



---

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE**

**Alexandra Exelsia Saragih<sup>1</sup> Muhammad Fadhil Bagaskara<sup>2</sup>, Mulyadi<sup>3</sup>**  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
mulyadiupn196@gmail.com

### **Abstract**

*With the rapid development of technology, the process of buying and selling goods is no longer using physical stores with consumers coming. even with internet technology now everyone can buy and sell goods with the touch of a finger without leaving the house. Innovation in the field of information technology is E-commerce, which is a form of trading conducted online by utilizing the internet as a platform for carrying out the buying and selling process and many platforms have been issued. With so many platforms to use, transactions between people occur online which is a public space that is vulnerable to legal problems. This research aims to show the legal protection of consumers, and help consumers when there is a loss in the transaction. The method uses a normative approach, namely research using literature or secondary data by discussing consumer legal protection in E-commerce transactions.*

### **Abstrak**

Melalui pertumbuhan teknologi yang kian pesat proses melakukan jual beli barang bukan lagi menggunakan toko fisik dengan konsumen datang bahkan dengan teknologi internet sekarang semua orang dapat melakukan jual beli barang dengan sentuhan jari tanpa keluar dari rumah. Inovasi pada bidang teknologi informasi adalah E-commerce, merupakan bentuk perdagangan yang dilaksanakan melalui online yang memanfaatkan internet selaku platform untuk melaksanakan proses jual beli dan banyak platform yang sudah dikeluarkan. dengan banyaknya platform untuk digunakan terjadi transaksi antara manusia secara online yang merupakan ruang publik yang rentan akan terjadinya permasalahan hukum. Pengkajian ini mempunyai tujuan guna mengetahui bagaimana cara perlindungan hukum atas pelanggan, serta membantu konsumen bila terjadi suatu kerugian dalam melakukan transaksi. metode yang digunakan menggunakan pendekatan normatif, yaitu penelitian menggunakan cara mengkaji bahan pustaka ataupun data sekunder melalui membahas tentang perlindungan hukum konsumen pada transaksi E-commerce.

### **Pendahuluan**

Perubahan teknologi yang amatlah pesat di era sekarang sudah memboyong banyak perubahan pada gaya hidup hampir seluruh masyarakat bangsa ini, yang berlangsung di hampir semua bidang sosial, budaya, bisnis serta sebagainya. Pada sektor komersial, internet mulai banyak digunakan selaku media kegiatan bisnis, khususnya sebab partisipasinya dalam kedayagunaan. Teknologi informasi (TI) sudah merubah publik, melahirkan ragam serta peluang bisnis baru, dan melahirkan bentuk karier baru bagi para pekerja. Satu diantara bidang teknologi informasi yang amat cepat berubah adalah Internet, yang awalnya dibuat selaku saluran pribadi guna keperluan penelitian aserta kegiatan akademik, namun kini semakin banyak digunakan oleh bisnis untuk berbagai layanan bisnis. Salah satu perkembangan dari Internet adalah perdagangan elektronik (e-commerce). E-commerce terdiri dari 2 bidang utama, yakni perdagangan antar pedagang serta perdagangan antara pedagang juga konsumen. Penggunaan Internet dalam kegiatan ekonomi semakin meningkat, seperti

### **Article History**

Received: 15 Mei 2023  
Reviewed: 20 Mei 2023  
Published: 3 Juni 2023

### **Key Words**

*E-commerce Transaction, Online, Legal Protection, Consumers*

### **Sejarah Artikel**

Received: 15 Mei 2023  
Reviewed: 20 Mei 2023  
Published: 3 Juni 2023

### **Kata Kunci**

*Transaksi E-commerce, Online, Perlindungan Hukum, Konsumen*



peningkatan jumlah orang yang menggunakan platform belanja online (e-commerce) sebagai metode untuk melakukan transaksi.

Budi Raharjo, pakar internet Indonesia, mengatakan bahwasanya bangsa ini mempunyai peluang serta prospek yang cukup menggiurkan guna pertumbuhan e-commerce. Akan tetapi, pengembangan e-commerce telah menghadapi beberapa tantangan, seperti infrastruktur yang terbatas, keamanan transaksi, dan yang paling penting, sumber daya yang diperlukan untuk membangun organisasi e-commerce. Di Indonesia, ada 44,6 juta *user* Facebook serta 19,5 juta *user* Twitter. Di bawah Inggris dan negara-negara besar lainnya, Indonesia menempati peringkat kelima terbesar pengguna Twitter. Dari 245 juta orang Indonesia, 55 juta orang menggunakan internet, atau 22,4 persen lebih banyak daripada Jepang. Menurut data Asosiasi E-commerce Indonesia (IDEA), keseluruhan transaksi bisnis online dalam negara ini di 2013 meraih 80 triliun rupiah, bersama setengah oleh transaksi itu berlangsung di Jakarta, yang meraih 30 triliun rupiah. Sebagai Country Manager PT Multiply Indonesia, Daniel Tumiwa, memperkirakan peningkatan 10 kali lipat pada tahun 2015. Sebagai hasil dari data dan temuan yang dikumpulkan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia saat ini cenderung melakukan berbagai aktivitas, terutama promosi dan bertransaksi (menawarkan atau membeli barang) melalui internet.

Terdapat Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur kemajuan e-commerce. UU ITE menyuguhkan 2 aspek esensial. Yang pertama, UU ini mengakui legalitas transaksi elektronik dan data keuangan elektronik, sehingga memberikan kepastian hukum kepada transaksi elektronik. Kedua, UU ITE juga mengatur hukuman bagi pelanggaran yang berhubungan terhadap penyelewangan komputer atau teknologi informasi. Bersama terdapatnya pengakuan kepada transaksi serta dokumen elektronik, e-commerce memiliki dasar hukum yang kuat. Apakah ada peraturan hukum yang mengatur e-commerce dalam konteks bisnis? Akan tetapi, pelanggan kadang-kadang tetap tidak puas. Konsumen seringkali tidak memahami hukum dan tidak tahu hak-haknya, yang dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memperoleh keuntungan dengan menghilangkan kewajiban komersial. entitas harus memiliki hak yang sama.

Meskipun demikian, banyak konsumen yang kurang menyadari adanya undang-undang yang melindungi hak-hak mereka dalam konteks belanja online melalui Internet atau e-commerce. Dalam perkembangan terkini, telah terjadi peningkatan jumlah toko online, bahkan memungkinkan pembelian dilakukan melalui jejaring sosial (social network). Banyak orang memanfaatkan orang lain dengan cara curang. Banyak toko online palsu muncul di awal tahun 2012-2013 melalui situs web dan jaringan layanan sosial. Toko-toko tersebut memikat dengan tarif yang lebih terjangkau daripada tarif biasa. Mereka bahkan sering meminta deposit sebesar €50 dan mengatakan bahwa pengiriman akan dilakukan segera. Namun, mereka meminta pembayaran keesokan harinya dengan alasan ada masalah dengan manajemen. Namun, setelah pembeli membayar, penjual langsung menonaktifkan nomor ponsel bekas untuk menyelesaikan masalah dengan pembeli dengan lebih cepat. Jika barang yang dibeli oleh konsumen tak sesuai terhadap pesanan atau mengalami cacat, hal tersebut dapat menimbulkan masalah bagi konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana masing-masing pihak bertanggung jawab dalam transaksi e-commerce?
2. Bagaimana langkah yang bisa diambil oleh pelanggan yang melalui kemalangan saat bertransaksi perniagaan e-commerce untuk mengambil tindakan hukum?
3. Bagaimana model yang bisa dimanfaatkan guna memberikan perlindungan terhadap pelanggan pada transaksi e-commerce?

## **METODE**

Pada pembuatan karya ilmiah ini menggunakan metode pengkajian yuridis normatif atau studi pustaka. Penulis memilih tipe penelitian tersebut karena dalam penulisan ini



menitikberatkan kaidah hukum sebagai sebuah pengaturan pokok dan menjadi landasan utama pula untuk menggali penelitian tentang perlindungan konsumen serta transaksi elektronik yang memenuhi ketentuan dan terdapat dalam UUPK dan UU ITE. Selain itu, hasil penelitian ini juga menjadi dasar untuk memahami hukum perlindungan konsumen serta proses penyelesaian sengketa pada transaksi e-commerce.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Jual-Beli E-Commerce**

Secara prinsip, semua pihak yang terlibat dalam e-commerce memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Sebagai penjual, mereka bertanggungjawab guna menyuguhkan informasi yang jujur serta akurat tentang barang yang mereka tawarkan terhadap pelanggan. Pihak penjual juga mempunyai hak guna melindungi diri dari pelanggan yang tidak bertanggung jawab dalam pembelian elektronik.

Bank bertindak selaku penghubung pada transaksi elektronik serta bertindak sebagai mesin slot bagi pembeli untuk membayar barang terhadap penjual, sebab ada kemungkinan pembeli/konsumen ingin membeli barang dari penjual melalui karena lokasi terpencil, pembeli perlu pergi ke bank untuk membayar harga. Suatu produk telah dibeli dari seorang penjual, seperti melalui cara mengirimkan dari rekening pembeli menuju rekening penjual atau yang biasa kita sebut dari satu rekening ke rekening lainnya, meskipun para pihak tak berjumpa secara tatap muka tetapi mereka saling terkoneksi antar satu dengan yang lain dari jaringan internet.

Transaksi e-commerce dilaksanakan melalui pihak-pihak yang tak saling berjumpa tatap muka, tetapi terhubung dari Internet. Prinsipnya, semua pihak yang terlibat dalam e-commerce mempunyai hak serta kewajiban. Penjual ialah pihak yang menyuguhkan barang di Internet, sehingga menjadi tanggung jawab mereka guna menyuguhkan informasi yang akurat serta benar mengenai barang yang disuguhkan terhadap pelanggan.

Satu diantara hal yang harus disiapkan pada saat menyiapkan sistem e-commerce ialah cara pembayaran di Internet. Prosedur pembayaran online pun wajib melibatkan beberapa ataupun semua langkah pemrosesan pembayaran yang digunakan. Perkembangan interaksi tersebut juga memerlukan perhatian khusus untuk mengembangkan keamanan sarana pembayaran pada e-commerce, sehingga semakin aman juga terjaga.

Dalam transaksi e-commerce, peran banyak pihak diperlukan di luar pembeli dan penjual, terutama dalam hal perintah pembayaran (payment instruction). Transaksi online sering melibatkan penggunaan kartu kredit layaknya BCA ataupun Mastercard, kartu debit, cek pribadi, ataupun transfer antar bank. Pembayaran umumnya dilakukan setelah pembeli mendapatkan barang atau jasa.

Kartu kredit menjadi salah satu komponen penting dalam transaksi online sebab hampir seluruh teknologi membutuhkan penggunaan kartu kredit. Transaksi antara penjual serta pembeli terhubung oleh pihak ketiga, seperti bank ataupun lembaga keuangan. Apabila pelanggan memakai kartu kredit guna membeli dari pedagang khusus, seperti [www.ebay.com](http://www.ebay.com), maka transaksi tersebut akan ditangani oleh bank yang mengelola rekening bank konsumen tersebut.

Terdapat serangkaian konteks yang wajib diamati pada pembayaran dengan internet, yakni: <sup>1</sup>

1) Keamanan (Security): Data atau informasi sensitif seperti nomor kartu kredit serta kata sandi perlu dilindungi agar tak jatuh ke tangan yang tak berwenang yang dapat menyalahgunakannya di masa depan.

---

<sup>1</sup> Indrajid, Op. Cit., hlm. 8.



2) Kerahasiaan (Confidentiality): Perusahaan harus memastikan bahwa transaksi tersebut hanya diketahui oleh pihak yang berwenang secara hukum (misalnya bank) juga tak terdapat orang lain yang bisa tau akan hal tersebut.

3) Integritas (Integrity): Sistem harus memastikan bahwa proses jual-beli dilakukan secara sah, terutama terkait tarif yang ditampilkan serta dibayarkan sekedar bagi bara yang ditampilkan dan dibayarkan hanya untuk barang ataupun jasa yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak.

4) Autentikasi (Authentication): Proses pengecekan kebenaran untuk memastikan bahwa baik pembeli maupun penjual adalah pihak yang memiliki hak melangsungkan transaksi, sesuai dengan yang dikemukakan oleh tiap-tiap pihak.

5) Otorisasi (Authorization): Prosedur guna memverifikasi keabsahan serta kelayakan konsumen dalam membeli barang atau jasa.

6) Jaminan (Assurance): Konsumen perlu meyakini bahwa pedagang atau merchant yang mereka lakukan transaksi melalui internet memenuhi syarat-syarat yang diperlukan (seperti tak melanggar hukum, mempunyai mekanisme yang aman, dll).

Dilansir dari Pasal 9 UU ITE, “badan usaha atau individu yang menyediakan produk melalui sistem elektronik diwajibkan untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang syarat-syarat kontrak, produksi barang, dan produk yang ditawarkan”. Selanjutnya, Pasal 10 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwasanya, “setiap badan ekonomi yang melakukan transaksi melalui perangkat elektronik harus mendapatkan sertifikasi keandalan dari lembaga sertifikasi”. Selain itu, pada implementasi e-commerce, pembuat e-agent perlu meninjau prinsip-prinsip berikut: <sup>2</sup>

- 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
- 6) perundang-undangan.

Artinya, ketika melakukan transaksi e-commerce, penting bagi semua pihak untuk menerapkan prinsip-prinsip itu secara baik serta konsisten. Melalui peninjauan serta pengalaman, kepercayaan (trust) menjadi faktor fundamental dalam transaksi online di Indonesia, baik bagi penjual ataupun konsumen. Infrastruktur yang ada harus memastikan prinsip-prinsip transaksi online seperti verifikasi identitas penjual dan pembeli, keamanan gateway pembayaran, serta keamanan dan keandalan pengaturan situs web e-commerce tanpa izin. Hal ini terutama penting untuk transaksi dengan skala menengah dan nilai transaksi yang tinggi, serta untuk transaksi dengan nominal yang lebih kecil seperti pembelian melalui media sosial, komunitas online, toko online, atau blog.

Lalu pada penyelenggaraan Transaksi Elektronik yang dilangsungkan oleh pihak-pihak harus meninjau dari aspek :

- 1) itikad baik;
- 2) prinsip keberhatian;
- 3) transparansi;
- 4) akuntabilitas; serta
- 5) kewajaran.

---

<sup>2</sup> Muhammad Aulia Adnan, Aspek Hukum Protocol Pembayaran Visa/Mastercard Secure Elektronik Transaction (SET), 2008, hlm. 54



Jika prinsip-prinsip di atas dicoren ataupun diabaikan, pihak yang tak nyaman bisa menyalahkan dan meminta pertanggung jawaban pihak yang bersalah. Tidak jarang agen komersial menawarkan produk fiktif dengan harga murah untuk memikat konsumen. Sebaiknya konsumen melakukan konfirmasi sebelum melakukan pemesanan untuk memastikan bahwa merchant/penjual memberikan nomor telepon dan alamat yang lengkap.

## **B. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen Jika Dirugikan Dalam Transaksi E-Commerce**

Perlindungan pelanggan pada transaksi e-commerce juga dimungkinkan melalui pengadilan. Upaya hukum ini digunakan jika terjadi pertengkaran antara pihak penjual serta konsumen. Dilansir dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), satu diantara hak konsumen ialah memperoleh perlindungan, pembelaan, serta pemecahan pertikaian yang adil. Di sisi lain, pihak penjual memiliki kewajiban untuk menyajikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian terhadap kemalangan yang timbul dari pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/ataupun jasa yang dijual.<sup>3</sup>

Pada Pasal 23 UUPK disebutkan bahwasanya jika pelaku usaha pabrikan dan/ataupun distributor menolak ataupun tak memberikan balasan ataupun tak memenuhi tuntutan ganti rugi dari pelanggan, pelanggan memiliki hak guna mengajukan gugatan terhadap pemilik usaha serta merampungkan pertikaian oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen juga memiliki opsi untuk mengajukan gugatan di pengadilan di tempat tinggal mereka jika mereka menginginkannya.<sup>4</sup> Dalam usaha penyelesaian sengketa konsumen dilansir UUPK ada dua opsi,:

Dalam usaha penyelesaian sengketa konsumen, UUPK menyediakan dua opsi yang dapat diambil, yakni:<sup>5</sup>

- 1) Menggunakan lembaga yang ditunjuk guna merampungkan permasalahan antara pelanggan dan pemilik usaha, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- 2) Melayangkan gugatan ke pengadilan umum.

Pada konteks penyelesaian sengketa transaksi e-commerce sesuai dengan UU ITE, ada serangkaian aspek krusial, yakni:

- 1) Setiap individu mempunyai hak untuk melayangkan gugatan kepada pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau memakai Teknologi Informasi yang mengakibatkan kerugian.
- 2) Publik juga bisa melayangkan gugatan melalui perwakilan kepada pihak yang mengadakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang memberikan kerugian terhadap publik, selaras terhadap ketetapan aturan UU yang ada.

Maka dari itu, khalayak juga bisa melayangkan gugatan dengan mewakili pengelola sistem elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakibatkan kerusakan bagi khalayak sesuai dengan undang-undang, bahwa salah satu atau lebih anggota dari pihak tersebut mengajukan gugatan atau digugat atas nama kelas tanpa partisipasi anggota kelas individu.

Pihak-pihak yang terlibat dapat menggunakan arbitrase atau mekanisme alternatif lainnya seperti negosiasi, mediasi, dan konsiliasi untuk menyelesaikan sengketa mereka. Proses penyelesaian

<sup>3</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 178.

<sup>4</sup> Jimmy Jose Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Visi Media, Jakarta, 2011, hlm. 178.

<sup>5</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Madar Maju, Bandung, 2000, hlm. 63.



sengketa itu bisa dilaksanakan secara online tanpa perlu perjumpaan tatap antara pihak-pihak yang bersengketa.

Lalu, terdapat serangkaian hal yang harus diamati oleh konsumen ketika mereka mengambil tindakan hukum dalam sengketa konsumen. Salah satunya adalah bahwa konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim kerugian ke pengadilan, tanpa memandang seberapa besar kerugian yang mereka alami. Dalam mengambil tindakan hukum dalam sengketa konsumen, hal tersebut diperbolehkan melalui memperhatikan beberapa hal dibawah ini:<sup>6</sup>

- 1) Kepentingan pihak penggugat (konsumen) tak hanya bisa dinilai berdasarkan nilai kerugian finansial semata,
- 2) Pintu keadilan harus terbuka untuk semua pihak, khususnya konsumen yang kecil serta kurang mampu secara finansial.
- 3) Badan peradilan harus menjaga integritasnya dengan membebani pelaku usaha untuk membuktikan adanya kesalahan dalam hal ini, sesuai dengan asas pertanggung jawaban produk yang ditetapkan pada Pasal 19 juncto Pasal 28 UUPK. Hal tersebut berlainan terhadap teori beban pembuktian dalam proses peradilan umum, di mana biasanya beban pembuktian ada di pihak penggugat (konsumen) guna memberikan pembuktian adanya ketidaksesuaian. Melalui munculnya asas tanggung jawab barang ini, maka pelanggan cukup mengambil tindakan hukum terhadap penjual (pelaku usaha) untuk membuktikan bahwa produk yang diterima dari penjual rusak pada saat diserahkan serta kebobrokan itu memunculkan gangguan terhadap pembeli.<sup>7</sup>

Berlandaskan penjabaran di atas, tampaknya pemecahan sengketa pelanggan bersama pengadilan tidaklah sesusah yang ada di angan-angan pelanggan. Sebab pada proses pemecahan perselisihan pembeli oleh meja hijau, tanggung jawab dan kewajiban hakim adalah membuktikan ada tidaknya faktor-faktor tersebut. Langkah selanjutnya adalah membuktikannya di pengadilan. Mengingat alat ini merupakan alat bukti elektronik selaku alat bukti yang sah di meja hijau, sebagaimana dijabarkan pada Pasal 5 ayat 1, 2, serta 3 UU ITE, sehingga bisa dibuktikan bahwa pelanggan yang menggunakannya di meja hijau ialah :

- 1) Bukti transfer ataupun bukti pembayaran.
- 2) SMS ataupun email yang menunjukkan perjanjian pembelian.
- 3) Nama, alamat, nomor telepon, serta nomor rekening pelaku usaha.

Berdasarkan peneliti, keamanan merupakan salah satu hal krusial dalam melakukan transaksi elektronik. Ada 3 metode yang digunakan untuk memastikan keamanan di internet: pendekatan teknologi, = sosial budaya dan etika, serta hukum. Hal tersebut mutlak diperlukan karena tanpa pendekatan teknis jaringan akan sangat rentan terhadap penyusup dan akses ilegal.

Dengan diterapkannya asas hukum bahwa barangsiapa yang merugikan orang lain bertanggung jawab atas perbuatannya, sehingga pada konteks ini pelanggan bisa melayangkan gugatan yakni kompensasi/ganti rugi terhadap penjual. Pemberian kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan Pasal 19 ayat 2 UUPK mencakup berbagai bentuk, seperti pengembalian uang, penggantian barang ataupun jasa yang sejenis/setara, perawatan kesehatan, serta santunan selaras terhadap aturan yang ada.

Akan tetapi, penting untuk dicatat bahwa pemecahan perselisihan alternatif tak mengabaikan tanggung jawab pidana berdasarkan undang-undang. Sanksi pidana yang diatur pada Undang-Undang ITE diterapkan secara kumulatif, di mana pidana penjara dan denda dapat diberlakukan secara

---

<sup>6</sup> Janus Sidubalok, Op .Cit , hlm.148.

<sup>7</sup> N.H.T Siahaan, Op .Cit , hlm. 17.



bersamaan. Khusus bagi pelanggaran dalam transaksi e-commerce sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2), seseorang yang secara sengaja serta tanpa hak membagikan informasi palsu nan menyesatkan yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap pelanggan pada transaksi elektronik dapat dihukum dengan pidana penjara maksimal 6 tahun dan/atau denda maksimal Rp1.000.000.000,00.

Seseorang yang secara sengaja, tanpa hak, atau melanggar hukum, melaksanakan tindakan manipulasi, pembuatan, perubahan, penghapusan, atau penghancuran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dengan maksud untuk membuat kabar itu tampak asli, akan terjerat dalam tindak pidana manipulasi data. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenakan pidana penjara dengan hukuman maksimal 12 tahun dan/atau denda sebesar Rp12.000.000.000,00 (Dua Belas Miliar Rupiah).

### **C. Model Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce**

Untuk bisnis e-commerce yang sukses, tidak cukup hanya memiliki produk yang kuat, tetapi juga membutuhkan manajemen pengiriman yang dapat diandalkan dan tepat waktu, pelayanan yang baik, struktur organisasi bisnis yang efektif, infrastruktur jaringan yang handal, dan desain situs web yang menarik. Beberapa faktor yang disertakan adalah harus dipertimbangkan termasuk menawarkan harga yang kompetitif, menyediakan pengalaman belanja yang responsif, cepat, dan mudah, memberikan informasi produk dan layanan yang lengkap dan jelas, menawarkan promosi dan diskon, memberikan perhatian khusus seperti rekomendasi pembelian, menciptakan rasa komunitas melalui diskusi dan umpan balik pelanggan, serta memfasilitasi kegiatan perdagangan dengan sistem pembayaran domestik dan internasional, layanan perbankan online, dan lain sebagainya.

Selain itu, jika pembahasannya mengenai transaksi e-commerce, segi perlindungan konsumen pada pemakaian tanda tangan elektronik harus diperhatikan karena tujuan penandatanganan dokumen ialah untuk memberikan kepastian keaslian dokumen. Tanda tangan elektronik berbeda dengan tanda tangan yang diketahui umumnya. Tanda tangan elektronik memakai metode lain guna memberikan tanda pada dokumen jadi dokumen ataupun data tak sekedar memberikan identifikasi terhadap pengirim, tetapi juga memberikan kepastian terhadap integritas dokumen tak terdapat perubahan saat transmisi. Tanda tangan elektronik dilandasi pada isi pesan tersebut. Ada dua pihak pada pemakaian tanda tangan digital (elektronik), yaitu:

- a) *Certificate Authority (CA)*
- b) *Subscriber*

Korelasi antara Certification Authority (CA) selaku penyedia jasa serta subscriber selaku pelanggan didasarkan pada perlindungan hak-hak subscriber. Sebagai penyelenggara jasa, CA memiliki tanggung jawab untuk memastikan kebutuhan dan perlindungan konsumen saat melaksanakan transaksi perniagaan e-commerce. Pada konteks melindungi diri ketika bertransaksi pada perniagaan e-commerce, terdapat serangkaian pola perlindungan yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen, yakni:

- 1) Garansi hak-hak pelanggan yang ditetapkan pada aturan yang berlaku akan dikukuhkan.
- 2) Terdapat pengakuan bisnis, pada konteks tanda tangan elektronik, termasuk :
  - a) *Privacy*
  - b) *Accuracy*
  - c) *Property*
  - d) *Accessibility*
  - e) *Integrity*
  - f) *Non-Repudiation* (Tak bisa disangkal eksistensinya)
  - g) *Confidentiality*



- 3) Perlunya perniagaan dari Internet diasuransikan.  
E-commerce adalah bagian dari aktivitas ekonomi serta pelaku ekonomi tentu tak mau mengambil risiko kemalangan pada masa depan. Dia harus mengirimkannya kepada orang lain jika dia tidak ingin mengambil risiko. Lembaga yang paling sesuai pada konteks tersebut ialah asuransi selaku pengalihan risiko. Jika pelaku tidak mau menanggung kerugian, mereka menyerahkan risikonya kepada perusahaan asuransi. Hal yang sama harus berlaku untuk e-commerce.
- 4) Lembaga Penjaminan  
Misalnya penjamin yang diperjanjikan antara pihak penjual yang terpercaya dan konsumen dengan bank garansi. Hal ini memastikan bahwa konsumen menerima barang ataupun jasa yang dipesan selepas pembayaran terhadap penjamin dalam hal apapun (bank garansi). Uang konsumen sudah diasuransikan oleh bank atau penjamin, sehingga produk yang dipesan sampai ke tangan konsumen.
- 5) Pengawasan  
Pengawasan e-commerce harus berfungsi optimal untuk memantau dan mengantisipasi pedagang fiktif serta tak bertanggung jawab, terutama toko online, yang perlu memiliki otoritas untuk menyetujui barang dan jasa melalui internet. Syaratnya tersebut wajib dilaksanakan. Maka dari itu, target bisnis antar pelanggan bisa diraih.
- 6) Standarisasi global  
Pada e-commerce, bisnis global harus mampu menangani standar komunikasi nirkabel di seluruh dunia. Pemerintah atau organisasi internasional harus memperjelas bahwa standar global wajib dipenuhi atau dipatuhi. Mengingat terdapatnya standarisasi global, hal ini bisa mengatasi tantangan kebijakan penting yang dilalui pemerintah. Tantangan lainnya terkait perlindungan konsumen, tantangan promosi selain untuk negara berkembang, juga bisa diterapkan untuk usaha kecil dan kelas menengah bisa memasuki profesi ini.

#### **D. Studi Kasus**

1. Kasus penipuan perdagangan online yang berlangsung di Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan (2020).

Kronologi: Korban dengan inisial F dan pelaku dengan inisial NBH melakukan kesepakatan pembelian masker Sensi melalui media sosial, khususnya melalui aplikasi jejaring sosial Facebook. Mereka berkomunikasi dan bernegosiasi melalui aplikasi messenger untuk menetapkan harga pembelian 15 box masker seharga Rp 2.550.000, dengan harga per box sebesar Rp 170.000. Setelah kesepakatan harga tercapai, korban dan pelaku berpindah komunikasi melalui aplikasi WhatsApp. Pelaku memberikan nomor rekening kepada korban untuk pembayaran. Korban mentransfer jumlah pembayaran secara penuh sebesar harga barang yang dipesan. Namun, setelah uang diterima oleh pelaku, korban mendapati bahwa paket yang diterimanya hanya berisi bungkus kardus yang berisi buku catatan bekas serta handuk bayi bekas pakai. Pelaku lalu menarik uang sebesar Rp 2.550.000 dan pergi ke tempat pengiriman barang di Kota Parepare dengan sang istri. Lalu, pelaku memblokir nomor WhatsApp serta akun Facebook korban. Korban mengalami kerugian pada kasus ini serta melaporkan kejadian itu ke Polres Kabupaten Barru. Pihak kepolisian sukses membeberkan kasus penipuan perjanjian perdagangan online dengan mengamankan sejumlah barang bukti, termasuk satu handphone merk Oppo warna gold, satu kartu handphone, dus dengan tampilan rapi, buku, selimut bayi bekas, dan uang sejumlah Rp. 450.000. Dengan demikian, terjadi kejadian penipuan pada jual



beli online antara korban F serta pelaku NBH yang berhasil diungkap oleh pihak kepolisian dengan adanya barang bukti yang diamankan.<sup>8</sup>

## 2. Penipuan online di Kabupaten Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan (2016).

Kronologi: Pihak Sub Direktorat Cyber Crime Dit Reserse Kriminal Khusus Polda Metro Jaya berhasil menangkap sekelompok penipu online yang menggunakan akun palsu di beberapa toko online terkenal di Indonesia. Kelompok ini membuat akun palsu di platform seperti olx.co.id, kaskus.co.id, bukalapak.com, tokopedia.com, dan lainnya. Dilansir dari keterangan yang diberikan oleh Direktur Reskrimsus Polda Metro Jaya, sekelompok penipu tersebut menjalankan modus operandi dengan menawarkan sepeda motor, jam tangan, batu akik, mobil, dan telepon genggam melalui akun-akun palsu tersebut di toko online. Setelah korban melakukan transfer uang, kelompok penipu langsung mengambil uang tersebut dan tidak mengirimkan barang yang dipesan oleh korban karena pada kenyataannya barang tersebut tidak pernah ada. Dalam operasi yang dilakukan, polisi berhasil menangkap lima orang tersangka, yaitu H (34), AS (23), Z (49), R (33), dan B (32). Penangkapan terjadi di kawasan Sidrap, Sulawesi Selatan. Selain menangkap tersangka, polisi juga berhasil menyita sejumlah barang bukti kejahatan, termasuk 14 telepon genggam, 32 rekening bank, satu unit laptop, satu mobil Honda CRV, satu mobil Honda Freed, dan sebuah sepeda motor Yamaha. Total kerugian yang dialami oleh korban mencapai 10,1 miliar rupiah.<sup>9</sup>

## E. Analisis Kasus

Transaksi jual beli online berlangsung dengan cepat dan mudah, tanpa perlu berjumpa tatap muka dengan penjual, dan konsumen tak dapat mengetahui keadaan produk yang akan dijajakan dengan mata kepala sendiri. Jika terjadi penipuan dalam transaksi atau jika penjual melakukan pelanggaran, maka bisa mendapatkan sanksi yang selaras terhadap aturan perundang-undangan. O.C Kaligis mengungkapkan opininya bahwasanya: “Perjanjian e-commerce yang dilaksanakan tanpa perjumpaan tatap muka tetap dihitung sah di mata hukum serta memunculkan hak serta kewajiban untuk pihak-pihak yang terlibat.”

Berdasarkan analisa peneliti, meskipun tidak ada kontrak jual beli elektronik yang bertatap muka dan terkadang para pihak tidak saling mengenal, namun perjanjian yang dilakukan tanpa adanya pertemuan tetap sah menurut peraturan perundang-undangan serta memunculkan hak juga kewajiban untuk pihak yang terlibat. Selama perjanjian yang dilakukan kedua belah pihak itu sudah melaksanakan tata cara berlangsungnya perjanjian 1320 BW dan apa yang ditetapkan pada undang-undang ITE bersama PP No. 71 Tahun 2019, perjanjian tersebut tak dilarang oleh undang-undang serta tak berlawanan dengan kesusilaan juga ketertiban umum. Namun jika terdapat aspek penipuan dalam transaksi online tersebut sehingga akan menimbulkan akibat hukum baik pidana ataupun perdata.

Opini peneliti tersebut juga diperkuat undang-undang pada Pasal 46 PP No. 71 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa:

- 1) “Transaksi Elektronik bisa dilaksanakan berlandaskan Kontrak Elektronik ataupun bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak;”
- 2) Kontrak Elektronik dianggap sah jika:
  - a. Ada perjanjian antar pihak;

<sup>8</sup> NewsMetropol, “Polres Barru Ungkap Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli Online,” [newsmetropol.com](https://newsmetropol.com/polres-barru-ungkap-kasus-penipuan-transaksi-jual-beli-online/#), 2020, <https://newsmetropol.com/polres-barru-ungkap-kasus-penipuan-transaksi-jual-beli-online/#>.

<sup>9</sup> Dewi Setyowati, Candra Pratama Putra, and Ramdhan Dwi Saputro, “Perlindungan Hukum Pada Tindak Pidana E-Commerce,” *Perspektif Hukum* 18, no. 2 (2019): 215–46.



- b. Dilaksanakan oleh subjek hukum yang cakap ataupun yang memiliki wewenang mewakili selaras terhadap ketentuan aturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tak boleh berlawanan terhadap aturan perundang undangan, kesusilaan, serta ketertiban umum.”

Pada analisis peneliti, kasus pertama di Kabupaten Barru yang melibatkan penipuan jual beli online melalui jejaring sosial Facebook dan WhatsApp menunjukkan bahwa transaksi tersebut merupakan jual beli online dan bukan bisnis e-commerce. Hal ini menyebabkan tingginya risiko penipuan. Permasalahan hukum dalam kasus Kabupaten Barru timbul karena penjual serta pembeli melakukan transaksi secara online, sepakat mengenai barang dan harganya, namun pada saat penjual menginstruksikan pembeli untuk mengirim uang, penjual yang melakukan penyalahgunaan mengirimkan barang yang tak sesuai dengan kesepakatan sehingga pembeli tidak dapat menggunakannya. Dalam kasus ini, pihak kepolisian Kabupaten Barru menggunakan bukti-bukti, saksi-saksi, dan fakta hukum untuk menduga pelaku melakukan tindak pidana penipuan berdasarkan Pasal 45A ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dengan ancaman hukuman maksimal 6 tahun penjara dan/atau denda maksimal 1 miliar rupiah. Selain itu, pelaku juga bertanggung jawab sesuai Pasal 378 KUHP terkait dengan tindak pidana penipuan yang dapat dihukum dengan maksimal 4 tahun penjara.

Pada kasus kedua di Kabupaten Sidrap, Provinsi Sulawesi Selatan, terjadi masalah penipuan dalam jual beli melalui toko online. Pelaku menggunakan akun palsu di beberapa toko online ternama di Indonesia, seperti olx.co.id, kaskus.co.id, bukalapak.com, tokopedia.com, dan lainnya. Kelompok penipu ini membuat akun palsu dengan nama-nama toko online terkenal di Indonesia, tetapi sebenarnya bukan milik perusahaan e-commerce besar. Meskipun menggunakan toko online terkenal, akun palsu tersebut memiliki sistem yang terstruktur dengan baik untuk mencegah penipuan. Oleh karena itu, risiko penipuan dalam kasus ini sangat tinggi. Adanya akun palsu pada perusahaan e-commerce besar atau pasar besar di Indonesia telah menurunkan kepercayaan masyarakat. Sebenarnya, marketplace besar pada umumnya tidak rentan terhadap penipuan karena mereka memiliki sistem yang terstruktur.

Berlandaskan alat bukti, saksi-saksi, dan fakta-fakta hukum, pelaku pada kasus ini diduga sudah melakukan tindak penipuan yang sesuai pada unsur yang tercantum dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik yang berhubungan dengan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana mengenai Penipuan. Selain itu, para pelaku juga diduga melanggar Undang-Undang Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU), yang menghadapi ancaman hukuman penjara di atas 15 tahun. Pemanfaatan berbagai pasal hukum tersebut bertujuan guna memberikan efek jera kepada para pelaku. Tindakan penipuan tersebut tidak hanya menyebabkan kerugian materiil bagi korban, tetapi juga kerugian immateriil berupa pencemaran nama baik perusahaan. Akibatnya, tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut mengalami penurunan.

## **KESIMPULAN**

Kebijakan e-commerce yang diatur di UU ITE memastikan perlindungan dan keamanan bagi penjual, penyelenggara, serta pelanggan saat melaksanakan aktivitas usaha dari sistem elektronik. Untuk melindungi pihak-pihak pada kontrak jual beli dari Internet, merchant memberikan perlindungan hukum melalui aturan yang disepakati bersama dan dipertahankan undang-undang,



seperti yang tercantum dalam pasal 25 UU ITE, yang menetapkan keamanan data pribadi antara merchant serta pelanggan.

Di Indonesia, ada dua cara untuk menyelesaikan transaksi e-commerce. Yang pertama adalah melalui proses non-litigasi yang difasilitasi oleh organisasi non-pemerintah (LSM) seperti YLKI, Departemen Umum Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta pengusaha. Kemudian, melalui proses litigasi bersama lembaga prosedural ataupun melaporkan ke pihak berwajib.

## **B. Saran**

1. Agar masyarakat memahami dan memahami keabsahan perjanjian oleh Internet, UU ITE harus disosialisasikan. Dalam hal ini, sosialisasi juga bertujuan untuk memastikan bahwa setiap orang dapat melakukan transaksi e-commerce ini selaras terhadap peraturan yang ada serta untuk kesetaraan persepsi, sehingga tidak ada hambatan. Jika, berlandaskan perjanjian yang sudah disetujui oleh berbagai pihak, pihak yang dirugikan tidak memenuhi tanggung jawabnya, pihak yang dirugikan bisa melayangkan tuntutan perdata untuk memaksa pihak tersebut membayar ganti rugi yang ditetapkan pada pasal 12 UU ITE.

Pemerintah harus melakukan pengawasan yang ketat lagi terhadap mereka yang terlibat dalam transaksi elektronik ini. Ini berarti mereka harus mencatat semua hal yang berkaitan dengan lalu lintas elektronik umum, seperti perekaman bisnis elektronik. Selain itu, penegak hukum harus melakukan upaya pencegahan dan penindakan yang kuat, terutama dalam hal UU perlindungan konsumen terkait UU cyber di Indonesia.

## **Daftar Pustaka**

### **INTERNET**

Ahkam. (2020, Maret). *Polres Barru Ungkap Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli Online*.  
<https://newsmetropol.com/polres-barru-ungkap-kasus-penipuan-transaksi-jual-beli-online/#>

### **BUKU**

Sembiring, J. J. (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*. Visi Media.  
Makarim, E. (2008). *Kompilasi Hukum Telematika*. Gravindo Persada.  
Syawali, H., & Neni SrinImaniyati. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Madar Maju.  
Nasution, A. (1995). *Konsumen Dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan.

### **JURNAL**

Kamran, M., & Maskun, M. (n.d.). Penipuan Dalam Jual Beli Online : Perspektif Hukum Telematika. *Balobe Law Jurnal*, 1.  
Muhammad Aulia Adnan. (2008). *Aspek Hukum Protocol Pembayaran Visa/Mastercard Secure Elektronik Transaction (SET)*.  
Ngurah Bagus Darma Jaya Wikata\*, & Wayan Bela Siki Layang,. (n.d.). Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce.  
Putra, S., & Fakultas Hukum Universitas Riau. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce. *JURNAL ILMU HUKUM*, 4.  
Setyowati, D., Candra Pratama, Ramdhan Dwi, & Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya. (n.d.). Perlindungan Hukum Pada Tindak Pidana E-Commerce.  
Susanti, N. (2014). Jurnal Ekonomi Bisnis. *Pembaharuan Hukum Perjanjian*, 1.  
<https://media.neliti.com/media/publications/162105-ID-none.pdf>.  
Syafriana, R., & Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. (2014).  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK.