

PROBLEMATIKA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

Muhammad Arif Widyanto

E-mail: marifwidyanto@gmail.com

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Munawar Kholil

E-mail: munawar.kholil@gmail.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Article Information

Keywords: Legal Protection;
Consumer Protection; Electronic
Commerce

Kata Kunci: Perlindungan
Hukum; Perlindungan Kon-
sumen; Transaksi Elektronik

Abstract

The aims of this article is to find out the problem of consumer protection in electronic transactions that occur in Indonesia. This research is normative prescriptive research. Secondary data types include primary, secondary and tertiary legal materials. The data collection technique that the author uses in this study uses the Library Study technique, then the data analysis technique used is the deductive syllogism method. The results of the study show that the problem of consumer protection can arise due to several factors such as legislation that is too old and needs renewal, lack of goodwill from business actors to fulfill their obligations fully in carrying out electronic transactions, ignorance of consumers regarding regulations that protect rights their rights in electronic transactions, as well as the government's role in lacking preventive and repressive actions in resolving consumer protection issues that occur in electronic transactions. Consumer protection is a problem that must be resolved immediately by the government considering that the problem has been occurring for a long time now so that it cannot provide legal protection to consumers optimally.

Abstrak

Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui problematika perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yang terjadi di Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian normatif bersifat preskriptif. Jenis data sekunder meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik Studi Pustaka, selanjutnya teknik analisis data yang digunakan adalah metode silogisme deduktif. Hasil penelitian menunjukkan problematika perlindungan konsumen dapat muncul karena beberapa faktor diantaranya seperti peraturan perundang-undangan yang sudah terlalu tua dan butuh pembaharuan, tidak adanya itikad baik dari pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya secara penuh dalam melakukan transaksi elektronik, ketidaktahuan konsumen mengenai peraturan yang melindungi hak-hak mereka dalam transaksi elektronik,

serta peran pemerintah yang kurang dalam melakukan tindakan preventif dan represif dalam menyelesaikan persolan perlindungan konsumen yang terjadi di transaksi elektronik. Perlindungan konsumen menjadi problematika yang harus segera diselesaikan oleh pemerintah mengingat problematika tersebut sudah terjadi sejak lama hingga sekarang sehingga tidak dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen secara optimal.

A. Pendahuluan

Transaksi elektronik semacam ini bukan berarti tanpa resiko, karakteristik dari internet itu sendirilah yang menimbulkan resiko-resiko tersebut, beberapa resiko dalam transaksi *online* menimbulkan kekhawatiran akan terjadi adanya *cybercrime*, *cybercrime* merupakan kejahatan yang menggunakan jaringan internet sebagai alat untuk melakukan tindakan kejahatan, *cybercrime* layak mendapatkan perhatian khusus bagi pengguna internet, beberapa contoh dari *cybercrime* adalah seperti *hacking and cracking*, *carding* dan penyalahgunaan mengenai informasi pribadi oleh pihak ketiga, lalu selain itu dalam transaksi jual beli *online*, selain *cybercrime* terdapat kesalahan yang dikarenakan *human error* seperti tidak dikirimkannya barang yang telah dipesan, keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang yang dikirim, hingga tidak sesuai antara barang yang dikirim dan barang yang dipesan dapat terjadi dalam transaksi elektronik. Hal tersebut tentunya akan merugikan konsumen itu sendiri terlebih lagi bahwa dalam transaksi elektronik konsumen harus membayar terlebih dahulu sebelum barang dikirimkan padahal sebelum diterima oleh konsumen, konsumen tersebut tidak bisa melihat wujud barang tersebut secara nyata sehingga tidak bisa memeriksa terlebih dahulu apakah barang yang dipesan sudah memenuhi standar yang diharapkan (Bert-Jaap Koops, 2011:742).

Perlindungan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha di Indonesia telah datur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK., namun Undang-Undang yang berlaku sejak April 1999 tersebut hanya terbatas pada hak dan kewajiban konsumen yang terjadi pada transaksi konvensional, sedangkan hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik belum secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan tersebut.

Transaksi *online* seperti transaksi konvensional pada umumnya yaitu merupakan perikatan yang dibuat antara penjual dan pembeli, apabila pembeli hendak membeli barang dari penjual maka pembeli harus bersedia menaati ketentuan yang ditetapkan oleh penjual, sesuai dengan Hukum Perdata maka transaksi jual beli terjadi saat terjadinya kesepakatan antara pembeli dan penjual sehingga akan timbul kesepakatan harga dan barang dan timbul akibat hukum dari masing-masing pihak, maka untuk itu perlu adanya suatu peraturan yang melindungi hak-hak konsumen.

Berdasarkan uraian diatas pada artikel ini akan membahas problematika perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini usaha penulis menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini adalah penelitian normatif bersifat preskriptif. Jenis data sekunder meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik Studi Pustaka terhadap buku-buku dan literatur serta peraturan perundangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, selanjutnya teknik analisis data yang digunakan adalah metode silogisme deduktif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Salah satu problematika terbesar yang menjadi masalah di transaksi elektronik adalah mengenai mekanisme transaksi pembayaran yang dilakukan melalui media internet, pada transaksi konvensional, cara pembayaran dilakukan dengan cara yang simple dan singkat yaitu menggunakan uang tunai dimana dimana ketika uang tersebut telah diterima oleh penjual maka transaksi telah dianggap selesai sehingga tidak menimbulkan banyak masalah keamanan, namun dalam transaksi elektronik, mekanisme pembayaran berjalan dengan cara yang lebih rumit, pada transaksi elektronik setelah konsumen memilih barang dan akan melanjutkan ke proses pembayaran, konsumen akan dialihkan ke halaman pembayaran dan pada halaman ini konsumen akan diminta untuk mengisi beberapa data seperti cara pembayaran yang akan dilakukan (apakah melalui transfer menggunakan ATM, membayar dengan kartu kredit/debit, atau dengan metode pembayaran yang lain) dan data informasi pribadi konsumen (nama, nomor telepon, alamat rumah, nomor kartu kredit/debit, dan data lainnya). Pada tahap inilah rentan terjadinya kebocoran data (*data leakage*) yang berakibat akan merugikan konsumen itu sendiri apabila data pribadinya digunakan untuk melakukan kejahatan. Untuk mengantisipasi hal tersebut para pemilik *website marketplace* akan melakukan verifikasi data berdasarkan data yang telah dimasukkan ke dalam sistem, verifikasi tersebut dapat dilakukan ke dalam berbagai cara baik dengan mengirim suatu kode ke dalam nomor telepon yang telah didaftarkan atau dengan cara-cara lain. Segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia digital erat kaitannya dengan masalah keamanan, tak terkecuali dengan transaksi elektronik, perpindahan informasi melalui dunia digital rawan akan terjadinya kejahatan, kejahatan ini berpotensi menimbulkan kerugian baik kerugian bagi pelaku usaha maupun kerugian bagi konsumen dalam bertransaksi, atas dasar itulah diperlukannya suatu peraturan yang mengakomodir mengenai perlindungan konsumen atas transaksi yang dilakukan melalui dunia digital. Masalah keamanan dalam bertransaksi sebenarnya sudah

diakomodir secara preventif oleh UUPK, lebih tepatnya tercantum pada Pasal 2 yang menjelaskan mengenai asas perlindungan konsumen, ada asas keamanan dan keselamatan konsumen hanya mengatur mengenai keamanan konsumen pada saat mengkonsumsi barang yang telah dibeli namun tidak mengakomodir keamanan transaksi yang terjadi hal tersebut membuktikan bahwa asas dalam Undang-Undang tersebut hanya mengakomodir transaksi yang dilakukan secara konvensional karena pada transaksi konvensional mekanisme pembayaran tidak rentan dengan masalah keamanan lain halnya pada transaksi elektronik dimana rentan terjadi masalah keamanan pada proses transaksi, yang apabila terjadi akan menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Perlindungan lain yang diperlukan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik adalah pencantuman klausula baku yang tidak melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK., ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Pasal 18 tersebut hendaknya menjadi pedoman bagi pelaku usaha dalam menjual barangnya di dunia maya, pada transaksi elektronik klausula baku semacam itu biasanya oleh para pemilik *website marketplace* dicantumkan pada halaman "Syarat dan Ketentuan" namun tidak semua pelaku usaha mencantumkan secara lengkap klausula baku yang terdapat pada perjanjian yang dibuat seringkali para pelaku usaha tersebut hanya mencantumkan informasi mengenai barang yang dipilih, pengiriman dan pembayaran barang, serta konfirmasi pemesanan, bahkan para pelaku usaha transaksi elektronik yang memperdagangkan barang dan/atau jasa mereka menggunakan *social media* seringkali sama sekali tidak mencantumkan klausula baku dikarenakan dalam transaksi yang menggunakan *social media* tidak terdapat kontrak yang disepakati melainkan hanya berdasarkan kepercayaan dan itikad baik para pihak, kondisi tersebut jelas melanggar ketentuan dari Pasal 18 tersebut dan akibatnya kontrak yang telah dibuat dan hubungan hukum kedua pihak tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum.

D. Simpulan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku sejak April 1999 hanya terbatas pada hak dan kewajiban konsumen yang terjadi pada transaksi konvensional, sedangkan hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik belum secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan tersebut, keberadaan UUPK. adalah untuk melindungi hak, kewajiban, dan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi yang dilakukan secara konvensional/tradisional, di mana pelaku usaha dan konsumen masih beratap muka untuk melakukan transaksi. Oleh karena tidak adanya, perubahan terhadap Undang-Undang tersebut, jelas bahwa Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tidak dapat mengakomodir sepenuhnya kepentingan konsumen dalam transaksi yang dilakukan secara elektronik.

E. Saran

Berdasarkan problematika diatas, maka disarankan kepada :

1. Pelaku usaha untuk beritikad baik dan membuat suatu kontrak atau perjanjian jual beli yang jelas dalam bertransaksi, dengan mematuhi segala kewajibannya dengan penuh tanggung jawab maka hal itu akan menghindarkan pelaku usaha dari jerat hukum yang dapat menuntut mereka.
2. Konsumen agar memperhatikan kontrak jual beli yang akan disepakati setiap kali melakukan transaksi, dengan memperhatikan kontrak yang akan disepakati, konsumen dapat mengetahui apa saja yang belum diatur dalam kontrak yang berpotensi menimbulkan kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bert-Jaap Koops. 2011. "The Internet and Its Opportunities for Cybercrime". Tillburg Law School Legal Studies Research Paper Series
- C.Maya Indah.2010."Aspek Perjanjian Electronic Commerce dan Implikasinya Pada Hukum Pembuktian Indonesia". MMH,Jilid 39 No.2
- Desy Ari Setyawati, Dahlan, M.Nur Rasyid. 2017. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Elektronik". Syiah Kuala Law Journal Vol.1,No.3
- Erie Hariyanto. 2009. "Problematika dan Perlindungan Hukum E-Commerce di Indonesia". Jurnal Hukum Vol. IV No.2
- Giesel Ruhl. 2011. "Consumer Protection in Choice of Law".Cornell International Law Journal Vol.44
- M. Arsyad Sanusi. 2001. "Transaksi Bisnis dalam Electronic Commerce:Studi tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya".Jurnal Hukum No.16 Vol.8
- Margaretha Rosa Anjani,Budi Santoso.2018."Urgensi Rekontruksi Hukum E-Commerce di Indonesia".Jurnal Law Reform Volume 14 No.1
- N. Leena.2011."Cybercrime Effecting E-Commerce Technology".Oriental Journal of Computer Science and Techology Vol.4
- Rehulina Sitepu. 2018. "Keabsahan Digital Signature dalam Perjanjian E-Commerce". Doktrina:Journal of Law
- Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro. 2013. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)". Jurnal Dinamika Hukum Vol. 13 No.1.Fakultas Hukum UNSOED
- Sourabh Munjal dan Anooja A. 2016. "Cybercrimes - Threat for E-Commerce". Journal of Maharaja Agrasen College Vol.3

- Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati. 2017. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online". *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.11 No.01
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group
- Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Jakarta : UI-Press
- _____, Sri Mamudji. 2006. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada