

## **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik Ditinjau Dari Peraturan Perundang Undangan**

**Diky Wahudy Sihombing**

Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan  
[diky.sihombing@student.uhn.ac.id](mailto:diky.sihombing@student.uhn.ac.id),

**Martono Anggusti**

Universitas HKBP Nommensen Medan  
[martono.anggusti@uhn.ac.id](mailto:martono.anggusti@uhn.ac.id)

**Lesson Sihotang**

Universitas HKBP Nommensen Medan  
[lessonsihotang@student.uhn.ac.id](mailto:lessonsihotang@student.uhn.ac.id)

### **Abstract**

*Electronic buying and selling transactions are a form of the above provisions and this electronic transaction process also has a high risk, one of which is the occurrence of fraud. So in this case the author will discuss aspects of electronic law and its protection. In online buying and selling transactions, the two parties who bind themselves to each other carry out legal actions created from an agreement or contract where the agreement or contract is made electronically. This provision is in accordance with the rules of Law Number 19 of 2016 article 1 number 17 regarding Electronic Information and Transactions, which states that: "electronic contracts are agreements contained in electronic documents or other electronic media". The method used in collecting data in this paper is (library research), namely library materials related to the titles and literatures of magazines, journals, papers, media, internet and also other information media related to the formulation of the problem in this study. There is an agreement as contained in 1320 of the Civil Code, the existence of a law as contained in Law No. 19 of 2016 amendments to Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic transactions which regulates the cause and effect of Fraud in Electronic Transactions and Authority Regulations Financial Services About Electronic Payments 13 /POJK.02/2018 concerning Digital Financial Innovation in the Financial Services Sector. The above provisions must be accounted for in accordance with the actions and regulations that supervise them. Protection for consumers of electronic transactions is also contained in Law Number 19 of 2016 amendments to Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE), namely article 5 paragraph (1) which reads electronic information and/or electronic documents and/or results the print is a valid legal evidence. Article 18 paragraph (1) electronic transactions that are poured into electronic contracts are binding on the parties. Article 28 paragraph (1) which reads that everyone intentionally and without rights spreads false and misleading news that results in consumer losses in electronic transactions. The regulation also regulates litigation and non-litigation settlement, in court and out of court, in court by filing civil and non-litigation lawsuits using Arbitration for dispute resolution on the basis of Law No. 30 of 1999.*

**Keywords:** *Legal Protection, Buying and Selling, Electronic Contracts*

### **Abstrak**

Transaksi jual beli dengan elektronik adalah salah satu wujud ketentuan di atas dan proses transaksi elektronik ini pun memiliki resiko yang tinggi salah satunya adalah terjadinya penipuan. Maka dalam hal ini penulis akan membahas aspek-aspek hukum elektronik dan perlindungannya. Dalam Transaksi Jual beli online, kedua pihak yang

saling mengikatkan diri, melakukan perbuatan hukum yang diciptakan dari sebuah perjanjian atau kontrak yang mana perjanjian atau kontrak itu dibuat dengan cara elektronik. Ketentuan tersebut sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 pasal 1 angka 17 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, menyebutkan bahwa : “kontrak elektronik adalah perjanjian yang termuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya”. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data di dalam penulisan ini adalah (library research) yaitu bahan-bahan kepustakaan yang berkaitan judul dan literatur-literatur majalah, jurnal, karya tulis, media, internet dan juga media informasi lainnya yang berkaitan dengan perumusan masalah dalam penelitian ini.

Adanya kesepakatan sebagaimana yang dimuat dalam 1320 KUHP data, adanya undang-undang sebagaimana yang dimuat dalam Undang-Undang No 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang No 11 tahun 2008 Tentang Informasi Dan transaksi Elektronik yang mengatur sebab akibat adanya Penipuan dalam Transaksi elektronik serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Pembayaran secara Elektronik 13 /POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan diatas harus dipertanggungjawabkan sesuai perbuatan dan peraturan yang mengawasinya. Perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ( UU ITE) yaitu pasal 5 ayat (1) yang berbunyi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Pasal 18 ayat (1) transaksi elektronik yang di tuangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Pasal 28 ayat (1) yang berbunyi setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. dalam peraturan juga diatur penyelesaian secara litigasi dan non litigasi, di dalam pengadilan dan diluar pengadilan, didalam pengadilan dengan mengajukan gugatan secara perdata serda non litigasi dengan menggunakan Arbitrase penyelesaian sengketa dengan dasar undang-undang no 30 tahun 1999.

**Kata Kunci** : Perlindungan Hukum, Jual-Beli, Kontrak Elektronik

## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi adalah era dimana segala perkembangan yang ada melaju dengan pesat, salah satu sektor yang memiliki perkembangan yang melaju pesat adalah sektor perdagangan yang dimulai dari perdagangan secara konvensional hingga sekarang menjadi perdagangan dengan cara transaksi jual beli *online*. Pertumbuhan teknologi dan informasi yang terus berkembang cepat memberikan pengaruh yang cukup besar dalam sektor perdagangan nasional dan internasional. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini lebih cepat maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, salah satunya digunakan untuk melakukan transaksi.<sup>1</sup> Hal ini di pengaruhi oleh berkembangnya teknologi informasi yang berbasis internet yang dimanfaatkan untuk sektor perdagangan dan sering disebut dengan nama *e-commerce*. *E-commerce* memiliki karakter tersendiri dalam dunia perdagangan dimana hal itu seperti ruang jarak yang luas

---

<sup>1</sup> Imam Sjaputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta: Prehallindo, 2002), hlm92.

antara penjual dan pembeli sehingga penjual dan pembeli tidak harus bertemu untuk melakukan transaksi, dan menggunakan media internet yang mudah diakses kapanpun dan dimanapun. Karakter yang dimiliki oleh *e-commerce* tersebut dapat memberikan kemudahan bagi kedua belah pihak dalam melakukan transaksi jual beli.

Namun belakangan ini sering terjadi penipuan yang kerap merugikan konsumen,<sup>2</sup> sehingga pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan guna melindungi konsumen yang sering dirugikan, tidak hanya menimpa konsumen tetapi sebaliknya dewasa ini sering juga terjadi penipuan yang dilakukan oleh konsumen sehingga merugikan pihak pelaku usaha.<sup>3</sup> Salah satu tindakan konsumen yang dapat merugikan pelaku usaha adalah mengaku sudah melakukan pembayaran dengan mengirimkan bukti yang dipalsukan dan akhir – akhir ini sering terjadi dalam transaksi jual beli *online* yaitu adanya tindakan konsumen yang melakukan pemesanan dan telah disetujui namun saat pesanan telah siap dikirim oleh penjual, konsumen membatalkan pesanan dengan tidak melakukan *transfer* pembayaran tanpa adanya penjelasan alasan – alasan pembatalan dari konsumen.

Konsumen merupakan setiap orang pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Pada Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 ayat 8 tentang perlindungan konsumen mengatakan :  
“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Hal ini juga dipayungi oleh UUD 1945 tepatnya pada pasal 27 ayat 1 yang mengatakan “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan

---

<sup>2</sup>Mochammad Januar Rizki, *Kasus Penipuan Online Shop*, Jakarta: 19 jan, 2021. (Dalam kasus Grab Toko lantaran pelaku menginvestasikan uang hasil kejahatannya ke dalam bentuk mata uang kripto, polisi juga menjeratnya dengan pasal 82 dan/atau pasal 85 UU Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Dalam artikel <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengulas-sanksi-pelaku-penipuan-online-shop-di-kasus-grab-toko-lt600696a525645?page=2> diakses pada tanggal 25/04/2022 pukul 14.11 WIB)

<sup>3</sup>Kasus penipuan yang dilakukan oleh konsumen dalam transaksi jual beli *online* <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/waspada-penipuan-jual-beli-barang-pelaku-bisa-menyamar-sebagai-pembeli-sekaligus-penjual/>

pemerintahan itu tidak ada kecualinya” pasal tersebut menjelaskan bahwa semua warga negara mempunyai kedudukan yang sama. Hendaknya konsumen dan pelaku usaha harus dilindungi dizaman sekarang ini, dikarenakan yang pertama pembeli tidak mengetahui serta tidak bisa mengecek keadaan produk, apakah sudah aman dan sesuai dengan depenelitian, karena kerap sekali terjadi kasus dimana barang tidak sesuai dengan gambar maupun depenelitian. Selain itu juga, konsumen tidak bisa melakukan penawaran terhadap produk sehingga pembeli harus membayar sesuai dengan harga yang sudah ditentukan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian Hukum Empiris Merupakan metode penelitian yang meninjau fungsi dari suatu hukum atau aturan dalam hal penerapannya di ruang lingkup masyarakat. Metode penelitian ini disebut juga dengan penelitian hukum sosiologis, hal ini disebabkan metode dalam penelitian ini juga dilakukan penelitian berkaitan dengan orang dalam menjalani suatu hubungan dalam kehidupan yang berkaitan dengan orang lainnya atau masyarakat. sehingga kenyataan yang terjadi diambil dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah. Menurut Ronny Soemitro, penelitian hukum empiris atau sosiologis adalah penelitian hukum dengan data primer atau suatu data yang diperoleh langsung dari sumbernya.<sup>4</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik Ditinjau Dari Pertauran Perundang-Undangan**

Pada dasarnya instrumen perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan di wujudkan dalam dua (2) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (undang-undang, peraturan pemerintah, dsb.) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus di buat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha / produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.

---

<sup>4</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, Dualisme Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris), Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hal. 154.

Konsumen di Indonesia dalam melakukan transaksi mendapatkan perlindungan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu berupa Hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4. Adapun perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang dijual terdapat didalam pasal 4 huruf b dan huruf a yaitu konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ( UU ITE) yaitu pasal 5 ayat (1) yang berbunyi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Pasal 18 ayat (1) transaksi elektronik yang di tuangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Pasal 28 ayat (1) yang berbunyi setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.

Perbuatan sebagaimana di jelaskan di dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 miliar (Pasal 45 ayat (2) UU ITE).

Akan tetapi proses Hukum yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketanya dapat dilihat dari perjanjian elektronik yang dibuat oleh kedua belah pihak, misalnya pengembalian barang atau lainnya. Apabila menempuh jalur hukum dapat dilakuakn melalui jalur litigasi dan Non litigasi.

#### a. Litigasi

Litigasi adalah dengan mengajukan gugatan secara perdata di pengadilan Negeri yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dan konsumen mngharapkan ganti rugi akibat barang yang diperjanjikan tidak sesuai atau rusak setibanya sampai dirumah.

#### b. Non-Litigasi

Yang berarti diluar pengadilan , hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara , seperti para pihak melakukan komunikasi mediasi, menggunakan jasa pengacara

untuk somasi dan mediasi dan alterlatif penyelesaian sengketa dengan Undang-undang no 30 tahun 1999

## **2. B. Pertanggungjawaban Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Aplikasi Elektronik Online**

Salah satu perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah perjanjian jual beli. Menurut Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli adalah persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

### **PENUTUP**

Sebagaimana yang dimuat dalam Rumusan masalah yang kedua mengenai perlindungan transaksi jual beli melalui sistem aplikasi elektronik online yang aman adalah Perlindungan terhadap konsumen transaksi elektronik juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 perubahan atas Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ( UU ITE) yaitu pasal 5 ayat (1) yang berbunyi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Pasal 18 ayat (1) transaksi elektronik yang di tuangkan. Bahwa berdasarkan rumusan masalah yang pertama yang berkaitan dengan Pertanggungjawaban transaksi jual beli melalui sistem aplikasi elektronik online. Hal ini juga berkaitan dengan regulasi peraturan perundang, undangan yang berkaitan dengan pertaturan yang berkaitan dengan perdagangan sistem elektronik , adanya kesepakatan sebagaimana yang dimuat dalam 1320 KUHPerdata, adanya undang-undang sebagaimana yang dimuat dalam Undang-Undang No 19 tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang No 11 tahun 2008 Tentang Informasi Dan transaksi Elektronik yang mengatur sebab akibat adanya Penipuan dalam Transaksi elektronik serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Pembayaran secara Elektronik 13 /POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan diatas harus dipertanggungjawabkan sesuai perbuatan dan peraturan yang mengawasinya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

AZ Nasution, 2006, Perlindungan Hukum Konsumen Suatu Penganar, Penerbit

Diadit Media, Jakarta,

- Edmon Makarim, "Kompilasi Hukum Telematik", cipta karya, Jakarta, 2004,  
Subekti, Hukum Perjanjian, Gramedia Jakarta, 2002,
- Fauyhi Eko Nugroho. 2016. Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku. Jurnal Simetris Vol. 7 Nomor 2 November. Universitas Muhamadiyah Tangerang
- Gunawan Widjaja, Seri Hukum Perikatan Jual Beli, Jakarta, 2003
- Kevi Federick H, 2017, Perlindungan Konsumen Berkenaan Dengan Ketidaksesuaian Harga Dalam Promosi Diskon Secara Online. Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung
- Mieke Komar Kantaatmadja. 2001. Cyberlaw: Suatu Pengantar. Bandung. Cet I, ELIPS. Hlm.31
- Moch. Isnaeni. 2016. Perjanjian Jual Beli. Bandung. Penerbit Refika Aditama. Cet.1.
- Mulhadi. 2017. Hukum Perusahaan: Bentuk-bentuk Badan Usaha di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers,
- Munir Fuady. 2012. Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. 2017. Hukum Bisnis: Dilengkapi dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah. Bandung: PT. Refika Aditama,
- Onno W. Purbo dan Aang Arif. 2001. Mengenal E-commerce. Jakarta. Penerbit Elex Media Komputindo
- Ridwan Khairandy, Hukum Kontrak, Jakarta 2017
- Salim HS, 2011, Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak. Penerbit Sinar Grafika. Jakarta.
- Sukarmi, 2007, Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha, Pustaka Sutra, Jakarta

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 Perubahan atas 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Lampiran Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE/26/PJ/2013 tentang penegasan ketentuan perpajakan atas transaksi e-commerce.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

## **C. Jurnal**

Achmad Zurohman dan Eka Rahayu. "Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam". dalam Jurnal Iqtishodiyah, Volume 5, Nomor 1, Januari 2019

Albert Stucki, Marcella Jr. & Carol. Handbook: guidelines, exposures, policy implementation, and international issue. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Bagus Hanindyo Mantri, SH. 2007. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. Tesis. Universitas Diponegoro

Bimo Murti. 2018. "Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Dalam Forum Jual Beli Equip (Perspektif UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 Dan UU PERLINDUNGAN KONSUMEN Nomor 8 Tahun 1999)" penelitian, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Desy Safira. "Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam". dalam Jurnal AL YASINI: Jurnal Hasil Kajian dan Penelitian dalam bidang Keislaman dan Pendidikan, Volume 5, Nomor 1, 1 Mei 2020, hlm 61.

Erman Rajagukguk, makalah "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas", Gramedia Jakarta, Jurnal Privat Law. 2015,

Joshua Purba. 2018. Penyelesaian Sengketa Online Marketplace antara penjual dan pembeli melalui online Dispute Resolution. Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Lampung.

Kenneth C Laudon & Carol Guercio Traver. 2012. E-commerce Business Technology Society. Prentice Hall.

Mahir Pradana. 2015. Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-commerce Di Indonesia. Jurnal Trunojoyo, Vol 9 No. 2

Tira Nur Fitria. "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara". dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Volume 03, Nomor 01, Maret 2017,

Turban, King D., & Lee J. 2015. Electronic Commerce 2002 – A Managerial Perspective, Springer Texts in Business and Economic A Managerial and

Social Networks Perspective, Eighth Edi. Switzerland: Springer International.

Yosi Krisharyawan. 2015. Tinjauan Hukum Mengenai Transaksi Jual-Beli Melalui Situs Belanja Online (Online Shop) Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. penelitian. Universitas Sebelas Maret

#### **D. Website**

<https://www.detik.com> › detikEdu › DetikPedia,

<http://versionone.vc/wp-content/uploads/2015/11/Marketplace-Handbook-11-08-2015.pdf>.

<http://ylki.or.id/hak-konsumen/>