

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI KONSUMEN

DALAM JUAL BELI *HANDPHONE* SECARA *ONLINE*

SKRIPSI



Disusun oleh :

Yashinta Dewi Sakuntala

NIM: 20410864

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI KONSUMEN

DALAM JUAL BELI *HANDPHONE* SECARA *ONLINE*

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (Strata-1) Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia**

Yogyakarta



Disusun oleh :

Yashinta Dewi Sakuntala

NIM: 20410864

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024



PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI KONSUMEN DALAM JUAL BELI HANDPHONE SECARA ONLINE

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal 20 Juni 2024



Yogyakarta, 20 Mei 2024
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

M. Syamsudin, Prof., Dr., S.H., M.H.





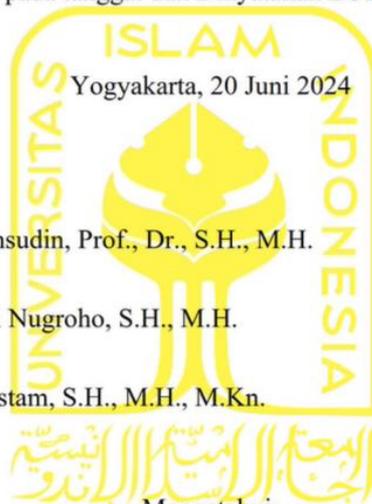
PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI KONSUMEN DALAM JUAL BELI HANDPHONE SECARA ONLINE

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Prof., Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Eko Rial Nugroho, S.H., M.H.
3. Anggota : Riky Rustam, S.H., M.H., M.Kn.

Tanda Tangan



Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.

NIK. 014100109

HALAMAN MOTTO

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Allah, jangan lelah berdoa sampai dapat melihat apa yang di doakan ada di depan mata”

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

Qs. Ar-Ruum:60

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Mama dan Alm. Papa Penulis sebagai bukti dan sudah menepati janji untuk lulus

secepatnya sebelum Alm. Papa Penulis pensiun;

Alm. Papa dan Mama Penulis yang senantiasa mendoakan;

Para dosen yang senantiasa telah ikhlas memberikan ilmunya kepada Penulis;

dan

Teman-teman yang selalu menemani dan mendukung selama pengerjaan skripsi;

Tak lupa untuk Almamaterku tersayang.

CURRICULUMVITAE

1. **Nama** : Yashinta Dewi Sakuntala
2. **Tempat lahir** : Semarang
3. **Tanggal lahir** : 26 November 2001
4. **Jenis Kelamin** : Perempuan
5. **Alamat** : Jalan Perum Syuhada Permai No. 1B,
Semarang, Jawa Tengah
6. **Identitas Orang tua**
 - a) **Nama Ayah** : Alm. Kunarto, S.T., M.T.
Pekerjaan : PNS
 - b) **Nama Ibu** : Wirta
Pekerjaan : PNS
7. **Riwayat pendidikan**
 - a) **SD** : SDN Tlogosari Wetan 01
 - b) **SMP** : SMP IT PAPB Semarang
 - c) **SMA** : SMA N 15 Semarang
8. **Organisasi** : 1) Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas
Hukum Universitas Islam Indonesia
2) Forum Kajian dan Penulisan Hukum
Fakultas Hukum Universitas Islam
Indonesia

Yogyakarta, 31 Maret 2024



(Yashinta Dewi Sakuntala)

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirrahmannirrahim

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : YASHINTA DEWI SAKUNTALA

NIM : 20410864

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI KONSUMEN

DALAM JUAL BELI HANDPHONE SECARA ONLINE

Karya ilmiah ini saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya juga turut serta patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama penyusunan;
2. Bahwa meskipun secara prinsipnya, hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada

Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas, saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan pidana jika terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, dan melakukan pembelaan atas hak-hak saya, serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pemimpin fakultas apabila tanda-tanda plagiasi disinyalir ada terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini, oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, secara sadar tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun,

Yogyakarta, 31 Maret 2024



(Yashinta Dewi Sakuntala)

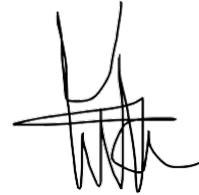
mengerjakan tugas akhir sampai selesai. Doa terbaik untuk Prof. Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H. sekeluarga;

3. Kepada abang saya Galeh Setiyawan Sakuntala, S.H. yang telah memberikan motivasi dan semangat pada penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Sudah menjaga dan menuruti kemauan adik bungsunya ini. Semoga abang sehat selalu dan lancar rezekinya;
4. Kepada Soraya Azizah Supriadi Putri, S.H. sahabat yang sudah seperti keluarga bagi penulis dan teman pertama kali menjadi mahasiswa baru Universitas Islam Indonesia, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya untuk penulis. Serta tidak pernah bosan mendengar keluh kesah penulis, dan selalu menyempatkan *quality time* bersama penulis di sela-sela kesibukannya;
5. Berliana Fitri Yubi Sanofan, sahabat dan teman seperjuangan selama mengerjakan skripsi dan teman pertama ketika menjadi mahasiswa baru di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Penulis mengucapkan terima kasih sekali karena telah menemani penulis selama ini, selalu mendukung dan mendoakan penulis, serta tidak malu berteman dengan penulis hehehe, yang selalu mau menemani penulis setiap hari untuk mengerjakan skripsi.
6. Teman-teman Penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, Penulis mengucapkan terima kasih sekali telah menjadi teman yang baik selama perjalanan perkuliahan Penulis ini;
7. Terakhir untuk diri penulis sendiri, terima kasih sudah berjuang sejauh ini, dan bersabar pasti semua kesulitan akan selesai dan akan ada jalan

keluarnya. Tetaplah semangat dalam menggapai impian karena jalan masa depan masih panjang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua yang membaca dan menjadi bahas referensi dalam mengkaji penelitian lainnya. Penulis memahami bahwa hasil penelitian ini sangat sederhana dan jauh dari kata sempurna. Penulis menerima segala kritis, saran, dan masukan agar menjadi lebih baik lagi.

Yogyakarta, 31 Maret 2024



(Yashinta Dewi Sakuntala)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN	ii
PERLINDUNG HUKUM ATAS HAK INFORMASI KONSUMEN DALAM JUAL BELI HANDPHONE SECARA ONLINE	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ORISINALITAS KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA	iv
CURRICULUMVITAE.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian.....	11
F. Kerangka Teori.....	18
G. Metode Penelitian	22
H. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan	26
BAB II KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI JUAL BELI HANDPHONE SECARA ONLINE	
A. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen.....	27
B. Tinjauan tentang Perjanjian Jual Beli pada Umumnya dan Secara Online	49
C. Perspektif Hukum Islam tentang Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Jual Beli secara Online.....	65
BAB III PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI DALAM JUAL BELI <i>HANDPHONE</i> SECARA <i>ONLINE</i>	
A. Gambaran Umum Jual Beli secara Online dalam Aktivitas Penjualan Handphone	78
B. Analisis Perlindungan Hukum atas Hak Informasi yang Diberikan Pelaku Usaha	83

C. Analisis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen atas Tidak Terpenuhi Hak Informasi	108
---	-----

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	130
---------------------	-----

B. Saran	130
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	132
-----------------------------	------------

ABSTRAK

Peristiwa jual beli *handphone online* yang semakin berkembang pesat ini telah banyak merugikan konsumen. Kerugian materiil yang dialami oleh konsumen ini berawal dari pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur terkait barang yang diperjual belikan. Adanya peristiwa ini mengakibatkan konsumen tidak dapat menerima hak atas informasinya sebagai konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui mengenai perlindungan konsumen atas hak informasi keaslian atau kondisi barang dalam promosinya sudah memadai atau belum, dan pertanggung jawaban pelaku usaha memberikan hak informasi kepada konsumen. Metode penelitian hukum yang digunakan adalah normatif dengan metode pendekatan melalui perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Metode pengumpulan data dengan cara studi dokumen maupun studi kepustakaan yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen atas hak informasi dalam jual beli *online*. Metode analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum kepada konsumen atas hak informasi masih belum memadai untuk melindungi konsumen meskipun sudah ada pengaturannya, tetapi konsumen tetap belum mendapatkan haknya. Pelaku usaha belum memberikan pertanggung jawabannya kepada konsumen dan sering ditemui para pelaku usaha yang tidak dapat dihubungi dan tidak memberikan informasi yang jelas terkait barang pesanan konsumen. Saran dari penelitian ini perlu adanya perbaikan pada Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha.

Kata-Kata Kunci : Hak Informasi, Jual Beli *Online*, Perlindungan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju terutama pada kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam melakukan suatu transaksi, baik dari segi penjualan, pemasaran dan sistem transaksinya.¹ Perkembangan yang semakin maju membuat adanya fenomena perubahan kebiasaan dalam transaksi jual beli zaman dahulu. Zaman dahulu masyarakat terbiasa melakukan transaksi jual beli secara langsung atau bertatap muka antara penjual dan pembeli.² Kebiasaan transaksi secara langsung itu telah berubah menjadi transaksi *online* dengan kemajuan teknologi membuat penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung, tetapi melalui media yang disambungkan dengan internet. Oleh karena itu, transaksi jual beli *online* kini dijadikan sebagai cara masyarakat zaman sekarang untuk membeli kebutuhannya.

Adapun sebutan lain dari transaksi *online* adalah *e-commerce*.³ Pada dasarnya *e-commerce* merupakan perjanjian transaksi komersial yang memudahkan para pihak dalam melakukan kegiatan tersebut melalui internet antara penjual dan pembeli. Transaksi *online* adalah kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat di zaman sekarang dengan cara baru dalam jual beli. Kegiatan

¹Huang, R. dan Airlangga, S.A. 2015. *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka Drop ship Mastery*. Ctk. Pertama. Jakarta: PT. Alona Indonesia Raya. hlm. 11.

² Hakiki, A.A, Wijayanti, A, dan Sari, R.K. 2017. "Perlindungan Hukum bagi Pembeli dalam Sengketa Jual Beli *Online*", *Jurnal Hukum Justitia*, Vol.1. No.1. hlm. 119.

³ *Ibid.* hlm. 120.

ini telah menarik perhatian dari para peminat jual beli *online*. Baik dari sisi pelaku usaha maupun dari sisi pembeli selalu mencari kemudahan dalam penjualan dan pembelian suatu produk atau kebutuhannya. Terdapat pendorong bagi pelaku usaha dalam bertansaksi *online* salah satunya adalah sedikitnya modal usaha yang dikeluarkan untuk biaya pemasaran dan pendistribusian barang.

Adapun hal pendorong lainnya dalam kemajuan transaksi *online*, yakni memudahkan konsumen dalam waktu, jarak, ruang geraknya dalam memilih barang sesuai kebutuhannya, serta biaya yang dikeluarkannya. Adanya media transaksi *online*, konsumen dapat memilih barang kebutuhan dan keinginannya dengan mudah, dapat membandingkan harga yang lebih murah dan membandingkan kualitas dimanapun dan kapanpun kita berada.⁴

Fenomena ini memudahkan masyarakat karena hanya mengaksesnya di internet dapat dengan mudah melihat harga, kualitas dan spesifikasi barang.⁵ Hal ini memudahkan konsumen dalam membeli produk yang akan dibeli. Adapun dampak negatif dari jual beli *online* yang cenderung merugikan konsumen. Contohnya seperti barang yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ada diiklan, ukuran yang berbeda, warna yang tidak sesuai pada iklan, dan penipuan terhadap barang yang dipesan tidak sampai ke tangan konsumen. Oleh karena itu dalam melakukan transaksi *online* ini harus secara cermat dan hati-hati apabila tidak hati-hati dapat merugikan konsumen.

⁴*Ibid*, hlm. 12.

⁵ Fista, Y.L, Machmud, A, dan Suartini, 2023. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-commerce ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 12, No. 1. hlm. 178.

Tingginya tingkat pengaduan dari konsumen Indonesia dalam melakukan transaksi *online* perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu dalam melakukan transaksi *online*, konsumen memerlukan adanya perlindungan secara hukum apabila mengalami suatu permasalahan yang mungkin terjadi.

Pada praktiknya, transaksi *online* sering kali menimbulkan permasalahan yang merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum. Dalam usaha bisnis, pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya saling membutuhkan sehingga menciptakan hubungan simbiosis mutualisme.⁶ Akan tetapi fakta yang terjadi di lapangan, posisi konsumen selalu lebih lemah daripada pelaku usaha.⁷ Lemahnya posisi konsumen mengakibatkan posisi tawar juga lemah, seharusnya posisi keduanya sejajar karena saling membutuhkan.⁸

Fenomena ini terjadi karena adanya perkembangan dari kemajuan ilmu pengetahuan teknologi yang merupakan penggerak bagi suatu kegiatan dan efisiensi produsen atau pelaku usaha atas barang dan jasa yang dihasilkan dalam mencapai sasaran usaha sebesar besarnya tanpa memperhatikan mutu atau asal dari produk tersebut,. Hal ini tanpa disadari oleh konsumen adalah akal-akalan produsen saja sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen keberadaannya sangat penting karena sistem penjualan yang dilakukan oleh

⁶ Dewi, I.G.A.D.P. 2021. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap tidak Tercantumnya Harga dalam Daftar Menu pada Rumah Makan”. *Jurnal Kertha Semaya*. Vol. 9. No. 5. hlm. 806.

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

produsen terkadang tidak diikuti dengan kewajiban produsen terhadap barang tersebut tanpa adanya garansi maupun jaminan dari produsen.⁹

Pelaku usaha memiliki hakikat yang tidak boleh mengacuhkan apa yang diderita oleh konsumen. Hal ini dikarenakan pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang melekat pada saat transaksi jual beli dilakukan. Sebagaimana Pasal 1365 KUHPerdara mengatakan bahwa, tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab sosial kepada konsumen. Hal tersebut menjadi kepentingan pelaku usaha itu sendiri guna untuk merebut kepercayaan masyarakat. Kepercayaan dari masyarakat dapat memberikan hubungan hukum yang baik antara pelaku usaha dan konsumen karena keduanya memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi.¹⁰ Pengaturan perlindungan konsumen dibuat bukan untuk melemahkan pelaku usaha, tetapi untuk mendorong iklim persaingan usaha yang sehat. Oleh karena itu, diharapkan mampu mendorong tercapainya kegiatan persaingan usaha yang sehat dan berkualitas.

Perlindungan Konsumen merupakan upaya terkait kepastian demi melindungi konsumen dari dampak negatif transaksi *online*. Perlindungan konsumen pada transaksi jual beli secara *online* sangat membutuhkan haknya untuk mendapatkan informasi kepastian hukumnya dalam melakukan transaksi

⁹ Wulandari, A.S.R. dan Tadjuddin, N. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Jakarta: Mitra Wacana Media, hlm. 3.

¹⁰ Sudaryatmo, 1996. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 25.

online agar ketika konsumen membeli barang tersebut sesuai dengan pesannya dan tidak dirugikan.

Negara Indonesia secara khusus telah mengatur dan melindungi kepentingan pembeli atau konsumen atas barang atau jasa yang ada di masyarakat. Peraturan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (selanjutnya akan ditulis UUPK), telah menerangkan tentang hak konsumen diantaranya adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Hak atas informasi dalam proses jual beli *online* ini telah diatur pula dalam Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya akan ditulis UUIE).¹¹ Sebagaimana Pasal 9 UUIE menyebutkan bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produknya melalui sistem elektronik haruslah menyertakan informasi yang lengkap dan benar dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkannya”.¹² Oleh karena itu maka seorang pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen.¹³

Masyarakat modern harus memperhatikan segala aspek ketika akan membeli suatu produk. Seperti melihat dari aspek pengalaman si penjual, dan rasa saling kepercayaan antara penjual dan pembeli yang mana wajib menjadi faktor fundamental dalam transaksi *online*. Kemudian memastikan kembali

¹¹ Maulana, R. 2022. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi Elektronik”, *Seminar Nasional dan Pancasila*”, Vol. 1. No. 4. hlm. 21.

¹² *Ibid.*

¹³ Wiranti, W. 2016. “Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi *Online*”. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. hlm. 14.

identitas kedua belah pihak, keamanan *gateway* pembayaran, dan keamanan serta keandalan situs web *e-commers* tanpa izin.

Pada lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektif dalam perkembangan dan penerapan teknologi tersebut di masyarakat.¹⁴ Meskipun telah dibuat dan diatur dalam UUPK dan UUIITE, tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya perkembangan teknologi internet tetap menimbulkan *legal issue* terutama pada bidang hukum perlindungan konsumen.

Adanya perkembangan perekonomian di dunia bisnis, tidak terlepas dari kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi yang dimaksudkan adalah, *handphone* sebagai alat komunikasi yang sangat dibutuhkan masyarakat modern saat ini. Keadaan ini membuat penjualan dan peredaran *handphone* semakin meningkat setiap tahun, termasuk di Indonesia.

Transaksi yang banyak dilakukan oleh masyarakat Indonesia adalah transaksi jual beli *handphone* secara *online*, tidak dapat dipungkiri dengan perkembangan zaman yang semakin pesat dan maju, mendorong masyarakat menjadi pribadi yang *impulsive* dan selalu mengikuti *trend*. Ini dikarenakan adanya kemudahan bertransaksi yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun untuk memenuhi kebutuhan sekunder serta keinginannya secara terus asalkan keinginannya terpenuhi.

¹⁴ Makarim. E. 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Ctk. Pertama, Jakarta: Rajagrafindo Persada, hlm. 342.

Pada keadaan ini membuat para pelaku usaha memanfaatkan penyaluran dan pemasaran *handphone* kedalam pasar bisnis. Keadaan ini pastinya memicu suatu persaingan jual beli yang tinggi bagi para pelaku usaha. Tingginya persaingan antar pelaku usaha membuat beberapa pelaku usaha menggunakan cara yang tidak sehat atau *illegal*.

Sering ditemukan bahwa pelaku usaha ketika menawarkan barang dagangannya, selalu memberikan informasi yang sangat menarik sampai konsumen tertarik untuk membelinya meskipun hanya melihat dan membaca dari lapak *online* penjualannya. Tidak jarang pula ditemui bahwa apa yang ada di keterangan lapak *online* penjualannya dengan barang asli yang sudah datang berbeda jauh. Salah satu contoh perbuatan *illegal* yang dilakukan salah satu oknum pelaku usaha jual beli *handphone* bekas adalah dengan memperbaharui *handphone* bekas yang diperbaiki agar terlihat baru dan dibuatkan dus serta label, yang tujuannya memberikan rasa kepercayaan pada konsumen.

Permasalahan transaksi *online* ini sering mengakibatkan kerugian pada para konsumen seperti ketidak sesuaian informasi dari yang tertera disitus *online* dengan kenyataannya. Seperti contoh kasus yang dialami oleh Chandra M. warga Kulon Progo yang menjadi korban saat membeli telepon seluler senilai Rp 3,6 juta.

Pada mulanya Chandra membeli ponsel lewat akun jual beli di *facebook*, yang mana salah satu merchant menawarkan ponsel POCO C3 NFC pada tanggal 1 Januari 2021 dengan harga yang murah. Kemudian Chandra merasa tertarik dengan penawaran tersebut, dan langsung menghubungi

merchant melalui pesan *facebook*. Akun milik penjual merespons dan memberikan nomor *whatsApp*. Satu hari kemudian sekitar pukul 08.00 WIB, kedua belah pihak sepakat dengan pembelian *handphone* tersebut.

Beberapa hari kesepakatan terjadi, Chandra menerima pesan dari nomor berbeda yang mengaku sebagai teman dari akun penjual HP sebelumnya, kemudian Chandra dan pemilik nomor baru ini telah menyepakati HP POCO C3 NFC itu seharga Rp3,6 juta. Kemudian Chandra melakukan transaksi dengan mentransfer via Bank BRI Wates pada 2 Januari 2021 sekitar pukul 15.00 WIB. Sehari setelah itu paket datang, tetapi hanya berupa kardus kosong tanpa isi, kardus paket yang seharusnya berisi *handphone* POCO C3 NFC tidak sesuai dengan pesanan dan berujung Chandra melaporkannya pada pihak kepolisian Unit II Satreskrim Polres.¹⁵

Kasus lainnya terjadi disitus *online*, awalnya korban membeli *handphone* dengan merk Redmi Note 10S seharga Rp 2,6 juta menggunakan sistem pembayaran COD. Ketika korban membuka kotak paket ponsel tersebut yang dikirim penjual dari Jakarta Barat ke Lampung Tengah, tidak berisi *handphone* seperti yang dijual, hanya berisikan potongan kertas saja.¹⁶

¹⁵ Ilham Oktafian, *Pria asal Jogja Kena Tipu Online Shop: Pesan HP dan Transfer Rp 3,6 Juta, yang Datang Kardus Kosong*, terdapat dalam <https://solo.tribunnews.com/2021/01/09/pria-asal-jogja-kena-tipu-online-shop-pesan-hp-dan-transfer-rp-36-juta-yang-datang-kardus-kosong>, diakses pada Minggu 24 September 2023, pukul 16.00 WIB

¹⁶ Lintang Siltya Utami, *Nyese! Kena Tipu Beli HP Harga Rp Jutaan di Online Shop, Hanya Dikirim Kotak Isi Kertas*, terdapat dalam <https://www.suara.com/teknologi/2022/10/10/075055/nyese-kena-tipu-beli-hp-harga-rp-2-jutaan-di-online-shop-hanya-dikirim-kotak-isi-kertas>, diakses pada Minggu, 24 September 2023, pukul 16.45 WIB

Kasus lainnya terjadi pada 26 Oktober 2022, pada mulanya korban membeli *handphone* melalui *marketplace* dengan harga Rp 2,5 juta, tetapi saat paket datang bukanlah sebuah *handphone* melainkan berisi batu di dalam kotak tersebut. Korban pun merasa tidak terima dengan pihak *owner online shop* tersebut, kemudian langsung menghubungi pihak *online shop* untuk menindaklanjuti barang yang dikirimnya tidak sesuai dengan isi yang seharusnya. Namun pihak *online shop* tidak merasa bersalah karena merasa sudah mengirimkan barang sesuai pesanan, dan mengatakan bahwa mungkin saja terjadi kecurangan pada kurir yang mengantarkan paket tersebut.¹⁷

Kasus di atas terjadi karena adanya ketidak sesuaian informasi dan barang yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Hal ini merupakan pelanggaran/sebuah larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barangnya. Kemudian berdasarkan Pasal 4 huruf h UUPK telah menegaskan jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai sebagaimana mestinya maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian. Sedangkan untuk pelaku usaha, sebagaimana Pasal 7 huruf g UUPK menyatakan pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan kesepakatan. Tindakan pelaku

¹⁷Dyah Mulyaningtyas, *Beli HP Rp 2,5 Juta di Online Shop, Wanita Ini Malah Dapat Kotak Berisi Batu*, terdapat dalam <https://www.liputan6.com/hot/read/4694788/beli-hp-rp-25-juta-di-online-shop-wanita-ini-malah-dapat-kotak-berisi-batu>, diakses pada Minggu 24 September 2023, pukul 17.15 WIB

usaha tersebut telah merugikan konsumen dan tidak memenuhi kewajiban serta tanggung jawabnya sebagaimana ketentuan dalam UUPK.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian akhir dengan judul : Perlindungan Hukum atas Hak Informasi Konsumen dalam Jual Beli *Handphone* secara *Online*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana perlindungan hukum atas hak informasi yang diberikan pelaku usaha dalam transaksi jual beli *handphone* secara *online*?
2. Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen atas tidak terpenuhinya hak informasi tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen atas hak informasi yang diberikan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli *handphone* secara *online*
- 2) Untuk menganalisis tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen atas tidak terpenuhinya hak informasi konsumen

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Manfaat Teoretis.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoretis untuk pengembangan ilmu hukum, khususnya terkait dengan materi hukum perlindungan konsumen yang membahas tentang perlindungan hukum atas hak informasi konsumen dalam jual beli *handphone* secara *online*.

2. Manfaat Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap hak atas informasi konsumen dan tanggung jawab yang harus diberikan oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli *handphone* secara *online*.

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Penelitian Hukum dengan judul “Perlindungan Hukum atas Hak Informasi Konsumen dalam Jual Beli *Handphone* secara *Online*” merupakan hasil karya ilmiah penulis sendiri dan tidak menjiplak hasil karya orang lain. Hal ini didasarkan pada hasil penelusuran tinjauan pustaka terhadap kajian-kajian sebelumnya atas topik dan masalah yang berdekatan tentang topik dan permasalahannya. Hasil penelusuran dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Panji Lintang Ms, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dengan judul Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet (*E-commerce*).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis batas-batas tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli melalui internet. Untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen akibat adanya transaksi jual beli melalui internet. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dapat diketahui bahwa terdapat beberapa pihak yaitu, pihak penjual, pihak pembeli, serta pihak bank. Pihak penjual selaku pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberitahukan secara jelas dan jujur terkait produk yang ditawarkan kepada pembeli atau konsumen. Tanggung jawab lainnya dari pelaku usaha harus menawarkan barang yang layak untuk diperjualbelikan. Sebagai pelaku usaha, juga bertanggung jawab atas pengiriman produk yang diperjualbelikan. Apabila para pelaku usaha telah memenuhi tanggung jawabnya, kegiatan transaksi jual beli tidak menimbulkan kerugian bagi siapa pun yang bertransaksi secara *online*. Tanggung jawab konsumen adalah melakukan pembayaran atas barang yang dibeli sesuai dengan harga barang tersebut. Dalam proses transaksi, konsumen harus mengisi data identitas diri sebenar-benarnya pada formulis penerimaan barang yang telah disediakan pelaku usaha. pihak bank dalam transaksi ini bertanggung jawab untuk menyediakan *provider* yang dapat diakses 24 jam kepada pembeli, bertujuan agar pembeli dapat melakukan transaksi secara elektronik. Pada kegiatan transaksi elektronik, konsumen memiliki risiko lebih besar daripada pelaku usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum adanya fasilitas dalam bentuk pengaturan

terhadap upaya perlindungan hukum sebelum bertransaksi dan saat bertransaksi bagi pelaku usaha dan konsumen.¹⁸

2. Penelitian yang dilakukan oleh Erna Priliasari, Badan Pembinaan Hukum Nasional. Penelitian ini berjudul Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaturan dalam perlindungan data pribadi konsumen pada transaksi *e-commerce*. Untuk mengetahui tanggung jawab seperti apa yang dilakukan *market place* terhadap data pribadi konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengaturan data pribadi konsumen adalah isu krusial seiring dengan meningkatnya sistem internet di Indonesia. Salah satu ancaman utamanya adalah kebocoran data atau pelanggaran keamanan sehingga data pribadi konsumen dapat dimiliki oleh orang salah dan mengakibatkan terjadinya pencurian identitas, penipuan, serta eksploitasi lainnya. Pengaturan perlindungan data pribadi konsumen pada transaksi *e-commerce* memiliki peran dalam mengatur pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, dan perlindungan data pribadi oleh perusahaan dan platform *e-commerce*. Hasil penelitian ini untuk melindungi privasi, keamanan, dan hak-hak konsumen dalam

¹⁸Lintas MS, P. 2012. “Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet (*e-commerce*) studi kasus di <http://www.kaskus.us/>”, *Skripsi* Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

penggunaan data pribadi mereka. Oleh karena itu perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk melindungi data pribadi konsumen.¹⁹

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Khadafi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini berjudul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* (studi kasus Melalui Sosial Media Instagram). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, apakah dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* atau tidak. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik, agar mengetahui pula masalah apa saja yang terjadi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen ketika bertransaksi melalui *e-commerce* sehingga dapat mengetahui penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi *e-commerce* (instagram). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui fakta bawah, UUPK belum cukup kuat untuk melindungi konsumen karena dalam undang-undang tersebut tidak mengatur secara khusus mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce* sehingga sulit menjangkau para pelaku usaha *e-commerce*. peraturan yang digunakan untuk mengatur transaksi *e-commerce* adalah UUIITE, tetapi dalam undang-undang tersebut pula tidak diatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli *online*

¹⁹ Priliasari, E. 2023. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* menurut Peraturan Perundang-undangan di Indonesia", *Jurnal Rechts Vinding*, Volume 12 No.2.

seperti melalui instagram/wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*. Oleh karena itu, UUIITE seharusnya disesuaikan dengan perkembangan *e-commerce*.²⁰

4. Penelitian yang dilakukan Ruth Serenia berjudul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja *Online* Shopee. Penelitian ini dilatar belakangi oleh kemajuan transaksi jual beli yang semula konvensional berubah menjadi *online*. Transaksi *online* yang berkembang saat ini di Indonesia salah satunya adalah *shopee*, yang mana pihak pengelola *shopee* telah menjamin hak-hak konsumen melalui undang-undang maupun kontrak elektronik, tetapi masih tetap saja banyak konsumen yang dirugikan dalam transaksi *online*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui fakta bahwa pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah diakomodasi dengan baik oleh UUPK dan UUIITE yang terwujud melalui perlindungan data pribadi konsumen.²¹
5. Penelitian yang dilakukan oleh Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, Rinitami Njatrijani berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan dalam Transaksi Jual Beli *Online*. Persamaan dengan penelitian ini adalah dalam hal kajian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen.

²⁰ Khadafi, M. 2016. "Perlindungan Hukum terhadap Kosumen dalam Transaksi *E-commerce*. (studi kasus media instagram), *Skripsi* pada Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

²¹ Serenia, R. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja *Online* *Shopee*", *Skripsi* Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Perbedaannya pada fokus kajian, di mana penelitian tersebut membahas mengenai bagaimana upaya perlindungan hukum untuk mengurangi risiko terjadinya kesalahan barang yang tidak sesuai pesanan dan akibat hukum apabila konsumen tidak dipenuhi haknya jika terjadi ketidaksesuaian barang pesanan dalam transaksi *online*. Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai hak konsumen untuk mendapatkan informasi terkait keaslian *handphone* yang di jual belikan secara *online*, serta pertanggung jawaban dari pelaku usaha tersebut.²²

6. Penelitian yang dilakukan oleh Adi Handono dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Informasi Iklan Barang dan Jasa yang Menyesatkan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh penyampaian informasi mengenai iklan yang dalam perkembangannya sekarang tidak jarang telah melampaui batas logika, bahkan menyesatkan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa, sampai saat ini undang-undang yang mengatur secara khusus mengenai periklanan masih belum ada dan sebagaimana Pasal 62 UUPK terkait sanksi pidana kepada pelaku usaha sebagainya berupa hukuman penjara. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yaitu pada Undang-Undang Informasi Periklanan.²³

²²Primayoga,A.M, dkk. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan dalam Transaksi Jual Beli *Online*”, *Jurnal Hukum Diponegoro*, Vol. 8 No.3, 2019.

²³ Handono,A. 2011. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Informasi Iklan Barang dan Jasa yang Menyesatkan”, *Tesis* Fakultas Hukum, Universitas Jember.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Vironica Dwi Puspitaningrum berjudul Perlindungan Hukum Konsumen atas Hak Informasi Tarif Harga Makanan (studi kasus di warung makan padang Kabupaten Bantul, DIY). Perbedaannya adalah pada fokus kajian yang lebih membahas hak atas informasi dalam tarif harga makanan. Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai hak atas informasi keaslian *handphone* yang di jual belikan secara *online* serta bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha tersebut atas barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan.²⁴
8. Penelitian yang dilakukan oleh Nurmia Noviantri berjudul Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli *Online Shopee* dan Perlindungan Konsumen di *Shopee* Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta. Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya kejanggalan pada akad *as-Salam* yang tidak sesuai praktek akad yang ada pada *shopee*. Kejanggalan tersebut berupa ketika dikatakan bahwa akad salam adalah akad yang pembayarannya di muka, *shopee* merupakan *platfrom* yang melakukan pembayaran di muka, tetapi dana yang diberikan penjual tidak langsung sampai pada penjual melainkan kepada pihak *shopee* terlebih dahulu. Oleh karena itu *shopee* lebih tepat disebut dengan *Khiyar Ru'yah* yang disampaikan oleh Fuqoha Hanafiyah, Malikiyah, Hanabilah

²⁴Puspitaningrum, V.D. 2022. "Perlindungan Hukum Konsumen atas Hak Informasi Tarif Harga Makanan (studi kasus di warung makan padang Kabupaten Bantul, DIY)", *Skripsi* Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia.

dan Dhahiriyah dalam kasus jual beli benda yang ghaib. Maka demikian jual beli biasa tidak dapat disamakan dengan jual beli *as-Salam*.²⁵

Skripsi yang dilakukan penulis, mengkaji tentang Perlindungan Hukum atas Hak Informasi Konsumen dalam Jual Beli *Handphone* secara *Online*. Perbedaan ini terjadi karena adanya strategi penjualan yang dalam hal ini dilakukan oleh para pelaku usaha yang tidak memberikan informasi dengan jelas sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Capaian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidak jelasan dalam informasi dari penjual. Objek penelitian yang dilakukan juga berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu dalam penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban atas informasi yang tidak jelas dari pelaku usaha dalam memasarkan produknya.

F. Kerangka Teori

Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen merupakan suatu bagian dari hukum konsumen yang mana di dalamnya memuat asas-asas maupun kaidah bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁶

Hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

²⁵ Noviantri, M. 2019. "Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli *Online Shopee* dan Perlindungan Konsumen di *Shopee* Menurut Mahasiswa UIN Syahid Jakarta, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

²⁶Nasution, Az. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Ctk. 2, Jakarta: Diadit Media, hlm. 23.

berbagai pihak satu sama lain yang ada kaitannya dengan barang atau jasa konsumen.

Adanya dasar hukum yang pasti dapat memberikan perlindungan pada hak-hak konsumen secara optimisme. Peraturan tentang Perlindungan Konsumen telah diatur dalam UUPK. Berdasarkan Pasal 1 UUPK, perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk upaya dari pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum demi melindungi kepentingan konsumen saat bertransaksi dan menjadi acuan bagi para pelaku usaha dalam peningkatan mutu produknya.

Adanya kepastian hukum ini diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan diperkuat pula melalui undang-undang khusus agar para pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen.

UUPK secara umum memberikan perlindungan sebagaimana Pasal 4 UUPK terhadap hak-hak konsumen. Kemudian diperjelas lagi oleh Pasal 8 angka 1 UUPK yang telah melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang disepakati maupun yang tertera dalam keterangan, iklan, maupun promosi.

Bertransaksi *online* perlu adanya keterbukaan informasi yang menjadi suatu kewajiban pemerintah untuk menjamin kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang diperlukan. Maka dari itu wujud dari perlindungan negara yaitu dengan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen yang

melakukan transaksi jual beli *online*, agar para pihak yang terlibat transaksi *online* merasa aman, nyaman, dan rasa percaya satu sama lain.

Sebagaimana Pasal 9 UU ITE memuat tentang hak atas informasi yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar. Informasi yang lengkap dan benar ini berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Kemudian arti dari hak atas informasi haruslah memuat tentang informasi yang benar, jelas, dan jujur, sesuai sebagaimana Pasal 4 huruf c UUPK.

Adanya peraturan terkait perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi ini diharapkan dapat membantu para konsumen dalam memperkuat alasan hukumnya apabila ingin membawa permasalahannya terkait produk yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan melalui transaksi *online* ke ranah pengadilan. Selanjutnya diharapkan peraturan tersebut dapat menjadi patokan para pelaku usaha agar lebih jujur dalam menjalankan usahanya.

Kegiatan transaksi *online* ini disebut juga dengan *e-commerce*. *E-commerce* adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa yang menggunakan media elektronik. Dasar hukum *e-commerce* di Indonesia diatur dalam UU ITE Nomor 11 tahun 2008.²⁷ Arti penting dari UU ITE bagi transaksi *e-commerce* adalah sebagai, pengakuan transaksi, informasi, dokumen, dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan

²⁷Wariati, A. dan Susanti, N.I. 2014. “*E-commerce* dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol.1, No. 2, hlm. 6

hukum pembuktian sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin. Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya.²⁸ *World Trade Organization* (WTO) menyatakan, bahwa cakupan *e-commerce* meliputi bidang produksi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang dan/atau jasa melalui elektronik.²⁹

Oleh karena itu *e-commerce* merupakan kumpulan antara teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan atau perdagangan dan konsumen, di mana terdapat pertukaran barang antara pengecer dan konsumen dari berbagai komoditi yang berskala besar dengan menggunakan transaksi elektronik. Proses pengiriman barangnya menggunakan transportasi dari suatu wilayah ke wilayah lain sampai pada ke tangan konsumen dan terjadilah hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain.

Kedudukan *e-commerce* dalam Hukum Indonesia masuk pada bidang hukum perdata sebagai subsistem dari hukum perjanjian.³⁰ Pada *e-commerce* terdapat asas-asas yang sama dengan hukum perjanjian pada umumnya yaitu seperti: Asas Kebebasan Berkontrak, Asas Konsesual, Asas Iktikad Baik, Asas Keseimbangan, Asas Kepatutan, Asas Kebiasaan, Asas ganti rugi, Asas keadaan memaksa, Asas kepastian hukum. Maka dari itu berlaku pula Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian yaitu; Sepakat

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Handriani, A. 2020. "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online", *Fakultas Hukum*, Edisi No.2 Vol. 3 Universitas Pamulang, hlm. 129.

³⁰ Ambar Wariati, Nani Irma Susanti, *Op.Cit.*, hlm. 5

mereka untuk mengikatkan dirinya; Cakap untuk membuat suatu perikatan; Suatu hal tertentu; Suatu sebab yang halal.³¹

E-commerce di Indonesia diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur tentang perikatan.³² Transaksi *e-commerce* dapat dikatakan sebagai perjanjian cara baru zaman sekarang, yang pada prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya.³³ Sebagaimana UU ITE Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik, Pasal 1 butir 17 menyatakan bahwa “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai struktur penelitian yang meliputi antara lain, jenis penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengumpulan data dan analisis data yang akan di olah dan menghasilkan suatu analisis. Adapun struktur metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang mengkaji norma-norma hukum positif yang berkaitan dengan permasalahan ketidak jelasan informasi yang diberikan pelaku usaha

³¹ *Ibid*, hlm. 2

³² Saputra, H.A, dan Ernawati, 2022. “Eksistensi *E-commerce* dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”, *Journal of Mandalika Literature*, Vol.3, No.1, hlm. 139.

³³ *Ibid*.

kepada konsumen atas barang dagangannya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dilakukan peneliti dalam bentuk bahan-bahan hukum seperti norma-norma yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang berasal dari undang-undang, keputusan hakim dan lainnya, serta bahan hukum sekunder seperti jurnal hukum dan buku-buku hukum.³⁴

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan hukum baik bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan-bahan hukum tersebut digunakan sebagai dasar dalam menjawab dan menganalisis pokok masalah penelitian.

4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa data kualitatif, yang bersumber dari data sekunder. Data sekunder ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Bahan Hukum primer dalam penelitian ini merupakan sumber hukum yang mengikat, terdiri dari norma atau aturan dasar, peraturan perundang-undangan atau putusan pengadilan. Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer yaitu:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

³⁴ Syamsudin, M. 2021. *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum*, Jakarta: Kencana, hlm. 125.

- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- d. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- e. Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- h. Surat Edaran Dirjen Perdagangan dalam Negeri Nomor 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen

Bahan Hukum sekunder dalam penelitian ini menggunakan dasar hukum berupa peraturan, sebagai penunjang dan memberikan penjelasan terkait bahan hukum primer yang diteliti. Bahan hukum sekunder yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. buku-buku yang berhubungan dengan penelitian
- b. hasil penelitian karya ilmiah, jurnal-jurnal, maupun artikel yang berkaitan dengan penelitian
- c. situs-situs internet yang dapat dipertanggungjawabkan, serta memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian.

Bahan Hukum tersier dalam penelitian ini merupakan bahan hukum yang sifatnya merupakan bahan pelengkap dari keberadaan bahan hukum primer dan

bahan hukum sekunder. Pada bahan hukum ini mencakup Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, dan Ensiklopedia.

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi dokumen maupun studi pustaka. Studi Dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen. Oleh karena itu dalam penelitian ini adalah melakukan analisis. Studi Pustaka dilakukan dengan mengumpulkan serta meneliti dan/atau mengkaji bahan Pustaka yang di dalamnya terdiri dari bahan hukum primer yang didukung oleh bahan hukum sekunder serta bahan hukum tersier.

6. Analisis Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif menggunakan cara menganalisis data dengan mendiskripsikan fakta-fakta hukum yang dikumpulkan. Setelah fakta-fakta hukum dideskripsikan dan dikumpulkan, fakta-fakta hukum tersebut dikaitkan dengan norma-norma hukum positif yang berkaitan. Dalam fakta hukum yang dikumpulkan ditemukan fakta bahwa konsumen tertipu oleh pelaku usaha. Akibatnya konsumen dirugikan karena *handphone* yang dipesan datang tidak sesuai kesepakatan. Berdasarkan fakta-fakta hukum yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan teori dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dicari kesimpulannya.

H. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian ini dalam melakukan pembahasan, analisis, serta penjabaran isi dari penelitian ini, penulis menyusun sistematika penelitian ini menjadi 4 (empat) bab, yaitu:

Pada uraian Bab I, berisikan gambaran secara singkat terkait isi skripsi yang berisi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan metode penelitian.

Pada Bab II, mengenai Tinjauan Pustaka yang dijabarkan pokok-pokok bahasan terkait tinjauan umum Perlindungan Hukum Konsumen, atas Hak Informasi Jual Beli *Handphone* secara *Online*. Berdasarkan paparan tersebut diharapkan dapat mengantarkan penulis untuk memahami teori-teori yang berkaitan dengan pokok-pokok persoalan yang akan berguna bagi penulis ketika menganalisis pokok persoalan sebagaimana fokus kajian penelitian.

Pada uraian Bab III, menjelaskan terkait hasil penelitian dan pembahasan yang dijabarkan pokok-pokok bahasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam jual beli *handphone* secara *online*. dalam bab ini merupakan penyajian data yang sesuai dengan rumusan masalah.

Pada uraian Bab IV, Penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran mengenai Perlindungan Hukum Konsumen atas Hak Informasi dalam Jual Beli *Handphone* secara *online* serta saran yang berkaitan dengan rumusan masalah yang sudah dikaji.

BAB II

KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI JUAL BELI HANDPHONE SECARA ONLINE

A. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan pengertian perlindungan adalah hal melindungi atau memproteksi. Kemudian konsumen adalah pemakai barang hasil produksi seperti (barang, bahan pakaian, makanan, dan sebagainya).³⁵ Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan agar menciptakan rasa aman kepada konsumen. Adanya hukum perlindungan konsumen ini mengarah pada hak-hak konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya aspek hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen atas kerugian yang dialami baik pada penggunaan barang dan/atau jasa.³⁶ Hukum konsumen memuat asas maupun kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan melindungi kepentingan konsumen.³⁷ Hukum konsumen diartikan pula sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah

³⁵ Apriani D. 2019. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembelian Makanan di Restoran", *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. hlm. 66.

³⁶ Ranto R. 2019. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, Vol. 2 No. 2, hlm. 149.

³⁷ Az. Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm. 65.

yang mengatur masalah antara beberapa pihak satu sama lain berkaitan dengan barang maupun jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.³⁸

Hukum konsumen memiliki peran penting dalam hubungan dan masalah yang dihadapi konsumen, di mana kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan.³⁹ Oleh karena itu perlu adanya hukum perlindungan konsumen bagi para pihak yang apabila kondisi para pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah tidak seimbang. Unsur dari hukum perlindungan konsumen sendiri adalah konsumen, pelaku usaha, dan barang atau jasa.

Perlindungan konsumen menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia, khususnya di Indonesia agar mewujudkan perlindungan hukum serta jaminan kepastian hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian dapat terpenuhi hak-hak konsumennya.⁴⁰ Demi mencapai hak-hak konsumen, terlebih dahulu memberikan perlindungan bagi konsumen seperti, perlindungan atas hak kenyamanan, hak pelayanan dengan baik dari pelaku usaha, hak ganti rugi, serta hak mendapatkan informasi yang jelas dan benar berdasarkan fakta barang atau jasa tersebut.

Merujuk sebagaimana Pasal 1 angka 1 UUPK, menyebutkan bahwa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen” diharapkan dapat benar-benar melindungi konsumen dari para

³⁸ Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana, hlm. 3.

³⁹ Az. Nasution, *Op.Cit.* hlm. 66.

⁴⁰ Dewi E.W. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm.5.

pelaku usaha. Hal ini dikarenakan banyaknya pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan bermain licik hanya demi keuntungan semata sehingga merugikan konsumen.

Adanya UUPK yang merupakan hukum positif di Indonesia, adalah salah satu upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat terlebih pada konsumen. Perlindungan yang diberikan berupa perundang-undangan ini menjadikan hak-hak serta kepentingan konsumen terlindungi serta terjamin secara pasti. Oleh karena itu hukum perlindungan tidak lain adalah hukum yang didalamnya mengatur mengenai upaya untuk memberikan jaminan terwujudnya perlindungan hukum demi kepentingan para konsumen.⁴¹

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sampai dengan akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.⁴² Pelaku usaha juga telah dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa yang menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dan tidak memenuhi ketentuan dalam UU ITE.⁴³ Konsep perlindungan konsumen tidak hanya berisi pengaturan, hak-hak dan kepentingan konsumen saja, tetapi berisikan pula hak-hak dan kepentingan

⁴¹ *Ibid.*

⁴² Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Jakarta: Kharisma Putra Utama, hlm.22.

⁴³ Putra S. 2014., "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui *E-commerce*", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2, hlm. 298.

pelaku usaha yang berimbang, proporsional, adil dan tidak diskriminatif.⁴⁴ Hal ini menjadi tidak adil bagi konsumen apabila konsumen yang menanggung kesalahan dan kehilangan hak untuk menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha.⁴⁵ Oleh karena itu, pelaku usaha harus menanggung kesalahan (*liability*) apabila suatu produk yang ditawarkan merugikan konsumen karena pelaku usahalah yang lebih mengetahui keadaan barang dan/jasa mulai dari proses produksi sampai pada pemasarannya.⁴⁶

2. Asas-Asas dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Indonesia memiliki hukum positif yang biasa dikenal dengan istilah *ius constitutum*. Hukum positif di Indonesia pada saat ini mengatur mengenai tingkah laku manusia yang bukan benda mati, tetapi lebih mengatur tentang makhluk hidup dengan pemikiran serta kemampuannya untuk dapat membedakan antara baik dan buruk.

Lahirnya UUPK menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK menyebutkan pengertian perlindungan konsumen adalah suatu upaya yang bertujuan untuk melindungi dan menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen.⁴⁷ Untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu adanya asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Perlindungan konsumen dalam memberikan perlindungan hukumnya berdasar pada asas dan fondasi dari

⁴⁴ Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Ctk. Pertama, Jakarta: Pantai Rei, hlm. 13.

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ *Ibid*. hlm. 15.

⁴⁷ Widi Wiranti, *Op.Cit*. hlm. 21.

hukum positif. Sebagaimana Pasal 2 UUPK menjelaskan asas-asas perlindungan konsumen secara lebih rinci yaitu:⁴⁸

- a. Asas manfaat, merupakan asas yang mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, haruslah memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, agar tidak ada pihak yang merasa adanya diskriminasi.
- b. Asas Keadilan, adalah asas yang di dalamnya mengatur dan menegakkan hukum perlindungan konsumen. Penegakan antara konsumen dan produsen agar saling berlaku adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang.
- c. Asas Keseimbangan, adalah asas yang menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, maksud dari asas ini untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/atas jasa yang dikonsumsi.
- e. Asas Kepastian Hukum, adalah asas yang digunakan agar pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati hukum serta memperoleh keadilan

⁴⁸ Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 23-24.

dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan negara yang memberikan jaminan kepastian hukum.

Berdasarkan kelima asas yang telah disebutkan pasal tersebut, apabila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

1. Asas Kemanfaatan yang mana di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas Keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas Kepastian hukum.⁴⁹

Selain UUPK, hukum perlindungan konsumen mendapatkan landasan hukumnya pada Undang-Undang Dasar 1945, Pembukaan, Alinea Ke-4 yang berbunyi:⁵⁰ *“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”*.

Az. Nasution berpendapat bahwa makna kata “melindungi” mengandung asas perlindungan (hukum) pada segenap bangsa tersebut.⁵¹ Dasar hukum lainnya terdapat pada Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi. *“Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.”*⁵² Hal ini mengartikan bahwa apabila kehidupan seseorang terganggu ataupun diganggu oleh pihak lain maka alat-alat negara akan turun tangan untuk mencegah kejadian yang mengganggu masyarakat.⁵³

⁴⁹ Miru, A. dan Yodo, S. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kesembilan, Jakarta: PT Raja Grafindo, hlm. 26.

⁵⁰ Suryadi, 2014. *Buku Ajar Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Dosen Perlindungan Konsumen, Purwokerto, hlm. 1.

⁵¹ Nazhifah, F. 2022. “Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Strategi *Sale and Clearance* dalam Aktivitas Penjualan *Retailer*”. *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm. 32-33.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

Adapun tujuan dari dasar hukum dan asas-asas perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen serta mendorong pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab.⁵⁴ Tujuan lain dari perlindungan konsumen juga terdapat dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Meningkatkan kualitas barang yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan keselamatan konsumen.

Adapun kaidah hukum yang mengatur hubungan dan permasalahan hukum antara pelaku usaha dan konsumen termuat dalam:⁵⁵

- a) KUHPerdata;
- b) KUHD;

⁵⁴ Rajagukguk, E. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Bandung: Mandar Maju, hlm. 7.

⁵⁵ Faiza Nazhifah, *Op.Cit.* hlm. 34.

- c) Berbagai peraturan perundang-undangan lain berisikan kaidah hukum yang bersifat perdata tentang subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang dan/atau jasa tertentu serta konsumen.

3. Pengertian Pelaku Usaha dan Konsumen

Pelaku usaha sebagaimana Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Masyarakat umum biasa menyebut pelaku usaha sebagai produsen. Terkadang masyarakat mengartikan produsen sebagai pengusaha, tetapi ada pula yang berpendapat bahwa produsen hanya menghasilkan barang saja dan merupakan salah satu unsur dari pengusaha.⁵⁶

Pelaku usaha dalam hal ini bisa berbentuk perorangan ataupun badan hukum, dan non badan hukum.⁵⁷ Oleh karena itu, distributor, importir, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), pedagang dan sebagainya juga disebut sebagai pelaku usaha. Istilah konsumen berasal dari kata “*consumer*” (Inggris-Amerika), atau “*consument/konsument* (Belanda).⁵⁸ Secara harfiah, makna kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang.⁵⁹ Berdasarkan

⁵⁶ Kurniawan, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Malang: UB Press, , hlm. 42.

⁵⁷ Sidabalok, J. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Ketiga, Jakarta: Citra Aditya Bakti, hlm.13.

⁵⁸ Tama,B.W. 2018. “Perlindungan Konsumen atas Pemenuhan Hak Informasi Iklan Diskon Hari Belanja *Online* Nasional di Situs Jual Beli *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm. 27.

⁵⁹ Zulham, *Op. Cit.*, hlm. 15.

definisi tersebut secara harfiah memiliki arti “seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan layanan tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan pasokan atau sejumlah barang”.⁶⁰

Menurut kamus bahasa Inggris-Indonesia memberikan arti kata *consumer* sebagai “*pemakai atau konsumen*”.⁶¹ Konsumen juga diartikan sebagai pihak akhir yang menggunakan suatu barang maupun jasa tanpa memperhatikan cara memilikinya, semisal seperti bingkisan dan sumbangan.⁶² Maka dari itu, para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku usaha.⁶³

Pengertian konsumen sebagaimana Pasal 1 ayat 2 UUPK menjelaskan bahwa, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang ada dalam lingkungan masyarakat untuk kepentingan diri sendiri atau orang lain serta tidak untuk diperdagangkan lagi.⁶⁴

Berdasarkan beberapa pengertian konsumen maka terdapat unsur-unsur pada konsumen yaitu:⁶⁵

a. Setiap Orang

Setiap orang yang dimaksud adalah tidak hanya orang saja, tetapi juga termasuk badan usaha hukum dan non hukum.

⁶⁰ Barkatulah, A.H. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Ctk. Pertama, Bandung: Nusa Media, hlm. 7.

⁶¹ A.z. Nasution, *Op.Cit.* hlm. 3.

⁶² Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 16.

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ Shidarta, *Loc. Cit.*

⁶⁵ *Ibid*, hlm. 4-9.

b. Pemakai

Pemakai menurut Pasal 1 ayat 2 UUPK menjelaskan bahwa pemakai adalah konsumen akhir atau setiap orang yang menggunakan barang atau jasa tersebut paling terakhir dan tidak diperjualbelikan.

c. Barang dan/atau jasa

Barang adalah benda yang beragam jenisnya dan diperjualbelikan kepada konsumen sebagai pengguna. Jasa adalah layanan yang berbentuk pekerjaan atau kinerja yang digunakan oleh konsumen.

d. Tersedia dalam masyarakat

Bertransaksi barang dan jasa yang diperjualbelikan haruslah memastikan stok barang tersedia, serta layanan jasa tersebut juga tersedia. Dalam memastikan ketersediaan ini bertujuan agar mempermudah masyarakat dalam menggunakannya.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Semua transaksi jual beli juga harus memastikan bahwa kepentingannya tidak untuk dirinya sendiri saja, tetapi juga untuk orang lain, keluarga dan makhluk hidup lain.

f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan

Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) telah menetapkan bahwa batasan konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga ataupun orang lain dan tidak diperdagangkan lagi.⁶⁶

⁶⁶ Faiza Nazhifah, *Op.Cit.*, Hlm. 39-40.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Posisi konsumen yang terbilang tidak aman maka konsumen membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen bukan sekedar fisik, tetapi juga hak-haknya yang bersifat abstrak. Konsumen sebagai pemakai barang atau jasa, memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK menyebutkan:⁶⁷

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta diskriminatif;

⁶⁷ Faiza Nazhifah, *Op.Cit.*, hlm. 47-48.

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK, memiliki cakupan lebih luas sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy pada Kongres tanggal 15 Maret 1962 yaitu:⁶⁸

- 1) Hak untuk memperoleh keamanan

Untuk memperoleh keamanan, pemerintah memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan yang ketat terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan pelaku usaha.

- 2) Hak untuk mendapatkan informasi

Oleh karena itu, informasi yang berikan kepada konsumen haruslah berisi fakta yang benar, jelas, dan jujur untuk menghindari kesalahpahaman dan merugikan konsumen bahkan dapat merugikan kedua belah pihak.

- 3) Hak untuk memilih

Konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan jasa mana yang akan digunakan sesuai kebutuhannya. Pada hal ini konsumen tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak luar saat ingin menentukan suatu produk yang akan dibeli dan jasa yang digunakan.

- 4) Hak untuk didengar

⁶⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 39.

Hak untuk didengar berkaitan dengan hak untuk mendapatkan informasi. Konsumen sering kali berada di posisi yang dirugikan karena minimnya informasi yang diberikan dari pelaku usaha, sehingga konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut pada pelaku usaha.

Empat dasar hak ini sudah diakui secara internasional. Organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan empat hak dasar konsumen yaitu:⁶⁹

- 1) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- 2) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- 3) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- 4) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh Jhon F. Kenedy ini telah menjadi pedoman dasar untuk menentukan hak-hak konsumen di dunia dan berbagai negara. Menurut Majelis Umum PBB telah menetapkan delapan hak konsumen yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Hak atas kepuasan keinginan dasar
- 2) Hak atas keamanan
- 3) Hak untuk diberi tahu
- 4) Hak untuk memutuskan
- 5) Hak untuk terdeteksi
- 6) Hak untuk ganti rugi
- 7) Hak atas pendidikan

⁶⁹ *Ibid.*

8) Hak atas pengaturan yang sehat

Selain hak konsumen yang disebutkan diatas, Janus Sidabalok menyebutkan ada 3 (tiga) macam hak konsumen berdasarkan sumber pemenuhannya yaitu:⁷⁰

Hak manusia karena kodratnya, adalah hak yang kita peroleh saat kita lahir, seperti hak untuk hidup, hak atas pendidikan, hak untuk menganut agama, hak untuk berpendapat dan sebagainya. Hal ini tidak dapat diganggu gugat oleh negara dan bahkan negara pun wajib menjamin pemenuhannya.

Hak yang lahir dari hukum, merupakan hak yang diberikan oleh negara kepada warganya. Hak ini disebut juga dengan hak hukum, sebagai contohnya adalah hak untuk memberi suara dalam pemilu.

Hak yang lahir dari hubungan kontraktual, merupakan hak yang didasarkan pada perjanjian/kontrak antar orang perorang. Salah satu contohnya adalah peristiwa jual beli, hak pembeli adalah sebagai penerima barang, sedangkan hak penjual adalah sebagai menerima uang. Disamping itu, konsumen sebagai *balance*, memiliki kewajiban untuk menggunakan haknya sebagaimana ketentuan Pasal 5 UUPK yaitu;

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

⁷⁰ Sidabalok, J. *Op.Cit.*, 68.

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain konsumen yang memiliki hak dan kewajiban, para pelaku usaha juga memiliki beberapa hak dan kewajibannya. pemberian hak dan kewajiban bagi pelaku usaha ini agar terciptanya keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen. UUPK telah menjadi pedoman paling utama dalam penyelesaian permasalahan akibat kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu pengaturan hak kepada pelaku usaha terdapat sebagaimana Pasal 6 UUPK yaitu:

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

Hak pelaku usaha yang dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, berdasarkan pada faktor-faktor produk yaitu:⁷¹

1. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
2. Cacat timbul di kemudian hari;
3. Cacat timbul setelah produk berada diluar kendali produsen;
4. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
5. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Selain pengaturan hak kepada pelaku usaha, UUPK juga memberikan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, yang mana kewajiban tersebut harus ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha secara seimbang. Oleh karena itu pengaturan kewajiban pelaku usaha diatur sebagaimana Pasal 7 UUPK yaitu:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

⁷¹ Nazhifah, F. *Op. Cit.*, hlm. 50.

5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Larangan-Larangan bagi Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen juga mengatur terkait perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Perbuatan yang dilarang ini seperti halnya dalam mengedarkan dan memperdagangkan barang dan/atau jasa. Peraturan ini dibuat agar pelaku usaha tidak melanggar hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen dan tidak merugikan konsumen. Mengingat posisi konsumen yang lebih lemah dari pelaku usaha. Adanya peraturan ini membuat konsumen lebih aman dan sangat melindungi posisi konsumen serta mendapatkan jaminan kepastian hukum. Pengaturan tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha terdapat dalam UUPK.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha di dalam UUPK dibagi dalam 3 (tiga) kelompok yaitu:⁷²

⁷²Wibowo T. Tunardy, *Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha*, <https://www.jurnalhukum.com/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha/>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024, pukul 11.55 WIB.

- a) Pasal 8 tentang larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi
- b) Pasal 9 sampai 16 tentang larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi.
- c) Pasal 17 tentang larangan bagi pelaku usaha dalam periklanan.

Secara garis besar, larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK dibagi dalam dua larangan pokok yaitu:⁷³

- a) Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
- b) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Pengaturan dalam Pasal 9 ayat (1) UUPK, menyatakan bahwa “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:⁷⁴

- a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;

⁷³ Ismail, S.M.R. 2019. “Perlindungan Konsumen terhadap Hak Informasi Konsumen dalam Jual Beli Buku”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm. 12.

⁷⁴ Elia Wuria Dewi, *Op.Cit.*, hlm. 62.

- d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
- k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Perbuatan yang dilarang dalam UUPK, telah memberikan gambaran apabila pelaku usaha melanggar perbuatan yang telah dilarang dalam mengedarkan atau memperdagangkannya, pelaku usaha harus bersedia untuk menarik barang dan/atau jasa yang telah diproduksinya dari peredaran pasar karena tindakan tersebut merupakan sanksi administratif yang diberikan kepada pelaku usaha.⁷⁵

Pelaksanaan kegiatan usaha, pelaku usaha wajib untuk bersikap jujur dan terbuka ketika memberikan informasi kepada konsumen. Pemberian informasi yang dimaksud adalah dalam pemberitahuan terkait harga, kondisi, sampai jaminan dan atau hak ganti rugi atas produk yang ditawarkan,

⁷⁵ *Ibid.* hlm. 64.

dipromosikan ataupun di iklankan oleh pelaku usaha. Larangan lainnya bagi pelaku usaha adalah dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu produk barang dan/atau jasa dengan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu.

6. Hak Informasi Konsumen dan Pengaturan Hukumnya

Pengaturan hak-hak konsumen yang memiliki aspek paling penting adalah hak informasi yang mana telah diatur sebagaimana Pasal 4 UUPK. Hak informasi konsumen sendiri termuat sebagaimana Pasal 4 huruf c UUPK, yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Hak informasi yang seharusnya pelaku usaha berikan kepada konsumen haruslah meliputi ketersediaan barang atau jasa, kualitas produk, keamanannya, harga, syarat memperolehnya. Informasi yang diberikan juga terkait dengan jaminan garansi barang, persediaan suku cadang, dan lain-lain yang berkaitan dengan hak informasi. Informasi yang sangat berpengaruh terkait barang atau jasa yang diperlukan konsumen adalah informasi yang langsung diberikan oleh pelaku usaha.

Hak untuk mendapat informasi menurut Prof. Hans W. Micklitz, dapat dibagi menjadi dua tipe yaitu:⁷⁶

- a) Konsumen yang terinformasi (*well-informed*);
- b) Konsumen yang tidak terinformasi.

⁷⁶ A.Z. Nasution, *Op.Cit.* hlm. 34.

Konsumen dalam hal ini sangat memerlukan perlindungan, dan negara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan tersebut. Pelaku usaha dalam memperkenalkan barangnya sering kali memberikan deskripsi informasi yang tidak sesuai pada kenyataannya. Keterbatasan konsumen dalam mengakses informasi yang semakin berkembang akibat kemajuan teknologi sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha dengan memberikan informasi yang tidak sesuai kondisi barang atau jasa yang dimilikinya. Oleh karena itu UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, termasuk hak atas informasi yang proporsional dan disampaikan tanpa diskriminasi.

Troelstrup memberikan pendapatnya mengenai konsumen saat ini yang mana banyak membutuhkan informasi yang relevan dibandingkan 50 tahun lalu dikarenakan beberapa alasan seperti:⁷⁷

- a) terdapat lebih banyak produk, merek, dan penjualannya;
- b) daya beli konsumen makin meningkat;
- c) lebih banyak variasi merek yang beredar di pasaran sehingga belum banyak diketahui semua orang;
- d) model-model produk lebih cepat berubah;
- e) kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam pelaku usaha.

⁷⁷ Kristiyanti, C.T.S. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ctk. Keempat, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 34.

Hak informasi tidak hanya diatur dalam UUPK saja tetapi pengaturannya juga terdapat dalam UU ITE. Pengaturan lainnya termuat sebagaimana Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) yaitu:⁷⁸

- 1) Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
- 2) Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
- 3) Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
- 4) Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
- 5) Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.

Penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik berdasarkan pula sebagaimana Pasal 51 angka (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 menyatakan bahwa:

- 1) Dalam penyelenggaraan transaksi elektronik para pihak wajib menjamin:
 - a. Pemberian data dan informasi yang benar; dan

⁷⁸ Sebwindi, D. 2020. “Analisis Hukum Islam terhadap Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dalam Jual Beli Elektronik (Studi di Desa Dwi Warga Tunggal Jaya, Kab. Tulang Bawang)”, *Skripsi*, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, hlm. 56.

- b. Ketersediaan sarana dan layanan serta penyelesaian pengaduan.
- 2) Dalam penyelenggaraan transaksi elektronik para pihak wajib menentukan pilihan hukum secara setimbang terhadap pelaksanaan transaksi elektronik

B. Tinjauan tentang Perjanjian Jual Beli pada Umumnya dan Secara Online

1. Pengertian Perjanjian Jual Beli pada Umumnya

Jual beli pada umumnya merujuk pada proses pertukaran barang atau jasa antara penjual dan pembeli dengan menggunakan suatu nilai tukar seperti uang. Kegiatan ekonomi seperti ini sudah umum terjadi di masyarakat dari zaman dulu sampai sekarang, dan salah satu akar dari sistem ekonomi pasar.

Proses jual beli dapat dilakukan secara langsung antar orang ataupun melalui perantara dari toko, pasar, dan *platform e-commerce*. Secara umum, jual beli adalah inti dari aktivitas ekonomi yang memfasilitasi pertukaran nilai antar orang, bisnis, dan pasar. Kemudian secara etimologis, arti dari jual beli adalah menukar harta dengan harta lainnya.

Perjanjian jual beli telah diatur sebagaimana Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara.⁷⁹ Pasal 1457 KUHPerdara yang pada intinya menjelaskan, bahwa jual beli adalah kegiatan yang mencapai kesepakatan untuk saling memberi dan menerima. Pihak penjual berkomitmen untuk memberikan atas suatu barang miliknya, sedangkan pihak pembeli menerima

⁷⁹ Batubara, H.C, Marliyah, Anggraini, T. 2023. "Penerapan Kontrak Jual Beli", *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, Vol.7, No. 1. hlm. 3.

barang tersebut dengan memberikan uang sebagai imbalannya. Menurut beberapa sarjana telah mendefinisikan perjanjian jual beli sebagai berikut:

- a. Abdulkadir Muhammad, perjanjian jual beli adalah perjanjian dengan mana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga.⁸⁰
- b. Sri Soedewi Maschoen Sofwan, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum di mana seorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seorang lain atau lebih.⁸¹
- c. R. Subekti, perjanjian adalah timbal balik di mana pihak yang satu (penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, kemudian lainnya (pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri dari atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak tersebut.⁸²

Perjanjian jual beli apabila menurut para ahli hukum Belanda, memiliki sifat *obligator* atau bersifat mengikat para pihak.⁸³ Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan definisi jual beli, bahwa unsur yang ada dalam jual beli sebagai berikut:⁸⁴

- a. adanya para pihak, yaitu penjual dan pembeli;

⁸⁰ Muhammad, A. 2013. *Hukum Perjanjian*, Ctk. Keempat, Bandung: PT Alumni, hlm. 243.

⁸¹ Meliala, A.Q.S. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Ctk. Pertama, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, hlm. 7.

⁸² Suhandi, I.A. 2018. "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli *Online* dengan Sistem Rekening Bersama", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. hlm 80.

⁸³ Prodjodikoro, W. 1961. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu*, Ctk. Keempat, Jakarta: Sumur Bandung, hlm.13.

⁸⁴ Khairandy, R. 2016. *Jual Beli*, Yogyakarta: FH UII Press, hlm. 7.

- b. adanya barang yang ditransaksikan;
- c. ada harga;
- d. ada pembayaran dalam bentuk uang.

2. Pengertian Perjanjian Jual Beli secara *Online*

Jual beli *online* adalah perjanjian jual beli yang sama dengan jual beli pada umumnya. Jual beli *online* memiliki cakupan yang sangat luas dan beragam. Keberagaman ini dikarenakan adanya perkembangan transaksi jual beli yang sangat pesat, yang semula transaksi harus datang ke toko, di era sekarang transaksi jual beli bisa dilakukan hanya dengan berdiam diri di rumah dan mengandalkan pada koneksi internet. Oleh karena itu dapat disimpulkan, bahwa perjanjian jual beli adalah perjanjian yang mengikat antara kedua belah pihak, dengan harga dan barang yang sesuai kesepakatan melalui media elektronik.

Jual beli *online* atau *e-commerce* diartikan pula dengan transaksi jual beli yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen atas pembelian suatu barang melalui media elektronik. Berdasarkan beberapa definisi di atas, *e-commerce* memiliki karakteristik yaitu:⁸⁵

- a. Terjadi transaksi antara dua belah pihak;
- b. Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi;
- c. internet merupakan media utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

⁸⁵ *Ibid*

Kegiatan *e-commerce* dalam prosesnya memiliki 3 (tiga) karakteristik untuk membedakannya, yaitu:⁸⁶

- a. *Business to Business* memiliki karakteristik, trading partner yang sudah saling mengetahui dan antara mereka sudah terjalin hubungan yang berlangsung cukup lama. Pertukaran yang dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati.
- b. *Business to Consumer*, memiliki karakteristik yang terbuka untuk umum di mana informasi disebarkan secara umum, *service* yang dilakukan juga bersifat umum sehingga mekanismenya juga dapat digunakan oleh banyak orang, *service* yang diberikan adalah permintaan, dan sering dilakukan sistem pendekatan *client serve*.
- c. *Consumer to Consumer*, adalah transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan antara konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu pula.

3. Asas-Asas Perjanjian Jual Beli pada Umumnya

Setiap peraturan hukum mempunyai landasan khususnya sendiri sebagai referensi yang dianggap benar dan menjadi landasan berpikir serta prinsip yang dijadikan pegangan dalam mencapai suatu tujuannya, yang disebut sebagai asas. KBBI memberikan arti dari “asas” adalah hukum, kaidah, kode etik, norma, patokan, pedoman, pijakan, tata cara. Kemudian menurut Satjipto Rahardjo, asas hukum merupakan jiwanya peraturan hukum (*equality before the law*). Asas hukum adalah landasan terluas atau alasan mendasar

⁸⁶ *Ibid*

dari peraturan hukum. Asas hukum tidak akan kehilangan relevansinya meskipun menghasilkan suatu peraturan hukum, tetapi akan terus aktif dan terus menghasilkan peraturan hukum berikutnya.⁸⁷

Pelaksanaan perjanjian harus memperhatikan syarat sah perjanjian jual beli *online* yaitu asas-asas jual beli *online*. Hukum perjanjian atau perikatan menyebutkan ada 5 (lima) asas penting yaitu:⁸⁸

a. Asas Kebebasan Berkontrak, (*Freedom of Contract*) merujuk pada ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara berbunyi semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak untuk, membuat atau tidak membuat perjanjian; mengadakan perjanjian dengan siapapun; menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya; menentukan bentuk perjanjiannya apakah tertulis atau lisan.⁸⁹

b. Asas konsensualisme (*consensualism*), asas ini adalah asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak saja.

c. Asas Kepastian Hukum (*pacta sunt servanda*), asas ini memiliki hubungan dengan akibat hukum. Makna asas *pacta sunt servanda* yaitu

⁸⁷ Rahardjo, S. 2014. *Ilmu Hukum*, Ctk. Kedelapan, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 85.

⁸⁸ Salim, H.S. 2005. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Ctk. Kelima, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.9.

⁸⁹ Muhtarom, M. 2014. "Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan dalam Pembuatan Kontrak", *Jurnal Suhuf*, Vol. 26. No.1, hlm. 51.

setiap perjanjian yang dilakukan kedua belah pihak adalah perbuatan yang sakral.

- d. Asas Itikad Baik, asas ini tercantum sebagaimana Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang berbunyi “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Hal ini memberikan pernyataan bahwa kedua belah pihak yang melakukan perjanjian harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan yang baik dari para pihak.
- e. Asas Kepribadian (*personality*), asas ini adalah asas untuk menentukan bahwa seseorang membuat suatu perjanjian untuk kepentingannya. Apabila merujuk Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara, menjelaskan bahwa seseorang pada umumnya tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.

4. Subyek dan Obyek dalam Perjanjian Jual Beli

Perjanjian terjadi apabila terdapat ada dua pihak yang saling mengikatkan diri dan sepakat untuk membuat suatu perjanjian. Sebuah perjanjian terdapat dua macam subyek, yaitu pertama subyek orang atau badan hukum yang mendapatkan beban kewajiban untuk melakukan sesuatu. Kedua adalah orang atau badan hukum yang mendapatkan hak atas pelaksanaan kewajiban itu sendiri.⁹⁰ Subyek perjanjian orang ataupun badan hukum haruslah cakap menurut hukum.

⁹⁰ Khairandy, R. 2014. *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Press, hlm. 13.

Menurut R. Subekti, subyek perjanjian adalah orang dalam membuat perjanjian telah cakap ataupun mampu melaksanakan perbuatan hukum. Kemudian para pihak dalam melaksanakan perjanjian dengan dasar kebebasan, yang artinya bahwa dalam membuat perjanjian tidak ada unsur pemaksaan, kekhilafan atau penipuan.⁹¹

Perjanjian juga memiliki obyek perjanjian. Obyek perjanjian merujuk pada barang bergerak dan barang tidak bergerak.⁹² KUHPerdota menentukan bahwa obyek perjanjian harus tertentu, atau dapat berbentuk atau berwujud dalam jumlahnya agar memberikan kepastian pada saat penyerahan hak milik atas barang tersebut kepada pembeli.

Adapun obyek perjanjian yang tidak dapat diperjanjikan yaitu:

- a) Barang yang dilarang atau bertentangan dengan undang-undang;
- b) Warisan yang belum terbuka;
- c) Barang yang di luar perdagangan seperti (senjata api yang dipakai negara);

5. Syarat-Syarat Sah Perjanjian Jual Beli pada Umumnya dan secara Online.

Syarat sah perjanjian jual beli pada umumnya tidak jauh berbeda dengan jual beli *online* dan sama dengan perjanjian, oleh karena itu syarat-syarat sahnya jual beli sama dengan syarat-syarat sahnya perjanjian atau perikatan. Syarat sahnya perjanjian diatur sebagaimana Pasal 1320 KUHPerdota yaitu:⁹³

⁹¹ Subekti, R. 1970. *Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua, Jakarta: PT Pembimbing Masa, hlm. 16.

⁹² Rendra Topan, dalam <https://rendratopan.com/2019/03/01/jual-beli-sebagai-salah-satu-bentuk-perikatan/>, diakses pada 18 Maret 2023, pukul 22.00 WIB.

⁹³ Sari, N.R. 2017. "Komparasi Syarat Sahnya Perjanjian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Hukum Islam", *Jurnal Repertorium*, Vol. IV, No.2. hlm. 81-84.

- a. Sepakat untuk mengikatkan diri, maksud dari kata sepakat yaitu kedua belah pihak haruslah bersepakat untuk mengikatkan dirinya dengan perjanjian jual beli *online* tersebut. Adanya kedua belah pihak yang sudah sepakat dan mengikatkan diri pada perjanjian tersebut, bertujuan agar kedua belah pihak menyetujui segala hal-hal pokok yang ada dalam perjanjian tersebut. Kesepakatan kedua belah pihak ini juga untuk memberikan penyelesaian yang seperti apa jika dikemudian hari terjadi masalah antara pihak satu dengan pihak lainnya.
- b. Kecakapan untuk membuat perjanjian, dalam melakukan suatu perjanjian, seseorang haruslah cakap menurut hukum. Hal ini telah diatur sebagaimana Pasal 1330 KUHPerdara menyebutkan bahwa orang-orang yang tidak cakap hukum adalah orang yang belum dewasa, mereka yang berada dibawah pengampuan, dan wanita yang sudah bersuami. Kemudian berdasarkan Buku I KUHPerdara, menyebutkan bahwa seseorang dianggap dewasa apabila telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau sudah (pernah) menikah.
- c. Suatu hal tertentu, sebagaimana Pasal 1333 KUHPerdara menyebutkan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai pokok suatu benda (*zaak*), yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Barang yang ada dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya.⁹⁴ Maka demikian

⁹⁴ Retna Gumanti, *Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPerdara)*, terdapat dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/233373833.pdf>, diakses tanggal 18 Januari 2023, pukul 08.15 WIB.

dalam suatu perjanjian objeknya tidak hanya barang melainkan juga dapat berupa jasa.⁹⁵

- d. Kausa hukum yang halal, asal kata kausa apabila diterjemahkan dalam bahasa Belanda disebut *oorzaak* atau *causa* (latin). Hal ini bukan berarti sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian tetapi lebih kepada isi dan tujuan dari perjanjian tersebut. Pada perjanjian jual beli, isi dan tujuan atau kausanya adalah pihak yang satu menghendaki hak milik atas suatu barang, dan pihak lainnya menghendaki uang.

Merujuk sebagaimana Pasal 1335 jo 1337 KUHPerdara, kausa dalam perjanjian dapat dinyatakan terlarang apabila bertentangan dengan Undang-Undang. Maksud dari bertentangan dengan Undang-Undang apabila isi dari perjanjian melanggar Undang-Undang yang berlaku. Contohnya apabila di dalam perjanjian memuat isi yang menyatakan bahwa seorang pembeli, membeli pisau kepada penjual dengan tujuan untuk membunuh seseorang maka dalam perjanjian tersebut tidak ada kausa hukum yang halal.⁹⁶

Pasal 1320 KUHPerdara menyatakan bahwa, apabila syarat-syarat yang telah disebutkan diatas tidak dipenuhi oleh kedua belah pihak maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Apabila perjanjian yang tidak dipenuhi syarat-syaratnya dan tidak dibatalkan oleh kedua belah pihak maka perjanjian tersebut akan tetap berlaku dan mempunyai kekuatan hukum. Perjanjian akan

⁹⁵ *Ibid*

⁹⁶ *Ibid.*

batal demi hukum dan dianggap seperti tidak pernah ada perjanjian apabila syarat-syarat tersebut tidak dipenuhi.⁹⁷

6. Wanprestasi dan Overmach dalam Perjanjian Jual Beli

1. Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.⁹⁸ Asal kata wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yaitu “*wanprestatie*” yang berarti tidak terpenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu dalam perikatan, baik perikatan yang lahir dari perjanjian maupun perikatan yang berasal karena undang-undang.⁹⁹ Wanprestasi dapat terjadi apabila tidak terpenuhinya perjanjian yang telah dibuat antar pihak-pihaknya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁰⁰

Berdasarkan sebagaimana Pasal 1243 KUHPerdara, menyatakan bahwa wanprestasi adalah, penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau

⁹⁷ Kusumawati, A.P. 2023. “Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Jual Beli Vespa Bekas secara *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm. 20-23.

⁹⁸ Salim HS. 2008. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Ctk. Kelima, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.180.

⁹⁹ Federasi Advokat Indonesia, “Pengertian, Bentuk, Penyebab, dan Hukum Wanprestasi”, <http://www.dppferari.org/pengertian-bentuk-penyebab-dan-hukum-wanprestasi/> diakses pada, Kamis, 8 Februari 2024, pukul 10.45 WIB.

¹⁰⁰ Miru A. 2018. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Ctk. Kedelapan, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 74.

jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.¹⁰¹

Oleh karena itu, wanprestasi dapat pula berartikan suatu perbuatan ingkar janji yang dilakukan salah satu pihak dalam melaksanakan perjanjiannya dan terlambat dalam melakukan isi perjanjiannya. Kemudian menurut Ahmadi Miru, wanprestasi dapat berupa perbuatan yang sama sekali tidak memenuhi prestasi, prestasi yang dilakukan tidak sempurna, terlambat memenuhi prestasi, melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian.¹⁰²

Peraturan dalam hal ganti rugi karena wanprestasi diatur sebagaimana Pasal 1243 KUHPerdara yang menyebutkan biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, yang dijelaskan sebagai berikut:¹⁰³

1. Biaya adalah segala pengeluaran yang nyata telah dikeluarkan oleh satu pihak
 2. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang kepunyaan kreditor akibat kelalian debitor atau kerugian akibat kelalian debitor.
 3. Bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang telah dibayangkan ataupun dihitung oleh kreditor.
2. *Overmacht*

Overmacht adalah keadaan dimana sesuatu hal dapat terjadi secara tidak diduga-duga kapan terjadinya sehingga menghalangi debitor dalam

¹⁰¹ Miru A, Pati, S. 2018. *Hukum Perikatan*, Ctk. Kedelapan, Jakarta: Raja Grafindo, hlm. 12.

¹⁰² Ahmadi Miru, *Op.Cit.* hlm.74.

¹⁰³ Slamet, S.R. 2013. "Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi", *Lex Journalica*, Vol. 10, No. 2, hlm. 114.

melaksanakan prestasinya, dan keadaan tersebut tidak dapat disalahkan padanya. Asal kata *overmacht* berasal dari bahasa Belanda yang memiliki arti suatu keadaan yang merajalela dan menyebabkan orang tidak dapat menjalankan tugasnya.¹⁰⁴ *Overmacht* juga dapat diartikan bahwa suatu keadaan di luar kekuasaan manusia yang mengakibatkan salah satu pihak dalam perjanjian tidak dapat memenuhi prestasinya.¹⁰⁵

Overmacht diatur sebagaimana Pasal 1244 dan 1245 KUHPerdara yang menjadi dasar hukum *overmacht*.¹⁰⁶ *Overmacht* atau keadaan memaksa mengarahkan kepada teori penghapusan atau peniadaan kesalahan (*afwesigheid van schuld*). Adanya *overmacht* untuk melindungi para pihak dalam hal pertanggungjawaban atas kesalahan. *Overmacht* atau keadaan memaksa ini memiliki kekuatan hukum untuk melindungi pihaknya atas kerugian yang disebabkan dari kebakaran, banjir, gempa, hujan, badai, angin topan, pemadaman listrik, kerusakan katalisator, sabotase, perang, invasi, pemberontakan, kudeta militer, terorisme, blokade, dan bencana lainnya.¹⁰⁷

Overmacht bisa dianggap sebagai pembenar atau pemaaf. *Overmacht* juga dapat menjadi alasan bagi debitur untuk tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan isi perjanjian, dan tidak harus membayar biaya, kerugian, atau

¹⁰⁴ Rizki T. 2023. "Keadaan Kahar (*Overmacht*) dalam Perjanjian Jual Beli Online", *Jurnal Sains Student Research*, Vol. 1, No. 1. hlm. 8.

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ *Ibid.*

¹⁰⁷ *Ibid.* hlm. 9.

bunga.¹⁰⁸ Keadaan memaksa atau *overmacht* harus memenuhi syarat sebagai berikut:¹⁰⁹

- a. Pemenuhan prestasi terhalang atau tercegah;
- b. Terhalangnya pemenuhan prestasi tersebut di luar kesalahan debitur;
- c. Peristiwa yang menyebabkan terhalangnya prestasi tersebut bukan resiko debitur.

Pada kegiatan jual beli *online* tidak terdapat perjanjian tertulis yang mengandung klausula *overmacht*. Oleh karena itu, penyelesaian perjanjiannya dapat diselesaikan atas kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan pembeli) sehingga perlu memusyawarakannya setelah salah satu pihak menyatakan keadaan *overmacht* dan ketidak sanggupannya dalam menajalankan prestasi di suatu perjanjian jual beli *online*.

7. Perbuatan Melawan Hukum dalam Perjanjian Jual Beli

Perbuatan melawan hukum sepintas memiliki persamaan dengan konsep wanprestasi. Pada konsep perbuatan melawan hukum lebih menjurus dengan adanya hukum yang dilanggar atau dilawan.¹¹⁰ Persamaan lainnya dari wanprestasi dan perbuatan melawan hukum adalah sama-sama diatur dalam buku ke-III KUHPerdato. Kemudian untuk perbedaannya apabila ditinjau berdasarkan hak menuntutnya, perbuatan melawan hukum ini tidak

¹⁰⁸ Widjaja G. 2007. *Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullenrecht) dalam Hukum Perdata*, Ctk. Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm.358.

¹⁰⁹ Hernoko, A.Y. 2011. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Ctk. Kedua, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, hlm. 272.

¹¹⁰ Kamagi, G.A. 2018. "Perbuatan Melawan Hukum (*onrechtmatige daad*) menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perkembangannya, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. VI. No. 5, hlm. 57.

memerlukan adanya surat peringatan atau somasi.¹¹¹ Apabila terdapat pihak yang dirugikan dapat langsung memperoleh hak untuk menuntut ganti rugi. Pada wanprestasi, hak menuntut ganti rugi timbul dari Pasal 1243 KUHPerdara yang mana memerlukan adanya pernyataan lalai atau somasi terlebih dahulu.¹¹²

Pasal 1365 KUHPerdara mengatur persyaratan bagi seseorang yang mengajukan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara.¹¹³ Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, mengartikan sebagai perbuatan/tindakan melawan hukum (*culpa in committendo*), Perbuatan melawan hukum berasal dari terjemahan Belanda yaitu *onrechtmatige daad*. Perbuatan melawan hukum adalah tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan tetapi bertentangan dengan kewajiban hukum dan merugikan hak-hak orang lain.

Perbuatan melawan hukum dalam hukum perdata merujuk pada tindakan yang bertentangan dengan hukum dan menyebabkan kerugian kepada orang lain. Perbuatan melawan hukum ini dapat berupa pencemaran nama baik, penganiayaan, pelanggaran hak milik, dan sebagainya. Pengaturannya dalam hukum perdata, perbuatan melawan hukum memberikan kewajiban untuk mengganti kerugian kepada pihak yang dirugikan. Perbuatan melawan hukum terdiri dari tiga bagian yaitu:¹¹⁴

¹¹¹ *Ibid.* hlm. 63

¹¹² *Ibid.*

¹¹³ Munir Fuady I. 2005. *Perbandingan Hukum Perdata*, Ctk. Kesatu, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm.3.

¹¹⁴ *Ibid.*

- a. Perbuatan dengan unsur kesengajaan (dengan unsur kesalahan);
- b. Perbuatan kelalaian (dengan unsur kesalahan);
- c. Perbuatan tanpa kesalahan (tanggung jawab mutlak).

Perbuatan melawan hukum memiliki beberapa unsur yaitu:¹¹⁵

- a. Perbuatan itu harus melawan hukum (*onrechtmatig*);
- b. Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian;
- c. Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan (kelalaian);
- d. Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kausal.

Perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata bisa digunakan untuk mengajukan ganti kerugian atas perbuatan yang dianggap melawan hukum dalam proses transaksi bisnis secara *online*.¹¹⁶ Pengajuan ganti rugi dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa secara litigasi atau melalui pengadilan dengan cara mengajukan gugatan.¹¹⁷ Penyelesaian lainnya dapat pula dilakukan dengan cara non litigasi atau diluar pengadilan yaitu dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Terjadinya perbuatan melawan hukum dalam transaksi *online* yang menimbulkan kerugian ini memerlukan aturan untuk mengatur ganti

¹¹⁵ Salim HS. 2005. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, Ctk. Ketiga, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.24

¹¹⁶ Hassannah, H. 2015. "Analisis Hukum tentang Perbuatan Melawan Hukum dalam Transaksi Bisnis secara *Online (e-commerce)* berdasarkan Burgelijk Wetboek dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 32, No. 1. hlm.49.

¹¹⁷ *Ibid.*

kerugian. Pengaturan ganti kerugian tidak hanya pada *Burgelijk Wetboek* saja, tetapi pada UUIITE juga memiliki peran penting dalam hal tersebut.¹¹⁸

8. Berakhirnya Perjanjian Jual Beli Online

Berakhirnya suatu perjanjian dapat mengakibatkan berakhirnya perikatan yang timbul akibat perjanjian tersebut. Ada beberapa hal yang mengakibatkan berakhirnya perjanjian yaitu:¹¹⁹

- a. Ditentukan dalam perjanjian oleh para pihak. Hal ini berartikan bahwa suatu perjanjian berakhir sesuai dengan kesepakatan atau pada saat yang telah ditentukan oleh para pihak yang telah termuat dalam isi perjanjian.
- b. Batas berlakunya suatu perjanjian ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu pada Pasal 1066 KUHPerdara, bahwa ahli waris dapat mengadakan perjanjian untuk tidak melakukan pemecahan harta selama jangka waktu tertentu, yaitu hanya mengikat selama lima tahun.
- c. Perjanjian yang menjadi hapus dengan terjadinya suatu peristiwa baik yang ditentukan oleh para pihak dan Undang-Undang, seperti pada ketentuan Pasal 1603 KUHPerdara yang menentukan bahwa perjanjian kerja berakhir dengan meninggalnya buruh.
- d. Pernyataan menghentikan perjanjian baik oleh kedua belah pihak maupun oleh salah satu pihak (*opzegging*). Perjanjian hanya bersifat sementara, seperti perjanjian sewa-menyewa

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ Kusumawati, A.P. *Op.Cit.*, hlm. 27.

¹²⁰ Shobirin. 2015. “Jual Beli dalam Pandangan Islam”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3, No.2. hlm.240.

kepadamu.” (QS. an-Nisa [4]:29).

¹²¹ Azqia, H. 2022. “Jual Beli dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Al-Rasyad*, Vol. 1, No.1. hlm.66.

¹²² *Ibid.*

Apabila yang diakadkan adalah barang dagangan, hukumnya diperbolehkan. Hal ini karena berdasarkan ayat tersebut, terputus barang dagangan bukan termasuk harta yang tidak boleh diperjual belikan.¹²³ Dalil dari hadist lainnya adalah sabda Rasulullah Saw yang artinya:

“Dua orang yang jual beli berhak untuk khiyar (memilih untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi) selama mereka belum berpisah”

Riwayat Ibnu Umar terhadap seorang laki-laki yang menyampaikan bahwa ia ditipu dalam jual beli sehingga Rasulullah Saw bersabda:

ا ب ا ي ع ت ف ق ل لا خ ل ا ب ة

“Apabila kamu berjual-beli maka katakanlah, tidak boleh ada penipuan”¹²⁴

Rasulullah Saw. bersabda yang artinya: *“sesungguhnya jual beli itu di atas saling ridha.”* Kegiatan jual beli haruslah berdasarkan usahanya sendiri dan haruslah jual beli yang mabrur. Jual beli mabrur adalah setiap jual beli yang tidak ada dusta dan khianat, yang mana dusta adalah penyamaran berbentuk barang yang dijual, dan penyamaran itu adalah menyembunyikan aib barang dari pembeli.¹²⁵

Agama islam telah melindungi hak manusia dalam kepemilikan harta dan telah memberikan jalan keluar untuk setiap masing-masing manusia atas harta

¹²³ Azam, A.A.M. 2010. *Fiqh Muamalat*, penerjemah Nadirsyah Hawari, Ctk. Kesatu, Jakarta: Amzah, hlm. 27.

¹²⁴ Abu Malik Kamal bin as-Sayid Salim, 2012. *Shahih Fiqh Sunah*, penerjemah Ahmad Syaikh, Ctk. Keempat, Jakarta: Pustaka at-Tazkia, hlm.372.

¹²⁵ *Ibid.*

milik orang lain dengan jalan yang ditentukan. Prinsip perdagangan dalam islam adalah kesepakatan kedua belah pihak antara penjual dan pembeli, sebagaimana dalam prinsip muamalah yaitu:¹²⁶

- a. Prinsip Kerelaan
- b. Prinsip bermanfaat
- c. Prinsip tolong menolong
- d. Prinsip tidak terlarang.

2. Pengertian Jual Beli dalam Hukum Islam

Jual beli secara bahasa memiliki arti yaitu memindahkan hak milik atas benda menggunakan akad untuk saling menggantinya. Akad saling mengganti menurut istilah adalah saling mengganti dengan harta yang dimiliki orang lain berupa benda atau yang memiliki waktu selamanya. Jual beli adalah kegiatan yang diperbolehkan juga oleh Allah SWT yang mana sesuai dengan firmanNya pada QS. al-Baqarah ayat 275 seperti penjelasan di atas. Secara bahasa, jual beli adalah penukaran secara mutlak, sedangkan secara terminologi, jual beli adalah kegiatan saling menukar harta dengan harta dalam bentuk memindahkan kepemilikan. Menurut Imam Al-Thahawi mendefinisikan jual beli sebagai berikut:¹²⁷

وإذا تعاقد الرجلان البيع الجأيز بينهما بلا خيار اشطرتة فيه واحد منهما فليس
أحد منهما

¹²⁶ *Ibid.*

¹²⁷ Diah Syifaul A'yuni, Akhmad Sobrun Jamil, Khitnah Ummul Qori'ah, 2018. "Konsep Jual Beli *Online* menurut Perspektif Hukum Islam", *Jurnal Syariah dan Hukum Islam*, Vol. 3, No.1, hlm. 38.

فسخه بعد ذلك تفرق بأبدأيها عنموطن البيع أولم يتفرق

“apabila dua orang melakukan akad jual beli yang diperbolehkan dan tidak mensyaratkan suatu apapun dalam jual belinya maka jual belinya tidak akan batal (walau) saling berpisah satu sama lain atau masih bersama dalam satu tempat”

Menurut Imam an-Nawawi mendefinisikan lebih singkat mengenai jual beli yaitu *“sebuah pertukaran harta dengan harta atau sejenisnya dengan maksud untuk dimiliki”*¹²⁸

Oleh karena itu jual beli adalah kegiatan yang mengalihkan hak dan kepemilikan atau timbal balik berdasarkan kehendak dan keinginan bersama dengan cara yang telah ditentukan sesuai syariah.¹²⁹

3. Akad dalam Jual Beli *Online*

Akad (ijab qobul) secara bahasa adalah ikatan yang ada diantara ujung suatu barang. Secara istilah ahli fiqh *ijab qobul* menurut cara yang disyariatkan sehingga tampak akibatnya. Menurut Prof. Hasbi Ash-Shiddiqy, akad secara bahasa adalah:

لاربط وهو جمع طرف جبليئر وي□د احدهما بالخر حتى يتصكلا فيصبجا كقطعة واحدة

“Al Rabt (mengikat) yaitu mengumpulkan dua tepi tali dan mengikat salah satunya dengan yang lain sehingga bersambung, lalu keduanya menjadi sebagai sepotong benda”

Pelaksanaan akad dapat dilakukan dengan cara mengucapkannya, tetapi bisa dengan cara lain yaitu menggambarkan beberapa cara yang ditemput dalam akad yaitu:¹³⁰

¹²⁸ *Ibid.*

¹²⁹ Syarifuddin, A. 2003. *Garis-Garis Besar Fiqh*, Ctk. Kesatu, Jakarta: Kencana, hlm. 193.

¹³⁰ Shobirin, *Op.Cit.* hlm. 247.

- 1) Dengan cara tulisan, seperti misalnya ketika dua orang yang terjadi transaksi jual beli yang berjauhan maka ijab qabul dengan cara tulisan (*Khitbah*).
- 2) Dengan cara isyarat, bagi orang yang tidak dapat melakukan akad jual beli dengan cara ucapan atau tulisan maka diperbolehkan menggunakan isyarat.
- 3) Dengan cara *ta'ahi* (saling memberi), misalnya seseorang melakukan pemberian kepada orang lain, dan orang yang diberi tersebut memberikan imbalan kepada orang yang telah memberinya tanpa ditentukan besar imbalannya.
- 4) Dengan cara *lisan al-hal*, antara orang yang meletakkan barang titipan dengan jalan *dalalah al hal*.

Akad (transaksi) merupakan bentuk ikatan atau hubungan atas dua hal, yaitu *al-salam* atau disebut dengan *al-Salaf*. Istilah yang berasal dari bahasa Arab ini bermakna “penyerahan”.¹³¹ *Salam* atau *salaf* secara etimologi adalah sesuatu yang didahulukan sehingga jual beli dalam konteks *salam* atau *salaf* harus mendahulukan harga/uang. Pengiriman barang akan dilakukan setelah pembeli melakukan pembayaran menggunakan sejumlah uang tertentu sebesar yang diperjanjikan. Jual beli pesanan dalam fiqh islam disebut dengan

¹³¹ Zulkifli, *Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam*, terdapat dalam https://www.google.com/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi836zQ3aKEAxVKR2wGHXvYDgcQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Ffojs.iainbatusangkar.ac.id%2Ffojs%2Findex.php%2Fproceedings%2Farticle%2Fdownload%2F7194%2F2844&usg=AOvVaw0Uf3KyqIUeGwdmrNwd2zQ_&opi=89978449, diakses tanggal 9 Februari 2024.

as-Salam sedangkan bagi penduduk hijaz dan iraq menyebutnya dengan *as-Salaf*.

Kata *as-Salfa* dan *al-Salam* mempunyai makna yang sama sebagaimana yang telah diriwayatkan oleh Rasulullah saat membicarakan mengenai akad *bai' al-Salam* yang juga menyebutnya dengan *al-Salaf*.¹³² Kedua istilah tersebut bermakna akad pesanan yang merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pembiayaan jual beli dan menjadi kebiasaan bagi masyarakat. Pembayaran dalam *salam* harus dilakukan secara langsung saat akad dibuat. *Salam* yang merupakan akad pesanan memiliki beberapa syarat-syarat sebagai berikut:¹³³

- a. Uangnya dibayar ditempat akad, yang mana mendahulukan pembayaran terlebih dulu
- b. Barangnya menjadi utang bagi si penjual
- c. Barangnya dapat dibelikan sesuai waktu yang dijanjikan, oleh karena itu pada waktu yang telah dijanjikan, barang tersebut harus sudah ada.
- d. Barangnya harus jelas dari segi ukuran, takarannya, ataupun bilangannya
- e. Sifat-sifat barang dan segala jenis macamnya harus jelas agar tidak ada keraguan sehingga melibatkan perselisihan antara kedua belah pihak.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dikatakan bahwa akad adalah ikatan kata antara penjual dan pembeli. Kegiatan jual beli tidak dikatakan sah

¹³² *Ibid.*

¹³³ *Ibid.*

apabila belum terjadinya *ijab* dan *qobul* karena hal ini menunjukkan kerelaan.¹³⁴

4. Syarat dan Rukun Jual Beli

Jual beli adalah pertukaran harta atas dasar saling rela dan telah bersepakat bersama-sama. Pada kegiatan jual beli harus pula memperhatikan rukun dan syarat sahnya jual beli agar kegiatan tersebut halal. Secara bahasa rukun adalah salah satu hal yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu pekerjaan, sedangkan untuk syarat adalah ketentuan atau peraturan yang harus dilakukan atau dipenuhi.¹³⁵ Syarat merupakan unsur yang harus ada dan apabila tidak ada dianggap tidak sah. Oleh karena itu terdapat beberapa syarat-syarat sahnya jual beli yaitu:¹³⁶

- a. Penjual dan pembeli adalah orang yang sudah baligh dan berakal atau sudah *mummayyiz* sehingga bisa membedakan antara yang baik dan buruk. Hal ini mengartikan bahwa semua orang yang berakal dan sudah *mummayyiz* termasuk pula anak-anak.
- b. Atas kehendak sendiri. Syarat ini dilakukan bukan karena paksaan seseorang atau siapapun, dan apabila dilakukan secara terpaksa maka jual beli menjadi tidak sah. Syarat ini sesuai dengan hadis Rasulullah yang mengatakan bahwa jual beli harus dilakukan atas dasar suka sama suka.
- c. Barang yang dijual harus milik sendiri. Jual beli yang tidak memiliki hak atas barangnya sendiri maka jual beli tersebut tidak sah.

¹³⁴ Shobirin, *Loc.Cit.*

¹³⁵ Shobirin, *Op.Cit.*, hlm. 245.

¹³⁶ Mujiatun, S. 2013. "Jual Beli dalam Perspektif Islam: Salam dan Istisna", *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 13. No.2. hlm. 205-206.

- d. Barang yang dijual harus suci zatnya menurut syara'. Jual beli menjadi tidak sah apabila yang diperjual belikan adalah sesuatu yang haram.
- e. Barang yang diperjual belikan harus diperoleh dengan cara yang halal. Kegiatan jual beli akan menjadi tidak sah apabila barang yang diperjual belikan adalah hasil dari perampokan, pencurian, korupsi dan lainnya.

Syarat tak terlepas dari rukun, pengertian rukun yaitu, suatu unsur pokok pada sesuatu dan tidak terwujud jika tidak ada. Secara definisi, rukun adalah suatu unsur dan bagian yang tidak terpisahkan dari suatu perbuatan yang menentukan sah atau tidaknya perbuatan tersebut dan ada atau tidak adanya sesuatu itu.¹³⁷ Jual beli dalam hukum islam merupakan sesuatu kegiatan yang diperbolehkan dan terdapat rukun jual beli yang harus dipenuhi agar jual beli sah menurut islam, yaitu:¹³⁸

- a. *Shigat (Ijab Qabul)*, dalam rukun jual beli ini akan sah apabila dengan kata “penyerahan”. Ijab berarti “menaruh dan kata “penjual”, sedangkan *qabul* artinya menerima hak milik.
- b. Subyek (yang berakad). Pada hal ini subyek terdiri dari *bai'* (penjual) dan *mustari* (pembeli). Subyek ini pun haruslah orang yang beraga islam, berakal, dengan kemauannya sendiri, dan baligh.
- c. *Ma'kud'alaih* (objek). Adanya barang dalam akad jual beli digunakan sebagai objek dan haruslah memenuhi persyaratannya yaitu, barang halal,

¹³⁷ Shobirin, *Loc. Cit.*

¹³⁸ Sri Ulfa Rahayu, Saharudin, Sandrina Malakiano Ritonga, 2024. “Analisis Jual Beli dalam Perspektif Islam” *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 4, No.2. hlm. 1173-1175.

bisa dimanfaatkan, kepunyaan orang yang membuat akad, mengetahui, dan mampu mengantarkan.

- d. Adanya nilai tukar sebagai pengganti. Untuk dianggap sebagai barang yang layak, sebuah barang harus memenuhi tiga syarat. Pertama, nilainya harus dapat disimpan (*store of value*), kedua, nilainya harus dapat diukur atau dihitung (*unit of account*), dan ketiga harus dapat digunakan sebagai alat tukar.
- e. *Al-Ghairah* (Pihak yang terlibat). Pihak yang terlibat dalam arti ini adalah penjual dan pembeli. Kedua pihak haruslah memiliki kapasitas hukum yang cukup untuk melakukan transaksi dan memiliki kehendak yang bebas dalam bertransaksi.
- f. *Al-Mufawadhat* (izin dan kebebasan). Hal ini lebih menekankan pada kesepakatan bersama dan kebebasan dalam transaksi jual beli. Kegiatan jual beli haruslah secara sukarela tanpa terpaksa atau ditekan dari salah satu pihak.

5. Macam-Macam Jual Beli dalam Islam

Jual beli dalam islam dapat di lihat dari beberapa segi yaitu, pada segi keabsahannya menurut syara', dilihat dari objek jual belinya, dan dilihat dari standarisasi harga, dan dari cara pembayarannya:¹³⁹

- 1) Jual beli dilihat dari segi keabsahannya menurut syara' dibagi lagi menjadi 3 hal yaitu:

¹³⁹ H. Idri. 2016. *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*, Ctk. Kedua, Jakarta: Kencana, hlm.178.

- a. Jual beli yang *sahihnya*, kegiatan jual beli yang *sahih* adalah jual beli yang disyari'atkan memenuhi rukun dan syarat yang ditentukan, bukan milik orang lain, dan tidak bergantung pada hak *khiyar* lagi.
 - b. Jual beli yang tidak *sahih* (batal), apabila salah satu atau seluruh rukunnya tidak terpenuhi dan sifatnya tidak disyariatkan.
 - c. Jual beli *fasid*, apabila kerusakan barang menyangkut harga barang dan boleh diperbaiki.
- 2) Jual beli dilihat dari objek akad *bai'* meliputi:
- a. tukar-menukar uang dengan barang
 - b. tukar-menukar barang dengan barang (*muqayadhah*)
 - c. tukar-menukar uang dengan uang, disebut juga *sharf*.
- 3) Jual beli yang dilihat dari standarisasi harga,
- a. *Bai' musawamah* (jual beli dengan cara tawar menawar)
 - b. *Bai' amanah*, di mana pihak penjual menyebutkan harga pokok lalu menyebutkan harga barang
- 4) jual beli dilihat dari cara pembayarannya:
- a. Jual beli dengan penyerahan barang dan pembayaran secara langsung
 - b. Jual beli dengan pembayaran tertunda
 - c. Jual beli dengan penyerahan barang tertunda
 - d. jual beli dengan penyerahan barang dan pembayaran yang sama-sama tertunda

6. Hak dan Kewajiban Aqidain (Penjual dan Pembeli)

Baik penjual maupun pembeli setelah adanya akad memiliki kewajiban masing-masing. Penjual memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai harga yang telah disepakati, dan penjual berkewajiban menyerahkan barang setelah diterima pembayaran dan menernagkan keadaan barang sesuai fakta yang ada dan sebenar-benarnya sebelum terjadi akad. adapun hak-hak pembeli yaitu:¹⁴⁰

a. Hak untuk mendapatkan barang setelah pembeli membayar dengan harga yang telah disepekati. Apabila akad, syarat-syarat, dan rukun telah terpenuhi maka penjual harus menyerahkan barangnya kepada pembeli dan pembeli menyerahkan miliknya sesuai harga yang telah disepakati.

b. Hak untuk memilih (*khiyar*)

Jual beli memiliki prinsip menurut syari'at islam yaitu, adanya hak memilih bagi pembeli dalam melakukan transaksi, hak itulah yang disebut dengan hak *khiyar*. Hak *khiyar* bertujuan untuk kemaslahatan pihak-pihak yang melakukan transaksi itu sendiri, memelihara kerukunan, dan menjalin cinta kasih diantara sesama manusia. Hak *khiyar* terdapat beberapa macam yaitu:

a) *Khiyar ru'yah*

Barang yang ditransaksikan harus jelas baik sifat maupun kualitasnya, begitu juga harganya sehingga pihak pembeli berhak memilih barang

¹⁴⁰ Maylaksita, A. 2017. "Perlindungan Konsumen terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Yogyakarta" *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, hlm. 71-74.

yang akan dibelinya. *Khiyar ru'yah* adalah hak pembeli dalam melihat dan memilih barang yang akan dibelinya.

b) *Khiyar majlis*

Pada *khiyar majlis* ini meskipun akad jual beli telah dilakukan kedua belah pihak tetap masih memiliki hak *khiyar*. Apabila keduanya masih terikat dalam majlis akad, *khiyar* tersebut disebut *khiyar majlis*.

c) *Khiyar cacat*

Pihak penjual wajib menerangkan keadaan barang secara jujur dan tidak boleh menyembunyikan kecacatan barang kepada calon pembeli. Sering ditemuinya pembeli yang mendapatkan kecacatan pada barangnya tetapi setelah beberapa waktu kemudian. Apabila terjadi hal tersebut maka pembeli berhak mengembalikan barang tersebut dan menerima uangnya lagi.

BAB III
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELI
DALAM JUAL BELI *HANDPHONE* SECARA *ONLINE*

A. Gambaran Umum Jual Beli secara Online dalam Aktivitas Penjualan Handphone

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia mengalami kemajuan yang signifikan.¹⁴¹ Kemajuan yang signifikan ini telah menjamur dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam hal kecanggihan teknologi. Salah satu kemajuan teknologi informasi yang dapat dirasakan adalah dalam bidang ekonomi yaitu jual beli. Kegiatan jual beli *online* di Indonesia sudah dikenal sejak tahun 1996 yang muncul dengan situs www.sanur.com. sebagai toko buku *online*.¹⁴² Adanya perkembangan teknologi ini mengubah sistem ekonomi yang semula konvensional menjadi digital atau *online*.¹⁴³ Pada era saat ini, transaksi jual beli *online* bukan lagi suatu hal baru. Sudah banyak negara yang melakukan transaksi *online* atau lebih dikenal sebagai *e-commerce*.

Jual beli *online* dapat diartikan sebagai penjualan secara daring yang mengacu pada proses jual beli barang atau jasa melalui internet tanpa batas geografis sehingga membuatnya dapat mencakup pasar global.¹⁴⁴ Proses jual biasa dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan alat

¹⁴¹ Akhmaddhian, S. dan Agustiwi, A. 2016. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia", *Jurnal Unifikasi*, Vol.3.No.2, hlm.41.

¹⁴² Atikah, I. 2018. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli *Online (E-commerce)* di Era Teknologi" Vol.10. No.2. hlm.2.

¹⁴³ Akhmaddhian, S. dan Agustiwi, A. *Op.Cit.*

¹⁴⁴ Aisy, R. 2023. "Perlindungan Hukum Konsumen Masalah Hak Informasi dalam Transaksi Jual Beli Produk Fashion secara Daring", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, hlm. 47.

elektronik seperti *handphone*, *laptop*, komputer, dan lainnya yang terkoneksi jaringan internet. Kegiatan jual beli konvensional dianggap sudah tidak dapat memenuhi keinginan konsumen untuk berbelanja.¹⁴⁵

Pada umumnya jual beli diatur pula sebagaimana Pasal 1457 KUHPerdara. Jual beli adalah suatu perjanjian yang merujuk pada pihak-pihak saling mengikatkan diri untuk memberikan barang dan membayar seharga barang tersebut. Kemudian sebagaimana Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyebutkan juga bahwa kontrak elektronik harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional.¹⁴⁶ Jual beli *online* sudah menjadi kebutuhan masyarakat, baik dari masyarakat perkotaan sampai pedesaan meskipun lebih banyak yang mengakses adalah masyarakat perkotaan.

Jual beli *online* atau *e-commerce* adalah transaksi yang dilakukan tanpa adanya tatap muka antar pihaknya. Cakupan jual beli *online* sangat luas dan beragam. Keberagaman ini dikarenakan adanya perkembangan transaksi jual beli yang sangat pesat. Proses jual beli yang semula transaksinya harus datang ke toko, kini transaksi dapat dilakukan hanya dengan berdiam diri di rumah dan mengandalkan koneksi internet saja.

Konsep dari jual beli *online* atau kegiatan usaha adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara non-konvensional tetapi memiliki kesamaan dengan jual beli pada umumnya. Pada perjanjian jual beli, dalam proses kegiatannya terdapat penawaran dan penerimaan yang didasari oleh kata sepakat. Kata

¹⁴⁵ Atikah, I. *Op.Cit.*

¹⁴⁶ *Ibid.* hlm.3.

sepakat terjadi setelah adanya penerimaan dari konsumen melalui media elektronik. Sebagaimana Pasal 1458 KUHPPerdata menyebutkan bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum di bayar.¹⁴⁷

Pada proses jual beli *online* menyediakan layanan untuk menjual barang dan jasa secara *online*.¹⁴⁸ Adanya jual beli *online* memudahkan konsumen dalam memilih, mendapatkan barang, dan pembayarannya dengan sangat mudah. Kegiatan ini juga mempermudah para pelaku usaha dalam memasarkan dan menjual produknya semakin luas. Proses jual beli memiliki beberapa metode pembayaran yang biasa dilakukan yaitu melalui, *transfer* antar rekening atau antar bank, *cash on delivery*, melalui mitra *indomart*, *alfamart* dan lain sebagainya.¹⁴⁹

Menurut Cavanilas dan Nadal dalam tesis Arsyad memberikan tanggapan umumnya mengenai cara dan tipe pelaksanaan dalam jual beli yaitu:¹⁵⁰

- a. Transaksi yang dilakukan melalui obrolan atau *video conference* adalah cara seseorang untuk menawarkan sesuatu dengan berinteraksi secara langsung melalui internet seperti, melalui telepon. *Video conference* dilakukan

¹⁴⁷ *Ibid.* hlm.4.

¹⁴⁸ Gozali, A. 2019. "Jual Beli *Handphone* Lewat Media Sosial Menurut Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Kota Metro)", *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro. hlm. 22.

¹⁴⁹ Abror, F.J. 2015. "Kelebihan *Facebook* sebagai Media Komunikasi Jual Beli *Online*", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas IAIN Yogyakarta, hlm.23.

¹⁵⁰ Arsyad, S. 2001. *Transaksi Bisnis Elektronik Commerce (E-Commerce) : Studi tentang Permasalahan-Permasalahan Hukum dan Solusinya*", Tesis Magister, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hlm.53.

melalui media elektronik yang memungkinkan peserta untuk melihat dan mendengarkan pihak lain yang melakukan penawaran.

- b. Seseorang yang melakukan transaksi melalui *e-mail*. Seseorang harus memiliki alamat *e-mail* terlebih dahulu sebelum melakukan suatu transaksi. Selanjutnya, pembeli harus mengetahui alamat *e-mail* tujuan, jenis barang yang dibeli dan jumlahnya. Pembeli juga harus menyampaikan spesifikasi produk yang akan dibeli, alamat pengiriman, dan metode pembayaran melalui *e-mail*. Pihak penjual selanjutnya mengonfirmasi pesanan pembeli.¹⁵¹

Masyarakat melakukan kegiatan jual beli secara *online* memiliki motif tersendiri. Ada yang melakukannya untuk sekedar menjual barangnya dan pembeli yang ingin mendapatkan barang dengan harga lebih terjangkau daripada di *counter* asli. Kegiatan jual beli *online* biasa dilakukan masyarakat dengan menggunakan *handphone*, *laptop*, *ipad*, komputer, dan lain sebagainya yang terhubung jaringan internet. Adapun salah satu jual beli *online* yang dilakukan masyarakat adalah jual beli *handphone* secara *online*.

Jual beli *handphone* sudah menjadi kegiatan umum yang terjadi di pasar global saat ini. Konsumen dapat membeli *handphone* melalui berbagai saluran seperti *e-commerce*, maupun *offline store*. Beberapa konsumen juga memilih untuk membeli *handphone* melalui *platform* resmi untuk memastikan keaslian dan kualitas produk. Tidak dapat dipungkiri pula dengan berkembangnya

¹⁵¹ Asnawi, H.F. 2004. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Yogyakarta: Magista Insania Press. hlm. 29.

teknologi membuat beberapa konsumen memilih untuk membeli *handphone* secara *online*. Hal ini dikarenakan dapat dengan mudah memilih berbagai jenis *handphone* beserta spesifikasinya. Konsumen juga bisa memilih *handphone* bekas atau baru secara mudah sesuai biaya yang mereka miliki. Secara umum, jual beli *handphone* telah menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi global yang terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi.

Aktivitas dalam jual beli *handphone* secara *online* memungkinkan konsumen untuk memperoleh *handphone* dengan lebih mudah dan nyaman tanpa harus mengunjungi *offline store*. Adanya kemudahan ini, konsumen diharapkan tetap memperhatikan risiko dari segi keamanan transaksi, kualitas produk, dan kepatuhan terhadap kebijakan pengembalian barang dari penjual. Kemudahan lain yang didapatkan dari jual beli *handphone* secara *online* yaitu:¹⁵²

- a) Dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Hal ini dikarenakan proses jual beli yang praktis membuat konsumen dapat dengan mudah mengaksesnya, seperti saat sedang bersantai di rumah. Kelebihan ini merupakan keuntungan bagi para konsumen yang tidak memiliki banyak waktu untuk mengunjungi *offline store*.
- b) Banyak pilihan varian dan model. Kemudahan ini dapat di akses dengan mudah dan terdapat banyak varian model *handphone* yang diinginkan

¹⁵² Basalamah, A.B. 2022. "Kelebihan Membeli Ponsel secara *Online*", diakses melalui <https://radarkediri.jawapos.com/showcase/781293920/kelebihan-membeli-ponsel-secara-online>, pada 5 Maret 2024, pukul 14.30 WIB.

konsumen, dikarenakan apabila di *offline store* persediaan atau contoh produknya tidak ada.

- c) Kemudahan pembayaran. Pada jual beli *handphone* secara *online* juga memberikan harga yang lebih murah daripada harga yang ada di *offline store*. Pada jual beli *online* ini juga memberikan kemudahan proses pembayaran yang melalui uang elektronik, *mobil banking*, pembayaran melalui swalayan terdekat, dan *cash on delivery* agar memberikan rasa kepercayaan kepada konsumen.

B. Analisis Perlindungan Hukum atas Hak Informasi yang Diberikan Pelaku Usaha

Sistem ekonomi secara *online* ini memungkinkan dunia usaha untuk melakukan transaksi secara lebih mudah, cepat, dan lebih efisien.¹⁵³ Perkembangan ekonomi ini juga berkaitan dengan perdagangan di Indonesia sehingga perlu adanya perlindungan hukum untuk mengaturnya. Perkembangan ekonomi yang dimaksud ini adalah jual beli secara *online*. Pengaturan jual beli *online* untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terutama dalam hak atas informasinya.

Hak atas informasi ini sudah diatur dalam UUPK yang pada intinya menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan

¹⁵³ Rahim, K.A, Siregar, S,N,R, Hutauruk, D.M, Berliana, S, Sari, A.P, Basid, S.A.F, Purba, H.B, dan Mahfudin, F. 2023. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online (E-commerce)*, *Jurnal Hukum dan Sosial Politik*, Vol.1, No. 3, hlm. 181.

informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen.¹⁵⁴ Namun, sering kali pelaku usaha tidak memperhatikan aturan dalam UUPK tentang kewajibannya tersebut. Masih sering ditemukan pula pelaku usaha yang tidak jujur dalam mendiskripsikan produknya.

Kasus pertama dikutip dari web media konsumen, pada tanggal 17 September 2023, seorang konsumen membeli *handphone* di *marketplace*, dan mendapat estimasi pengiriman 5 hari. Kemudian pesanan tersebut sampai pada tanggal 22 September 2023. Pada saat barang sampai kepada konsumen dengan kondisi mulus, tetapi saat hendak digunakan, *handphone* tersebut tidak bisa menyala, konsumen tersebut membawanya ke konter terdekat dan mengatakan bahwa ternyata komponen dalam *handphone* tersebut bermasalah. Konsumen tersebut mengajukan *refund*, tetapi di tolak dengan alasan *charger handphone* tidak yang original. Pihak *seller* hanya menyarankan untuk mengganti *charger* lain atau meng*chargernya* selama 8 jam. Berbagai hal sudah dilakukan oleh konsumen tersebut, tetapi *handphone* miliknya tetap tidak bisa menyala dan pihak *seller* tetap menolak *refund*.¹⁵⁵

Berdasarkan kasus pertama dapat diketahui kemungkinannya bahwa barang yang diterima oleh konsumen tersebut bukanlah barang baru, tetapi sudah barang rusak. Kasus ini tidak terselesaikan secara damai sehingga merugikan konsumen. Pada hal ini pelaku usaha telah melanggar hak

¹⁵⁴ Wicaksono, R, Nugroho, A. A, dan Agustanti, R, D. 2021. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Indihome ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, Vol. 8, No. 2, hlm. 150.

¹⁵⁵ Yulie, N. 2023. “Beli Handphone di Akulaku “Zonk”, Proses Refund Sulit”, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2023/10/01/keluhan/beli-handphone-di-akulaku-zonk-proses-refund-sulit>, di akses pada tanggal 18 Maret 2023, pukul 12.45 WIB.

konsumen atas hak informasi yang benar, jelas, dan jujur. Pelaku usaha juga tidak mengindahkan kewajibannya sebagai pelaku usaha melanggar sebagaimana Pasal 7 UUPK , tentang kewajiban pelaku usaha dan tidak bertanggung jawab, serta memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Seorang pelaku usaha tersebut tidak memberikan ganti kerugian dengan cara menolak *refund* dari konsumen sehingga mengakibatkan konsumen mengalami kerugian materiil.

Kasus kedua, diambil dari situs web media konsumen. Pada awalnya konsumen membeli *handphone* melalui Tokopedia dengan *merk* Samsung Galaxy Note 5 yang pada deskripsi semuanya normal hanya minus *headset* saja. Setelah melakukan pembayaran, barang baru bisa di kirim keesokan harinya. Beberapa hari kemudian barang yang dipesan sudah sampai dan konsumen tersebut segera melakukan video *unboxing*. Pada saat barang tersebut sampai di tangan konsumen, timbul masalah seperti saat di hidupkan hanya logonya saja yang menyala, setelah itu layar *handphone* tersebut padam. Konsumen tersebut telah menghubungi pelaku usaha terkait kondisi *handphonenya* dengan melampirkan bukti *screenshot*, video *unboxing*, dan video saat *handphone* tersebut tidak bisa menyala. Pihak pelaku usaha saat itu hanya menyarankan untuk mendinginkan dulu *handphonenya* dan *mengchargernya*.¹⁵⁶

¹⁵⁶ Mutmainah, 2022. “Mohon Tokopedia Care Menurunkan Tim Ahli dalam Kasus Komplain Saya” terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2022/01/19/surat-pembaca/mohon-tokopedia-care-menurunkan-tim-ahli-dalam-kasus-komplain-saya/amp>, diakses pada 18 Maret 2024, pukul 14.00 WIB.

Konsumen yang telah mencoba meng*charger*, *handphone* itu pun menyala tetapi terdapat masalah lain, yaitu saat layar pada *handphone* tersebut mati, barang tersebut tidak dapat dihidupkan lagi, kemudian konsumen mencoba menekan tombol *home* pada *handphone* tetapi menjadi *terrestart*. Pihak konsumen mencoba menghubungi penjual lagi dan respon penjual hanya menyarankan untuk di diamkan sampai besoknya. Masalah pada *handphone* masih sama sehingga konsumen mengajukan komplain pengembalian. Pihak pelaku usaha menolak dan mengalihkan masalah dengan mengatakan bahwa konsumen tersebut mengeluhkan *handphone* tidak dapat menyala karena digunakan tanpa *charger*. Pelaku usaha terus mengalihkan komplain konsumen dengan menyerang balik konsumen tersebut sampai menuduh konsumen sebagai penipu. Pelaku usaha terus memojokan konsumen tersebut dengan alasan bahwa konsumen telah merusak *handphone* karena melakukan prosedur yang salah dalam menghidupkan *handphone*.

Pada kasus kedua ini juga ditemukan bahwa masih banyaknya pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab dan memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha juga tidak memberikan kewajibannya untuk memberikan informasi yang sebenarnya kepada konsumen. Pelaku usaha dalam kasus ini juga tidak sesuai dan melanggar sebagaimana Pasal 7 UUPK tentang kewajiban pelaku usaha dan tidak memberikan informasi sesuai UU ITE. Oleh karena itu, masih maraknya kasus penipuan jual beli *handphone* yang terjadi di Indonesia bahkan sampai tidak memberikan pertanggung jawaban ganti kerugian kepada konsumen yang

dirugikan maka perlu adanya perlindungan yang lebih ketat untuk melindungi konsumen agar terciptanya kembali kepercayaan konsumen atas perlindungan hukumnya.

Kasus ketiga terjadi pada salah satu konsumen yang membeli *handphone* Xiaomi Redmi 13C langsung di *official store* Xiaomi. Konsumen menyatakan bahwa saat datang barang tersebut terlihat normal dan baik-baik saja seperti pada umumnya. Barang tersebut setelah 5 (lima) jam pemakaian secara perlahan mengalami kerusakan pada layar *handphone*. Konsumen telah menanyakan kepada *official store* tersebut, tetapi mereka lepas tangan, dan tidak mau menerima *refund*, yang mana jelas disebutkan bahwa bebas pengembalian selama 7 (tujuh) hari, sedangkan barang konsumen baru sampai 1 (satu) hari dan langsung meminta pengembalian, tetapi di tolak oleh pihak *official store*.¹⁵⁷

Perlindungan hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yaitu suatu tempat berlindung, perbuatan melindungi. Perlindungan secara keabsahan memiliki arti yakni untuk melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.¹⁵⁸ Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum dengan menggunakan perangkat hukum. J.C.T. Simorangkir juga memberikan pendapatnya, bahwa hukum adalah

¹⁵⁷ Ahmad Anang Maruf, 2024. “Baru Dipakai 5 jam, HP Xiaomi Sudah Bermasalah dan Pengembalian Barang Ditolak” dalam https://mediakonsumen.com/2024/03/20/surat-pembaca/baru-dipakai-5-jam-hp-xiaomi-sudah-bermasalah-dan-pengembalian-barang-ditolak#google_vignette diakses pada 23 Juni 2024, pukul 10.00 WIB

¹⁵⁸ Kusumawati, A.P. *Op. Cit.* hlm. 44.

peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang akan menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib. Peraturan yang dilanggar tersebut berakibat dengan hukuman tertentu.¹⁵⁹

Perlindungan hukum merupakan suatu upaya yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terlebih ditujukan untuk para pihak yang terlibat dalam kegiatan jual beli, maupun jual beli *online*. Perlindungan dengan menggunakan sarana hukum bertujuan pula untuk melindungi kepentingan-kepentingan tertentu yang perlu dilindungi dalam sebuah hak hukum.¹⁶⁰ Perlindungan hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum atas hak informasi yang diberikan pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online*.

Perlindungan hukum secara internal bertujuan agar saling mengetahui hal apa saja yang dilarang dalam hukum. Pada pelaku usaha setidaknya lebih termotivasi dan berhati-hati agar tidak merugikan konsumen. Pada pihak pembeli bertujuan agar mencegah terjadinya kerugian, konsumen mendapatkan hak barang yang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum secara eksternal lebih berfokus pada aturan yang sudah ada dalam UUPK mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

Sebagaimana Pasal 3 huruf e UUPK, tujuan hukum perlindungan konsumen adalah “menumbuhkan kesadaran pelaku usaha terkait keutamaan

¹⁵⁹ Kansil, C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Ctk. Kedelapan Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 38.

¹⁶⁰ Raihan Fadhilah Putra, 2022. “Tanggung Jawab Hukum TokoPedia terhadap Konsumen atas Ketidakesesuaian Barang dalam Jual Beli *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, hlm. 8.

perlindungan konsumen sehingga dapat mendorong sikap untuk berbuat jujur dan bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usahanya”.¹⁶¹ Terwujudnya perlindungan hukum dapat dimulai dari pelaku usaha yang mentaati aturan dalam UUPK. Pelaku usaha dari mulai hak dan kewajibannya telah diatur pula dalam UUPK, konsumen pun pengaturan hak dan kewajibannya diatur dalam UUPK. Pada kegiatan jual beli *online* dapat diberikan perlindungan hukum apabila terdapat salah satu pihak yang dirugikan dengan mengacu pada substansi yang telah ditetapkan dalam UUPK.

Proses jual beli secara *online* memiliki dasar hukum lainnya yang diatur dalam UU ITE sebagaimana Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.¹⁶² Adanya UU ITE yang mengatur masalah transaksi elektronik, kadang kala membuat posisi konsumen masih saja lemah. Faktor utama penyebab lemahnya konsumen disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran kaonsumen akan haknya yang masih rendah sehingga pelaku usaha memanfaatkan keadaan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya. Oleh karena itu sangat diperlukannya UUPK dalam transaksi elektronik untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen maupun pelaku usaha agar menciptakan kegiatan usaha yang sehat.

¹⁶¹ Wardiono, K, dan Firmansyah, I. 2024. “Hak atas Informasi terhadap Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Jual Beli *Online* melalui Lazada”, *Jurnal Justisi*, Vol.1, No.1. hlm.3.

¹⁶² Baso, A.N.B, Pramono, A.S. dan Asnawi. 2023 “Perlindungan Hukum terhadap Hak atas Informasi Konsumen Jual Beli *Online* ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Res Justitia*, Vol. 3, No. 1, hlm. 124.

Perlindungan hukum yang diberikan pada subyek hukum dapat berbentuk preventif maupun represif. Adanya perlindungan hukum mencerminkan dari berjalannya fungsi hukum dalam memanifestasikan tujuan hukum, yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan.¹⁶³ Demi terwujudnya keseimbangan dan kesempurnaan dalam transaksi jual beli *online* masing-masing pihak harus melaksanakan hak dan kewajibannya sehingga penerapan UUPK dapat berjalan sesuai fungsinya.

Perlindungan hukum atas hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa diatur sebagaimana Pasal 4 huruf c UUPK.¹⁶⁴ Maksud dari Pasal 4 huruf c UUPK adalah pemberian informasi yang terbuka dan informasi yang sebenar-benarnya terkait kondisi barang atau jasa dari pelaku usaha. Pasal 7 huruf b dan Pasal 4 huruf c menjadi dasar perlindungan konsumen atas hak informasi. Akan tetapi terdapat peraturan lain yang mengatur tentang hak atas informasi, yaitu UU ITE, dan Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa:¹⁶⁵

- a) Pelaku usaha yang memberikan barang wajib memberikan informasi yang sebenar-benarnya sesuai kontrak maupun barang atau jasa;
- b) Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi terkait promosi atas kontrak atau iklan;

¹⁶³ Kasmar, Sanusi.G, dan Syahrullah, 2023. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pemenuhan Hak atas Informasi Barang Pada Minimarket di Kota Bima", *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, Vol. 7, No.1, hlm.813.

¹⁶⁴ Fauzi, A, Koto, I. 2022. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang telah Dilanggar Haknya melalui Jalur Litigasi dan Non-Litigasi", *Jurnal Yuridis*, Vol. 9, No. 1, hlm. 15.

¹⁶⁵ Baso, A.N.B, Pramono, A.S. dan Asnawi, *Op.Cit.*, hlm 125.

- c) Apabila barang yang tidak sesuai maka konsumen diberikan batas waktu pengembalian;
- d) Barang yang telah dikirim wajib harus dilaporkan kepada konsumen.

Pengaturan lainnya terdapat pada pasal 51 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik bahwa pelaku usaha wajib memberikan jaminan informasi data yang sebenarnya serta informasi terbuka wajib menyediakan layanan penyelesaian sengketa.¹⁶⁶ Penjelasan mengenai hak atas informasi sebagaimana Pasal 4 huruf c yang terdiri dari hak informasi yang benar, jelas, dan jujur yaitu:¹⁶⁷

- a) Informasi benar : Merujuk pada KBBI, kata benar yaitu sesuai sebagaimana adanya (seharusnya). Informasi benar adalah informasi terkait keterangan spesifikasi suatu barang dan/atau jasa yang tertera pada iklan ataupun label harus sesuai sebagaimana keadaan sesungguhnya. Informasi yang diberikan tidak boleh berlebihan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
- b) Informasi jelas : adalah informasi yang disampaikan harus mudah dipahami dan dimengerti, informasi yang disampaikan juga haruslah lengkap tanpa ada yang ditutup-tutupi.
- c) Informasi jujur : adalah informasi yang diberikan tidak boleh terdapat suatu kebohongan atau kecurangan. Apabila terdapat

¹⁶⁶ *Ibid.*

¹⁶⁷ *Ibid.*

kebohongan atau kecurangan akan mengakibatkan kerugian pihak lain.

Konsumen, memiliki hak atas informasi mengenai barang dan/atau jasa karena hal tersebut bagi konsumen memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan rasa percaya kepada konsumen. Terciptanya rasa kepercayaan konsumen dapat menghindari perbuatan melawan hukum yang dapat merugikan konsumen. Kerugian konsumen terjadi apabila hak atas informasinya tidak terpenuhi. Kerugian yang dialami konsumen pada kegiatan jual beli *online* berupa kerugian materiil.

Pelaku usaha berdasarkan permasalahan di atas dalam melakukan transaksi *online* telah pula mengabaikan kewajiban dan larangan pelaku usaha yang telah diatur dalam UUPK sebagai berikut:

1. Kewajiban sebagaimana Pasal 7 UUPK, pelaku usaha melanggar:¹⁶⁸
 - a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
 - c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁶⁸ Tampubolon, W.S. 2016. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol.4. No.1. hlm. 59.

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 - f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.
2. Larangan pelaku usaha sebagaimana Pasal 8 UUPK yang dilanggar yakni, pelaku usaha tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Pelaku usaha juga melanggar ketentuan Pasal 8 huruf d yaitu, tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jujur, dan jelas sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK. Pemberian informasi yang sebenarnya sangatlah penting bagi konsumen karena untuk menghindari kesalahpahaman atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pemberian

informasi yang benar bertujuan pula agar konsumen tidak salah dalam melihat gambaran atas produk atau jasa dengan cara informasi berupa representasi.¹⁶⁹

Pada kenyataannya, konsumen lebih mudah tergiur dengan iklan yang menarik dan melebih-lebihkan dari barang atau jasa yang diperdagangkan sehingga mengakibatkan konsumen mengalami kerugian.¹⁷⁰ Oleh karena itu pelaku usaha harus memperhatikan informasi yang diberikan dalam iklan barang dan/atau jasanya dan sesuai pada keadaan sebenarnya, jangan dilebih-lebihkan sampai membuat konsumen dirugikan atas iklan tersebut.

3. Pelaku usaha telah melakukan pelanggaran mengenai ketentuan yang ada sebagaimana Pasal 9 UUPK, yaitu:

1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;

¹⁶⁹ Miru, A. *Op.Cit*, hlm. 41.

¹⁷⁰ *Ibid*, hlm. 55.

- d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Perlindungan hukum atas hak informasi sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK tentang kewajiban pelaku usaha yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban dalam hal memberikan informasi yang sebenar-benarnya terkait kondisi barang atau jasa yang akan dijual ataupun diperdagangkan. Pelaku usaha wajib memberikan informasi tentang cara penggunaan, cara perbaikan serta cara merawat barang atau jasa tersebut.

Adanya hal ini mengartikan bahwa pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terkait pasal tersebut yaitu, dengan tidak memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai barang yang dipesan oleh konsumen. Pada kasus pertama, pelaku usaha tidak memberikan kejelasan informasi mengenai barang yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan. Pelaku usaha hanya menyampaikan bahwa barang tersebut salah antar saja, tetapi saat diminta ganti rugi atau pengembalian dana dari pihak pelaku usaha mempersulitnya.

Tindakan pelaku usaha ini jelas bertentangan sebagaimana Pasal 7 UUPK tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha diantaranya sebagaimana Pasal 7 huruf a, yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, tetapi dalam kasus pertama pelaku usaha sudah tidak beritikad baik atas kegiatan usahanya. Hal ini terlihat dari pelaku usaha yang tidak mau terbuka atas informasi yang sebenarnya mengenai barang yang dipesan konsumen. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya juga tidak memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur. Hal ini dapat dilihat dari responnya yang tidak menjelaskan mengapa barang yang sampai bukan barang yang dipesan konsumen seperti tidak mau mengakui kesalahannya. Oleh karena itu, pada kasus pertama, konsumen tidak mendapatkan hak atas informasinya. Sementara itu, dalam UUPK sudah mengatur hak-hak konsumen tetapi konsumen tetap tidak mendapatkan haknya.

Sebagaimana Pasal 9 huruf b UUPK yang pada intinya melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan atau menjual barang yang seolah olah barang

tersebut adalah barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru. Selain melanggar Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK, keadaan yang di alami konsumen pada kasus ketiga ini bertentangan dengan perbuatan yang dilarang pelaku usaha. Selanjutnya substansi Pasal 9 huruf f yang melarang pelaku usaha untuk seolah-olah memperdagangkan atau menjual barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi. Faktanya, pelaku usaha telah melanggar hal ini dapat diketahui melalui fakta yang menyatakan bahwa barang tersebut tidak bisa menyala, tetapi terlihat mulus tanpa kerusakan. Pelaku usaha dalam hal ini telah memberikan informasi palsu dan sangat jelas memperjual belikan barang yang seolah-olah barang tersebut adalah barang baru.

Pengaturan mengenai hak konsumen yang diatur sebagaimana Pasal 4 UUPK, seharusnya dapat melindungi konsumen agar mendapatkan hak-haknya. Fakta yang terjadi berdasarkan kasus keempat ini konsumen yang dirugikan tidak memperoleh haknya sesuai Pasal 4 UUPK. Hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha selain Pasal 4 huruf c adalah Pasal 4 huruf b UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Pelaku usaha dikatakan melanggar hak konsumen karena berdasarkan isi huruf b tersebut, konsumen yang mengalami kerugian tidak mendapatkan barang sesuai dengan kondisi yang dijanjikan pelaku usaha. Kemudian Pasal 4 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Pada faktanya, konsumen tersebut tidak mendapatkan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang dikirim pelaku usaha. Pelaku usaha selalu beralasan agar tidak di salahkan dan malah menyudutkan konsumen sampai mengatakan bahwa konsumen tersebut berniat menipunya. Hal ini menurut penulis, pelaku usaha sudah tidak melayani konsumen sebagaimana bunyi Pasal 4 huruf g UUPK. Pada intinya mengenai hak konsumen untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Pelaku usaha pada kasus-kasus diatas ini menurut penulis, sudah melanggar aturan UUPK tersebut sehingga mengakibatkan konsumen mengalami kerugian dan tidak mendapatkan hak atas ganti rugi tersebut. Apabila hak tersebut tidak terpenuhi maka dikatakan sebagai wanprestasi karena dilihat melalui unsur wanprestasi yaitu, terdapat pihak yang melakukan pelanggaran kesepakatan. Adapun pihak yang melanggar kesepakatan ini dengan cara sengaja melanggar perjanjian. Akibat yang ditimbulkan pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen sehingga mengalami kerugian materiil. Oleh karena itu, pelaku usah harus memberikan ganti rugi atas informasi yang tidak sesuai dengan deskripsi penjualannya.

Kegiatan jual beli *online* sering kali dikenal karena adanya perjanjian jual beli digital.¹⁷¹ Perjanjian jual beli *online* dapat menciptakan kesepakatan secara langsung antar pihak-pihaknya melalui *chat* maupun situs jual beli *online*.¹⁷² Pada proses jual beli *online*, sangat mudah mendapatkan kesepakatannya, yaitu

¹⁷¹ Putri, A.H. dan Hadrian E. 2022. “Perlindungan Hukum bagi Korban Penipuan Jual Beli Online”, *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Vol.16. No.1, hlm.133.

¹⁷² *Ibid*.

dengan cara memilih barang, lalu menambahkan pada keranjang belanjaan, dan membayar tagihan transaksi. Adanya 3 tahapan tersebut secara langsung sudah menciptakan kesepakatan. Oleh karena itu, kedua belah pihak dinyatakan sudah menyetujui untuk melakukan suatu perjanjian yang dalam hal ini jual beli *online* tanpa adanya paksaan maupun keputusan yang bersifat sepihak.

Jual beli *online* pada umumnya dapat diakses oleh pelaku usaha melalui situs internet seperti website, media sosial instagram, facebook, dan melalui *e-commerce* seperti lazada, shopee, tokopedia, dan lain-lain. Adanya transaksi *online* ini memberikan kemudahan kepada konsumen karena semua barang yang diinginkan dan dibutuhkan tersedia, beserta dengan harga, spesifikasi barang dan kualitasnya. Hal tersebut dapat dengan mudah diakses oleh pelaku usaha dalam membandingkan barang yang sesuai dengan keinginannya tanpa perlu mendatangi toko tersebut. Transaksi *online* memiliki kelemahan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Hal ini dapat terjadi karena tingginya kemungkinan penipuan yang dialami konsumen karena pelaku usaha mengabaikan kewajibannya, larangan pelaku usaha, dan tidak memenuhi hak konsumen yang telah diatur dalam UUPK.

Jual beli pada umumnya dan jual beli *online* tidak berbeda jauh dalam pengaturannya. Apabila dalam UUPK telah mengatur terkait kewajiban pelaku usaha dan konsumen maka KUHPdata juga mengatur kewajiban pembeli dan penjual yaitu:

Kewajiban penjual diatur sebagaimana Pasal 1474 KUHPerdara yaitu,¹⁷³

1. Memelihara dan merawat kebendaan yang akan diserahkan kepada pembeli hingga saat penyerahannya;
2. Menyerahkan kebendaan yang dijual pada saat yang telah ditentukan atau jika telah ditentukan saatnya atas permintaan pembeli;
3. Menanggung kebendaan yang dijual itu.

Kemudian kewajiban pembeli diatur sebagaimana Pasal 1513 KUHPerdara, menjelaskan bahwa “kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang di tetapkan dalam persetujuan.”¹⁷⁴

Apabila kewajiban-kewajiban ini sudah diterapkan oleh pelaku usaha maka akan mengurangi akibat hukum yang merugikan konsumen.

Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang terbuka dan sebenar-benarnya kepada konsumen. Pemberian informasi atas kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sangatlah penting bagi konsumen karena untuk menghindari kerugian bagi konsumen dan menghindari cacat informasi. Pemberian informasi yang sebenar-benarnya ini bertujuan pula agar konsumen tidak salah dalam melihat gambaran atas produk atau jasa tersebut.¹⁷⁵

Hak atas informasi konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha pada kasus diatas tersebut, konsumen berhak atas hak ganti kerugian. Seorang pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti

¹⁷³ Khatimah, H. 2023. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Aplikasi Lazada dan Shopee”, terdapat dalam <http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/LexS/article/viewFile/1757/612>, diakses tanggal 21 Maret 2024.

¹⁷⁴ *Ibid.*

¹⁷⁵ Miru, A. *Op.Cit.* hlm. 41.

rugi kepada pihak yang dirugikan. Ganti rugi yang diberikan ketika barang dan/atau jasa yang dijual belikan tidak sesuai dengan perjanjian semula sehingga konsumen mengalami kerugian.¹⁷⁶ Perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Pasal 23 UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang wajib dijalankan apabila konsumen mengalami kerugian.¹⁷⁷ Apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi maupun jaminan sesuai standar perundang-undangan maka dapat di gugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen.¹⁷⁸

Berdasarkan kasus jual beli *handphone* secara *online* yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dapat dinyatakan bahwa pelaku usaha telah mengabaikan kewajiban dan larangan serta mengabaikan hak konsumen. Pelaku usaha wajib melakukan tanggung jawab berupa membayar ganti kerugian serta kompensasi kepada konsumen. Sebagaimana Pasal 60 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa, sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak sebesar Rp 200.000.000.¹⁷⁹ Merujuk pada kasus di atas apabila dianalisis berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya perjanjian yaitu:¹⁸⁰

- a. Kesepakatan para pihak;
- b. Kecakapan melakukan perbuatan hukum;
- c. Objek yang diperjanjikan;

¹⁷⁶ Putri, A.H. dan Hadrian E. 2022.. *Op.Cit.* hlm. 136.

¹⁷⁷ Riung, C.M. 2015. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi melalui *E-commerce*", Jurnal *Lex Privatum*, Vol.III. No.2, hlm.62.

¹⁷⁸ *Ibid.*

¹⁷⁹ Wiranti, W. *Op.Cit.* hlm. 65.

¹⁸⁰ Akhmaddhian, S. dan Agustiwi, A. *Op.Cit.* hlm.44

d. Suatu sebab yang halal.

Perjanjian dalam perdagangan dianggap sah secara hukum apabila memenuhi syarat subyektif dan obyektif. Pada syarat perjanjian dibedakan menjadi dua yaitu unsur point a dan b adalah syarat objektif, sedangkan point c dan d adalah syarat objektif.¹⁸¹ Suatu perjanjian yang tidak memenuhi syarat subyektif maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Sedangkan jika perjanjian tidak memenuhi syarat objektif maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Oleh karena itu, pada kasus jual beli *handphone online* yang tidak sesuai dengan point c mengakibatkan perjanjian batal demi hukum karena objeknya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Berdasarkan kasus jual beli *handphone online* yang tidak dilakukan secara tatap muka dan perjanjiannya hanya bermodalkan pada kepercayaan saja. Perlindungan hukum kepada konsumen yang tidak mendapatkan hak informasinya dapat melakukan ganti kerugian sesuai yang diatur dalam UUPK.

Pemerintah dalam upayanya mengatur terkait jual beli *online* telah mengeluarkan UU ITE untuk mengatur transaksi *online*. Lahirnya UU ITE ini dikarenakan banyaknya transaksi elektronik yang dilakukan sehingga perlu adanya ketentuan hukum yang mengatur hal tersebut. Berdasarkan Pasal 1 butir 2 UU ITE menyebutkan bahwa transaksi elektronik merupakan sebuah perbuatan hukum yang mana dilakukan dengan menggunakan media elektronik.¹⁸² Merujuk pada kasus di atas apabila dianalisis sebagaimana Pasal 38 UU ITE

¹⁸¹ Atikah, I. 2018. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli *Online (E-commerce)* di Era Teknologi", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 10. No. 2. hlm.7.

¹⁸² Akhmaddhian, S. dan Agustiwi, A. *Op.Cit.* hlm. 51.

yang mengatakan bahwa “setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.”¹⁸³

Oleh karena itu, menurut Pasal 38 UUIITE, masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan kepada pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang merugikan masyarakat. Pengaturan lainnya terdapat sebagaimana Pasal 39 UU ITE yang menjelaskan bahwa gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁸⁴ Pasal 39 UU ITE ini selaras dengan Pasal 23 UUPK. Apabila merujuk pada hukum yang berlaku di Indonesia, gugatan perdata terdiri dari dua alasan yaitu wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.¹⁸⁵ Gugatan wanprestasi berawal dari adanya perjanjian antar pihak yang melahirkan hak dan kewajiban hukum. Adanya hak dan kewajiban ini perlu diwujudkan atau biasa disebut sebagai prestasi. Kemudian gugatan perbuatan melanggar hukum lebih mendasar pada kepentingan pihak tertentu yang dirugikan pihak lain. Perbuatan melanggar hukum tetap dapat terjadi meskipun di antara kedua belah pihak tidak melakukan suatu perjanjian.¹⁸⁶

Oleh karena itu, pada kasus kerugian dalam transaksi elektronik gugatan yang diberikan lebih condong pada gugatan wanprestasi.¹⁸⁷ Hal ini dikarenakan melihat dari dasar wanprestasi yaitu kewajiban para pihak terlebih pelaku

¹⁸³ *Ibid.*

¹⁸⁴ *Ibid.*

¹⁸⁵ *Ibid.*

¹⁸⁶ *Ibid.* hlm.52

¹⁸⁷ *Ibid.*

usaha yang melanggar kewajibannya. Pelaku usaha yang melanggar kewajibannya ini yang akhirnya menimbulkan kerugian pada konsumen. Selain mengajukan gugatan, konsumen dapat melakukan upaya lainnya. Upaya lain yang dapat dilakukan konsumen dapat melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.¹⁸⁸

Pengaturan perlindungan kepada konsumen telah di atur dalam UUPK dan UU ITE, tetapi terdapat dasar hukum lainnya yang melindungi konsumen diantaranya yaitu, PP No.58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, dan Surat Edaran Dirjen Perdagangan dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen. dan UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yaitu mengenai:¹⁸⁹

- a) Monopoli adalah penguasaan atas produksi dan atau pemasaran barang dan atau atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha atau satu kelompok pelaku usaha.
- b) Praktek monopoli adalah pemusatan kekuatan ekonomi oleh satu atau lebih pelaku usaha yang mengakibatkan dikuasainya produksi dan atau pemasaran atas barang dan atau jasa tertentu sehingga menimbulkan persaingan usaha tidak sehat dan dapat merugikan kepentingan umum.

¹⁸⁸ *Ibid.*

¹⁸⁹ Tampubolon, W.S. *Op.Cit.* hlm.57.

- c) Pemusatan kekuatan ekonomi adalah penguasaan yang nyata atas suatu pasar bersangkutan oleh satu atau lebih pelaku usaha sehingga dapat menentukan harga barang dan atau jasa.

Perlindungan konsumen juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, selanjutnya disebut PP PSTE. PP PSTE yang mana transaksi jual beli yang dilakukan secara *online*, tetap diakui sebagai transaksi elektronik sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Pasal 48 ayat (3), kontrak elektronik setidaknya harus memuat hal-hal yaitu:¹⁹⁰

- a. data identitas para pihak;
- b. objek dan spesifikasi;
- c. persyaratan transaksi elektronik;
- d. harga dan biaya;
- e. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Berdasarkan perundang-undangan dan dasar hukum yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen. UUPK dan UU ITE memiliki peran penting untuk melindungi konsumen dan menegakkan keadilan

¹⁹⁰ Khotimah, C.A. dan Chairunnisa, J.C. 2016. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online (E-Commerce)*". *Jurnal Business Law Review*, Vol.1. No.12. hlm.16.

dalam jual beli *online*. Adanya pengaturan ini belum sepenuhnya dapat membuat pelaku usaha memenuhi kewajibannya. Hal ini dikarenakan masih banyak ditemui pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab sebagaimana Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa “orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dalam transaksi elektronik”.

Kemudian sebagaimana Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut. Namun, pada kenyataannya pengaturan terkait perlindungan kepada konsumen ini masih tidak diindahkan oleh para pelaku usaha. Masih sering ditemui pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara jujur atas produknya yang tidak sesuai dengan perjanjian atau deskripsinya. Oleh karena itu, apabila pelaku usaha tidak menjalankan aturan yang telah ditetapkan tersebut, dan merugikan konsumen maka dapat dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi karena barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam deskripsi/gambar di tokonya.

Pada kasus jual beli *online* di atas, termasuk dalam wanprestasi karena pelaku usaha tidak memenuhi prestasinya. Apabila menempuh jalur damai, harus berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak, terutama pelaku usaha harus beritikad baik.¹⁹¹ Konsumen dalam hal ini dapat menempuh jalur damai

¹⁹¹ Umboh, G.S. 2020. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen apabila Terjadi Wanprestasi dalam Transaksi *Online*”, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. III. No.1. hlm. 110.

maupun jalur pengadilan dengan mengajukan gugatan wanprestasi pada pelaku usaha tersebut. Apabila jalur damai tidak dapat ditempuh maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana Pasal 23 UUPK yang menyatakan bahwa, “pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksudkan Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau dapat mengajukan gugatan pengadilan di tempat kedudukan konsumen.”¹⁹²

Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”¹⁹³ Berdasarkan pula sebagaimana Pasal 5 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) UU ITE, mengakui alat bukti tersebut sebagai alat bukti yang sah di pengadilan. Alat bukti yang sah tersebut seperti bukti pembayaran, dan pesan teks *online* dengan pelaku usaha yang telah menyatakan kesepakatan dalam pembelian yang tercantum nama, alamat, nomor telp dan nomor rekening pelaku usaha.

Berdasarkan sebagaimana Pasal 62 UUPK telah menyatakan bahwa “pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana

¹⁹² Riung, C.M. *Op.Cit.* hlm. 66.

¹⁹³ Umboh, G.S. *Op.Cit.* hlm. 112

denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).¹⁹⁴ Oleh karena itu, apabila pelaku usaha melanggar Pasal 8 dan Pasal 9 UUPK dapat dikenakan sanksi sebagaimana penjelasan tersebut.

C. Analisis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen atas Tidak Terpenuhinya Hak Informasi

Kegiatan jual beli *online* pada dasarnya terdapat pihak-pihak memiliki hak dan kewajibannya masing-masing dalam mempertanggungjawabkan tindakannya saat bertransaksi. Menurut KBBI tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Titik Triwulan memberikan pendapatnya mengenai pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberikan pertanggungjawabannya.¹⁹⁵

Konsumen memiliki hak untuk memilih barang yang akan digunakan agar nyaman dalam penggunaannya atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur selama proses transaksi dan setelah proses transaksi. Hal ini yang seharusnya perlu diperhatikan lebih lanjut, dikarenakan masih banyaknya pelaku usaha yang membuat keadaan ekonomi jual beli *online* menjadi tidak sehat. Pelaku usaha masih sering melakukan tindakan yang merugikan konsumen dengan berbagai *tricknya*. Keadaan ini sangat disayangkan karena

¹⁹⁴ Khotimah, C.A. *Op.Cit.* hlm. 16.

¹⁹⁵ Triwulan, T. dan Febrian, S. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Ctk. Pertama, Jakarta: Prestasi Pustaka, hlm. 48.

akan berdampak pada rasa ketidakpercayaan konsumen terhadap jual beli *online* dan merugikan pihak-pihak lain yang bersangkutan.

Kasus pertama yang diambil melalui web media konsumen, bahwa pada tanggal 13 November 2020 konsumen menuliskan permasalahannya yang merasa dirugikan oleh toko jual beli *handphone online* bernama kafilah gadget atau kafilah store selaku pelaku usaha. Konsumen mengatakan bahwa dirinya membeli sebuah *handphone* iphone bekas pada kafilah store. Konsumen membelinya menggunakan sistem *pre-order* karena tergiur dengan deskripsi yang disampaikan dalam beberapa media sosialnya. Setelah transaksi dilakukan, pelaku usaha langsung menjanjikan bahwa paling lambat 14 hari barang akan sampai di tangan konsumen (hari Minggu tidak dihitung).¹⁹⁶

Pelaku usaha menjanjikan akan *full refund* apabila tidak ada kejelasan terkait barang dan resi pengiriman. Konsumen tersebut ingin menanyakan lagi karena sudah lebih dari seminggu barang tersebut tidak ada kejelasan. Konsumen pun menanyakan kepada pelaku usaha terkait barang yang dipesannya dan pelaku usaha menawarkan barang lain yang sudah *ready* tetapi dengan menambahkan sejumlah uang di hari itu juga. Konsumen telah sepakat dengan penawaran itu dan pelaku usaha menjanjikan langsung memprosesnya karena barang sudah *ready*.

Sudah satu hari lewat dari hari transaksi, konsumen belum juga mendapatkan resi. Pihak konsumen akhirnya menanyakan kembali terkait

¹⁹⁶ Fariz Rahmat, "Pengalaman Buruk Bertransaksi di Kafilah Gadget" terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2020/11/13/surat-pembaca/pengalaman-buruk-bertransaksi-di-kafilah-gadget>, diakses tanggal 19 Maret 2024, pukul 13.55 WIB.

pengiriman barang, tetapi pelaku usaha beralasan bahwa masih butuh 3-4 hari lagi baru bisa dilakukan pengiriman. Konsumen pada akhirnya meminta refund apabila barang masih belum *ready*, tetapi pihak pelaku usaha masih beralasan bahwa barang sudah *ready* dan siap dikirimkan ke ekspedisi hari itu juga. Satu hari lebih pelaku usaha tidak juga mengirimkan resi, dan tidak dapat dihubungi.

Hari berikutnya, konsumen baru mendapatkan resi, tetapi resi tersebut alamat pengirimannya bukan ke alamat konsumen, melainkan ke alamat toko pelaku usaha. Konsumen yang sudah mulai curiga ini menanyakan kembali bagaimana pengiriman barang pesannya kenapa tidak langsung dikirimkan ke alamat konsumen, dan pelaku usaha beralasan untuk mengurangi biaya ongkir dan terjadi *human error*. Konsumen pun berulang kali meminta *refund* tetapi pelaku usaha menolaknya dengan berbagai alasan. Sampai pada akhirnya resi pengiriman ke alamat konsumen juga tidak ada dan barang tersebut tidak sampai ke tangan konsumen.

Kasus kedua terjadi pada konsumen yang membeli *handphone* melalui salah satu situs jual beli *online*. Konsumen diiming-imingi *handphone* dengan harga yang murah dan tampilan *handphone* tersebut juga terlihat baik. Pada saat setelah transaksi dilakukan dan barang sudah diterimanya, *handphone* tidak dapat dinyalakan dan harus mengisi daya semalaman. Konsumen pun membawa *handphone* tersebut ke tempat *service* dan baru mengetahui bahwa

handphone miliknya sudah rusak total dan membutuhkan pembongkaran maksimal.¹⁹⁷

Berdasarkan Pasal 4 huruf h UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diperjualbelikan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.¹⁹⁸ Presiden Amerika Serikat mengungkapkan dalam pidatonya bahwa terdapat empat hak konsumen yaitu:¹⁹⁹

1. *The right to safety* (hak atas keamanan produk)
2. *The right to be informed* (hak atas informasi produk)
3. *The right to choose* (hak untuk memilih produk)
4. *The right to be heard* (hak untuk di dengar pendapatnya)

Pelaku usaha dalam pengaturannya sebagaimana isi Pasal 7 UUPK memiliki kewajiban untuk:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁹⁷Andi Rosita Dewi, 2015. "Ape, pria ini diberi HP rusak mati total via situs jual beli online", dalam <https://www.brilio.net/news/apes-pria-ini-diberi-hp-rusak-mati-total-via-situs-jual-beli-online-151011g.html> diakses pada 23 Juni 2024, pukul 10.30 WIB

¹⁹⁸ Wardiono, K, dan Firmansyah, I. *Op. Cit.* hlm.10.

¹⁹⁹ Pauth, V. 2018. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen Akibat Mengonsumsi Barang dan Jasa Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Lex Privatum*, Vol.IV, No. 10. hlm.6.

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan pengaturan Pasal 7 UUPK kewajiban pelaku usaha sangat tidak relevan dengan fakta yang terjadi. Hal ini terjadi dikarenakan masih banyaknya pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dan menjalankan kewajibannya sebagaimana isi Pasal 7 UUPK. Pada era perkembangan perdagangan *online* saat ini, banyak pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya yaitu:²⁰⁰

- a. Rendahnya kesadaran hukum para pejabat pemerintah yang kurang hati-hati dalam melakukan pengawasan terhadap barang-barang konsumsi yang dihasilkan produsen.

²⁰⁰ Bustomi, A. 2018. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen", *Fakultas Hukum*, Universitas Palembang, Vol. 16, No.2..hlm.155-156.

- b. Adanya kebijakan resmi pemerintah mengenai pemakaian barang berbahaya seperti, pemakaian bahan tambahan makanan (BTM) untuk mempengaruhi sifat ataupun bentuk makanan melalui Depkes RI.
- c. Masih rendahnya kesadaran masyarakat konsumen dan produsen lapisan bawah serta kurangnya penyuluhan hukum sehingga mereka tidak terjangkau oleh peraturan perundang-undangan yang ada.
- d. Adanya kesenjangan dari produsen untuk mengedarkan barang cacat dan berbahaya, baik karena menyadari kelemahan konsumen, kelemahan pengawasan, ataupun untuk mengejar keuntungan.

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha yang disebut dengan istilah *product liability* (tanggung jawab produk).²⁰¹ Pengaturan di Indonesia belum mengatur secara khusus mengenai *product liability*, tetapi pengaturan ini dapat ditemukan dalam UUPK karena telah mengakomodir dua prinsip penting yaitu, prinsip tanggungjawab produk dan tanggungjawab profesional.

Product liability adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*) dari orang atau badan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.²⁰² Secara umum prinsip tanggung jawab dalam hukum terbagi menjadi 5 yaitu:

²⁰¹ Bustomi, A. *Op.Cit.* hlm. 162.

²⁰² *Ibid.*

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang sifatnya subjektif. Prinsip tanggung jawab ini berdasarkan pada perilaku pelaku usaha.
- 2) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) adalah tanggung jawab produsen yang dibuat juga dengan *strict liability*. Hal ini pelaku usaha harus bertanggung jawab kepada konsumen tanpa membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya.
- 3) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Pada prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai pihak tergugat dapat membuktikan dirinya tidak bersalah.
- 4) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab. Prinsip ini kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggung jawab, yang mana pertanggungjawabannya hanya dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.
- 5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Tanggung jawab yang dimaksud adalah yang benar-benar terkait dengan hak dan kewajibannya.²⁰³

Berdasarkan kelima prinsip tanggung jawab, dalam UUPK sebenarnya sudah mengatur mengenai *product liability*. Pengaturan ini masih kurang efektif dalam penerapannya untuk melindungi konsumen dari kerugian yang dialaminya. Hal ini dikarenakan masih lemahnya penegakkan hukum di

²⁰³ Sitepu, Y.Br. 2016. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha kepada Konsumen terhadap Promosi yang Tidak Benar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail)." *Jurnal Online Mahasiswa*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol.III. No.2. hlm.6-7.

Indonesia serta sikap dari pemerintah yang lebih fokus untuk melindungi dunia industri karena termasuk dalam kerangka kebijakan ekonomi.²⁰⁴ Pada *product liability* sendiri meskipun kurang efektif, pelaku usaha tetap dianggap sebagai pihak yang paling bertanggung jawab secara hukum atas segala kerugian yang dialami konsumen.

Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 1504 KUHPdata yang menegaskan bahwa “penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang tersebut tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaiannya sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya selain dengan harga kurang”.²⁰⁵

Oleh karena itu, kerugian konsumen yang tidak mendapatkan hak informasi yang sejujur dan sebenar-benarnya karena barang yang diterima tidak sesuai yang di cantumkan oleh pelaku usaha juga dapat menggunakan prinsip *product liability*. *Product liability* memiliki beberapa klasifikasi, diantaranya:²⁰⁶

- 1) Produsen dalam *product liability* adalah pembuat produk jadi (*finished product*). Maksudnya adalah seperti penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen dengan

²⁰⁴ Nur, Y.H, dan Prabowo, D.W. 2011. “Penerapan Prinsip Tanggung Jawab mutlak (Strict Liability) dalam Rangka Perlindungan Konsumen”, *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, Vol.5.No.2.hlm.178.

²⁰⁵ Tuanaya, H.H. 2021. “Prinsip Tanggungjawab Produk (*Product Liability*) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” *Journal of Law Pamulang*, Vol.4.No.2. hlm.154.

²⁰⁶ *Ibid.*

jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lainnya untuk pembeda dengan produk lainnya, importir suatu produk dengan maksud diperjual belikan, disewakan, disewagunakan, maupun dalam bentuk transaksi lainnya, transaksi perdagangan, dan pemasok (*supplier*).

- 2) Konsumen dalam *product liability* adalah konsumen akhir (*end consumer* atau *ultimate consumers*);
- 3) Produk dalam *product liability* adalah benda bergerak, sekalipun benda bergerak tersebut telah menjadi komponen atau bagian dari benda bergerak atau benda tetap lain, dengan pengecualian produk-produk pertanian dan perburuhan;
- 4) Kerugian dalam *product liability* adalah kerugian pada manusia (*death* atau *personal injury*) dan kerugian harta benda, selain produk yang bersangkutan.

Dasar pembebanan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen adalah dengan adanya *negligence*. *Negligence* adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan kelakuan (*standard of conduct*) yang ditetapkan oleh undang-undang dan adanya *duty of care* (kewajiban memelihara kepentingan orang lain).²⁰⁷ Pertanggungjawaban menurut hukum perdata dibagi menjadi dua macam, yaitu pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko dan tanggung jawab mutlak.²⁰⁸

²⁰⁷ Bustomi, A. *Op.Cit.*

²⁰⁸ Triwulan, T. dan Febrian, S. *Op.Cit.* hlm. 49.

Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Pertanggungjawaban risiko adalah pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas risiko usahanya. Sehubungan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli melalui *online*, pelaku usaha dapat dituntut pertanggungjawaban apabila barang dan/atau jasa yang ditransaksikannya cacat dan merugikan konsumen.²⁰⁹ Seorang pelaku usaha ketika menawarkan barang dan/atau jasanya haruslah menyediakan informasi yang lengkap, jelas, dan benar agar tidak terjadinya kesalahan dan kesalah pahaman dalam bertransaksi secara *online*.

Seorang pelaku usaha harus mengetahui terkait apa saja larangan bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya agar dapat mempertanggung jawabkan tindakannya. Larangan pelaku usaha diatur sebagaimana Pasal 8 UUPK yaitu,

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;

²⁰⁹ Aan Handayani, *Op.Cit.* hlm. 130.

- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta menariknya dari peredaran.

Berdasarkan Pasal 7 dan 8 UUPK usaha diwajibkan untuk melakukan kegiatan usahanya dengan itikad baik dan menjamin mutu barang yang diperdagangkannya. Namun, pada kenyataannya masih banyak ditemui bahwa pelaku usaha telah melanggar larangan dan tidak beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Hal ini dikhawatirkan akan mengganggu kemajuan perdagangan elektronik di Indonesia. Salah satu perdagangan elektronik yang sering digunakan masyarakat yaitu terkait jual beli *handphone* secara *online*. Kegiatan ini sering kali menimbulkan kerugian bagi konsumen karena barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur sebagaimana Pasal 19 UUPK, yang mana pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat dari kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan maupun yang diperdagangkan. Ganti rugi yang diberikan pelaku

usaha tidak hanya berupa uang saja tetapi dapat berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.²¹⁰ Tanggung jawab pelaku usaha yang disebutkan sebagaimana Pasal 19 UUPK. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi apabila pihak yang dirugikan telah terpenuhi dalam hal sebagai berikut:²¹¹

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

²¹⁰ *Ibid.* hlm. 131.

²¹¹ Tuanaya, H.H. *Op.Cit.* hlm. 152.

5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Adanya pengaturan Pasal 19 UUPK ini ditujukan agar para pelaku usaha tidak sewenang-wenang dalam melakukan kegiatan jual beli dan wajib memberikan jaminan maupun ganti rugi, serta beritikad baik sebagaimana isi Pasal 7 huruf a. Pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi yang pada intinya dapat berupa:²¹²

1. pengembalian uang;
2. penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
3. perawatan kesehatan;
4. pemberian santunan.

Berdasarkan isi pada Pasal 19 ayat (1) UUPK, dapat diketahui mengenai tanggung jawab pelaku usaha yaitu;

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan Pasal 7 huruf b UUPK telah menjelaskan bahwa seorang pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Fakta yang terjadi masih banyak pelaku usaha yang melanggar isi Pasal 7 huruf b UUPK tersebut sehingga merugikan konsumen. Apabila pelaku usaha melanggar kewajibannya maka

²¹² Bustomi, A. *Op.Cit.* hlm. 163.

hendaklah tanggung jawab pelaku usaha adalah dengan memberikan ganti rugi atau jaminan sebagaimana Pasal 19 UUPK. Oleh karena itu, tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala aspek kerugian yang dialami konsumen.

Berdasarkan substansi Pasal 7, 8, 9, dan 19 UUPK di atas, dapat dilihat pada kasus pertama. Pelaku usaha kafilah store telah melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha, yakni tidak beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya dan melanggar Pasal 7 huruf b yang mana pelaku usaha memberikan informasi bohong kepada konsumen. Kebohongan pelaku usaha dalam kasus pertama ini, adalah memberikan informasi palsu, menjajikan pemberian *full refund* apabila tidak ada kejelasan terkait pengiriman dan resi barang. Pada faktanya, konsumen tidak mendapatkan kejelasan dari pelaku usaha, bahkan pelaku usaha selalu beralasan yang tidak masuk akal. Selain itu, yang pada awalnya mengatakan akan melakukan pengiriman hari itu juga, tetapi tidak juga dikirimkan dan beralasan bahwa masih memerlukan 3-4 hari lagi. Tindakan pelaku usaha ini terus melakukan kebohongan kepada konsumen dengan tidak memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas.

Tidak hanya itu, pelaku usaha tersebut telah melanggar Pasal 9 UUPK huruf e, bahwa telah memperdagangkan seolah-olah barang tersebut tersedia. Faktanya barang tersebut tidak tersedia karena tidak sampai pada konsumen. Pelaku usaha menolak untuk melakukan *refund* dari konsumen dengan berbagai alasan. Pasal 19 UUPK yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, pada kasus kafila store ini juga belum terselesaikan dan tidak adanya tanggung jawab dari pelaku usaha untuk melakukan ganti kerugian

pada konsumen baik berupa pengembalian uang atau penggantian barang. Seorang pelaku usaha pada dasarnya harus melakukan ganti kerugian seperti semestinya kepada konsumen atas hak konsumen untuk menerima barang tersebut. Oleh karena itu, tindakan pelaku usaha pada kasus pertama ini dapat dikatakan telah banyak melanggar substansi UUPK.

Pada kasus yang di angkat penulis di atas, pelaku usaha tidak memberikan informasi kejelasan secara benar dan jujur terkait barang yang di pesan konsumen berbeda dengan yang datang. Pelaku usaha tidak memberikan layanan komplain kepada konsumen dan hanya beralasan tidak mengetahui hal tersebut. Pelaku usaha dalam kasus di atas juga tidak bertanggung jawab atas kerugian materiil yang di alami konsumen. Pelaku usaha tersebut bahkan menghilang dan tidak dapat di hubungi. Tindakan pelaku usaha yang sering kali sewenang-wenang kepada konsumen ini jelas telah melanggar Pasal 4, Pasal 7, Pasal 9, dan Pasal 19 UUPK.

Barang yang dalam penggunaannya tidak memberikan manfaat, atau tidak sesuai dengan barang sesungguhnya yang dipesan, sangat tidak layak untuk diperjual belikan. Barang tersebut menjadi tanggung jawab pelaku usaha yang dinamakan tanggung jawab produk (*product liability*).²¹³ Oleh karena itu menurut Ahmadi Miru dalam disertasinya, mengemukakan bahwa kunci utama dari perlindungan konsumen adalah, pelaku usaha dan konsumen yang saling membutuhkan.²¹⁴

²¹³ Pauth, V. *Op.Cit.* hlm.10.

²¹⁴ *Ibid.* hlm.12

Pada dasarnya, perlindungan atas produk yang cacat telah diatur dalam Pasal 1504 KUHPerdata yang berbunyi “penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang tersebut tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya, atau tidak akan membelinya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang”.²¹⁵ Ketentuan ini berkaitan dengan Pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab pelaku usaha. Keterkaitan ini, menurut penulis dikarenakan sama-sama mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang di alami oleh konsumen akibat produk cacat yang dihasilkan pelaku usaha.

Oleh karena itu, ketentuan tersebut juga mengatur mengenai prinsip *product liability*. Prinsip tanggungjawab atas kualitas barang yang dihasilkan ini juga memiliki keterkaitan dengan ketentuan Pasal 23 UUPK yang mengatakan bahwa “pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana Pasal 19 ayat (1), (2), (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau dapat mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”²¹⁶ Konsumen dalam hal untuk mendapatkan tanggungjawab pelaku usaha dapat melakukan gugatan melalui BPSK, serta dapat pula mengajukan gugatan ganti kerugian atas dasar wanprestasi.

²¹⁵ Tuanaya, H.H. *Op.Cit.* hlm.152.

²¹⁶ *Ibid.*

Cara untuk membantu konsumen mendapatkan pertanggung jawaban dari pelaku usaha dapat dilakukan dengan menuntut pelaku usaha tersebut. Terlebih apabila barang yang ditransaksikan merugikan konsumen. Selain pengajuan gugatan atas dasar wanprestasi, dapat pula atas dasar hukum Pasal 38 UU ITE dan Pasal 45 ayat (1) UUPK.²¹⁷ Sebagaimana Pasal 38 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa “setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”. Kemudian Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Atas dasar hukum tersebut konsumen tetap dapat melakukan penuntutan agar mendapatkan haknya karena pelaku usaha telah melanggar hak konsumen yang seharusnya didapatkan.

Pertanggungjawaban pelaku usaha atas hak informasi telah dijelaskan pula sebagaimana Pasal 9 UU ITE menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.²¹⁸ Kemudian apabila merujuk pada KUHPerdara kasus barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dapat dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi sebagaimana Pasal 1243 KUHPerdara. Hal ini dikatakan

²¹⁷ Riung, C.M. *Op.Cit.* hlm.66.

²¹⁸ Ranto, R. *Op.Cit.* hlm. 152.

wanprestasi karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik sehingga konsumen mengalami kerugian. Kemudian ditinjau berdasarkan UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan sebagaimana Pasal 65 ayat (5).²¹⁹ Apabila terjadi sengketa di dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik maka orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan. Oleh karena itu apabila dalam prakteknya pelaku usaha tidak mau melakukan ganti rugi maka konsumen dapat menuntutnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui jalur litigasi.

Berdasarkan pula Pasal 53 ayat (1) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, selanjutnya disebut PP PMSE. PP PMSE telah menjelaskan pula bahwa dalam jual beli *online* harus terdapat spesifikasi barang agar kesesuaiannya terpenuhi.²²⁰ Kemudian sebagaimana Pasal 53 ayat (1) huruf g PMSE, juga terdapat prosedur pengembalian barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sehingga pelaku usaha harus menyediakan prosedur pembatalan. Apabila seperti kasus di atas yang mana barang tidak sesuai dengan apa yang di perjanjikan atau dalam hal ini tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut. Maka dari itu, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE telah menegaskan pula terkait pelaku usaha untuk menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar

²¹⁹ Pratama, A.S. 2020. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi di *MarketPlace*", *Paper*, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, hlm.194.

²²⁰ *Ibid.*

berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.²²¹ Kemudian dipertegas sebagaimana Pasal 49 ayat (3) PP PSTE yakni, pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.²²²

Selain perundang-undangan dan peraturan pemerintah, dasar hukum lainnya yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam KUHPerduta. Tanggung jawab pelaku usaha sudah diatur sebagaimana Pasal 1365 KUHPerduta yang menyatakan bahwa “tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Makna dari setiap orang ini adalah pelaku usaha yang mana dalam menjalankan usahanya telah melakukan perbuatan hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Oleh karena itu pelaku usaha sudah sewajibnya untuk bertanggung jawab dengan cara pengembalian uang atau pun barang yang sesuai atau setara nilai kerugian konsumen.

Merujuk kembali pada Pasal 19 UUPK, mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Pada hal ini terdapat salah satu ayat yang merugikan konsumen. Ayat dalam pasal tersebut ada pada ketentuan Pasal 19 ayat (3) terdapat kelemahan yang dapat merugikan konsumen. Isi dalam Pasal 19 ayat (3) ini apabila dikaitkan dengan permasalahan jual beli *handphone* secara *online*

²²¹ *Ibid.*

²²² Khotimah, C.A. *Op.Cit.* hlm.17.

sangat kurang melindungi konsumen. Hal ini dikarenakan pemberian ganti kerugian hanya dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.

Waktu ganti rugi yang diberikan berdasarkan UUPK ini menurut penulis dapat merugikan konsumen. Bagaimana jika barang yang dipesan baru dikirim oleh pelaku usaha setelah 7 hari karena dengan alasan harus *inden* terlebih dahulu atau dengan alasan ada beberapa hal yang harus diperiksa, seperti salah satu kasus di atas. Setelah beralasan sedemikian rupa, barang yang datang tidak sesuai pesanan atau yang diperjanjikan dengan pelaku usaha. Oleh karena itu konsumen menjadi tidak dapat mengajukan ganti kerugian meskipun konsumen secara faktanya menderita kerugian.

Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis, ketentuan sebagaimana Pasal 19 ayat (3) UUPK ini perlu adanya perbaikan demi terpenuhinya hak-hak konsumen. Tidak terpenuhinya hak konsumen dimulai dari hak informasi yang sangat kurang dari pelaku usaha menimbulkan konsumen mengalami kerugian dan tidak mendapatkan hak informasi yang jelas terkait bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha. Oleh karena itu, pemberian ganti rugi dalam tenggang waktu 7 hari setelah transaksi ini melemahkan konsumen. Tenggang waktu pemberian ganti kerugian sebaiknya diberikan selama 1 tahun.

Untuk memberikan perlindungan yang lebih aman kepada konsumen agar menerima haknya atas informasi dan ganti rugi karena telah dirugikan. Pemberian tenggang waktu tersebut, apabila pelaku usaha tidak dapat dihubungi, dan tidak bertanggung jawab konsumen masih dapat menuntutnya

dan memperkuat dasar hukum dilakukan penuntutan. Oleh karena itu dapat terwujudnya tujuan dari perlindungan hukum konsumen itu sendiri.

Dari hasil analisis yang telah diuraikan tersebut, dapat diringkas sebagai berikut: Pendiskripsian barang yang dilakukan pelaku usaha sering kali menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Hal ini berdampak pada ketidakpercayaan konsumen akan transaksi *online* dan dapat melemahkan perkembangan ekonomi Indonesia. Dampak lainnya juga mengakibatkan pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan akibat yang telah ditimbulkan. Pada kenyataan yang sering ditemui masih banyak pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara jelas dalam mendiskripsikan barangnya. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan wanprestasi untuk menuntut ganti rugi. Pada umumnya, pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sesuai Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK yang mengatur mengenai kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen berarti sama dengan membicarakan tanggung jawab pelaku usaha. Pada dasarnya tanggung jawab pelaku usaha seharusnya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen atas hak informasi dalam kegiatan jual beli *handphone* secara *online* sampai saat ini masih belum mendapatkan hak perlindungan yang memadai. Hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya pelaku usaha yang mendeskripsikan barang dagangannya secara tidak jelas, jujur, dan benar. Bahkan konsumen juga tidak mendapatkan hak atas informasi yang jelas, jujur, dan benar terkait barang, pengiriman barang, serta ganti rugi kepada konsumen. Oleh karena itu, hak atas informasi konsumen dapat dikatakan masih belum cukup untuk melindungi konsumen dari hal-hal yang merugikan konsumen.
2. Pelaku usaha dalam penelitian ini belum memberikan pertanggung jawabannya kepada konsumen. Dapat dilihat berdasarkan perilaku pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajiban serta tanggung jawab pelaku usaha sesuai pengaturan dalam UUPK. Contoh pelaku usaha yang belum memberikan tanggung jawabnya ini seperti, tidak dapat dihubungi, tidak menjelaskan secara jujur, bahkan menyudutkan konsumen yang dalam hal ini telah mengalami kerugian.

B. Saran

Dari kesimpulan skripsi ini dapat disarankan hal-hal berikut;

1. Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya wajib beritikad baik. Terutama dalam hal memberikan informasi harus secara jelas, benar, jujur agar konsumen tidak mengalami kerugian. Pelaku usaha harus memahami hal apa saja yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana ketentuan dalam UUPK. Seorang pelaku usaha juga harus memahami akibat hukum dan sanksinya jika melanggar UUPK. Hal utama yang perlu diperbaiki adalah perilaku pelaku usaha itu sendiri agar dapat mewujudkan tujuan dari UUPK.
2. Untuk tanggung jawab pelaku usaha terkait jangka waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen sebagaimana Pasal 19 UUPK ayat (3). Jangka waktu pemberian ganti rugi pada Pasal 19 ayat (3) ini perlu adanya perbaikan, baik berupa penambahan maupun perubahan isi ketentuannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul.Halim Barkatulah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Ctk. Pertama, Bandung: Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad. 2013. *Hukum Perjanjian*, Ctk. Keempat, Bandung: PT Alumni.
- Abdul Aziz Muhammad Azam. 2010. *Fiqh Muamalat*, penerjemah Nadirsyah Hawari, Ctk. Kesatu, Jakarta: Amzah.
- Abu Malik Kamal bin as-Sayid Salim, 2012. *Shahih Fiqh Sunah*, penerjemah Ahmad Syaikh, Ctk. Keempat, Jakarta: Pustaka at-Tazkia.
- Agus Yudha Hernoko. 2011. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Ctk. Kedua, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Ahmadi Miru, Sakka Pati. 2018. *Hukum Perikatan*, Ctk. Kedelapan, Jakarta: Raja Grafindo.
- Ahmadi Miru, dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kesembilan, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Amir Syarifuddin. 2003. *Garis-Garis Besar Fiqh*, Ctk. Kesatu, Jakarta: Kencana.
- A Qirom Syamsudin Meliala. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Ctk. Pertama, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Az. Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Az. Nasution, 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Ctk. 2, Jakarta: Diadit Media.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ctk. Keempat, Jakarta: Sinar Grafika.
- Edmon Makarim. 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Ctk. Pertama, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Elia Wuri Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Erman Rajagukguk. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Bandung: Mandar Maju

- Gunawan Widjaja. 2007. *Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullenrecht) dalam Hukum Perdata*, Ctk. Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- H. Idri. 2016. *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*, Ctk. Kedua, Jakarta: Kencana.
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Ketiga, Jakarta: Citra Aditya Bakti
- Kansil, C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Ctk. Kedelapan Jakarta: Balai Pustaka.
- Kurniawan, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Malang: UB Press.
- M. Syamsudin. 2021. *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Munir Fuady I. 2005. *Perbandingan Hukum Perdata*, Ctk. Kesatu, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- N.H.T. Siahaan. 2005. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Ctk. Pertama, Jakarta: Pantai Rei.
- Rico Huang. dan Seno.Aji Airlangga, 2015. *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka Drop ship Mastery*. Ctk. Pertama. Jakarta: PT. Alona Indonesia Raya.
- Ridwan Khairandy. 2016. *Jual Beli*, Yogyakarta: FH UII Press.
- Salim, H.S. 2005. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Ctk. Kelima, Jakarta: Sinar Grafika
- Satjipto Rahardjo. 2014. *Ilmu Hukum*, Ctk. Kedelapan, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Ketiga, Jakarta: Gramedia Widiasarana
- Sudaryatmo, 1996. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Subekti. 1970. *Hukum Perjanjian*, Ctk. Kedua, Jakarta: PT Pembimbing Masa.
- Titik Triwulan, dan Shinta Febrian. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Ctk. Pertama, Jakarta: Prestasi Pustaka.

Wirjono Prodjodikoro. 1961. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu*, Ctk. Keempat, Jakarta: Sumur Bandung

Wulandari, A.S.R. dan Tadjuddin, N. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Jakarta: Mitra Wacana Media

Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Jakarta: Kharisma Putra Utama.

Jurnal

Aan Handriani. 2020. "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online", *Fakultas Hukum*, Universitas Pamulang, Edisi No.2 Vol. 3.

Abuyazid Bustomi. 2018. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen", *Fakultas Hukum*, Universitas Palembang, Vol. 16, No.2.

Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, dan Rizania Kharismasari. 2017. "Perlindungan Hukum bagi Pembeli dalam Sengketa Jual Beli Online", *Jurnal Hukum Justitia*, Vol.1. No.1.

Ahmad Fauzi, Ismail Koto. 2022. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang telah Dilanggar Haknya melalui Jalur Litigasi dan Non-Litigasi", *Jurnal Yuridis*, Vol. 9, No. 1.

Ambar Wariati, dan Nani Irma Susanti,. 2014. "*E-commerce* dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol.1, No. 2.

Andi Nurfadhila Brilyana Baso, Aris Setyanto Pramono, dan Asnawi. 2023 "Perlindungan Hukum terhadap Hak atas Informasi Konsumen Jual Beli Online ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Res Justitia*, Vol. 3, No. 1.

Anggreany Haryani Putri, dan Endang Hadrian. 2022. "Perlindungan Hukum bagi Korban Penipuan Jual Beli Online", *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Vol.16. No.1.

Chrisai Marselino Riung. 2015. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi melalui *E-commerce*", *Jurnal Lex Privatium*, Vol.III. No.2.

Cindy Aulia Khotimah, dan Jeumpa Crisan Chairunnisa. 2016. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-Commerce*)". *Jurnal Business Law Review*, Vol.1. No.12.

- Diah Syifaul A'yuni, Akhmad Sobrun Jamil, Khitnah Ummul Qori'ah, 2018. "Konsep Jual Beli *Online* menurut Perspektif Hukum Islam", *Jurnal Syariah dan Hukum Islam*, Vol. 3, No.1.
- Gidion Sebry Umbroh. 2020. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen apabila Terjadi Wanprestasi dalam Transaksi *Online*", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. III. No.1.
- Gita Anggreina Kamagi. 2018. "Perbuatan Melawan Hukum (*onrechtmatige daad*) menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Perkembangannya", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. VI. No. 5.
- Halimah Humayrah Tuanaya. 2021. "Prinsip Tanggungjawab Produk (*Product Liability*) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" *Journal of Law Pamulang*, Vol.4.No.2.
- Hade Chandra Batubara, Marliyah, Tuti Anggraini,. 2023. "Penerapan Kontrak Jual Beli", *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*", Vol.7, No. 1.
- Hetty Hassannah. 2015. "Analisis Hukum tentang Perbuatan Melawan Hukum dalam Transaksi Bisnis secara *Online (e-commerce)* berdasarkan Burgelijk Wetboek dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 32, No. 1.
- Hendra Adi Saputra, dan Ernawati, 2022. "Eksistensi *E-commerce* dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia", *Journal of Mandalika Literature*, Vol.3, No.1.
- Hidayatul Azqia. 2022. "Jual Beli dalam Perspektif Islam", *Jurnal Al-Rasyad*, Vol. 1, No.1.
- I Gusti Ayu Diah Pramesti Dewi. 2021. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap tidak Tercantumnya Harga dalam Daftar Menu pada Rumah Makan". *Jurnal Kertha Semaya*. Vol. 9. No. 5.
- Ika Atikah. 2018. "Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli *Online (E-commerce)* di Era Teknologi" Vol.10. No.2.
- Kasmar, Sanusi.G, dan Syahrullah, 2023."Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pemenuhan Hak atas Informasi Barang Pada Minimarket di Kota Bima", *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, Vol. 7, No.1.
- Kelik Wardiono, dan Ifan Firmansyah. 2024. "Hak atas Informasi terhadap Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Jual Beli *Online* melalui Lazada", *Jurnal Justisi*, Vol.1, No.1.
- Khalis Aunur Rahim, dkk. 2023. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online (E-commerce)*", *Jurnal Hukum dan Sosial Politik*, Vol.1, No. 3.

- M Muhtarom. 2014. “Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan dalam Pembuatan Kontrak”, *Jurnal Suhuf*, Vol. 26. No.1.
- Novi Ratna Sari. 2017. “Komparasi Syarat Sahnya Perjanjian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Hukum Islam”, *Jurnal Repertorium*, Vol. IV, No.2.
- Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, dan Rosalia Dika Agustanti. 2021. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Indihome ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, Vol. 8, No. 2.
- Roberto Ranto. 2019. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik”, *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, Vol. 2 No. 2.
- Setia Putra. 2014., “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui *E-commerce*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2.
- Sri Rejeki Slamet. 2013. “Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi”, *Lex Journalica*, Vol. 10, No. 2.
- Shobirin. 2015. “Jual Beli dalam Pandangan Islam”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol.3, No.2.
- Siti Mujiatun. 2013. “Jual Beli dalam Perspektif Islam: Salam dan Istisna”, *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 13. No.2.
- Sri Ulfa Rahayu, Saharudin, Sandrina Malakiano Ritonga, 2024. “Analisis Jual Beli dalam Perspektif Islam” *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 4, No.2.
- Suwari Akhmaddhian, dan Asri Agustiwi, 2016. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia”, *Jurnal Unifikasi*, Vol.3.No.2.
- Taufiq Rizki. 2023. “Keadaan Kahar (*Overmacht*) dalam Perjanjian Jual Beli Online”, *Jurnal Sains Student Research*, Vol. 1, No. 1.
- Verenika Pauth. 2018. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen Akibat Mengonsumsi Barang dan Jasa Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.IV, No. 1.

- Wahyu Simon Tampubolon. 2016. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol.4. No.1.
- Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini, 2023. “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-commerce ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 12, No.1.
- Yemima Br Sitepu, dkk. 2016. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha kepada Konsumen terhadap Promosi yang Tidak Benar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail).” *Jurnal Online Mahasiswa*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol.III. No.2.
- Yudha Hadian Nur, dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. 2011. “Penerapan Prinsip Tanggung Jawab mutlak (Strict Liability) dalam Rangka Perlindungan Konsumen”, *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, Vol.5.No.2.

Makalah

- Robi Maulana. 2022. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi Elektronik”, *Seminar Nasional dan Pancasila*”, Vol. 1. No. 4.
- Sapta Abi Pratama. 2020. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi di *MarketPlace*”, *Paper*, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Skripsi

- Amanda Maylaksita. 2017. “Perlindungan Konsumen terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Yogyakarta” *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- Ardhia Pramesti Kusumawati. 2023. “Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Jual Beli Vespa Bekas secara *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
- Bagas Wigrha Tama. 2018. “Perlindungan Konsumen atas Pemenuhan Hak Informasi Iklan Diskon Hari Belanja *Online* Nasional di Situs Jual Beli *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia,
- Dinda Apriani. 2019. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembelian Makanan di Restoran”, *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

- Dinia Sebwindi. 2020. “Analisis Hukum Islam terhadap Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dalam Jual Beli Elektronik (Studi di Desa Dwi Warga Tunggal Jaya, Kab. Tulang Bawang)”, *Skripsi*, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Gozali Ahmad. 2019. “Jual Beli *Handphone* Lewat Media Sosial Menurut Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Kota Metro)”, *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Faiza Nazhifah. 2022. “Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Strategi *Sale and Clearance* dalam Aktivitas Penjualan *Retailer*”. *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- Fauzan Jatnika Abror. 2015. “Kelebihan *Facebook* sebagai Media Komunikasi Jual Beli *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas IAIN Yogyakarta
- Indrawan Aris Suhandi. 2018. “Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli *Online* dengan Sistem Rekening Bersama”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Rihhadatul’ Aisy. 2023. “Perlindungan Hukum Konsumen Masalah Hak Informasi dalam Transaksi Jual Beli Produk Fashion secara Daring”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Raihan Fadhilah Putra, 2022. “Tanggung Jawab Hukum TokoPedia terhadap Konsumen atas Ketidaksesuaian Barang dalam Jual Beli *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Savira Mutia Rizqy Ismail.2019. “Perlindungan Konsumen terhadap Hak Informasi Konsumen dalam Jual Beli Buku”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- Widi Wiranti. 2016. “Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Transaksi *Online*”. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Tesis

- Sanusi Arsyad. 2001. *Transaksi Bisnis Elektronik Commerce (E-Commerce) : Studi tentang Permasalahan-Permasalahan Hukum dan Solusinya*”, *Tesis* Magister, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek voor Indonesie*)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Surat Edaran Dirjen Perdagangan dalam Negeri Nomor 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Data Elektronik

Dyah Mulyaningtyas, *Beli HP Rp 2,5 Juta di Online Shop, Wanita Ini Malah Dapat Kotak Berisi Batu*, terdapat dalam <https://www.liputan6.com/hot/read/4694788/beli-hp-rp-25-juta-di-online-shop-wanita-ini-malah-dapat-kotak-berisi-batu>, diakses pada Minggu 24 September 2023, pukul 17.15 WIB.

Ilham Oktafian, *Pria asal Jogja Kena Tipu Online Shop: Pesan HP dan Transfer Rp 3,6 Juta, yang Datang Kardus Kosong*, terdapat dalam <https://solo.tribunnews.com/2021/01/09/pria-asal-jogja-kena-tipu-online-shop-pesan-hp-dan-transfer-rp-36-juta-yang-datang-kardus-kosong>, diakses pada Minggu 24 September 2023, pukul 16.00 WIB

Lintang Siltya Utami, *Nyese! Kena Tipu Beli HP Harga Rp Jutaan di Online Shop, Hanya Dikirim Kotak Isi Kertas*, terdapat dalam <https://www.suara.com/tekno/2022/10/10/075055/nyese-kena-tipu-beli-hp-harga-rp-2-jutaan-di-online-shop-hanya-dikirim-kotak-isi-kertas>, diakses pada Minggu, 24 September 2023, pukul 16.45 WIB

Rendra Topan, dalam <https://rendratopan.com/2019/03/01/jual-beli-sebagai-salah-satu-bentuk-perikatan/>, diakses pada 18 Maret 2023, pukul 22.00 WIB.

Retna Gumanti, *Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPerdara)*, terdapat dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/233373833.pdf>, diakses tanggal 18 Januari 2023, pukul 08.15 WIB.

Wibowo T. Tunardy, *Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha*, <https://www.jurnalhukum.com/perbuatan-yang-dilarang-bagi-pelaku-usaha/>, diakses pada tanggal 14 Januari 2024, pukul 11.55 WIB.

Zulkifli, *Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam*, terdapat dalam https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi836zQ3aKEAxVKR2wGHXvYDgcQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Ffojs.iainbatusangkar.ac.id%2Ffojs%2Findex.php%2Fproceedings%2Farticle%2Fdownload%2F7194%2F2844&usq=AOvVaw0Uf3KyqIUeGwdmrNwd2zQ_&opi=89978449, diakses tanggal 9 Februari 2024.



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 159/Perpus-S1/20/H/V/2024

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Yashinta Dewi Sakuntala
No Mahasiswa : 20410864
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : **Perlindungan Hukum Atas Hak Informasi
Konsumen Dalam Jual Beli Handphone Secara
Online**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Mei 2024 M
19 Dzulqoidah 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik


M. Arief Satejo Kinady, A.Md