dan peraturan terkait perlindungan konsumen, yang dapat memberikan pedoman tambahan dalam penyelesaian sengketa.

UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) memang penting dalam konteks hukum transaksi elektronik di Indonesia. Salah satu faktor utamanya ialah untuk memastikan bahwasanya transaksi *e-commerce* diakui secara sah sebagai kontrak yang mengikat, selama memenuhi syarat-syarat yang

ditetapkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1320. Dengan adanya UU ITE, kendala hukum bagi konsumen dan pelaku e-commerce bisa diminimalisir, sehingga transaksi elektronik dapat berjalan dengan lebih aman dan teratur.

Pasal 1 angka 17 dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) di Indonesia mendefinisikan "kontrak elektronik" sebagai perjanjian yang dibuat dengan memakai media elektronik yang mengikat para pihak. Ini berarti bahwasanya kontrak yang disepakati melalui platform digital atau komunikasi elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak yang dibuat secara fisik. Ini memungkinkan perjanjian untuk dibuat, ditandatangani, dan dilaksanakan secara elektronik, sehingga mempermudah transaksi bisnis dan hukum di era digital.

Dalam transaksi perdagangan elektronik, pelaku usaha memang menghadapi tantangan terkait transparansi dan kredibilitas. Karena konsumen tidak dapat melihat atau memeriksa barang secara fisik sebelum membeli, ada risiko bahwasanya kualitas barang atau jasa tidak selaras dengan yang dijanjikan. Menurut Pasal 7 huruf (d) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha memang diharuskan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan atau garansi terhadap barang yang diperdagangkan. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwasanya mereka mendapatkan barang atau jasa yang selaras dengan yang diharapkan. Namun, dalam praktiknya, pemenuhan ketentuan ini bisa menjadi lebih rumit dalam konteks transaksi elektronik. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk berbelanja di platform yang terpercaya dan bagi pelaku usaha untuk menjaga transparansi dan integritas dalam penawaran mereka.. (Akbar, 2017 : 46)

Jual beli online atau e-commerce, meskipun aktivitasnya berlangsung di dunia maya, perbuatan hukum yang dilakukan oleh para pihak terlibat ialah nyata dan sah. Memakai Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di Indonesia mengatur tentang hukum dan perlindungan terkait transaksi elektronik, termasuk e-commerce. UU ini memberikan kerangka hukum untuk memastikan bahwasanya transaksi online dilakukan dengan cara yang adil dan transparan, dan juga memberikan perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha. Di dalamnya terdapat ketentuan tentang tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan data pribadi, serta hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik. Jika salah satu pihak tidak memenuhi

ketentuan tersebut, maka mereka dapat dikenakan sanksi selaras dengan hukum yang berlaku.

Dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, terdapat beberapa pasal penting yang mengatur hak dan kewajiban terkait pengembalian barang:

1. Pasal 4 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) Pasal ini mengatur hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar tentang barang atau jasa yang dibeli. Ini mencakup hak untuk mengembalikan barang jika tidak selaras dengan informasi yang diberikan atau tidak memenuhi standar yang dijanjikan.
2. Pasal 7 UUPK Pasal ini menjelaskan kewajiban pelaku usaha, termasuk kewajiban untuk memberikan barang atau jasa selaras dengan kesepakatan dan standar yang ditetapkan. Pelaku usaha juga wajib memberikan jaminan atau garansi terhadap barang yang dijual, sehingga jika barang yang diterima tidak selaras, konsumen memiliki hak untuk mengembalikannya atau meminta perbaikan.

Dengan adanya aturan ini, konsumen dilindungi dari produk atau jasa yang tidak selaras dengan yang dijanjikan, dan pelaku usaha diharapkan untuk bertanggung jawab dan memberikan solusi yang selaras.

Dalam BAB IV Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia, diatur mengenai kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha untuk melindungi hak-hak konsumen. Hal ini mencakup aturan tentang transparansi informasi, kewajiban untuk memberikan produk dan layanan yang aman dan berkualitas, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Tujuan dari pengaturan ini ialah untuk menciptakan kepastian hukum bagi konsumen dan memastikan bahwasanya pelaku usaha menjalankan praktik bisnis yang adil dan bertanggung jawab.

Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik memang dirancang untuk memberikan kepastian hukum dalam transaksi elektronik dan melindungi hak konsumen, khususnya dalam konteks penggunaan media online seperti toko online di Instagram. Peraturan ini menetapkan berbagai kewajiban bagi penyelenggara sistem elektronik, termasuk toko online, untuk memastikan bahwasanya transaksi dilakukan secara aman dan transparan. Ini mencakup aspek-aspek seperti perlindungan data pribadi konsumen, kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas tentang produk dan layanan, serta prosedur untuk menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun Peraturan Pemerintah ini lebih banyak membahas kewajiban penyelenggara sistem elektronik,

penting juga bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka dalam transaksi online. Misalnya, hak untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang produk, hak untuk mendapatkan perlindungan atas data pribadi, dan hak untuk mengajukan keluhan atau sengketa jika terjadi masalah. Dengan adanya peraturan seperti ini, diharapkan akan tercipta lingkungan transaksi online yang lebih aman dan adil bagi semua pihak.

Pasal 46 ayat (1) dari PP No. 82 Tahun 2012 menjabarkan bahwasanya transaksi elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum yang sama dengan transaksi konvensional. Hal ini memberikan kepastian hukum bahwasanya perjanjian elektronik mengikat secara hukum.

Selain itu, dalam melakukan perjanjian elektronik, para pihak juga harus mematuhi prinsip-prinsip yang diatur dalam Memakai No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1. Ikhtikad Baik: Para pihak harus beritikad baik dalam setiap transaksi yang dilakukan.
2. Prinsip Kehati-hatian: Dalam melakukan transaksi, para pihak harus berhati-hati untuk menghindari kerugian.
3. Transparansi: Informasi yang relevan harus disampaikan secara jelas dan terbuka kepada konsumen.
4. Akuntabilitas: Para pihak harus bertanggung jawab atas tindakan dan transaksi yang dilakukan.
5. Kewajaran: Transaksi harus dilakukan dengan cara yang adil dan tidak merugikan salah satu pihak.

Mematuhi prinsip-prinsip ini sangat penting untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjaga integritas dalam transaksi elektronik.

Transaksi jual beli online, seperti halnya dalam perdagangan konvensional, terdapat perikatan atau kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat. Hak dan kewajiban ini timbul dari perjanjian atau kontrak yang dibuat selama transaksi berlangsung. Memakai Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia mengatur perlindungan bagi konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur serta bertanggung jawab. Dengan adanya memakai ini, baik konsumen maupun pelaku usaha dapat merasa lebih aman karena ada kepastian hukum yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Memakai Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) ialah peraturan penting di Indonesia yang mengatur tentang penggunaan

informasi dan transaksi elektronik. Dalam Pasal 5 sampai Pasal 12, UU ITE menyebutkan bahwasanya informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya dianggap sebagai alat bukti hukum yang sah. Ini berarti bahwasanya bukti elektronik memiliki kekuatan hukum yang setara dengan bukti-bukti lainnya yang diakui dalam hukum acara di Indonesia. Pasal 1 angka 17 mendefinisikan kontrak elektronik sebagai perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik, sementara Pasal 1 angka 5 mendefinisikan sistem elektronik sebagai rangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang digunakan untuk berbagai fungsi terkait informasi elektronik, termasuk pengumpulan, pengolahan, analisis, penyimpanan, dan penyebaran informasi tersebut. UU ITE memberikan landasan hukum untuk transaksi elektronik dan memastikan bahwasanya dokumen serta perjanjian yang dilakukan secara elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah. (Andi Tenri Ajeng, 2018 : 97-88)

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen. Jika barang atau jasa yang diperdagangkan menyebabkan kerusakan, pencemaran, atau kerugian kepada konsumen, pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi. Ini ialah bagian dari upaya perlindungan konsumen untuk memastikan bahwasanya hak-hak mereka dihormati dan mereka terlindungi dari kerugian akibat produk atau layanan yang tidak memenuhi standar atau menyebabkan dampak negatif.

Pasal 19 ayat (1) UUPK di Indonesia menyebutkan bahwasanya pelaku usaha memiliki tanggung jawab diantaranya:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Memakai No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia memang menetapkan bahwasanya pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab terhadap produk barang dan/atau jasa yang cacat, tetapi juga terhadap kerugian yang dialami konsumen secara umum. Ini mencakup berbagai jenis kerugian yang mungkin timbul akibat dari penggunaan barang atau jasa tersebut, tidak hanya terbatas pada cacat produk. Dengan demikian, pelaku usaha wajib memastikan bahwasanya produk atau jasa yang mereka tawarkan aman dan memenuhi standar yang ditetapkan agar tidak merugikan konsumen. Hal ini untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan mereka mendapatkan apa yang telah dijanjikan.

Dalam transaksi jual beli online, keselarasan barang dengan deskripsi yang dijanjikan sangat penting. Jika barang yang diterima tidak selaras dengan yang dijanjikan, ini bisa dianggap sebagai wanprestasi atau ingkar janji. Dalam kasus seperti ini, pelaku usaha biasanya bertanggung jawab untuk mengganti rugi kerugian yang dialami konsumen, termasuk biaya barang dan ongkos kirim. Konsumen biasanya dapat mengajukan klaim atau permintaan pengembalian barang untuk mendapatkan pengembalian biaya. Penting bagi pelaku usaha untuk memastikan deskripsi barang yang akurat dan memenuhi standar yang dijanjikan untuk menghindari masalah ini. Selain itu, kebijakan pengembalian dan pertukaran harus jelas dan mudah diakses oleh konsumen.

Para pelaku usaha seharusnya memastikan bahwasanya barang yang mereka tawarkan selaras dengan deskripsi dan gambar yang dipromosikan. Jika barang yang diterima konsumen tidak selaras dengan yang diiklankan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan merusak reputasi bisnis. Selain itu, risiko hukum juga bisa muncul jika terjadi penipuan atau misrepresentasi. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memeriksa kondisi barang secara menyeluruh dan memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada konsumen.

Dalam transaksi online, kontrak elektronik merupakan bentuk perjanjian yang dilakukan secara digital antara konsumen dan pelaku usaha. Realisasi kontrak elektronik idealnya harus selaras dengan kesepakatan yang telah dibuat. Jika terjadi ketidakselarasan antara apa yang dijanjikan dalam kontrak dan apa yang diterima, maka masalah dapat timbul. Masalah tersebut sering kali disebut sebagai sengketa konsumen jika melibatkan ketidakpuasan dari pihak konsumen. Sengketa ini bisa mencakup berbagai isu, seperti:

1. Kualitas Barang atau Jasa: Barang atau jasa yang diterima tidak selaras dengan deskripsi atau standar yang dijanjikan.
2. Pengiriman: Keterlambatan atau kesalahan dalam pengiriman barang.
3. Pembayaran: Masalah terkait dengan pengembalian dana, pembayaran yang tidak selaras, atau biaya tambahan yang tidak diungkapkan.
4. Layanan Pelanggan: Kurangnya respons atau penyelesaian dari pihak pelaku usaha terhadap keluhan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti mediasi, arbitrase, atau melalui lembaga perlindungan konsumen, tergantung pada regulasi yang berlaku di negara atau wilayah terkait.

Memakai Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 23 mengatur bahwasanya apabila pelaku usaha tidak menanggapi atau tidak memenuhi tuntutan konsumen, konsumen dapat mengajukan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui pengadilan di tempat kedudukan konsumen. BPSK berfungsi sebagai lembaga yang memberikan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara mediasi atau arbitrase. Dengan adanya ketentuan ini, konsumen memiliki saluran hukum yang jelas untuk menuntut hak-haknya.

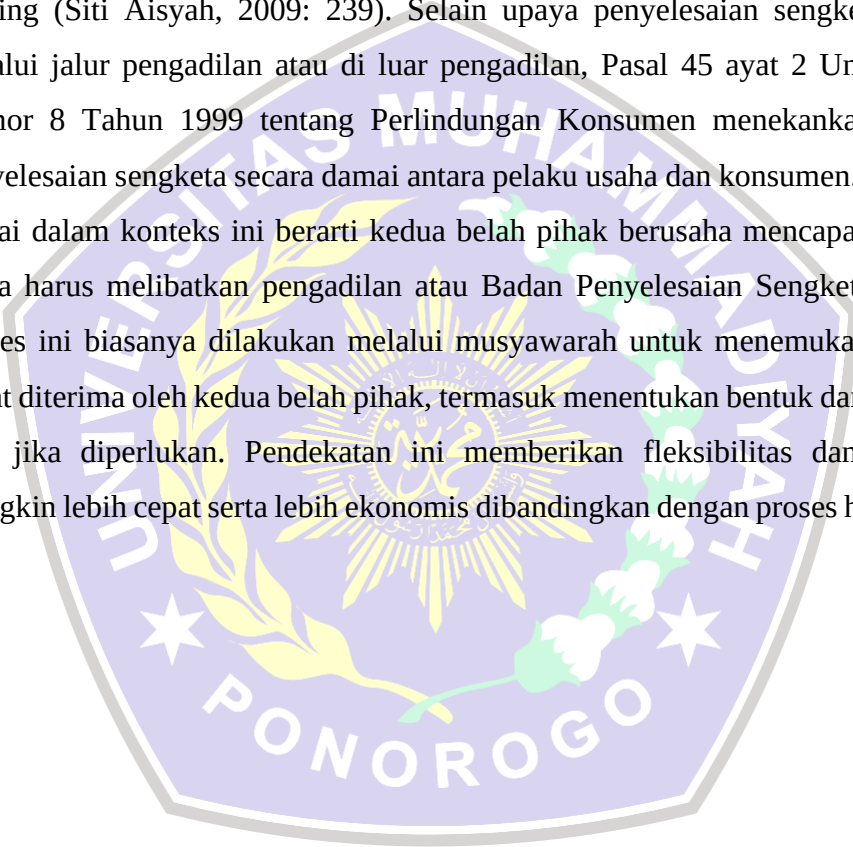
Memakai Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 Ayat 1 dan Ayat 2 memberikan hak kepada konsumen untuk menggugat pelaku usaha jika merasa dirugikan. Konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau melalui pengadilan umum. Pilihan ini memungkinkan konsumen untuk mempertahankan hak-haknya secara efektif dan selaras dengan preferensi mereka. (Nila Juniarti. 2017 : 41) Jika kerugian ini dipidanakan bisa saja seseorang menerima hukuman yang berbeda berdasarkan jenis kelaminnya. (Siti Aisyah, 2009 : 237)

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dilakukan dengan tiga cara utama, yaitu :

- a. Mediasi: Proses ini melibatkan pihak ketiga yang netral (mediator) untuk membantu para pihak dalam sengketa mencapai kesepakatan yang saling memuaskan. Mediator tidak memiliki kekuasaan untuk memutuskan sengketa, tetapi membantu memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara pihak-pihak yang bersengketa.
- b. Konsiliasi: Dalam konsiliasi, seorang konsiliator yang netral membantu para pihak untuk menemukan solusi atau kompromi dalam sengketa. Konsiliator memberikan saran dan rekomendasi, tetapi keputusan akhir tergantung pada persetujuan kedua belah pihak.
- c. Arbitrase: Proses ini melibatkan pihak ketiga yang netral (arbiter) untuk membuat keputusan yang mengikat berdasarkan fakta dan argumen yang disajikan oleh pihak-pihak yang bersengketa. Keputusan arbitrase bersifat final dan mengikat, mirip dengan keputusan pengadilan.

BPSK berperan dalam membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tanpa harus melalui proses pengadilan yang formal.

Keputusan peradilan sebaiknya didasarkan pada pertimbangan rasional dan objektif, bukan emosional. Dalam sistem peradilan yang ideal, hakim dan juri diharapkan untuk mempertimbangkan fakta dan hukum dengan cermat, menghindari bias emosional yang dapat memengaruhi keputusan mereka. Namun, dalam praktiknya, emosi dan perasaan manusia bisa mempengaruhi bagaimana seseorang menilai situasi atau mengartikan bukti. Oleh karena itu, memiliki mekanisme yang memastikan keputusan peradilan tetap adil dan sesuai dengan hukum sangatlah penting (Siti Aisyah, 2009: 239). Selain upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan, Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menekankan pentingnya penyelesaian sengketa secara damai antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian damai dalam konteks ini berarti kedua belah pihak berusaha mencapai kesepakatan tanpa harus melibatkan pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses ini biasanya dilakukan melalui musyawarah untuk menemukan solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, termasuk menentukan bentuk dan jumlah ganti rugi jika diperlukan. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas dan solusi yang mungkin lebih cepat serta lebih ekonomis dibandingkan dengan proses hukum formal.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari uraian yang telah di jelaskan di atas, maka dapat diambil kesimpulan, antara lain:

Proses jual beli di situs belanja online memang biasanya mengikuti tahapan-tahapan yang kamu sebutkan: penawaran, penerimaan, pembayaran, dan pengiriman. Tahap penawaran sering kali menjadi kunci karena di sinilah spesifikasi barang dan detail lainnya dijelaskan. Perbedaan dalam spesifikasi antara pelaku usaha dan konsumen bisa terjadi jika penjual tidak memberikan informasi yang cukup rinci tentang produk mereka. Untuk menghindari kebingungan atau ketidakselarasan, penting bagi penjual untuk mencantumkan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk mereka, termasuk ukuran, bahan, dan fitur lainnya. Sementara itu, konsumen sebaiknya memeriksa deskripsi produk dengan teliti sebelum melakukan pembelian dan tidak ragu untuk bertanya jika ada informasi yang kurang jelas.

Dalam transaksi jual beli online, pelaku usaha punya tanggung jawab untuk memastikan bahwasanya barang yang dijual selaras dengan perjanjian dan tidak merugikan konsumen. Jika terjadi kerugian akibat ketidakselarasan barang atau layanan, pelaku usaha biasanya diwajibkan untuk:

1. **Mengganti Kerugian:** Pelaku usaha harus mengganti biaya yang dikeluarkan konsumen, termasuk ongkos kirim dan harga barang jika barang tersebut tidak selaras dengan yang dijanjikan atau mengalami kerusakan.
2. **Mengembalikan Barang:** Konsumen bisa meminta pengembalian barang dan mendapatkan refund penuh atau penggantian barang dengan yang selaras.
3. **Menghubungi Pihak Ketiga:** Jika transaksi dilakukan melalui platform pihak ketiga, seperti marketplace, pelaku usaha juga harus berkoordinasi dengan platform tersebut untuk menyelesaikan masalah.

5.2. Saran

Penegasan tentang proses pelaksanaan jual beli melalui e-commerce penting untuk memastikan perlindungan bagi konsumen dan menjaga integritas transaksi. Berikut beberapa langkah yang dapat diambil untuk menegaskan proses tersebut:

1. **Regulasi dan Kebijakan:** Pemerintah dan lembaga terkait harus menetapkan regulasi yang jelas mengenai pelaksanaan jual beli di platform e-commerce. Ini

termasuk aturan mengenai kewajiban penjual untuk mengirimkan barang yang telah dibeli dan hak konsumen dalam hal terjadi penipuan atau ketidakpastian.

2. Sistem Verifikasi dan Keamanan: Platform e-commerce perlu memiliki sistem verifikasi yang ketat untuk penjual, serta mekanisme keamanan yang melindungi transaksi. Ini bisa termasuk verifikasi identitas penjual dan sistem penilaian yang transparan untuk memantau reputasi penjual.
3. Perlindungan Konsumen: Konsumen wajib diberikan akses ke informasi yang jelas mengenai prosedur klaim dan pengembalian barang jika barang tidak dikirimkan atau tidak selaras dengan deskripsi. Hal ini dapat mencakup prosedur pengembalian dana dan mekanisme penyelesaian sengketa.
4. Pendidikan dan Sosialisasi: Edukasi tentang hak dan kewajiban konsumen serta penjual harus dilakukan secara berkala. Ini membantu kedua belah pihak memahami proses jual beli online dan bagaimana melindungi diri dari potensi penipuan.
5. Pengawasan dan Penegakan Hukum: Penting untuk memiliki badan pengawas yang memantau dan menegakkan aturan yang ada. Penjual yang melanggar ketentuan harus menghadapi sanksi yang tegas untuk mencegah pelanggaran lebih lanjut.
6. Pelaporan dan Resolusi Masalah: Platform e-commerce harus menyediakan saluran pelaporan yang mudah diakses bagi konsumen yang mengalami masalah. Penanganan keluhan dan penyelesaian masalah harus dilakukan dengan cepat dan adil.

Langkah-langkah ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya bagi semua pihak yang terlibat.

Blokir toko online bisa menjadi langkah efektif untuk memastikan kepatuhan dan melindungi konsumen dari praktik yang merugikan. Namun, sebelum melakukan pemblokiran, biasanya pemerintah atau otoritas terkait perlu melakukan beberapa langkah, seperti pemberitahuan resmi, kesempatan untuk memperbaiki kesalahan, dan penegakan hukum selaras dengan peraturan yang berlaku. Proses ini juga harus transparan dan adil untuk memastikan hak-hak semua pihak terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Z. Nasution, (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Daya Widya
- Abdussalam. 2010. *Victimologi*. Jakarta: PTIK.
- Agus Broto Susilo, (1998). *Aspek-Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Hukum di Indosnesia*, Jakarta: YLKI-USAID
- Akbar, Skripsi, Fakultas Syari'ah dan Hukum , “Tinjauan Yuridis Terhadap Pembelian Barang Melalui Toko Online di Indonesia dengan E-Commerce yang tidak Sesuai dengan Pesanan”, UIN Alauddin Makassar, 2017.
- Az Nasution, (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media
- Az Nasution, Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut hukum dan perlindungan konsumen dalam manajemen dan usahawan Indonesia),(Jakarta LPM FE-UI, 1994).
- Az. Nasution, (1990). *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, (2005). *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet.2, Jakarta.
- Badrulzaman, (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- James Timothy, (2010). *Membangun Bisnis Online*, Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.
- Janus Sidabalok, (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen, (Malang: UB Press, 2011),h. 42.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Nila Juniarti, “Kewajiban Pelaku Usaha Mencantumkan Penggunaan Bahasa Indonesia pada Produk Elektronik Rumah Tangga di Kota Pontianak”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Phillipus M. Hadjon, (1987), *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : PT. Bina Ilmu
- Salim HS, (2003). *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sarwono Jonathan, (2012) *Perdagangan Online: Cara bisnis diinternet*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Satjipto Raharjo, (2000), *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grasindo.

Soerjono Soekanto, (1984), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press

Subekti, (1995). *Aneka Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Wahana Komputer, (2013) *Android for Online Business*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

JURNAL

Ashabul Kahpi, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim”, *Jurisprudentie. Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum 1.1* (2019). h.70.

Itiqamah, (2019) “Peranan Komisi Pengawas Persaingan Usaha dalam Penanganan Kasus Kartel Usaha”, *Jurnal Alauddin Law Development (ALDEV)* 01.02

Siti aisyah, “Gender Division of Labour and Polygamy (Rethinking of Marriage Law of 1974 and Its Contribution to Domestic Violence, *Alqalam. Fakultas Syariah dan Hukum* 26.2 (2009). h. 239.

St. Nurjannah, “Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen”, *Al-Daulah. Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum 1.2* (2013).

WEBSITE

<https://www.suara.com/lifestyle/2021/01/02/162642/komplain-beli-baju-salah-warna-ulasan-pembeli-ini-malah-bikin-salah-fokus> Dikutip pada tanggal, 6 Agustus 2024.