

Kajian Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Transaksi Online Prespektif Undang Nomor 8 Tahun 1999

Luverne Pujian Quinn¹ Jonathan Hervine Siarill² Yiupy Chang³

Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

Email: Luverne.205220125@stu.untar.ac.id¹ Jonathan.205220106@stu.untar.ac.id²
Yiupy.205220076@stu.untar.ac.id³

Abstrak

Dengan memanfaatkan adanya kemajuan teknologi informasi masyarakat melakukan kegiatan jual beli dengan cara baru yakni transaksi online tersebut. Semakin meningkatnya di Indonesia seiring perkembangan teknologi maka terkait dengan transaksi oleh ini juga berkembang cukup pesat dalam masyarakat. Banyak sekali pelaku usaha ataupun konsumen yang melakukan kegiatan jual belinya secara online pada era sekarang ini. Ternyata Lazada dan OLX merupakan salah satu bentuk transaksi online yang sering digunakan oleh para pelaku usaha ataupun konsumen dalam melakukan jual beli. pada dasarnya para pelaku usaha dalam menjalankan bisnis yaitu memerlukan modal yang lebih sedikit dengan adanya bentuk jual beli melalui transaksi online ini karena dengan adanya transaksi tersebut maka terkait dengan distribusi pemasaran dan biaya lainnya pun dapat ditekan. Pihak dalam transaksi online tetaplah tunduk pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 terkait dengan perlindungan konsumen saat itu juga terkait dengan timbulnya kewajiban diantara pernyataan yang dilakukan dalam jangka sorong disebut juga harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat. Hal ini tentu bertujuan agar usaha dan juga konsumen itu dapat mendapatkan kepastian hukum dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen dalam selain itu juga sangat diharapkan bahwa pelaku usaha dapat lebih bersikap tanggung jawab dan juga jujur dalam menjalankan usahanya. Pada dasarnya para pihak yang bersengketa juga diberikan opsi untuk menyelesaikan semita secara damai menurut undang-undang nomor 8 tahun 1991 selain melakukannya melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Elektronik



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam melakukan transaksi jual beli masyarakat telah mengalami banyak sekali perubahan akibat adanya perkembangan teknologi informasi. Sekarang ini masyarakat telah memiliki gaya baru terkait dengan transaksi jual beli yang dilakukan yakni dengan transaksi online atau melalui internet setelah sebelumnya jual beli ini dilakukan dengan tatap muka atau secara langsung. Dengan memanfaatkan adanya kemajuan teknologi informasi masyarakat melakukan kegiatan jual beli dengan cara baru yakni transaksi online tersebut. Semakin meningkatnya di Indonesia seiring perkembangan teknologi maka terkait dengan transaksi oleh ini juga berkembang cukup pesat dalam masyarakat. Banyak sekali pelaku usaha ataupun konsumen yang melakukan kegiatan jual belinya secara online pada era sekarang ini. Ternyata Lazada dan OLX merupakan salah satu bentuk transaksi online yang sering digunakan oleh para pelaku usaha ataupun konsumen dalam melakukan jual beli. pada dasarnya para pelaku usaha dalam menjalankan bisnis yaitu memerlukan modal yang lebih sedikit dengan adanya bentuk jual beli melalui transaksi online ini karena dengan adanya transaksi tersebut maka terkait dengan distribusi pemasaran dan biaya lainnya pun dapat ditekan. Selain itu manfaat lain yang didapat para konsumen dalam melakukan transaksi lewat media online ini ialah bahwa barang itu dapat dijual ke seluruh Indonesia tanpa memikirkan jarak dan waktu karena hal itu menjadi realitas dan juga target pembelian ataupun penjualan barang baku usaha menjadi lebih

meningkat dibandingkan metode pembelian secara langsung tentu hal tersebut menjadi faktor pendorong baik pelaku usaha ataupun konsumen itu sendiri lebih memilih transaksi secara online. Pada dasarnya konsumen tidak dapat memberikan kualitas dan juga memilih barang yang diinginkan dengan hemat dan praktis karena melalui transaksi online ini hanya dilakukan dengan mengakses beberapa situs yang menawarkan barang kebutuhan. Oleh karena itu hal tersebut menjadi lebih mudah dibandingkan pergi ke toko secara langsung.

Walaupun banyak kebutuhan yang ditawarkan melalui transaksi online ini akan tetapi jelas bahwa terhadap konsumen transaksi ini memiliki banyak dampak negatif. Bahwa beberapa dampak negatifnya adalah banyak sekali barang yang dipesan secara online tidak sesuai dengan apa yang membeli terima sebagaimana pemilihan pajak gambar dan juga tips deskripsi keterangan barang selain itu juga banyak pengiriman yang dilakukan itu tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak tepat waktu karena itu antara penjual dan pembeli tidak saling bertatap muka secara langsung maka tentu hal ini sangat rawan karena hanya dilakukan saja. Selain itu juga bisa jadi pelaku usaha yang telah mengirim barang kepada konsumen ini banyak yang mengambil kendala dan juga tidak sampai di tangan konsumen. Beberapa contoh kasus seperti mana yang telah diuraikan di atas ialah yang dialami oleh raja nasatria di mana ia berniat untuk membeli barang dari situs jual beli online yakni laptop merk vaio yang dipasang oleh pelaku usaha di iklan. Pada dasarnya dalam kasus tersebut pelaku usaha berjanji ingin mengirim laptop setelah konsumen itu mentransfer uang aku tapi setelah uang tersebut ditransfer pulsa tidak mengirimkan laptop tersebut akan saat dihubungi pun tidak bisa. Oleh karena itu adanya situasi di mana kekuatan daya tawar itu tidak sejajar antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Karena dalam penjualan melalui elektronik ini banyak usaha yang mencantumkan kontrak bagus sehingga adanya daya tawar asimetris antara konsumen dan pelaku usaha. Jelaskan dengan adanya hari ini maka hanya konsumen yang tidak menerimanya sebagaimana diatur dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen yang mana Dengan adanya jual beli online banyak yang merugikan konsumen. Rumusan Masalah: Bagaimana Perlindungan terhadap Hak Hak Konsumen dalam Transaksi Onlie dan Perlindungan terhadap Konsumen dalam hal Penyelesaian Sengketa Transaksi Online.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penulisan jurnal ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang mana sering disebut metode penelitian statue approach atau pendekatan perundang undangan atau metode penelitian doktrinal. Adapun pendekatan yang penulis gunakan ialah metode pendekatan kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Online

Suatu usaha dalam memenuhi perlindungan konsumen guna menghindari beberapa hal yang merugikan konsumen itu sendiri merupakan suatu definisi dari perlindungan konsumen. Segala upaya yang memiliki tujuan untuk menjamin perlindungan kepada konsumen adalah pendefinisian atau tujuan dari undang-undang nomor 8 tahun 199 tentang perlindungan konsumen. Konsumen ini cukup luas seperti terkait dengan kegiatan barang dan jasa akibat pemakaian suatu barang atau jasa tertentu ataupun pedoman kepada konsumen terkait dengan barang dan jasa itu sendiri. Adapun terkait dengan dua aspek yang merupakan cakupan dari penemuan konsumen diantaranya: perlindungan terkait dengan beberapa syarat yang dapat tergolong sebagai suatu hal yang tidak membutuhkan bagi pihak konsumen dan juga perlindungan terkait dengan kemungkinan barang yang diterima oleh konsumen itu tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau bahkan merugikan konsumen itu sendiri. Pada

dasarnya kita ketahui bahwa posisi konsumen itu lemah maka dibutuhkannya perlindungan hukum bagi konsumen itu. bagaimana kita ketahui bahwa harus ada peminatan kepada posisi tawar yang lemah yakni ini merupakan syarat dari perlindungan hukum terhadap konsumen. Dengan adanya persaingan global yang terus berkembang maka perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen ini karena hal ini merupakan suatu masalah yang besar banyak sekali konsumen yang dirugikan oleh para pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang. Suatu perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap beberapa konsumen dikenal dengan empat hal dasar konsumen diantaranya:

1. Pada dasarnya terkait dengan jasa ataupun barang yang ditawarkan kepadanya konsumen ini berhak untuk mendapatkan keamanan hak ini disebut hak untuk mendapatkan keamanan. Bagaimana diketahui bahwa barang atau jasa yang dipasarkan pelaku usaha itu memiliki risiko yang cukup tinggi mendapatkan produk barang atau jasa yang merugikan pihak konsumen baik rohani ataupun jasmani.
2. Pada dasarnya konsumen ini juga berhak mendapatkan informasi secara benar baik itu tulisan dari berbagai media yang mana pelaku usaha mengiklankan produknya tersebut atau bisa juga informasi tersebut harus dicantumkan di kemasan produk ini merupakan hak konsumen untuk mendapatkan informasi. Tentunya tujuan dari hal ini ialah agar konsumen ini dapat memiliki gambaran terkait dengan jasa atau barang yang ia terima.
3. Dalam mengkonsumsi suatu produk konsumen ini berhak untuk menentukan pilihannya ini merupakan hak untuk memilih. Sering tidak memuaskan pilihan konsumen tersebut.

Pada dasarnya perjanjian jual beli yang ada pada media online itu merupakan suatu perluasan dari kitab undang-undang perdata terkait dengan perjanjian jual beli hal ini disampaikan oleh Meike komar. Jual beli dalam kitab undang-undang hukum perdata menjadi dasar terkait dengan perjanjian jual beli melalui internet hukum perdagangan yang dilakukan secara konvensional. Karena terdapat unsur yang sangat dominan dari alat ataupun media maka terkait dengan perjanjian jual beli online ini bisa dikatakan memiliki unsur yang cukup khusus. Biasanya jual beli online ini prakteknya itu tidak memiliki hal yang berbeda jauh dengan kegiatan di bagian depan secara langsung pada dunia nyata apa yang bisa disebut secara konvensional. Pada dasarnya sebagaimana kita ketahui bahwa terjadi suatu perikatan antara pihak yang melakukan jual beli yakni salah satu pihak harus memenuhi prestasi ini terjadi pada perdagangan melalui media internet hal ini juga terjadi pada jual beli secara elektronik. Pihak dalam transaksi online tetaplah tunduk pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 terkait dengan perlindungan konsumen saat itu juga terkait dengan timbulnya kewajiban diantara pernyataan yang dilakukan dalam jangka sorong disebut juga harus dipenuhi oleh pihakpihak yang terlibat. Hal ini tentu bertujuan agar usaha dan juga konsumen itu dapat mendapatkan kepastian hukum dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen dalam selain itu juga sangat diharapkan bahwa pelaku usaha dapat lebih bersikap tanggung jawab dan juga jujur dalam menjalankan usahanya. Pada dasarnya terkait dengan hak perlindungan konsumen telah dijelaskan dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen diantaranya hak tersebut ialah:

1. Bahwa konsumen ini berhak untuk mendapatkan keselamatan kenyamanan dan juga keamanan terkait dengan barang dan jasa yang ia konsumsi.
2. Konsumen juga memiliki hak terkait dengan jaminan dalam pemilihan barang atau jasa yang ia inginkan dan dengan kondisi jaminan sebagaimana yang telah disepakati.
3. Konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi yang jujur benar dan juga jelas terkait dengan kondisi barang dan juga jaminan barang atau jasa yang ia konsumsi.
4. Terkait dengan barang ataupun jasa ia gunakan konsumen juga memiliki hak untuk didengar pendapat dan juga keluhannya.

5. Pada dasarnya konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan upaya belahan sengketa dan perlindungan konsumen juga berhak mendapatkan advokasi perlindungan.
6. Konsumen juga berhak mendapatkan pendidikan dan juga pembinaan.
7. Konsumen juga melihat untuk mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif jujur dan juga benar.
8. Apabila barang yang ia dapatkan tidak sesuai maka konsumen juga berhak untuk mendapatkan ganti rugi dan juga kompensasi.
9. Konsumen juga barang untuk mendapatkan beberapa hal yang diatur dalam peraturan terkait perundang-undangan

Perlindungan terhadap Konsumen dalam hal Penyelesaian Sengketa Transaksi Online

Pada dasarnya dalam transaksi online para pelaku saja juga konsumen itu tidak melakukan tatap muka karena media dari transaksi online ini adalah melalui internet. Pada dasarnya kontrak yang dipakai antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi online ini adalah kontrak elektronik sehingga apabila terkait dengan putra tersebut telah disepakati maka tidak ada terjadi masalah apapun apabila realisasi dari kontak tersebut itu tidak sesuai dengan menimbulkan permasalahan tentu hal ini ada permasalahan hukum yang harus diselesaikan. Sengketa konsumen merupakan istilah yang sering dipakai terkait dengan beberapa permasalahan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha karena salah satu pihak mengalami ketidakpuasan. Apabila pelaku usaha itu tidak memberi tanggapan ataupun tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan yang disampaikan oleh pihak konsumen maka konsumen ini berhak apabila diantara keduanya itu timbul suatu juga dapat dilakukan dengan radiasi ini telah disampaikan dalam pasal 23 undang-undang perlindungan konsumen. jelaskan bahwa menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 bahwa terkait dengan upaya penyelesaian sengketa pada kasus konsumen yang bagus ini bisa melalui peran lembaga peradilan dan juga badan penyelesaian sengketa konsumen. Pada dasarnya para pihak yang bersengketa juga diberikan opsi untuk menyelesaikan semita secara damai menurut undangundang nomor 8 tahun 1991 selain melakukannya melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan. Pada dasarnya antara pelaku usaha dan konsumen itu bisa melakukan penyelesaian sengketa diluar badan penyelesaian sengketa konsumen selama tidak bertentangan dengan prinsip undang-undang nomor 8 tahun 1999 hal ini merupakan amanat terkait dengan penyelesaian sengketa secara damai dalam pasal 45 ayat 2 undang-undang perlindungan konsumen. Suatu upaya musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai suatu kesepakatan terkait dengan besaran ganti rugi merupakan pendefinisian dari penyelesaian sengketa secara damai.

KESIMPULAN

Pihak dalam transaksi online tetaplah tunduk pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 terkait dengan perlindungan konsumen saat itu juga terkait dengan timbulnya kewajiban diantara pernyataan yang dilakukan dalam jangka sorong disebut juga harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat. Hal ini tentu bertujuan agar usaha dan juga konsumen itu dapat mendapatkan kepastian hukum dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen dalam selain itu juga sangat diharapkan bahwa pelaku usaha dapat lebih bersikap tanggung jawab dan juga jujur dalam menjalankan usahanya. Pada dasarnya terkait dengan hak perlindungan konsumen telah dijelaskan dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen. Apabila pelaku usaha itu tidak memberi tanggapan ataupun tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan yang disampaikan oleh pihak konsumen maka konsumen ini berhak apabila diantara keduanya itu timbul suatu juga dapat dilakukan dengan radiasi ini telah disampaikan dalam pasal 23 undang-undang perlindungan konsumen. jelaskan bahwa menurut undang-undang nomor 8

tahun 1999 bahwa terkait dengan upaya penyelesaian sengketa pada kasus konsumen yang bagus ini bisa melalui peran lembaga peradilan dan juga badan penyelesaian sengketa konsumen. Pada dasarnya para pihak yang bersengketa juga diberikan opsi untuk menyelesaikan sengketa secara damai menurut undang-undang nomor 8 tahun 1991 selain melakukannya melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnesia, U., & Ayunda, R. (2021). Perlindungan Data Diri Peminjam Dalam Transaksi Pinjaman Online: Kajian Perspektif Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 4(3), 1035-1044.
- Erlinawati, M., & Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. *Serambi Hukum*, 11(01), 27-40.
- Muhamad, L. F., & Rilvani, E. (2021). Systematic Review: Perlindungan Konsumen Transaksi Online. *SMART Management Journal*, 1(2), 40-46.
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 46-64.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53-61.
- Poernomo, S. L. (2019). Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(1), 109-120.