



Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya

JPPISB

Vol.01 No.01(2022)

<http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/JPPISB>

e-issn :

<https://doi.org/10.47233/jppisb.v1i1.336>

PERLINDUNGAN KONSUMEN *E-COMMERCE* DALAM KERANGKA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA)

Desi Sommaliagustina¹⁾, Helfira Citra²⁾ Sry Wahyuni³⁾

¹⁾Prodi S1 Ilmu Hukum, Universitas Dharma Andalas, Padang ^{1,2,3}

Jalan Sawahan No.103, Simpang Haru, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat, 25000

email: desi.sommaliagustina@unidha.ac.id

Abstract

Perkembangan teknologi informasi dengan transformasi yang terjadi membawa akibat pada berkembangnya aktifitas perdagangan. Bukan hanya terkait apa yang diperdagangkan tetapi juga metode perdagangan. Metode perdagangan yang dimaksud adalah transaksi melalui media elektronik atau yang dikenal dengan nama *electronic commerce* atau *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* selaras dengan pertumbuhan internet. Hal ini karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Hadirnya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) merupakan suatu integrasi atas negara-negara di kawasan Asia Tenggara khususnya, yang bertujuan untuk memperkecil kesenjangan antara negara-negara ASEAN dalam hal pertumbuhan perekonomian. Selain dampak positif dari perdagangan *e-commerce* terdapat pula permasalahan, diantaranya adalah berkaitan dengan wanprestasi yang terjadi dikemudian hari. Sehingga dibutuhkan regulasi yang jelas terkait penyelesaian sengketa antar negara anggota ASEAN.

Kata Kunci: Konsumen, *E-Commerce*, MEA

Abstract

The development of information technology with the transformation that occurs has resulted in the development of trading activities. It's not just about what is traded but also the method of trading. The trading method in question is a transaction through electronic media or what is known as electronic commerce or e-commerce. The development of e-commerce is in line with the growth of the internet. This is because e-commerce runs through the internet network. The presence of the ASEAN Economic Community (EAC) is an integration of countries in the Southeast Asian region in particular, which aims to reduce the gap between ASEAN countries in terms of economic growth. In addition to the positive impact of e-commerce trading, there are also problems, including those related to defaults that occur in the future. So that clear regulations are needed regarding dispute resolution between ASEAN member countries.

Keywords: Consumer, *e-commerce*, MEA.

PENDAHULUAN

Meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi membawa akibat berkembangnya aktifitas perdagangan. Perkembangan tersebut misalnya berkaitan dengan hal-hal yang diperdagangkan, dimana hari ini perdagangan bukan saja berupa barang, tetapi juga berupa jasa. Perkembangan lainnya adalah terkait metode perdagangan. Dimana sebelumnya penjual dan pembeli saling bertemu muka, berinteraksi seperti melakukan tawar menawar harga secara langsung dalam aktifitas perdagangan. Namun dengan hadirnya teknologi, maka perdagangan bisa terjadi meskipun penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung.¹ Hal ini dikenal dengan perdagangan atau transaksi melalui media elektronik atau yang dikenal dengan nama *electronic commerce* atau *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet.

Perkembangan tersebut membuat ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa

dapat melintasi batas-batas wilayah suatu negara dengan bebas. Kondisi sedemikian rupa mendukung efek pertumbuhan ekonomi yang lebih luas di dunia. Indonesia juga merasakan efek tersebut sehingga perkembangan arus barang dan/jasa menjadi mudah didapatkan terkhususnya yang diuntungkan adalah konsumen.

Perkembangan pasar bebas Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang semakin pesat membuat cara berniaga berubah menuju *electronic commerce (e-commerce)*. Di era modern dan digital saat ini, aktifitas perdagangan *e-commerce* telah menjadi senjata utama yang dapat memudahkan transaksi perdagangan.²

Hadirnya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) merupakan suatu integrasi atas negara-negara di kawasan Asia Tenggara khususnya, yang bertujuan untuk memperkecil kesenjangan antara negara-negara ASEAN dalam hal pertumbuhan perekonomian. Hal itu membuat meningkatnya persaingan antar negara-negara ASEAN dalam hal produk maupun jasa. Untuk menjamin terciptanya tingkat persaingan yang tinggi dan adil, MEA

¹ Sommaliagustina, D., & Fatma, Y, (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 7 (2), 321-341.

² Setiantoro, A., Putri, F., D., Novitarani, A., & Njatrijani, R, (2018). Urgensi Perlindungan

Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN (*The Urgency of Consumer Law Protection and the E-Commerce Dispute Resolution in the Era of ASEAN Economic Community*), *Jurnal Rechtsvinding, Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7 (1), 1-17.

membentuk sebuah kebijakan baru perlindungan konsumen yang juga menjamin adanya arus informasi yang akurat di pasar barang dan jasa.

Semua masyarakat adalah konsumen. Maka melindungi konsumen adalah melindungi seluruh masyarakat. Sesuai dengan amanat Alinea ke-IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, maka perlindungan konsumen menjadi penting. Hal ini karena masyarakat merupakan pelaksana pembangunan dan sumber pemupukkan modal bagi pembangunan, maka untuk kelangsungan pembangunan nasional diperlukan perlindungan kepada konsumen. Untuk menjamin suatu penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, maka pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, disertai dengan sanksi yang tegas bagi pelanggarnya.

Tantangan lain mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen adalah perkembangan *e-commerce* yang terus berkembang cepat seiring berkembangnya teknologi telekomunikasi yang maju, sehingga peluang terjadinya sengketa akan terbuka lebar. Di sisi lain,

perkembangan MEA sejak tahun 2015 semakin menggeliat di tataran ASEAN. Jika sengketa *e-commerce* terjadi antar negara diperlukan kajian yang lebih mendalam dan restrukturisasi aturan antar negara untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang mengatur arbitrase secara konvensional, saat ini masih bisa digunakan sebagai alternatif penyelesaian sengketa, namun aturan di dalamnya masih banyak kelemahan karena tidak mengatur secara rinci masalah penyelesaian sengketa *e-commerce*.

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum adalah penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang norma-norma hukum dan bekerjanya hukum dalam masyarakat yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, pemeriksaan secara mendalam, pemecahan masalah dan mempunyai tujuan tertentu. Defenisi ini adalah sintesis dari pendapat Peter Mahmud Marzuki dan F. Sugeng Susanto.³

HASII DAN PEMBAHASAN

³ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan*

Disertasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 7.

Pertumbuhan pengguna internet yang pesat merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perseorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang tidak perlu menghadirkan pelaku bisnis secara fisik atau *face to face* dan tidak memakai tanda tangan asli. Transaksi cukup dilakukan dengan menggunakan media elektronik yaitu media internet.

Penawaran dalam transaksi *e-commerce*, pihak yang memberikan penawaran adalah pihak penjual yang dalam hal ini menawarkan barang-barang dagangannya melalui *website* yang dirancang agar menarik untuk disinggahi. Semua pihak pengguna internet (*netter*) dapat dengan bebas masuk untuk melihat-lihat toko *virtual* tersebut atau untuk membeli barang yang mereka butuhkan atau minati.⁴

Kegiatan *e-commerce* melalui sistem elektronik saat ini telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konvergensi dibidang teknologi informasi,

media, dan informatika (telematika) berkembang terus tanpa dapat dibendung, seiring dengan ditemukannya perkembangan baru dibidang teknologi informasi, media, dan komunikasi.⁵

Perkembangan teknologi informasi telah membantu meningkatkan volume perdagangan disatu sisi, tetapi juga memberikan dampak negatif di sisi lain. Dampak negatif tersebut berupa kerugian yang dialami konsumen. Kerugian yang dialami konsumen secara garis besar dapat dibagi menjadi dua. Pertama, kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang memang secara tidak bertanggungjawab merugikan. Kedua, kerugian yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga.⁶

Kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha seperti wanprestasi yang terjadi antara penjual dan konsumen, misalnya dengan tidak mengirimkan barang yang sudah dibeli oleh konsumen, atau barang yang dikirim tetapi tidak sesuai seperti ketika diperjanjikan, dan lain-lain. Sedangkan kerugian yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga, misalnya tindakan yang dilakukan oleh pakar komputer dengan membuat jaringan tidak

⁴ Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 225.

⁵ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem*

Keamanan dan Hukum di Indonesia, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hal. 13.

⁶ <http://digilib.itb.ac.id>, diakses tanggal 2 Januari 2022, jam 17.20 wib.

berfungsi sebagaimana mestinya, mencuri dan menggandakan kartu kredit, mengkopi dan menjual *software* komputer melalui internet secara *illegal*, membajak nomor telepon orang lain, atau memanfaatkan kartu kredit orang lain untuk berbelanja di internet. Hal ini jelas tidak menguntungkan perkembangan sistem perekonomian di Indonesia, terutama aktifitas *e-commerce*.⁷

Keadaan seperti yang diuraikan di atas jelas merugikan konsumen. Sebagai konsumen berhak untuk mendapat perlindungan hukum. Karena saat ini bisnis *e-commerce* sudah semakin marak dan mampu menembus batas teritorial dan yuridiksi suatu negara. Sedangkan, bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang dapat mengakses internet mengakibatkan produsen kesulitan untuk mendeteksi apakah pembeli yang hendak memesan produknya adalah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Misalnya pembeli yang meminta dikirim barang terlebih dahulu, tetapi setelah barang dikirim pembayaran tidak dilakukan.⁸

Dampak negatif dari *e-commerce* sangat merugikan konsumen dan produsen. Terlebih konsumen yang relatif memiliki posisi tawar (*bargaining*

position) yang lebih rendah dibanding produsen atau pelaku usaha. Konsumen seringkali menjadi obyek aktivitas untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya dari produsen, sehingga keseimbangan yang diharapkan tidak tercapai. Perdagangan secara elektronik pada satu sisi telah membawa dampak positif terutama dalam hal perdagangan karena produk yang ditawarkan dapat masuk ke negara lain, sebagaimana perdagangan dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN hari ini. Namun masuknya barang-barang ke negara lain tersebut, selain membawa keuntungan kepada konsumen terkait barang-barang impor, juga menimbulkan dampak negatif bagi konsumen. Lemahnya pengawasan oleh pihak terkait acap kali menyebabkan barang-barang yang tidak layak atau mengandung bahan berbahaya masuk atau beredar ke negara tujuan. Beberapa kasus yang tengah terjadi antara lain kasus sapi gila, kasus kosmetik berbahaya, kasus barang pecah belah yang mengandung melamin, dan lainnya.⁹

Keberadaan UU ITE justru menambah prosedur pelacakan terhadap

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

⁹ Susilowati S Dajaan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2020, hlm. 1.15

dugaan kasus kejahatan mayantara.¹⁰ UU ITE seharusnya dapat memberikan perlindungan hukum pada pengguna internet, termasuk memberikan perlindungan hukum pada konsumen *e-commerce*.

Berkaitan dengan bentuk-bentuk kejahatan baru di era globalisasi ini seperti penyalahgunaan komputer, kejahatan terhadap aktifitas *e-commerce*, serta wanprestasi yang terjadi dalam aktifitas *e-commerce* maka hal pertama yang harus ditentukan terlebih dahulu adalah mengenai regulasi. *Cyber Law* merupakan satu sistem hukum yang dianggap relevan untuk mengatur aktifitas *e-commerce*, mengingat sifat-sifat dari *e-commerce* yang tidak dapat diatur dengan menggunakan instrument hukum konvensional, sehingga banyak negara-negara di dunia kemudian secara serius membuat regulasi khusus mengenai *cyber law*.

Salah satu acuan bagi negara-negara di dunia untuk merumuskan *cyber law* adalah melalui adopsi atau meratifikasi instrument hukum internasional yang dibentuk berdasarkan

konvensi atau pun *framework* tentang *cyber law* maupun *e-commerce* yang dibentuk oleh organisasi-organisasi internasional. Organisasi internasional yang mengeluarkan regulasi *e-commerce* yang dapat menjadi acuan atau model Law adalah *United Nation Commission on International Trade Law UNCITRAL Arbitration Rules*. UNCITRAL Arbitration Rules adalah salah satu sumber hukum arbitrase bersifat internasional yang dihasilkan berdasarkan resolusi Sidang Umum PBB pada tanggal 15 Desember 1976 (*Resolution 31/98 Adopted by the General Assembly in 15 December 1976*). Sehingga dapat diketahui bahwa UNITRAL merupakan salah satu badan PBB yang bergerak dalam perdagangan internasional.

UNCITRAL *Arbitration Rules* telah menjadi bagian dari salah satu sumber hukum internasional dibidang arbitrase.¹¹ Selain UNCITRAL *Arbitration Rules*, juga dikenal WTO, Uni Eropa, dan OECD. Sedangkan pengaturan di organisasi internasional lainnya seperti APEC dan ASEAN adalah sebatas pembentukan kerangka dasar atau *framework*, yang berisi ketentuan-

¹⁰Al. Wisnubroto, *Strategi Penanggulangan...*, Op.Cit, kemudian dijelaskan bahwa keterangan tersebut didapat Al. Wisnubroto dari S. Pamudji Putra (Penyidik Unit 1 Sat *Cyber*

Crime Polda Metro Jaya) melalui email tertanggal 24 Mei 2009.

¹¹ *Ibid*.

ketentuan yang mendukung dan memfasilitasi perkembangan *e-commerce*.

Negara-negara di dunia dalam mengantisipasi permasalahan hukum terkait dengan aktifitas *e-commerce* kemudian juga melakukan perubahan terhadap sistem hukum konvensional. Diantara negara-negara di dunia, Amerika Serikat merupakan negara yang paling komprehensif pengaturan *e-commercenya* di kawasan Asia Tenggara. Singapura telah memiliki *The Electronic Transaction Act 1998*. Sedangkan Amerika Serikat memiliki *Illionois Electronic Commerce Security Act 1998*, Malaysia memiliki *Cyber Laws* yang terdiri dari Akta Tanda Tangan Digital (*Digital Signature Act*) 1997 (Act 562) dan *Regulation 1998*, Akta Jenayah Computer (*Computer Crimes Act 1997* (Act 563) dan Akta teleperubatan (*telemedicine Act*) 1997 (Act 564). Maka dalam hal regulasi *Cyber law* Indonesia termasuk yang ketinggalan karena baru memiliki UU ITE pada tahun 2008.¹²

Sedangkan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia atas pemanfaatan barang atau jasa dari produsen atau pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK).

UUPK disahkan pada tanggal 20 April 1999. Namun, banyak kalangan mempertanyakan apakah UUPK dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atau tidak, terutama perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, mengingat masih banyaknya terjadi permasalahan mengenai *e-commerce*. Oleh karena itu perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* sangat diperlukan. Termasuk pula perlindungan hukum terhadap produsen barang atau benda dan atau jasa yang sah menurut hukum untuk diperjual belikan, dan jual beli tersebut adalah sah menurut hukum untuk diperjual belikan yang dilakukan secara elektronik.

Jaminan akan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen. Dalam hal ini perlindungan hukum oleh UU ITE. Apabila perlindungan hukum terhadap konsumen diabaikan maka dapat dipastikan akan terjadi pergeseran efektifitas transaksi *e-commerce* dari falsafah efisiensi menuju kearah ketidakpastian yang akan menghambat upaya pengembangan pranata *e-commerce*. Oleh karena itu perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce*

¹² Al.Wisnubroto, *Strategi Penanggulangan..., Op.Cit.*, hal. 129.

adalah hal yang sangat diperlukan terutama pada perdagangan bebas seperti saat ini. Karena perdagangan melalui *e-commerce* bukan saja memberikan dampak positif tetapi juga menimbulkan permasalahan misalnya berkaitan dengan penyelesaian sengketa antar negara anggota ASEAN. Oleh karena itu dengan adanya regulasi yang jelas terkait *e-commerce* dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN bisa memberikan terhadap penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak. Sehingga dalam hal ini para pihak yang terlibat dalam aktifitas *e-commerce* mendapatkan perlindungan hukum.

Pengertian perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.¹³ Sedangkan pengertian hukum menurut para ahli diantaranya menurut S.M Amin, hukum adalah kumpulan-kumpulan peraturan yang terdiri dari aturan dan sanksi-sanksi. Menurut J.C.T. Simorangkir, dan Woerjono Sastropranoto, hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh

badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu. Menurut M.H Tirtaatmidjaja, hukum ialah semua aturan (norma) yang harus diturut dalam tingkah laku tindakan-tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman resmi mengganti kerugian—jika melanggar aturan-aturan itu- akan membahayakan diri sendiri atau harta, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya, didenda dan sebagainya.¹⁴

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukun dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *prepentif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Sedangkan pengertian perlindungan hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat keamanan untuk

¹³ Budiono, *Kamus Lengkap, Op.Cit.*, hlm. 318

¹⁴ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 38.

memberikan rasa aman baik fisik maupun mental terhadap konsumen *e-commerce*.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen terdapat pada Pasal 1 Angka 2 yaitu: “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.¹⁵ Konsumen dalam penelitian ini adalah konsumen *e-commerce*.

Apabila transaksi *e-commerce* berlangsung diantara para pihak khususnya perorangan, yang merupakan penduduk dua negara yang berbeda, maka akan timbul masalah penerapan hukum

negara tergugat, atau berdasarkan hukum negara penggugat, atau apakah seyogyanya didasarkan kepada negara pelaku usaha, atau apakah didasarkan hukum negara dari pembeli.¹⁶

Apabila yang diberlakukan adalah hukum dari negara dimana perbuatan itu dilakukan, akan sulit sekali menentukan di negara mana perbuatan itu dilakukan. Apakah perbuatan itu dilakukan di Indonesia atau Amerika Serikat. Mengingat transaksi itu terjadi di dunia maya (*virtual world atau cyberspace*) yang tidak mengenal batas negara, maka sulit menentukan di negara mana peristiwa hukum itu terjadi. Karena transaksi tersebut di dunia maya, maka transaksi itu tidak dapat dikatakan terjadi di Amerika Serikat atau terjadi di Indonesia.¹⁷

Terdapat beberapa permasalahan dalam aktifitas *e-commerce* yang terjadi antar negara. Misalnya beberapa permasalahan yang timbul yang berkenaan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*, antara lain:¹⁸

¹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan...*, *Op.Cit.*, hlm. 19.

¹⁶ Abdul Halim Barkatullah, “Penerapan Arbitrase Online dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Hukum*, diterbitkan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, volume 17, no. 3, Juli 2010, hlm. 364.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Pendapat ini dikemukakan oleh Farizal F. Kamal, kemudian dikutip oleh Arfian Setiantoro; Fayreizha Destika Putri; Anisah Novitarani; dan Rinitami Njatrijani, Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN (*The Urgency of Consumer Law Protection and the E-Commerce Dispute Resolution in the Era of ASEAN Economic Community*), *Jurnal Rechtsvinding, Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume 7, Nomor 1, April 2018, hlm.5.

- a. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan;
- b. Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak adanya kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang seharusnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi;
- c. Tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha;
- d. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko-risiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan menggunakan *credit card* maupun *electronic cash*;
- e. Pembebanan risiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli di internet, pembayaran telah lunas dilakukan di muka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang;
- f. Transaksi yang bersifat lintas batas negara *borderless*, menimbulkan

pertanyaan mengenai yurisdiksi hukum negara mana yang sepatutnya diberlakukan.

Oleh karena itu, aktifitas *e-commerce* ini dipandang perlu memiliki regulasi yang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce*, hal tersebut bertujuan agar fungsi hukum sebagai alat ketertiban dan keteraturan masyarakat dapat berjalan. Aktifitas perdagangan melalui *e-commerce* merupakan perbuatan hukum. Karena di dalamnya terdapat perjanjian. Perjanjian akan menimbulkan suatu perikatan yang dalam kehidupan sehari-hari sering diwujudkan dengan janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Hubungan hukum dalam perjanjian bukanlah hubungan hukum yang lahir dengan sendirinya, tetapi hubungan itu tercipta karena adanya tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkeinginan untuk menimbulkan hubungan hukum tersebut.¹⁹

Hardijan Rusli menerangkan bahwa hubungan hukum adalah hubungan yang menimbulkan akibat hukum yaitu hak (*right*) dan kewajiban (*duty* atau *obligation*).²⁰ Hubungan hukum yang berdasarkan perjanjian adalah hubungan

¹⁹ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum...*, *Op.Cit.*, hal. 216.

²⁰ Hardijan Rusli, *Perjanjian Indonesia dan Common Law*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996, hlm. 28.

hukum yang terjadi karena Undang-Undang atau hukum dapat menentukannya demikian, tanpa perlu ada persetujuan atau kesepakatan terlebih dahulu.²¹

Hal tersebut pada dasarnya sejalan dengan apa yang dijelaskan di dalam KUHPerdara mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yang terdiri dari empat hal, sebagaimana yang dikatakan dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yakni:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan kedua yakni kesepakatan dan kecakapan merupakan syarat subjektif, karena menyangkut subyek pelaku. Sedangkan syarat kedua merupakan syarat obyektif karena menyangkut obyek dari perjanjian. Apabila unsur pertama dan kedua (unsur subjektif) tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan, namun apabila unsur ketiga dan unsur keempat tidak terpenuhi (unsur obyektifnya) maka perjanjian itu batal demi hukum.²²

Ketentuan mengenai jual beli, menurut Pasal 1458 KUHPerdara adalah:

“Jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.” Dari ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa jual beli pada hakekatnya dianggap telah terjadi pada saat adanya kesepakatan tentang barang dan harganya. Sedangkan dalam transaksi *e-commerce*, benda yang lazim diperjualbelikan adalah benda bergerak karena lebih mudah untuk dialihkan dari tangan penjual ke pada pembeli.

Perjanjian *e-commerce* di Indonesia belum diatur secara tegas, meskipun telah ada perjanjian yang berlaku di situs-situs *online* yang bergerak di bidang perdagangan *online* yang dibuat oleh pengusaha Indonesia tetap saja perjanjian tersebut masih mengikuti perjanjian yang berlaku umum.²³ Dalam perjanjian *e-commerce* untuk bisa dikatakan sah menurut hukum di Indonesia, maka harus memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian.

Selain memberikan kemudahan dan keuntungan dalam melakukan transaksi *e-commerce* terdapat pula

²¹ *Ibid.*

²² Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Parasyeto, *Bisnis E-commerce...*, *Op.Cit*, hlm. 87.

²³ *Ibid*, hlm. 103.

kerugian dalam melakukan transaksi tersebut. Bisnis melalui *e-commerce* terbuka kesempatan terjadinya wanprestasi, karena transaksi yang dilakukan lewat media maya maka besar kemungkinan munculnya produsen-produsen fiktif yang merugikan konsumen.²⁴ Oleh karena itu perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* sangat diperlukan.

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatakan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Kerena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum.²⁵

Dilihat dari sejarahnya, gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan swadaya masyarakat (*non governmental organization*) yang bernama Yayasan Lembaga Konsemen Indonesia (YLKI). Setelah YLKI, kemudian muncul beberapa

organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988 dan pada 1990 bergabung sebagai anggota *Consumers International* (CI).²⁶

Dewasa ini cukup banyak lembaga swadaya masyarakat serupa yang berorientasi pada kepentingan pelayanan konsumen. Seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI diberbagai provinsi di tanah air.²⁷ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka pengertian perlindungan konsumen dapat dilihat pada Pasal 1 Angka 1 yakni: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan kesewenang-wenangan yang merugikan

²⁴ *Ibid*, hlm. 250.

²⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006, hlm. 11.

²⁶ *Ibid*, hlm. 49.

²⁷ *Ibid*.

pelaku usaha hanya demi kepentingan perlindungan konsumen.²⁸

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (perdata) maupun bidang hukum publik (pidana) dan Hukum Administrasi negara. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Secara konseptual, inti dari penegakan hukum terletak pada kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah yang mantap dan menegawantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.²⁹

Manusia di dalam pergaulan hidup mempunyai pandangan-pandangan tertentu

mengenai apa yang baik dan yang buruk untuk menciptakan kehidupan bermasyarakat yang tentram dan tertib, untuk mencapai hal tersebut diperlukan aturan atau hukum yang mengatur ketertiban hidup bermasyarakat. Sebab hukum mempunyai fungsi pengaturan, penyelesaian pertikaian, dan sebagainya, sehingga dapat mengiringi masyarakat yang berkembang. Hukum memiliki fungsi-fungsi yang sedemikian rupa sehingga di dalam suatu kehidupan bermasyarakat diharapkan terwujudnya ketertiban, keteraturan, dan keadilan. Namun, kehidupan bermasyarakat tersebut akan terwujud apabila hukum yang dicita-citakan tersebut telah berjalan atau terlaksana. Oleh karena itu, berkaitan dengan ketertiban dalam aktifitas *e-commerce*, Edmon Makarim menyebutkan dalam hal perdagangan *e-commerce* yang terjadi lintas negara sebagaimana hari ini maka setidaknya Indonesia perlu mengembangkan pembenahan sebagai berikut:³⁰

1. Memperjelas kedudukan sektor industri dan perdagangan terhadap produk dan jasa sistem aplikasi dan konten;

²⁸Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo, Jakarta, 2010, hlm. 1.

²⁹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1993, hlm.3.

³⁰ Makarim, K, (2014) Kerangka Kebijakan dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Indonesia, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 44 (3), 314-337.

2. Menjaga netralitas jaringan infrastruktur informasi dan komunikasi sebagai akses pasar dan menjaga pemanfaatan lisensi HKI yang tidak menghambat persaingan usaha yang sehat;
3. Menerima dan memperhatikan berbagai kontrak elektronik, yang tidak hanya dipersepsikan sebagai jual beli semata melainkan juga berbagai jenis perikatan lainnya (contoh: lisensi yang bersifat tertutup dan privat dan lisensi yang bersifat publik dan terbuka);
4. Dalam upaya mendorong tercipta penyelenggaraan sistem elektronik perdagangan yang akuntabel dan/atau layak dipercaya (*trustworthiness*), pemerintah perlu memberikan peluang untuk fungsi dan peran profesi penunjang yang terkait TIK termasuk lembaga penyelenggara *Trustmark*;
5. Terkait dengan koneksi komunikasi untuk transaksi yang aman, perlu didorong kesadaran untuk menggunakan sistem pengamanan dengan teknologi tanda tangan elektronik yang sebaiknya

didukung oleh sertifikat elektronik yang berinduk kepada Otoritas Sertifikat Elektronik pemerintah atau Otoritas Sertifikasi Non-Pemerintah yang terakreditasi atau tersertifikasi oleh sistem pemerintah.

Dalam memberikan perlindungan hukum, kepastian hukum terhadap konsumen *e-commerce* maka perlu mendapatkan perhatian. Meskipun mengenai penyelesaian sengketa belum terdapat aturan khusus dalam perdagangan dunia, khususnya di negara-negara ASEAN maka kedepan perlu dihadirkan regulasi yang jelas disamping juga sengketa perdagangan *e-commerce* ini perlu diupayakan secara damai oleh para pihak. Dalam konteks penyelenggaraan catatan nama domain di Internet, ICANN telah membuat *Uniform Dispute Resolution Policy*. Langkah tersebut juga telah diikuti oleh Penyelenggara Nama Domain DOT-ID yang memberikan peluang keberatan dan penyelesaian sengketa dalam konteks pendaftaran nama domain yang bersifat melanggar HKI orang lain, yang umumnya terjadi dalam konteks B2B. Selain konteks pendaftaran nama domain, maka transaksi B2B juga perlu mendapatkan wadah penyelesaian secara *online*, hal yang paling mudah adalah

dengan memberikan kemungkinan penyelesaian mediasi secara *online*. Hal tersebut sesungguhnya dapat diselenggarakan oleh para mediator dan *lawyer*. Terhadap standar kemampuan dan penyelenggaraannya dapat ditentukan oleh instansi teknis yang terkait. Dicermati lebih jauh, sesungguhnya sengketa *e-commerce* lebih daripada itu, karena ia juga akan mencakup sengketa pelaku usaha dengan konsumen. Dalam konteks ini, seharusnya pemerintah dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan dapat lebih dinamis untuk dapat menyediakan sarana penyelesaian sengketa secara *online* terhadap transaksi secara *online*.³¹ Berkaitan dengan perlindungan konsumen merupakan keharusan dalam mewujudkan perekonomian yang sehat melalui keseimbangan antara perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu regulasi *e-commerce* antar negara anggota ASEAN dalam hal aktifitas *e-commerce* sudah saatnya hadir pada era pasar bebas dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN.

SIMPULAN

Kasus-kasus yang terjadi akibat perdagangan secara elektronik, khususnya dalam hal perdangan secara elektronik

lintas negara maka diperlukan aturan atau regulasi yang mengatur secara khusus dan mengikat terkait perdagangan secara elektronik lintas negara. Terutama di lingkup Masyarakat Ekonomi ASEAN. Hal ini karena negara Indonesia merupakan salah satu negara anggota ASEAN. Serta agar terjalinnya kerjasama ekonomi ASEAN. Berkaitan dengan kebijakan *e-commerce* yang bersifat nasional maupun antar negara, maka Indonesia harus mendorong agar aktifitas *e-commerce* memiliki regulasi yang khusus terutama dalam perdagangan *e-commerce* antar negara anggota ASEAN. Disamping itu juga diperlukan standar-standar dalam bertransaksi agar mampu menciptakan hubungan dagang yang aman dan adil bagi para pihak yang terlibat dalam aktifitas *e-commerce* serta mampu melindungi segenap kepentingan *privacy* warga negara dan kepentingan ekonomi nasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, terutama kepada Universitas Dharma Andalas, LPPM Universitas Dharma Andalas dan terkhusus kepada Prodi Ilmu Hukum Universitas Dharma Andalas.

³¹ *Ibid.*

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2010.
- Al. Wisnubroto, *Strategi Penanggulangan Kejahatan Telematika*, Atma Jaya, Yogyakarta, 2010
- Budiono, kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Kaya Agung, Surabaya, 2005.
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung 2005.
- Hardijan Rusli, *Perjanjian Indonesia dan Common Law*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996.
- Henry P. Panggabean, *Penyalahgunaan Keadaan (Mis Bruik Van Omstandigheden) Sebagai Alasan (baru) Untuk Pembatalan Perjanjian (Berbagai Perkembangan Hukum di Belanda)*, Liberty, Yogyakarta, 2011.
- Hermansyah, *Pokok-Pokok Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Komar Karta Atmadja, *Beberapa Masalah Dalam Penetapan ADR di Indonesia, dalam Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Binacipta, Bandung, 1976.
- Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang)*, Mandar Maju, Bandung, 1994.
- Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, 2001.
- R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1995.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. CitraAditya Bakti, Bandung, 1989.
- _____, *Hukum Pembuktian*, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1995.
- _____, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 1995.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Raja Grafindi Persada, Jakarta, 2005.
- Soemarno Partodihardjo, *Tanya Jawab Sekitar Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, PT Garamedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008.

Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, PT Raja Grafindi Persada, Jakarta, 1993.

-----, *Mengenai Antropologi Hukum*, Alumni, Bandung, 2002.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindi Persada, Jakarta, 2001.

Sukarmi, *Cyber Law Kotrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Bandung, 2008.

2. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wet Boek*), diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 2001

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Jurnal

Makarim, K, (2014) Kerangka Kebijakan dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Indonesia, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 44 (3), 314-337.

Setiantoro, A., Putri, F., D., Novitarani, A., & Njatrijani, R, (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN (*The Urgency of Consumer Law Protection and the E-Commerce Dispute Resolution in the Era of ASEAN Economic Community*), *Jurnal Rechtsvinding, Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7 (1), 1-17.

Sommaliagustina, D., & Fatma, Y, (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen E-Commerce Dalam Perdagangan Produk Wanita Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Cahaya Keadilan*, 7 (2), 321-341.