

---

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSAKSI E-COMMERCE DI INDONESIA**

**Muhammad Ardi Samsudin Nur<sup>1</sup>, Rahmatullah Ayu Hasmiati<sup>2</sup>**  
[mhmmmd.ardnur@gmail.com](mailto:mhmmmd.ardnur@gmail.com)<sup>1</sup>, [muha.ardi@gmail.com](mailto:muha.ardi@gmail.com)<sup>2</sup>  
**Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur**

### **Abstrak**

Seiring berjalannya waktu, kehidupan masyarakat mulai dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, termasuk di bidang perdagangan, di mana transaksi jual beli yang dapat dilakukan menggunakan internet dikenal dengan electronic commerce atau disingkat e-commerce. Namun, dalam implementasinya perlu memperhatikan perlindungan konsumen. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum normatif empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce telah diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kemudian dalam transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE, Itu masih diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan melalui kontrak elektronik. Perlindungan hukum bagi konsumen akibat wanprestasi transaksi elektronik adalah dengan memberikan kompensasi, kompensasi, dan/atau layanan yang diterima atau dimanfaatkan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan peraturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, tindakan pelaku usaha harus mengacu pada prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum..

**Kata Kunci:** Konsumen; E-Commerce; Hukum; Perlindungan.

### **PENDAHULUAN**

Seiring berjalannya waktu, kehidupan masyarakat mulai dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, termasuk di bidang perdagangan. Pemanfaatan internet dalam bentuk pemanfaatan yang baik memiliki dimensi tidak hanya terbatas pada lingkungan lokal atau nasional tetapi juga internasional, sehingga kegiatan yang dilakukan melalui internet merupakan kegiatan tanpa batas. Salah satu perkembangan teknologi yang saat ini paling berpengaruh adalah dalam transaksi jual beli. Transaksi jual beli yang dapat dilakukan menggunakan internet dikenal dengan electronic commerce atau disingkat e-commerce. Pengertian e-commerce adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perdagangan barang atau jasa menggunakan media elektronik atau internet (Retnowulan, 2010).

Menurut Kalalota dan Winston, e-commerce adalah metodologi bisnis modern yang berupaya memenuhi kebutuhan organisasi perdagangan dan konsumen untuk mengurangi biaya, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, dan meningkatkan kecepatan layanan pengiriman barang (Widjaja et al., 2019). Perkembangan teknologi informasi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial yang signifikan terjadi dengan sangat cepat. Para pihak hanya memiliki rasa saling percaya untuk melakukan transaksi jual beli, sangat mungkin terjadinya pelanggaran yang dapat dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha, keduanya memiliki peluang yang sama, sehingga hal ini membutuhkan payung hukum untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha (Yudana et

al., 2022).

Dengan semakin berkembangnya e-commerce di Indonesia, hal ini juga memunculkan beberapa hal yang patut diragukan terutama terkait sengketa bermasalah dalam pelaksanaan bisnisnya. Perselisihan adalah kondisi yang timbul karena perbedaan pendapat, pertengkaran, perselisihan, pertengkaran atau perselisihan antar individu atau kelompok dalam suatu hubungan, karena hak salah satu dari mereka dilanggar (Hames & Ekem, 2021).

Ketika terjadi perselisihan, para pihak yang bersengketa dapat mengambil tindakan hukum baik melalui upaya litigasi maupun non-litigasi. Tindakan hukum litigasi adalah upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sedangkan tindakan hukum non-litigasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa dalam e-commerce harus diatur secara khusus karena sifat transaksi ini tentu berbeda dengan transaksi pada umumnya. Hal ini dikarenakan transaksi e-commerce erat kaitannya dengan penggunaan teknologi.

Kehadiran e-commerce memberikan memanjakan konsumen yang luar biasa, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja, selain itu pilihan barang atau jasa bervariasi dengan harga yang relatif lebih murah. Ini adalah tantangan positif dan negatif pada saat yang bersamaan. Dikatakan positif karena kondisi ini dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk bebas memilih barang atau jasa yang diinginkan. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang atau jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan negatif karena kondisi ini menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dibandingkan posisi pelaku usaha, yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian. Sehingga melihat hal ini membuat konsumen membutuhkan perlindungan dalam menerapkan e-commerce.

Perlindungan konsumen adalah setiap upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang lebih luas termasuk mulai dari tahap perolehan barang atau jasa hingga konsekuensi penggunaan barang atau jasa. Cakupan ini dapat dibedakan menjadi 2 aspek, yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati.
- 2) Perlindungan terhadap pengenaan kondisi yang tidak adil pada konsumen (Suharnoko, 2004).

Undang-undang perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen di Indonesia. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah setiap upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (UU No. 8, 1999).

Dalam jual beli melalui internet, penipuan sering terjadi. Penipuan ini dapat terjadi melibatkan keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang dan pembayaran oleh konsumen. Faktor ketidaktahuan konsumen, informasi yang tidak jelas mengenai barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, kurangnya pemahaman konsumen terhadap mekanisme transaksi menjadi faktor yang menyebabkan posisi konsumen lemah. Oleh karena itu, untuk menciptakan iklim usaha yang sehat bagi konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan melalui e-commerce, upaya dilakukan untuk menciptakan bentuk peraturan hukum yang baru dan memadai yang mampu mengatur semua kegiatannya.

Sehingga adanya perjanjian elektronik dalam perdagangan elektronik akan memunculkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak, hak antar para pihak tidak dapat dilanggar dan ada kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban yang dimaksud berupa capaian yang

harus dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan kesepakatan yang ada (Rosmawati, 2018).

Jika pelaku usaha tidak dapat memenuhinya sebagaimana disepakati, maka pelaku usaha akan melakukan pelanggaran kontrak. Wanprestasi adalah kegagalan untuk memenuhi kesepakatan yang terjadi secara sengaja atau tidak sengaja (Miru, 2020). Salah satu alasan wanprestasi dalam perdagangan elektronik adalah konsumen dan pelaku usaha tidak bertemu langsung untuk melihat barang yang dipesan oleh konsumen, yang berpotensi menimbulkan masalah yang merugikan konsumen (Wulandari, 2018).

Permasalahan yang terjadi akan menimbulkan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan wajib mendapatkan haknya. Ketentuan mengenai hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dilihat dari uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dengan judul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Transaksi Perdagangan di Indonesia".

Berdasarkan ulasan ini, permasalahan utama dalam penulisan ini adalah: apa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce dan apa tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi wanprestasi dalam transaksi e-commerce.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif, dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum perpustakaan dilakukan dengan memeriksa bahan pustaka atau data sekunder. Metode penelitian yuridis normatif mengenai implikasi peraturan hukum normatif (undang-undang) yang berlaku untuk semua fenomena hukum tertentu yang datang ke masyarakat public (Creswell, 2016). Bryman, A dan Bell (2011) mengatakan bahwa dalam penelitian hukum yuridis normatif, penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan memeriksa bahan pustaka atau data sekunder saja, penelitian ini disebut juga penelitian hukum perpustakaan. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis menggunakan interpretasi tata bahasa dan interpretasi sistematis. Selain itu, penelitian ini didasarkan pada referensi penulis yang diperoleh dari sumber penelitian lain, buku pendukung, artikel ilmiah, materi internet, dan semua sumber pengetahuan yang relevan dan sesuai dengan materi yang akan disampaikan (Jonathan, 2006).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Republik Indonesia juga disebut negara hukum. Supremasi hukum adalah negara yang didasarkan pada hukum demokratis dan didasarkan pada UUD 1945 dan tidak didasarkan pada kesewenang-wenangan kekuasaan. Hukum itu sendiri ditafsirkan sebagai sesuatu yang memiliki karakter otoritas atau otoritas yang dapat mengarahkan dan meluruskan filosofi masyarakat secara keseluruhan untuk mendapatkan keadilan (Hasaziduhu, 2019).

Purba (2019) percaya bahwa hukum adalah salah satu struktur aparatur kerja sistem sosial. Fungsi sistem sosial adalah untuk menghubungkan kebutuhan suatu komunitas masyarakat, sehingga menciptakan kondisi yang kondusif. Tentu saja, hal ini membuat tugas hukum untuk mencapai keadilan, yaitu harmoni antara nilai-nilai kepentingan hukum (*rechtszekerheid*). Sehingga dapat dikatakan bahwa maksud hukum tersebut sesuai dengan pendapat Satjipto Rahardjo (2000) yaitu menciptakan atau memicu situasi yang kondusif di lingkungan sosial." "Hukum Indonesia didasarkan pada hukum Kontinental atau Romawi, yang diperkenalkan oleh pedagang Belanda pada tahun 1602 dan ditetapkan oleh pemerintah Belanda pada tahun 1856. Ketika Indonesia mendeklarasikan kemerdekaannya, hukum Belanda masih digunakan untuk mengisi ketiadaan hukum di negara baru itu. Oleh

karena itu, pada dasarnya hukum Indonesia mirip dengan hukum Belanda yang didasarkan pada hukum Romawi. Ada dua kategori utama hukum Indonesia. Salah satunya dikenal sebagai hukum privat, dan yang lainnya adalah hukum pidana. Kedua kategori ini memiliki perbedaan dalam ruang lingkup dan prosedur (Triyani & Tarina, 2021).

#### 1) Hukum perdata

Ini berarti undang-undang yang mengatur hubungan pribadi seperti undang-undang yang berkaitan dengan bisnis, kontrak, pernikahan dan perceraian. Hukum perdata juga dikenal sebagai Hukum Perdata yang menyangkut perselisihan antar warga negara dalam suatu negara. Untuk tujuan hukum, penduduk kepulauan Indonesia telah dibagi menjadi tiga "kelompok penduduk". Yaitu kelompok Eropa, kelompok pribumi dan kelompok Oriental asing.

Hukum perdata dan komersial yang berlaku untuk Grup Eropa harus sama dengan hukum privat yang berlaku di Belanda. Prinsip ini dikenal sebagai prinsip konkordansi. Peraturan perdata dan komersial bagi Kelompok Adat harus didasarkan pada Hukum Adat, yaitu mengenai adat istiadat dan agama masyarakat adat, dan hukum privat Kelompok Oriental Asing pada dasarnya sama dengan Kelompok Eropa kecuali hukum adat yang dibawa oleh Orang Timur Asing dari tempat masing-masing. asli. Prosedur hukum privat berbeda dengan hukum pidana. Pihak yang mengajukan gugatan pribadi disebut penggugat dan pihak yang dicurigai melakukan tindakan salah disebut tergugat (Suharnoko, 2004).

#### 2) Hukum pidana

Berarti hukum yang mengatur hubungan antara warga negara dan negara. Kejahatan dapat dianggap sebagai tindakan yang dianggap salah oleh negara dan dapat dihukum oleh negara. Bertentangan dengan hukum privat, keseragaman dicapai dalam kasus ini melalui KUHP 1918. Salah satu prinsip penting dalam Hukum Pidana Indonesia adalah "nullum delictum noella poena sine privilege poenale", yang berarti tidak ada hukuman bagi penjahat tanpa peraturan apapun. dari apa yang telah dia lakukan sebelumnya. Hal terpenting yang membedakan antara hukum privat dan hukum pidana adalah prosedur penegakan kedua jenis hukum ini. Dalam hukum privat, pihak yang menggugat di pengadilan disebut penggugat, yaitu orang yang menderita kerugian, sedangkan orang yang melakukan kejahatan disebut jaksa yang merupakan pegawai negeri. Setelah penuntut membuktikan bahwa terdakwa bersalah, dia akan dikirim ke penjara (Mukti, 2018).

Transaksi jual beli E-Commerce didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) (Retnowulan & Hernani, 2010). Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa hak konsumen meliputi; hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan ketentuan serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk menerima ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll (Sasongko, 2010).

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai dengan Pasal 7 UUPK meliputi; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan dan perawatan; memberikan kompensasi, kompensasi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, dll (Sasongko, 2007).

Lebih tegas lagi, Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha memperdagangkan barang/jasa yang tidak memenuhi janji yang tercantum dalam label, label, informasi, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan artikel ini, perbedaan antara spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang yang tercantum dalam iklan/foto yang

menawarkan barang tersebut merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Jadi konsumen, menurut Pasal 4 huruf h UUPK, berhak menerima ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sementara itu, pelaku usaha sendiri, sesuai dengan Pasal 7 huruf g UU PK, wajib memberikan ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian. Jika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:

"Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 diancam dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)."

Transaksi jual beli meskipun dilakukan secara daring tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan UU ITE dan PP PSTE. Menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE, Kontrak Elektronik sendiri setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; Persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan opsi hukum untuk penyelesaian transaksi elektronik. Dengan demikian, transaksi elektronik yang terjadi dalam kasus dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum penyelesaian permasalahan.

Terkait perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai ketentuan kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Pada paragraf berikutnya ditegaskan lebih lanjut bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan informasi yang jelas mengenai penawaran kontrak atau iklan.

Kemudian, jika barang untuk konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati, berdasarkan Pasal 49 ayat (3) PP PSTE secara khusus mengatur hal ini, yaitu bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim jika tidak memenuhi perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain dua ketentuan tersebut di atas, jika ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto di iklan online shop (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menuntut Pelaku Usaha (dalam hal ini penjual) secara perdata dengan dalih terjadi wanprestasi pada transaksi jual beli. apa yang Anda lakukan dengan penjualnya.

Menurut Prof. R. Subekti, SH (dalam Ali, 2014) dalam bukunya tentang "Hukum Kontrak", pelanggaran kontrak adalah kelalaian atau kelalaian yang dapat berupa 4 jenis kondisi, yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang dia katakan akan dia lakukan;
- b. Melaksanakan apa yang dia janjikan, tetapi tidak seperti yang dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dia janjikan, tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh Anda lakukan.

Jika salah satu dari 4 jenis kondisi ini terjadi, maka Anda dapat secara perdata menggugat penjual online dengan dalih pelanggaran kontrak (misalnya barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang terdapat di beranda halaman online).

Selain itu, pelaksanaan dan penegakan hukum juga harus memenuhi rasa keadilan bagi setiap orang. Ketentuan hukum tidak ditafsirkan sebagai keadilan. Kemudian ada penegakan hukum dari arus sosiologis yang disebut oleh Roscoe Pound yang melihat

hukum sebagai realitas sosial, hukum sebagai instrumen kontrol sosial atau dapat disebut sebagai Alat Rekayasa Sosial. Inti penegakan hukum terletak pada kegiatan keharmonisan hubungan mulai dari penilaian yang mendefinisikan pedoman untuk menciptakan, memelihara dan memperhatikan kedamaian dalam hubungan hidup. Dalam upaya penegakan hukum, penilaian ini harus diintegrasikan.

Teori hukum tidak boleh acuh tak acuh terhadap pengaruh sosial dan tidak kebal terhadap konsekuensi sosial tetapi menjadi perantara antara pandangan normatif legalistik formal dan pandangan responsif, menaati hukum memiliki tanda-tanda dan moralitas dasar yang dapat membedakan antara benar dan salah, antara baik dan buruk. Dalam kerangka negara saat ini, tugas aparat penegak hukum dilaksanakan oleh peradilan dan dilaksanakan di birokrasi, sehingga dapat dikenal dengan birokrasi penegak hukum. Eksekutif dan birokrasinya merupakan komponen dalam struktur rantai untuk membuat rencana yang tertuang dalam peraturan atau undang-undang yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi wanprestasi transaksi elektronik dilakukan berdasarkan prinsip tanggung jawab dalam hukum, yaitu:

1. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan

Prinsip pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan adalah prinsip yang cukup umum yang berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang hanya dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang telah mereka lakukan (Putri, 2011).

2. Praduga selalu bertanggung jawab (presumption of liability)

Prinsip ini menyatakan bahwa terdakwa selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Oleh karena itu, beban pembuktian terletak pada terdakwa.

3. Anggapan selalu tidak bertanggung jawab (praduga tidak bertanggung jawab)

Ruang lingkup transaksi konsumen berdasarkan prinsip ini sangat terbatas, dan pembatasan seperti itu biasanya dibenarkan dalam akal sehat.

4. Tanggung jawab mutlak (strict liability)

Prinsip ini menetapkan bahwa kesalahan bukanlah faktor penentu. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari prinsip ini, misalnya *force majeure*. *Force majeure* ini adalah situasi yang terjadi di luar kendali pihak yang bersangkutan, seperti bencana alam. Secara umum, prinsip tanggung jawab mutlak dalam undang-undang perlindungan konsumen digunakan untuk "menjebak" pelaku usaha (produsen) yang memasarkan produknya sehingga merugikan konsumen.

5. Batasan tanggung jawab

Prinsip ini sangat disukai oleh produsen untuk dimasukkan sebagai klausul pengecualian dalam perjanjian standar yang mereka buat. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen jika ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. UUPK sendiri mengatur tanggung jawab pelaku usaha secara umum dalam Pasal 19, yaitu:

- a. Memberikan kompensasi atas kerusakan
- b. Memberikan kompensasi atas polusi
- c. Memberikan kompensasi atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh konsumsi barang atau jasa yang dihasilkan

Jangka waktu ganti rugi atas kerugian paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dalam gagal bayar transaksi elektronik, prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) memainkan peran yang sangat penting dan dapat diterapkan karena dalam prinsip ini pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus membuktikan apakah ada kesalahan di pihaknya. Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE mengatur bahwa jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam melakukan transaksi

elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.

Ketentuan mengenai ganti rugi diatur dalam Pasal 1243 dan 1246 KUHPPerdata, sedangkan Pasal 24 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menjual barang atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain tidak melakukan perubahan terhadap barang tersebut, pelaku usaha, dan Pasal 24 ayat (2) menyatakan bahwa pelaku usaha dapat bebas dari tanggung jawab apabila pelaku usaha lain melakukan perubahan barang pelaku usaha.

## **SIMPULAN**

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce telah diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kemudian dalam transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE masih diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan melalui kontrak elektronik. Terkait perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai ketentuan kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Pada paragraf berikutnya ditegaskan lebih lanjut bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan informasi yang jelas mengenai penawaran kontrak atau iklan. Perlindungan hukum bagi konsumen akibat wanprestasi transaksi elektronik adalah dengan memberikan kompensasi, kompensasi, dan/atau layanan yang diterima atau dimanfaatkan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan peraturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, tindakan pelaku usaha harus mengacu pada prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, M. (2014). Analisis optimalisasi pelayanan konsumen berdasarkan teori antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda. *Jurnal Hukum Humaniter*, 2(3), 346–357.
- Banker Hames, J., & Ekem, Y. (2021). *Pengantar hukum perspektif Amerika Serikat*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Metode penelitian bisnis* (Edisi ketiga). Oxford: Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif & campuran* (Keempat). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Miru, A. (2020). *Hukum kontrak & perancangan kontrak*. Depok: Raja Grafindo.
- Putri, A. A. B. E. (2011). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana Denpasar*, 2(19), 4.
- Purba, L. N. (2019). Analisis yuridis tentang pertanggungjawaban pidana pelaku pengiriman tenaga kerja Indonesia secara ilegal ke luar negeri (Studi putusan pengadilan negeri No.84/Pid/Sus/2016/Pn.Kbm). *Law Development Journal*, 6(2), 266-278.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu hukum*. Bandung: PT Cahaya Aditya Bakti.
- Retnowulan, E., & Hernani, R. (2010). Tinjauan hukum jual beli. *Jurnal Hukum*, XIX(19), 18.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-pokok perlindungan konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Sasongko, W. (2007). *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Suharnoko. (2004). *Hukum perjanjian: Teori & analisa kasus*. Jakarta: Kencana.
- Triyani, R., & Tarina, D. D. Y. (2021). Perlindungan hukum terhadap hak cuti pekerja

perempuan hamil (Studi pada perusahaan es krim di Bekasi). *Jurnal Esensi Hukum UPNVJ*, 4(1).

Widjaja, G., Sumantri, V. K., Felicia, S., & Manikam, R. A. (2019). Wanprestasi, kegagalan transaksi & perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Cross-border*, 2(1), 194.

Wulandari, Y. S. (2018). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli e-commerce. *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 209.