

## **Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Melalui *E Commerce* Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen**

**Hasdiana Juwita Bintang**

Fakultas Sosial Sains, Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan

Jl. Gatot Subroto, Simpang Tj., Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: [hasdiana\\_juwita@yahoo.co.id](mailto:hasdiana_juwita@yahoo.co.id)

Email Penulis Korespondensi: [hasdiana\\_juwita@yahoo.co.id](mailto:hasdiana_juwita@yahoo.co.id)

**Abstrak**-Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui *e-commerce*, tinjauan umum mengenai *e-commerce* di Indonesia, ketentuan pembelian barang melalui *e-commerce* menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia, dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui *e-commerce*. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan jenis penelitian normatif, metode pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan, analisis yang digunakan yaitu analisis kualitatif. Uraian singkat dalam penelitian yaitu sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dibuat mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman. Karena itu, ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam *e-commerce* merupakan suatu prasyarat mutlak.

**Kata Kunci:** Ketidaksesuaian Barang; *E-Commerce*; Perlindungan Konsumen

**Abstract**-This study aims to describe the legal protection obtained by consumers for non-conformance of goods purchased through e-commerce, an overview of e-commerce in Indonesia, the provisions for purchasing goods through e-commerce according to laws and regulations in Indonesia, and how the legal protection for consumers for the nonconformity of goods purchased through e-commerce. The research method used is descriptive with a normative research type, the data collection method is carried out by means of a literature study, the analysis used is qualitative analysis. The brief description of the research is that the trading system used in e-commerce is designed to sign electronically. This electronic signature is made from the time of purchase, inspection and delivery. Therefore, the availability of correct and accurate information about consumers and companies in e-commerce is an absolute prerequisite.

**Keywords:** Goods Nonconformity; *E-Commerce*; Consumer Protection

### **1. PENDAHULUAN**

Perilaku masyarakat secara global telah berubah seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pertumbuhan perekonomian dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat yang merupakan dampak dari pemanfaatan teknologi informasi. Berangkat dengan menggunakan mesin pencari di internet para pengguna sistem elektronik yang dapat disebut juga konsumen dapat menjelajahi seluruh isi dunia, mendapatkan berbagai informasi, barang/jasa, kebutuhan sehari-hari dan juga mengetahui perkembangan teknologi di berbagai belahan bumi.

Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau perekonomian digital. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menimbulkan adanya suatu gaya baru dalam sistem perdagangan. Teknologi informasi seperti melalui internet sangat begitu pesat ini menunjukkan jati diri dari peradaban manusia saat ini yang sangat berkembang, seluruh manusia hampir dipengaruhi permasalahan kemajuan teknologi informasi berbasis elektronik (Tobing, 2015)

Perusahaan-perusahaan berskala kecil, menengah dan besar kini menggunakan teknologi internet sebagai pendukung kegiatan bisnisnya. Internet digunakan sebagai wadah untuk promosi, bisnis dan fasilitas untuk mendapatkan informasi mengenai segala hal. Pemasaran yang dulunya dilakukan secara konvensional sekarang ini banyak yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. (Marheni, 2014) Kehadiran *e-commerce* memberikan kemudahan kepada konsumen, karena untuk berbelanja tidak perlu keluar rumah, disamping itu pilihan barang / jasa pun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Hal ini menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif (Putra, 2014).

Dari sisi positif, kondisi transaksi yang dilakukan secara *online* tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. Sebaliknya, dari segi negatif kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dari pada posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian. (Susanto, 2018)

Khusus untuk *B to C* pada umumnya posisi konsumen tidak sekuat perusahaan sehingga dapat menimbulkan beberapa persoalan, antara lain tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam perjanjian jual beli *e-commerce*, perlindungan konsumen untuk mendapatkan ganti rugi, dan juga mengenai perjanjian *e-commerce* sebagai bukti. Kasus-kasus terkait kerugian konsumen pada sektor *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2020 meningkat drastis apabila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Data yang dimiliki oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) pengaduan konsumen di sektor *e-commerce* tercatat sebanyak 1.176 pengaduan pada tahun 2020. Sedangkan di tahun 2019 sebanyak 18 pengaduan, 2018 sebanyak 5 pengaduan, dan di 2017 sebanyak 10 pengaduan. (Rudiastari, 2017)

Perlindungan yang dibuat oleh pemerintah dalam bentuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang disingkat UUPK), ini sangat bermanfaat untuk konsumen terkait kerugian konsumen dalam pembelian barang. Perlunya UUPK tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan

pelaku usaha.(Kristiyanti, 2016) Sedangkan transaksi jual beli *e-commerce* secara spesifik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.(Rahardjo, 2014) Setiono sebagaimana dikutip oleh Yapiter Marpi mengatakan bahwa perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.(Marpi & Kom, 2020)

Berdasarkan pengertian di atas, maka perlindungan hukum dapat disimpulkan sebagai perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.

### 2.2 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument* (Belanda) yang artinya pihak pemakai barang dan jasa. Pengertian dari *consumer* atau *consument* tersebut tergantung dalam posisi mana istilah tersebut digunakan.(Effendi, 2021) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen diartikan sebagai pemakai barang hasil produksi, penerima pesan iklan, dan pemakai jasa.

Menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa: “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*” Konsumen merupakan pengguna atau pemakai akhir dari suatu produk, baik sebagai pembeli maupun sebagai pihak yang memperolehnya dengan cara lain seperti pemberian, hadiah dan undangan.(Zulham, 2013) Dalam pengertian lain, konsumen adalah setiap orang atau badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang atau jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan.(Hamid & SH, 2017)

### 2.3. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Undangundang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah suatu upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.(Zulham, 2013)

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa: “*perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.(Hamid & SH, 2017) Berdasarkan hal tersebut maka perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

### 2.4. E-commerce

Secara singkat *e-commerce* dapat dipahami sebagai jenis transaksi perdagangan baik barang maupun jasa lewat media elektronik.(Rahman, 2019) Adapun menurut istilah pengertian *e-commerce* adalah transaksi perdagangan melalui media elektronik yang terhubung dengan internet.(Adi Sulisty Nugroho, 2016) *E-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacturers*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu *e-commerce* sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial.(Suparni, 2009)

*E-commerce* merupakan sebuah konsep umum yang mencakup keseluruhan bentuk transaksi bisnis atau pertukaran informasi yang dilaksanakan dengan menggunakan/memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang terjadi antara perusahaan dan konsumen, atau antara perusahaan dan lembaga-lembaga administrasi publik.(Sanusi, 2011) Pada dasarnya, pelaksanaan transaksi elektronik (*e-commerce*) tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga memudahkan produsen ketika memasarkan barang dan/atau jasa karena berpengaruh pada penghematan biaya dan waktu.(Susanti, 2017)

### 2.5 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk melukiskan tentang sesuatu hal tertentu dan pada saat tertentu. Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif,

penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Pada penelitian hukum jenis ini, seringkali hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. (Amiruddin, 2012). Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*library research*) atau disebut juga dengan studi kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer, sekunder maupun tersier. (Dillah, 2015)

## 2.6 Jenis Data

### 1) Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang mengikat, terdiri dari Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 2) Bahan Hukum Sekunder

Merupakan Data yang diperoleh dari rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, buku-buku, dan seterusnya, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. (Soekanto, 2013)

### 3) Bahan Hukum Tersier

Data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan skunder, seperti kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, ensiklopedia, dan hasil penelitian lapangan yang menjadi data dalam penelitian ini

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya, pembeli dan penjual membeli dan menjual secara elektronik, dan setiap orang memiliki hak dan kewajiban. Penjual (pedagang) adalah pihak yang menyediakan produk melalui Internet, oleh karena itu penjual harus memberikan informasi yang benar dan jujur tentang produk yang diberikan kepada pembeli atau konsumen. Penjual atau pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran dari pembeli atau konsumen. Untuk barang yang dijual, ia juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dari perilaku konsumen yang secara jahat terlibat dalam perdagangan elektronik. (Amiruddin, 2012)

Transaksi *e-commerce* dilakukan oleh pihak terkait, meskipun kedua pihak tidak bertemu secara langsung tetapi melakukan kontak melalui media internet. Pada dasarnya, baik pembeli maupun penjual *e-commerce* memiliki hak dan kewajiban. Penjual / pedagang adalah pihak yang menyediakan produk melalui Internet, oleh karena itu penjual bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang benar dan jujur kepada pembeli atau penjual tentang produk tersebut. Konsumen.

Transaksi *online* bergantung pada kartu kredit, karena hampir semua teknologi yang tersedia memerlukan transaksi melalui kartu kredit. Transaksi antara konsumen dan pedagang dilakukan melalui pihak ketiga, yang dapat berupa bank atau lembaga keuangan. Jika seorang konsumen menggunakan kartu kredit untuk berbelanja di merchant tertentu, misalnya ke [www.ebay.com](http://www.ebay.com), transaksi akan dijemput oleh bank yang memproses rekening bank merchant. (Adnan, 2010)

Dalam ketentuan Pasal 9 UU ITE, dijelaskan bahwa perusahaan yang menyediakan produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang ketentuan kontrak, produsen dan produk yang disediakan. Kemudian, Pasal 10 (1) UU ITE mensyaratkan bahwa setiap peserta bisnis yang melakukan transaksi elektronik harus disertifikasi oleh lembaga sertifikasi keandalan. Tidak hanya itu, saat mengatur *e-commerce*, penyelenggara e-agent harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

1. Kehati-hatian;
2. Pengamanan dan terintegrasinya sistem Teknologi Informasi;
3. Pengendalian pengamanan atas aktivitas Transaksi Elektronik;
4. Efektivitas dan efisiensi biaya; dan
5. Perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Ada dokumen elektronik dalam perjanjian, biasanya dokumen-dokumen ini diproduksi oleh pedagang, yang berisi aturan dan ketentuan yang harus dipatuhi pelanggan, tetapi konten tidak akan membebani pelanggan. Aturan dan ketentuan ini juga digunakan sebagai perlindungan hukum bagi kedua belah pihak. Perlindungan hukum bagi kedua belah pihak adalah:

- a. Perlindungan hukum pedagang terutama menekankan pembayaran. Pedagang mengharuskan pelanggan untuk membayar pembayaran terlebih dahulu, dan kemudian mengkonfirmasi pembayaran sebelum pengiriman.
- b. Perlindungan b. Jika barang yang diterima tidak cocok dengan barang yang dipesan, pelanggan akan diberikan perlindungan hukum dalam bentuk pengembalian atau pertukaran.
- c. Data pribadi pengguna media elektronik pribadi harus dilindungi oleh hukum. Saat memberikan informasi, Anda harus mendapatkan izin dari pemilik data pribadi. Ini adalah semacam perlindungan hukum untuk semua pihak yang terlibat dalam transaksi *e-commerce* dan termasuk dalam Pasal 25 UU ITE "Menyusun Informasi Elektronik dan / atau

Dokumen Elektronik menjadi Hak Kekayaan Intelektual, Situs Internet dan Hak Kekayaan Intelektual yang Dilindungi oleh Hak Kekayaan Intelektual "Dalam dokumen elektronik". Menurut hukum".

Karena kehilangan transaksi elektronik disebabkan oleh pihak ketiga mengambil tindakan langsung pada sistem elektronik dan menyebabkan operasi agen elektronik gagal, semua konsekuensi hukum adalah tanggung jawab penyelenggara agen elektronik. Tanggung jawab pengguna layanan. Namun, jika kekuatan, kesalahan, dan / atau kelalaian pengguna sistem elektronik terbukti, ketentuan ini tidak berlaku.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, salah satu hak konsumen adalah untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya untuk menyelesaikan perselisihan. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku komersial adalah untuk memberikan kompensasi, kompensasi dan / atau kompensasi untuk kerugian yang disebabkan oleh penggunaan, penggunaan dan penggunaan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.

Oleh karena itu, masyarakat juga dapat menuntut pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan / atau menggunakan teknologi informasi yang berdampak buruk bagi masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan litigasi adalah untuk mewakili. Ini adalah metode untuk memberikan kepada orang yang memiliki kepentingan dalam suatu masalah, apakah satu atau lebih anggotanya digugat atau digugat sebagai perwakilan kelompok, tanpa harus berpartisipasi dari setiap anggota kelompok.

Saat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, mereka juga dapat dilindungi dengan cara hukum. Jika ada perselisihan antara pelaku bisnis dan konsumen dapat menempuh beberapa upaya untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui *e-commerce*. Berdasarkan penelusuran penulis, setidaknya terdapat 3 upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang menggunakan *e-commerce* sebagai *platform* transaksi tersebut. Adapun upaya-upaya tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi

Proses penyelesaian sengketa akibat ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui *e-commerce* dapat ditempuh melalui upaya non litigasi dengan mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu badan/lembaga peradilan yang berfungsi menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana. BPSK berperan melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi tampaknya tidak serumit yang dipikirkan konsumen biasa. Karena ketika menyelesaikan perselisihan konsumen melalui pengadilan, para pihak harus membuktikan bahwa ada atau tidak adanya faktor yang salah adalah beban dan tanggung jawab aktor komersial. Selanjutnya, buktikan ini di pengadilan. Sesuai dengan ketentuan Pasal 5, paragraf 1, paragraf 2 dan paragraf 3 dari UU ITE, setelah mengkonfirmasi bukti elektronik sebagai bukti hukum pengadilan, bukti yang dapat digunakan konsumen di pengadilan adalah:

- a. Bukti transfer atau bukti pembayaran.
- b. SMS atau e-mail yang menyatakan kesepakatan untuk melakukan pembelian.
- c. Nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening pelaku usaha.

Memang, penulis percaya bahwa salah satu konten penting dari transaksi elektronik adalah masalah keamanan. Ada tiga cara untuk menjaga keamanan dunia maya, yang pertama adalah metode teknis, yang kedua adalah metode etika sosial budaya, dan yang ketiga adalah metode hukum. Untuk mengatasi gangguan keamanan, mengingat tidak ada metode teknis, jaringan akan mudah ditembus atau diakses secara ilegal, dan tidak memiliki hak. Oleh karena itu, metode teknis ini mutlak diperlukan. Oleh karena itu, metode hukum sosial dan budaya sosial adalah bentuk dari metode selanjutnya menjadi sangat penting. Pendekatan hukum yaitu dalam bentuk tersedianya hukum positif akan memberikan jaminan kepastian dan sebagai landasan penegakan hukum (*law enforcement*) jika terjadi pelanggaran.

Namun, menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana yang ditentukan oleh hukum. Oleh karena itu, pelanggaran dalam transaksi konsumen dapat dikenai sanksi pidana, denda, dan sanksi administratif. Sanksi pidana dalam "UU ITE" ditetapkan secara kumulatif, di mana hukuman diakumulasikan dan didenda. Khususnya, pelanggaran transaksi *e-commerce*.

Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dibuat mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman. Karena itu, ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam *e-commerce* merupakan suatu prasyarat mutlak. Faktor keamanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam sistem finansial, baik dari sisi sistem tradisional ataupun sistem transaksi elektronik berbasis komputer. Dalam sistem tradisional, tekanan kita adalah pada pengelolaan dan penjagaan keamanan secara fisik. Sementara dalam perdagangan elektronik, hal ini harus ditambahi dengan penambahan perangkat-perangkat elektronik (perangkat lunak ataupun perangkat keras) untuk melindungi data, sarana komunikasi, serta transaksi. (Adi Nugroho, 2006)

Perlindungan hukum merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari hak asasi manusia berdasarkan ketentuan hukum ataupun kebijakan hukum yang diberikan oleh pemerintah sebagai jaminan hak konstitusional warga negara dan guna menjamin kepastian hukum, keadilan, kemanfaatan seluruh warga negara berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Pencegahan, diantaranya memberikan payung

hukum terhadap konsumen dengan mengatur pelaku usaha dan menjamin hak konsumen beserta perlindungannya melalui peraturan perundang-undangan. Memberikan sosialisasi kepada produsen dan pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen serta dampak yang ditimbulkan dari ketidaksesuaian barang yang dibeli dan Memberikan edukasi kepada konsumen untuk berhati-hati dan cermat dalam memilih produk makanan serta selalu memperhatikan kualitas barang.

Perlindungan hukum represif dilakukan berupa upaya penegakan seperti pemberian sanksi administratif, penyitaan, sanksi pidana. Perlindungan hukum represif dapat berupa tanggungjawab produsen dalam hal memberikan ganti kerugian terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen akibat ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui *e-commerce*. Jika pelaksanaan ganti kerugian tidak dilakukan oleh produsen ataupun pelaku usaha, maka konsumen dapat melaporkan pelaku usaha yang bersangkutan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen terutama di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diatur tentang larangan-larangan bagi produsen dalam memproduksi barang produksinya untuk melindungi konsumen. Tertera dalam pasal 8 Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
  - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam ukuran yang sebenarnya.
  - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
  - 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
  - 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa pada makanan atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang di cantumkan dalam label.
  - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat 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.
  - 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar
- c. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas yang rusak dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat a dan ayat b dilarang mempergunakan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pemerintah dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan tertentu diberikan kewenangan untuk menyelidiki, menyidik, menuntut dan mengadili setiap perbuatan pidana yang memenuhi unsur-unsur dari norma-norma hukum yang berkaitan, yang melanggar hukum perlindungan konsumen. Pemerintah ini sendiri wajib memikirkan berbagai kewajiban yang arahnya adalah untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen dalam upaya untuk melindungi konsumen dari situasi tersebut.

Lembaga-lembaga perlindungan konsumen juga merupakan suatu wadah yang menangani kasus-kasus ataupun hal-hal yang berkenaan dengan konsumen. Lembaga-lembaga perlindungan konsumen sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat. Karena setiap konsumen berhak mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Oleh karena itu, penting suatu lembaga yang membantu konsumen dalam mendapatkan hak-haknya secara utuh. “Berbicara tentang lembaga-lembaga perlindungan konsumen, di Indonesia terdapat banyak lembaga-lembaga yang bergerak dalam perlindungan terhadap konsumen. Namun, dalam susunan formalnya lembaga-lembaga tersebut berada dibawah naungan Direktorat Perlindungan Konsumen (Direktorat Jendral Perdagangan Dalam Negeri).”

Lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang menjalankan tugas dan tanggung jawab terhadap penegakkan hukum serta perlindungan bagi konsumen adalah sebagai berikut:

### **1. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga NonPemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. LPKSM posisinya amat strategis dalam ikut mewujudkan perlindungan konsumen. Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat dalam kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen yang telah memenuhi syarat, yaitu telah berbentuk badan hukum/yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen.

Gugatan oleh lembaga konsumen hanya dapat diajukan ke Badan Peradilan Umum (Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). LPKSM memiliki kedudukan strategis dan merupakan mitra pemerintah dalam menangani perlindungan konsumen melalui pembelaan, pemberdayaan, maupun pengawasan terhadap barang dan jasa yang beredar di masyarakat.

Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 44 ayat (2), dimana LPKSM memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen yaitu dengan membantu meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya serta tidak hanya menerima pengaduan, tetapi juga melakukan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan. LPKSM diharapkan dapat menjadi alat kontrol bagi produsen dalam meningkatkan kualitas barang dan jasanya yang memenuhi aspek kesehatan, keamanan, keselamatan dan lingkungan (K3L) kepada konsumen.

## 2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai upaya untuk mengembangkan perlindungan konsumen, khususnya tentang perlindungan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, pengaturan larangan-larangan bagi pelaku usaha di dalam menjalankan bisnisnya, pengaturan tanggung jawab pelaku usaha dan pengaturan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen." 6015 BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Secara garis besar, yang perlu di perhatikan oleh Pemerintah dan Lembaga-lembaga Perlindungan Konsumen dalam melakukan pengawasan produk makanan kadaluwarsa untuk memberikan perlindungan, adalah sebagai tujuan dari Hukum Perlindungan Konsumen, 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 dan/atau jasa
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam hal pola penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* pada umumnya dibagi menjadi dua yakni penyelesaian sengketa secara litigasi dan penyelesaian sengketa secara non litigasi, tetapi ada pula teori penyelesaian sengketa dalam masyarakat. Upaya penyelesaian sengketa yang dipakai para pihak berdasarkan teori yang disebutkan dalam bab sebelumnya bahwa mereka lebih memilih menggunakan cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dalam aspek *Lumping it* (membiarkan saja), di mana pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam upaya untuk menekankan tuntutananya, lebih memilih untuk mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalah atau isu yang menimbulkan tuntutananya dan dia tetap memilih untuk meneruskan hubunganhubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikan

## 4. KESIMPULAN

Dari penelitian disimpulkan *-commerce* didefinisikan menjadi transaksi elektronik seputar penjualan atau pembelian barang atau jasa antara rumah tangga, individu, pemerintah dan organisasi publik atau swasta lainnya, yang dilakukan melalui jaringan melalui komputer. *E-commerce* merupakan model bisnis modern *non-fice* (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik), dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli). Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Transaksi jual beli yang terjadi melalui media internet (*e-commerce*) itu sah dan mengikat para pihak apabila kontrak elektroniknya memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata). Pembelian barang melalui *e-commerce* juga di atur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Upaya penyelesaian sengketa yang dipakai para pihak berdasarkan cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dalam aspek *Lumping it* (membiarkan saja), di mana pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam upaya untuk menekankan tuntutananya, lebih memilih untuk mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalah atau isu yang menimbulkan tuntutananya dan dia tetap memilih untuk meneruskan hubunganhubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikan

## REFERENCES

- Adnan, Muhammad Aulia. (2010). *Aspek Hukum Protokol Pembayaran Visa/Mastercard Secure Electronic Transaction (SET)*. Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Amiruddin, H. (2012). *Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dillah, Philips. (2015). *Metode Penelitian Hukum: Dilengkapi Tata Cara dan Contoh Penulisan Karya Ilmiah Bidang Hukum/Suratman*.
- Effendi, Zahori. (2021). *Perlindungan Hukum Peserta BPJS Atas Ketersediaan Obat-obatan yang Dijamin Oleh BPJS Kesehatan pada*

- Fasilitas Tingkat II (Dua) di Rumah Sakit Prima Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Hamid, Abd Haris, & SH, M. H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan kelima*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Marheni, Ni Putu Ria Dewi. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman Disclaimer oleh Pelaku Usaha dalam Situs Internet (Website). *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 3(1), 441-12.
- Marpi, Yapiter, & Kom, S. (2020). *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce*. PT. ZONA MEDIA MANDIRI.
- Nugroho, Adi. (2006). Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya. *Bandung: Informatika*.
- Nugroho, Adi Sulisty. (2016). *E-commerce Teori dan Implementasi Ekuilibria*. Yogyakarta.
- Putra, Setia. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2), 197–208.
- Rahardjo, Satjipto. (2014). Ilmu Hukum, Cetakan ke-V, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rahman, Hijaz Fazlur. (2019). Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam E-Commerce sebagai Akibat dari Globalisasi Ekonomi. *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK Vol, 13*(2).
- Rudiastari, Elina. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce di Indonesia. *Soshum: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 71.
- Sanusi, H. M. Arsyad. (2011). Hukum E-commerce. *Sasrawarna Printing, Jakarta Pusat*.
- Soekanto, Soerjono. (2013). *dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Suparni, Niniek. (2009). *Cyberspace: problematika & antisipasi pengaturannya*.
- Susanti, Ita. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Sigma-Mu*, 9(1), 19–32.
- Susanto, Happy. (2018). Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2008. *Wulandari, Andi Sri Rezky Dan Nurdiyana Tadjuddin. Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Mitra Wacana Media.
- Tobing, Rudyanti Dorotea. (2015). *Hukum, konsumen dan masyarakat: sebuah bunga rampai*. LaksBang Mediatama.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen. (2013). Kencana Prenada Media Group. *Jakarta, Hlm*, 86–92.