

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE DI INDONESIA

Elina Rudiastari

Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran, Phone: +62-361-701981
Email : elinarudiastari@yahoo.com, HP.081338740044

ABSTRAK. Globalisasi perdagangan ditandai penggunaan dan pemanfaatan media internet, *e-commerce* merupakan sistem perdagangan yang berbasis pada internet. *E-commerce* di Indonesia hingga kini kurang memberi perlindungan kepada konsumen, karena Undang-undang yang mengatur tidak memberikan perlindungan yang maksimal. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskripsi analitis dengan yuridis normatif. Data diperoleh dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami mengenai pembuktian terjadinya perjanjian dan tanggung jawab pelaku usaha dalam pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen. Bentuk perlindungan konsumen dalam *e-commerce* didasarkan pada hak-hak konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen dan dapat juga perlindungan secara langsung dari *e-merchant*.

KATA KUNCI: Globalisasi perdagangan, e-commerce, perlindungan hukum

LEGAL PROTECTION OF CONSUMER PURCHASE AGREEMENT ON E-COMMERCE IN INDONESIA

ABSTRACT. Trading globalization is marked by the use of the internet media. *E-commerce* is a trading system which is based on the internet. *E-commerce* in Indonesia has less to give protection to the consumer, because the legislation that governs not provide maximum protection. Research carried out an analytical study with normative juridical description. Data obtained from the research literature and field research, analyzed qualitatively. This study aims to identify and understand the evidence regarding the agreement and responsibility of business actors in the provision of legal protection of the consumer. The form of consumer protection on *e-commerce* based on consumer rights in Consumer Protection Laws and also direct protection from *e-merchant*.

KEYWORDS : Trading globalization, e-commerce, legal protection

PENDAHULUAN

Hukum merupakan sarana pembaharuan masyarakat berdasarkan suatu anggapan bahwa adanya keteraturan atau ketertiban dalam usaha pembangunan atau pembaharuan itu merupakan suatu yang diinginkan atau bahkan dipandang (mutlak) perlu. Anggapan lain yang terkandung dalam konsepsi hukum sebagai sarana pembaharuan adalah bahwa hukum dalam arti kaidah atau peraturan hukum memang dapat berfungsi sebagai alat (pengaturan) atau sarana pembangunan dalam arti penyalur kearah kegiatan manusia yang dikehendaki oleh pembangunan atau pembaharuan.

Globalisasi perdagangan ditandai dengan adanya pembangunan dan pemanfaatan media internet. Internet adalah sebuah alat penyebaran informasi secara global, sebuah

mekanisme penyebaran informasi dan sebuah media untuk berkolaborasi dan berinteraksi antar individu dengan menggunakan komputer tanpa batas geografis.

Masalah yuridis yang ditimbulkan oleh perjanjian *e-commerce* karena perjanjian *e-commerce* memiliki perbedaan dengan perdagangan dalam dunia nyata. Dalam perdagangan dunia nyata pembeli dan penjual bertemu secara langsung sedangkan dalam *e-commerce* tidak. Berdasarkan perbedaan tersebut, maka perjanjian melalui *e-commerce* memiliki bentuk tersendiri yaitu dapat berbentuk B to B (Business to Business) atau B to C (Business to Consumers). 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.

Kerugian konsumen secara garis besar dapat dibagi dua; pertama, kerugian yang diakibatkan oleh perilaku pelaku usaha yang memang secara tidak bertanggung jawab merugikan pihak konsumen dan kedua, kerugian konsumen yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga, sehingga konsumen disesatkan dan kemudian dirugikan.

Kasus yang berkaitan dengan kerugian konsumen dalam *e-commerce* yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga sehingga konsumen disesatkan dan kemudian dirugikan adalah kasus yang terjadi tahun 2002, yaitu terjadi pemalsuan nama website layanan internet banking BCA, penipuan dalam situs ww. Klikbca.com yang menjadi korbannya adalah para nasabah BCA yang memanfaatkan layanan perbankan melalui internet.

Masalah hukum yang mengenai kebutuhan perlindungan hukum bagi konsumen semakin mendesak dalam hal seorang konsumen membuat perjanjian jual beli *e-commerce*. Banyaknya kerugian yang sering diderita oleh konsumen dalam perjanjian *e-commerce* terjadi karena Indonesia belum memiliki Undang-undang tentang *e-commerce*.

Perjanjian jual beli di Indonesia mengacu pada ketentuan Buku III KUH Perdata, yaitu Pasal 1457 KUH Perdata yang menyatakan bahwa jual beli merupakan suatu persetujuan yang para pihaknya mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan dan membayar harga yang telah disetujui. Pengertian jual beli dalam Pasal 1457 KUH Perdata tersirat unsur-unsur jual beli yaitu kesepakatan untuk menyerahkan suatu barang dan kesepakatan untuk membayar harga barang tersebut. Didasarkan Pasal 1457 KUH Perdata maka perjanjian jual beli melalui *e-commerce* juga terdapat unsur kesepakatan bahwa *e-merchant* membayar harga barang tersebut.

Perjanjian jual beli membawa akibat adanya hak dan kewajiban kepada para pihak, sehingga dalam perjanjian jualan beli melalui e-commerce juga membawa hak dan kewajiban e-merchant dan konsumen. Konsumen dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* berhak atas barang yang dipesan dalam formulir pembelian dan telah membayarnya, konsumen berkewajiban untuk membayar sejumlah harga barang yang dipesannya dalam formulir pembelian. *E-merchant* dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* berhak atas pembayaran sejumlah harga barang yang dipesan oleh konsumen dalam formulir pembelian dan berkewajiban untuk menyerahkan barang yang dibayar oleh konsumen.

Setiap perjanjian jual beli pasti terjadi peralihan hak milik karena setiap pemilik benda berhak untuk menikmati dan menjaminkannya, begitu pula dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Dalam perjanjian jual beli melalui e-commerce terjadinya perjanjian jual beli adalah pada saat konsumen mengisi formulir pembelian serta masukan kode pembayaran dan kemudian menekan tombol setuju pada layar computer. Setelah terjadi perjanjian jual beli maka kemudian terjadilah peralihan hak milik yaitu pada saat *e-merchant* mengirim benda pesanan kepada konsumen.

Peralihan hak milik dalam perjanjian jual beli memungkinkan terjadinya suatu wanprestasi dapat berupa empat macam yaitu (a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; (b) Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan; (c) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat; (d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Empat macam wanprestasi diatas jika dihubungkan dengan wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* adalah sebagaimana dijanjikan, hal ini terjadi apabila *e-merchant* mengirimkan barang pesanan konsumen tetapi tidak sesuai dengan yang dituliskan dalam *shopping card* atau terdapat cacat atau kerusakan terhadap barang tersebut. Untuk membuktikan telah terjadinya wanprestasi dalam perjanjian jual beli maka diperlukan suatu pembuktian.

Didasarkan pada pendapat (Man Suparman) pada dasarnya *e-commerce* merupakan jenis perdangan biasa dimana memiliki ciri-ciri sebagai berikut; (a) *E-commerce* sebenarnya memiliki dasar hukum perdagangan biasa (perdagangan konvensional atau jual beli perdata); (b) *E-commerce* merupakan perdagangan konvensional yang bersifat khusus karena sangat dominan peranan mediator dan menggunakan media elektronik.

Pesatnya teknologi informasi melalui internet telah mengubah berbagai aspek kehidupan, diantaranya mengubah kegiatan perdagangan yang semula dilakukan dengan cara kontak fisik yaitu bertemu secara langsung pelaku usaha dengan konsumen, kini dengan adanya internet kegiatan perdagangan dilakukan secara elektronik. Keadaan tersebut diatas

belum mendapat pengaturan dalam system hukum pembuktian di Indonesia, karena sampai saat ini hukum pembuktian di Indonesia masih menggunakan ketentuan hukum yang lama (BW, HIR dan RBg).

Pasal 1865 BW, menyatakan bahwa pembuktian adalah setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada peristiwa diwajibkannya membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Berdasarkan Pasal diatas semua orang memiliki hak untuk membuktikan adanya suatu hak dalam kegiatan perdagangan yang dilakukannya termasuk dalam perdagangan secara elektronik atau dalam *e-commerce*.

Adanya UU No.8 tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan yang kemudian member peluang yang lebih besar agar data-data e;lektronik yang dilakukan dalam perdagangan secara elektronik atau *e-commerce* dapat menjadi alat bukti. Undang-undang Dokumen Perusahaan tersebut tidak mengatur masalah pembuktian namun undang-undang ini telah memberi kemungkinan kepada dokumen perusahaan yang telah diberi kedudukan sebagai alat bukti tertulis otentik untuk diamankan melalui penyimpanan melalui mikro film. Selanjutnya terhadap dokumen yang disimpan dalam bentuk elektronik (paperless) ini dapat dijadikan sebagai alat bukti yang sah.

Pasal 3 UU Dokumen Perusahaan telah member peluang luas terhadap pemahaman atas alat bukti, yaitu dokumen keuangan terdiri dari catatan, bukti pembukuan, dan data pendukung administrasi keuangan yang merupakan bukti adanya hak dan kewajiban serta kegiatan usaha perusahaan. Pasal 3 UU Dokumen Perusahaan memberikan peluang yang lebih luas terhadap pemahaman atas alat bukti, yaitu dokumen keuangan terdiri dari catatan, bukti pembukuan, dan data pendukung administrasi keuangan yang merupakan bukti bahwa adanya hak dan kewajiban serta kegiatan usaha perusahaan.

Pasal 4 UU Dokumen Perusahaan menunjang ketentuan Pasal 3 yang menyatakan bahwa dokumen dan data-data yang berisi tulisan yang menerangkan dan memiliki nilai guna bagi perusahaan meskipun tidak terkait secara langsung dengan dokumen perusahaan. Berdasarkan uraian Pasal-pasal dalam undang-undang Dokumen Perusahaan telah memberi kemungkinan dokumen perusahaan untuk dijadikan sebagai alat bukti.

Perjanjian jual beli dalam *e-commerce* banyak yang menyatakan bahwa segala perjanjian yang dilakukan secara elektronik (e-mail), tanda terima kasih elektronik dinyatakan sebagai dokumen pendukung dan bukti yang sah untuk menyelesaikan sengketa. Biasanya setiap konsumen akan membeli suatu barang dalam *e-commerce* harus mengisi formulir pembeli barang, formulir pembelian barang atau modul order ini juga dapat menjadi alat bukti, setelah formulir pembelian barang atau modul order di print out atau dicetak, karena

berdasarkan ketentuan Pasal 4 UU tentang Dokumen Perusahaan menyatakan bahwa setiap data atau tulisan yang berisi keterangan yang mempunyai nilai guna bagi perusahaan dapat menjadi alat bukti yang sah.

Pembuktian dalam perjanjian e-commerce dapat berupa perjanjian yang telah disetujui oleh konsumen dengan menekan tombol menerima dalam layar komputer. Perjanjian ini kemudian dapat di *print out* atau dicetak, hal inilah yang dapat menjadi alat bukti telah terjadinya suatu kesepakatan dalam *e-commerce*.

Berdasarkan penjabaran tentang pembuktian dalam Pasal 12 UU Dokumen Perusahaan memberi kemungkinan kepada dokumen perusahaan yang telah diberi kedudukan sebagai alat bukti tertulis otentik untuk diamankan melalui penyimpanan berbentuk mikro film atau hasil print out dalam segala dokumen pendukung terhadap kepentingan perusahaan yang dapat memberi manfaat dalam hal pembuktian.

Berdasarkan Pasal 12 UU Dokumen Perusahaan maka untuk dapat menjadikan dokumen perusahaan menjadi dokumen perusahaan yang memiliki kekuatan alat bukti, tetapi dalam Pasal 13 UU Dokumen Perusahaan perlu adanya proses legalisasi. Pembuktian dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* yang berbentuk data-data secara elektronik atau hasil print out, jika didasarkan Pasal 13 UU Dokumen Perusahaan juga harus adanya proses legalisasi untuk dapat menjadi alat bukti.

Pasal 14 UU Dokumen Perusahaan menyatakan secara tegas bahwa setiap pengalihan dokumen perusahaan yang akan dijadikan alat bukti harus dilegalisasi oleh pimpinan perusahaan atau pejabat yang ditunjuk di lingkungan perusahaan yang bersangkutan. Berdasarkan 14 undang-undang tersebut maka dalam perjanjian jual beli *e-commerce*, data-data elektronik atau hasil *print out* dapat menjadi bukti tetapi harus dilegalisasi. Pelaksanaannya dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce*, UU Dokumen Perusahaan ini memiliki kelemahan untuk dapat diterapkan dalam pembuktian perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Didasarkan pada Pasal 14 UU Dokumen Perusahaan bahwa data-data elektronik atau hasil print out harus dilegalisasi oleh pimpinan perusahaan atau pejabat yang berwenang di perusahaan yang bersangkutan, sedangkan dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* tidak dapat ditentukan secara pasti siapa yang berwenang untuk melegalisasi data-data elektronik atau hasil print out tersebut. Hal ini terjadi karena *e-merchant* yang bertransaksi dalam virtual mall tersebut adalah perusahaan.

RUU Teknologi Informasi juga mengatur mengenai *digital signature* yaitu diatur dalam Pasal 8 ayat (2) yang menyatakan bahwa : Tanda tangan digital atau tanda tangan elektronik dalam sebuah dokumen elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sama dengan tanda tangan pada dokumen tertulis lainnya. Pasal 8 ayat (2) RUU

Teknologi Informasi memberikan pengakuan secara tegas bahwa tanda tangan digital meskipun hanya merupakan suatu kode akan tetapi memiliki kedudukan yang sama dan sejajar dengan tanda tangan manual pada umumnya yang memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang dipergunakan adalah Yuridis Normatif, yaitu suatu metode yang menitik beratkan penelitian terhadap data kepustakaan atau data sekunder dengan pendekatan melalui asas-asas hukum. Digunakannya pendekatan yuridis normatif, dengan pertimbangan masalah yang diteliti berkisar pada keterkaitan suatu peraturan dengan peraturan lainnya dan bagaimana aplikasinya di masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Pada Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli E-Commerce

Perjanjian jual beli dalam *e-commerce* mengacu kepada ketentuan Buku III KUH Perdata maka perjanjian jual beli dalam *e-commerce* memiliki kesamaan dengan perjanjian jual beli konvensional. Dalam setiap perjanjian pasti akan menimbulkan hak dan kewajiban kepada para pihak apabila hak dan kewajiban para pihak tidak terpenuhi maka akan menimbulkan adanya wanprestasi. Dalam perjanjian jual beli *e-commerce* yang tidak mencantumkan tentang hak dan kewajiban konsumen akan mengacu pada ketentuan pada KUH Perdata karena tidak diatur dalam perjanjian jual beli secara khusus dalam *e-commerce*.

Perlu ditegaskan kembali mengenai para pihak dalam perjanjian jual beli dalam *e-commerce* yaitu konsumen dan pelaku usaha yaitu *e-merchant*. Pengertian konsumen disini adalah sesuai dengan pengertian konsumen dalam Pasal 1 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen yaitu konsumen akhir sehingga pengertian konsumen dalam bentuk perjanjian *e-commerce* (B to C) ini dapat dianalogikan dengan pengertian konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen, yang termasuk dalam ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, Koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain. Didasarkan pada pengertian Pasal tersebut maka pengertian pelaku usaha dapat dianalogikan sebagai *e-merchant* dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* karena *e-merchant* memiliki pengertian *electronic merchant* atau pedagang melalui media elektronik yang sama pengertiannya dengan pedagang konvensional hanya perbedaannya media tempat pedagangnya.

Perjanjian jual beli dengan menggunakan *e-commerce* terkandung adanya beberapa kewajiban (prestasi) yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, antara lain menyerahkan barang sesuai dengan yang telah dipesan, baik dari segi kuantitas, kualitas dan harga barang sesuai dengan yang telah dipesan, baik dari segi kuantitas, mutu maupun harga, mengirimkan

barang dengan tepat waktu. Apabila pelaku usaha tidak melakukan kewajiban tersebut bukan keadaan memaksa maka pelaku usaha dianggap telah melakukan wanprestasi.

Tanggung jawab pelaku usaha untuk member ganti rugi seperti terdapat dalam Pasal 1243 KUH Perdata merupakan kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang ditegaskan lebih lanjut dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Didasarkan pada Pasal 7 tentang kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam pelaksanaannya dalam perjanjian jual beli *e-commerce* maka *e-merchant* sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk (a) berdasarkan Pasal 7 butir b, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan. Dalam perjanjian jual beli *e-commerce*, *e-merchant* berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas tentang kondisi barang yang ditawarkan dalam *shopping cart*,serta memberikan informasi secara rinci tentang kondisi barang, cara penggunaannya atau pemakaiannya. *E-merchant* juga berkewajiban untuk memberikan garansi terhadap barang yang dijual, seperti dalam pelaksanaan jual beli melalui *e-commerce*, *e-merchant* memberikan garansi selama kurang lebih satu tahun terhadap barangf yang dijualnya (khusus untuk elektronik), (b) berdasarkan Pasal 7 butir f, pelaku usaha berkewajiban member kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli *e-commerce*, *e-merchant* berkewajiban memberikan ganti rugi terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Seperti dalam pelaksanaan jual beli terhadap barang yang dikirimkan apabila terjadi kerusakan atau cacat. Pemberian ganti rugi tersebut biasanya diberikan dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari setelah barang diterima.

Salah satu bukti adanya hubungan kontraktual ini adalah adanya modul order, sebaiknya modul order ini di print out atau dicetak oleh pihak konsumen sebagai alat bukti, apabila terjadi sengketa dikemudian hari. Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha berkaitan dengan adanya kerugian yang diderita oleh konsumen umumnya adalah terhadap produk yang dijual diwujudkan dalam bentuk pemberian garansi dalam waktu tertentu atau jika produk yang dibeli tidak sesuai dengan yang dikirimkan uang akan dikembalikan. Bentuk tanggung jawab jika dihubungkan dengan pertanggung jawab dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pemberian ganti rugi dalam UU Perlindungan Konsumen pelaksanaannya adalah 7 hari setelah perjanjian.

Pemberian ganti rugi dalam *e-commerce* memberikan jangka waktu pemberian ganti rugi adalah 7 hari setelah barang diterima oleh konsumen. Pihak yang bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen adalah pihak *e-merchant* bukan pengelola *virtual mall* dengan *e-merchant*. Perjanjian kerjasama antara pengelola *virtual mall* dengan *e-*

merchant dapat dilihat oleh konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui kepada siapa untuk meminta ganti rugi.

Pengelola *virtual mall* tidak bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli antara *e-merchant* dengan konsumen karena pengelola *virtual mall* hanya menyediakan tempat untuk bertemunya *e-merchant* dengan konsumen. Segala kerugian baik untuk masalah kualitas, kerusakan atau keterlambatan dalam pengiriman barang merupakan tanggung jawab *e-merchant*. Dalam pelaksanaannya, *e-merchant* dari suatu *virtual mall* hanya memberikan ganti rugi terhadap barang yang dipesan mengalami kerusakan atau ada cacat terhadap barang pesanan konsumen saja dan untuk masalah keterlambatan pengiriman, *e-merchant* tidak memberikan ganti rugi.

Berdasarkan pembatasan-pembatasan diatas maka ketentuan UU Perlindungan Konsumen lebih memberikan hukum yang lebih jelas dalam pengaturan masalah tanggung jawab pelaku usaha karena ketentuan tersebut terlihat kedua belah pihak secara relative ditempatkan dalam posisi yang seimbang.

Perjanjian Jual Beli E-Commerce terkait Dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Didasarkan pada bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen maka dalam perjanjian jual beli *e-commerce* juga mengacu pada hakekat bentuk-perlindungan konsumen diatas, yaitu : (a) Perlindungan yang diberikan undang-undang, yaitu perlindungan hukum yang diberikan oleh UU No.8 Tahun1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usah serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen; (b) Perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang dibuat, yaitu perlindungan dari *e-merchant* mengenai data-data pribadi konsumen dan pemberian ganti rugi pada setiap terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen. Perlindungan hubungan berdasarkan perjanjian yang dibuat, merupakan suatu jaminan atas kualitas produk yang dinyatakan secara lisan ataupun tulisan. Umumnya jaminan ini dinyatakan secara tertulis dalam setiap perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen, atau apabila tidak dibuat secara tertulis, umumnya konsumen akan diberikan kartu garansi.

Berdasarkan hak-hak konsumen dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen jika dihubungkan hal perlindungan konsumen yang harus diperhatikan oleh para pelaku usaha dalam *e-commerce*. Hak-hak konsumen dasar yang perlu diperhatikan antara lain adalah (a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Didasarkan pada Pasal 4 butir a UU Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak

untuk mendapat kenyamanan dan keamanan dalam mengadakan perjanjian atau mengkonsumsi barang melalui *e-commerce*. Konsumen memiliki hak untuk dapat bertransaksi dengan aman dalam memberikan perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen agar tidak disalahgunakan oleh pihak ketiga; (b) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Didasarkan pada Pasal 4 butir c UU Perlindungan Konsumen maka konsumen berhak untuk mendapat informasi yang benar, atas barang yang dikonsumsi. Manfaat memperoleh informasi yang jelas, benar dan jujur, konsumen akan dapat memiliki barang atau jasa yang dibutuhkan dan terhindar dari berbagai kerugian. *E-merchant* dalam menawarkan barang memberikan informasi secara jelas, sehingga tidak akan menyesatkan konsumen seperti dalam shopping cart terdapat foto tentang barang yang ditawarkan secara benar; (c) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Didasarkan pada Pasal 4 butir dalam UU Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak didengar pendapat dan keluhan atas barang yang dibeli, dapat diaktualisasi dengan mengadu baik kepada *e-merchant* nya langsung atau pengelola *virtual mall* sebagai penyelenggara kegiatan perdagangan dalam *e-commerce* dengan cara mengirimkan e-mail, fax atau telepon; (d) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Didasarkan pada Pasal 4 butir h UU Perlindungan Konsumen maka konsumen berhak untuk memperoleh perlakuan yang sama, pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan terhadap para konsumennya, dalam hal ini *e-merchant* atau pengelola *virtual mall*; (e) Hak untuk mendapat kompensasi ganti rugi/penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau semestinya. Didasarkan pada Pasal 4 butir g UU Perlindungan Konsumen maka konsumen berhak memperoleh ganti rugi atas barang yang dikonsumsi yang tidak sesuai dengan yang diberitahukan oleh pelaku usaha. Setiap pembelian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau ada kerusakan atau cacat terhadap barang yang dibeli oleh konsumen, maka jual beli melalui *e-commerce*, jika konsumen mengalami kerugian yaitu menerima barang pesannya dalam keadaan rusak atau cacat maka konsumen dapat meminta ganti rugi melalui fax, e-mail atau telepon kepada *e-merchant*.

Peraturan perundang-undangan (Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen) belum bisa membantu konsumen secara maksimal. Konsumen *e-commerce* dianjurkan untuk selektif dalam melakukan perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Perlindungan terhadap konsumen baru sampai pada perlindungan yang diberikan oleh masing-masing pengelola *virtual mall* atau *e-merchant*.

Perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang dibuat maka *e-merchant* akan membangun sistem perlindungan untuk konsumen, baik yang diselenggarakan sendiri maupun

bekerjasama dengan pihak lain. Perlindungan yang diberikan tersebut misalnya berupa (a) Dalam hal pembayaran, *e-merchant* yang dibangun biasanya menyediakan perjanjian secara online dengan system pembayaran kartu kredit secara online (atau bisa juga bergabung dengan system pembayaran online yang dikelola *virtual mall*); (b) Perlindungan terhadap data-data konsumen. Berdasarkan pendapat Sutan Remy Sjahdeini, perlindungan terhadap data-data konsumen yang harus diberikan adalah berupa (a) Perlindungan dari pengubahan data-data konsumen; (b) Perlindungan dari penambahan atau pengrusakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap data dan informasi, baik selama dalam penyimpanan maupun selama proses transmisi oleh pengirim kepada penerima; (c) Perlindungan terhadap pembuatan yang tidak bertanggung jawab untuk memperoleh informasi yang dirahasiakan, baik secara langsung dari penyimpanannya maupun ketika ditransmisikan oleh pengirim kepada penerima.

Kebutuhan perlindungan konsumen itu secara umum harus mengakomodasikan kebutuhan-kebutuhan perlindungan yang berkaitan dengan aspek-aspek *confidentiality, integrity, authorization, authenticity, non repudiation dan auditability*. Aspek-aspek perlindungan dapat diberikan dengan *Publik Key Infrastructure (PKI)* dengan menerapkan *system cryptography*. Ada dua kegunaan mendasar dari PKI, yaitu menandatangani *public key* hanya dapat dibuka oleh pasangan privat key-nya dan juga demikian sebaliknya, PKI dapat digunakan pada tiap perjanjian *e-commerce*

Penggunaan perjanjian baku. Kedudukan konsumen dalam perjanjian baku memang harus diperhatikan. Perjanjian baku atau yang dikenal dengan *take it or leave it contract* meletakkan konsumen pada posisi pengambil keputusan, walaupun *e-merchant* yang menentukan isi dari perjanjian, keputusan akhir untuk mengambil (*take it*) atau mengabaikan (*leave it*) kontrak tersebut tetap ada pada konsumen.

SIMPULAN

Bentuk perlindungan jaringan terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui *e-commerce* dapat didasarkan pada hak-hak konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen walaupun tidak bisa memberikan perlindungan secara maksimal kepada konsumen *e-commerce* serta perlindungan langsung dari *e-merchant*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Sartika. (2013). "Perancangan Model Bisnis E-Mall" , paper Topik-Topik Lanjutan Sistem Informasi, Binus University.
- Marcella Elwina S, Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (*E-Commerce*) Di Era Global: Suatu Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen", Diakses 10 Pebruari 2015 dari <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/legality/article/view/278/291>.

- Oviliani Yenty Yuliana, "Penggunaan Teknologi Internet Dalam Bisnis", *Jurnal Akuntansi & Keuangan* Vol. 2, No. 1, Mei 2000: 36 – 52.
- Satrio J. (1995). *Hukum Perikatan Yang Lahir dari perjanjian Buku II*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Suherman, Ade Maman. (2005). *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, Edisi Revisi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutan Remy Sjahdeini, E-Commerce Tinjauan Dari Perpektif Hukum, *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 12, 2001
- Wahana Komputer. (2001). *Apa dan Bagaimana E-Commerce*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo, Arrianto Mukti dkk., *Kerangka Hukum Digital Signature dalam Electronic Commerce*. Diakses 10 Pebruari 2015 dari http://www.geocities.com/amwibowo/resource/hukum_ttd/hukum_ttd.html
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan.pdf. Diakses 10 Pebruari 2015 dari <http://www.bpkp.go.id/uu/filedownload/2/46/446.bpkp/>
- <http://myarticels-cybercrime.blogspot.com/p/8-contoh-kasus-cyber-crime-beserta.html>
- <https://eziekim.wordpress.com/2012/03/30/cyber-crime/>
- <http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/447/nprt/34/uu-no-8-tahun-1999-perlindungan-konsumen>
- <http://siswaspk.kemendag.go.id/artikel/123/sistem-pengawasan-perlindungan-konsumen>
- <http://hukum.unsrat.ac.id/uu/bw3.htm>/Buku Ketiga KUH Perdata
- <http://hukumpidana.bphn.go.id/kuhpoutuu/undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen/>
- http://www.pemkomedan.go.id/uuti/uu_112008_penjelasan.php/ Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- http://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik
- Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik . Diakses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-undang_Informasi_dan_Transaksi_Elektronik
- Rasyid, Moh. Iqbal. *Perlindungan Hukum TIK* . Diakses dari http://directory.umm.ac.id/tik/Perlindungan_Hukum_TIK.pdf
- Kevin Taslim & filed. 2015. under Ecommerce 5 January 2015, Ecommerce Indonesia. Diakses 11 Pebruari 2015 dari <http://startupbisnis.com/category/ecommerce-indonesia-2/>
- Mercy Setiawan (5 SlideShares). 2014. Business Development at Merah Putih Inc. diakses dari : dari: <http://www.slideshare.net/Mercyset/indonesia-online-payment-gateway-may-2014>
- Erico Darmawan Handoyo, Rahayu Dwiatuti H. 2012. Aplikasi Virtual Mall. *Jurnal Informatika*, Universitas Kristen Maranatha Bandung. No. 1 / Vol.8 / June 2012. <http://library.gunadarma.ac.id/journal/view/7502/aplikasi-virtual-mall.html>