

Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen

Enni Soerjati Priowirjanto¹⁷

Abstrak

Indonesia telah memiliki pengaturan mengenai transaksi elektronik sejak Pemerintah Indonesia menetapkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Peraturan mengenai kegiatan transaksi elektronik tersebut dalam praktiknya masih banyak terjadi kesalahan penerapan. Penulisan artikel ini bertujuan untuk menggambarkan: (1) Konsep perlindungan konsumen yang diatur dalam UU ITE dan PP PSTE, dan (2) Penerapan dari konsep perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Konsep perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik harus didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Pemerintah Indonesia harus meningkatkan upaya dan dukungan dalam menerapkan peraturan-peraturan tersebut terhadap transaksi elektronik. Selain itu kerja sama para pihak pengguna atau pelaku transaksi elektronik sangat diperlukan untuk dapat mewujudkan kepastian hukum.

Kata Kunci: transaksi elektronik, perlindungan konsumen, konsumen transaksi elektronik, UU ITE, pelaku usaha.

Regulations on Electronic Transactions and its Implementation in Indonesia in Relation to the Protection of E-Consumer's Rights

Abstract

Indonesian government already established electronic transaction regulation by enacting Law Number 11 Year 2008 Concerning Electronic Information and Transactions (UU ITE) and Government Decree Number 82 Year 2012 Concerning the Enforcement of Electronic System and Transactions (PP PSTE). However, regulation misconducts still take place in their implementation. The purpose of this article is to illustrate: (1) The concept of consumer protection in UU ITE and PP PSTE, and (2) The implementation of the regulations, specifically ones dedicated for consumers protection in electronic transaction (e-consumers). The concept of consumers protection in electronic transaction should be based on Law Number 8 Year 1999 Concerning Consumer Protection (UU PK). Indonesian government needs to increase their effort and support to enforce said regulations in electronic transaction. On the other hand, the

¹⁷ Dosen Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Dipati Ukur No.35 Bandung, nsoer@yahoo.com, S.H. (Universitas Padjadjaran), M.H. (Universitas Indonesia).

cooperation between online transaction users need to be enhanced to increase legal certainty.

Keywords: *electronic transaction, consumer protection, E-consumer, Electronic Information and Transaction Law, businessmen.*

A. Pendahuluan

Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia,¹ transaksi elektronik diartikan sebagai perbuatan hukum² yang dilakukan dengan menggunakan komputer³, jaringan komputer⁴, dan atau media elektronik⁵ lainnya. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) tidak menjelaskan apa yang dimaksud dengan perbuatan hukum sehingga definisi perbuatan hukum dalam penulisan artikel ini mengacu pada pendapat Prof. Sudikno Mertokusumo⁶ yang menyebutkan bahwa, “perbuatan hukum adalah perbuatan subjek hukum yang ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum yang sengaja dikehendaki oleh subjek hukum”. Pengertian akibat hukum menurut Prof. Satjipto Rahardjo⁷ adalah, “kelanjutan dari perbuatan hukum yang ditimbulkan dari peristiwa hukum, yang akan menimbulkan hak dan kewajiban pada subjek hukum yang melakukannya”.⁸ Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, pengertian transaksi elektronik yang dibahas dalam artikel ini kurang lebih sebagai berikut, “perbuatan para pihak (dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen), yang dilakukan dengan tujuan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, sebagai akibat hukum dari kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan melalui media elektronik. Kesepakatan tersebut berupa persetujuan konsumen atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha

1 UU ITE dan PP PSTE.

2 Pasal 1 angka 2 UU ITE lihat juga Pasal 1 angka 2 PP PSTE.

3 Komputer adalah perangkat elektronik yang dapat digunakan untuk mengolah data dengan perantaraan sekumpulan program, yang mampu memberikan informasi dari hasil pengolahan data tersebut, lihat Jack Febrian, *Kamus Komputer & Teknologi Informasi*, Bandung: Informatika, 2007, hlm. 108.

4 Jaringan komputer adalah sekumpulan peralatan pendukung bekerjanya komputer (*peripheral*) yang saling terintegrasi satu sama lain, agar dapat dilakukannya aktivitas pertukaran data atau informasi dengan mudah dalam waktu singkat dan cepat, lihat Wiharsono Kurniawan, *Jaringan Komputer*, Yogyakarta: Andi, 2007, hlm. 2, lihat juga “Peripheral”, <http://en.wikipedia.org/wiki/Peripheral>, diakses 12 Desember 2012.

5 Menurut penjelasan Pasal 55 ayat (3) huruf c PP PSTE : “yang dimaksud dengan media 'elektronik' adalah fasilitas, sarana, atau perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan/atau menyebarkan informasi elektronik yang digunakan untuk sementara atau permanen”.

6 Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, hlm. 63.

7 Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 36-37.

8 *Ibid.*, hlm. 67-69.

melalui tampilan di halaman *web*⁹-nya, dan persetujuan pelaku usaha untuk memenuhi janji yang disebutkannya dalam penawaran”.

Pada praktiknya, mekanisme transaksi elektronik di Indonesia seringkali menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Salah satu bentuk kerugian yang timbul adalah kerugian akibat pembayaran dengan menggunakan kartu kredit yang dilakukan oleh seseorang yang bukan pemiliknya. Konsumen yang dirugikan adalah pihak pemilik kartu kredit yang dananya digunakan tanpa sepengetahuannya.¹⁰ Kasus lainnya adalah pelaksanaan kewajiban pelaku usaha yang tidak sesuai dengan janji yang ditawarkan. Hal ini dialami oleh konsumen yang ingin membeli peralatan elektronik, kamera, komputer, telepon genggam, dengan harga lebih murah dari yang seharusnya,¹¹ ternyata harus menanggung kerugian berupa kehilangan uang tanpa memperoleh barang yang dijanjikan dalam penawaran, meskipun telah memenuhi kewajiban mengirimkan uang untuk pembelian barang. Kasus-kasus tersebut timbul dikarenakan: (a) Kemudahan mekanisme transaksi elektronik yang dapat dilakukan oleh siapa saja (dengan identitas yang sangat beragam) yang dapat mengakses internet, sehingga aspek perlindungan pada pelaksanaan transaksi tidak menjadi pertimbangan utama dan; (b) Kurangnya kesadaran dari para pihak akan hak dan kewajiban yang timbul dari transaksi elektronik yang dilakukan terutama mengenai perlindungan bagi konsumen transaksi elektronik (e-konsumen) sebagai pihak yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Berdasarkan hal-hal tersebut artikel ini akan membahas:

-
- 9 Halaman *web* adalah sekelompok data yang ditampilkan di *world wide web* (www): fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Halaman *web* merupakan sebuah sistem tempat informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dapat ditampilkan dan diakses oleh siapa saja. Melalui penggunaan halaman *web*, pelaku usaha dan konsumen dapat berkomunikasi dalam proses transaksi elektronik. Lihat Wiharso Kurniawan, *Jaringan Komputer, Op.cit.*, hlm. 449 dan 457.
 - 10 Bank Indonesia mencatat pada bulan Mei 2012 terdapat 1009 kasus *fraud* yang dilaporkan dengan nilai kerugian mencapai 2,37 miliar rupiah. Jenis *fraud* yang paling banyak terjadi adalah pada pencurian identitas dan *Card Not Present* (CNP) yaitu masing-masing sebanyak 402 kasus dan 458 kasus dengan nilai kerugian masing-masing mencapai 1,14 miliar rupiah dan 545 juta rupiah yang dialami oleh penerbit (lembaga perbankan). Menurut Deputy Gubernur BI, Ronald Waas, jumlah kejahatan terbesar dalam layanan perbankan elektronik ada pada alat pembayaran menggunakan kartu terutama penggunaan kartu kredit. Hal tersebut disampaikan pada saat Ronald Waas membuka Seminar Nasional Pencegahan dan Penanganan Kejahatan pada Layanan Perbankan Elektronik di Gedung BI, Jakarta, Kamis (5/7/2012). Sumber: <http://tugaseptik-kami.blogspot.com>.
 - 11 Penipuan yang dilakukan oleh <http://duniacamera.blogspot.com/>. *Blog* tersebut berisi iklan penawaran dan penjualan kamera beserta lensa kamera DSLR bermerk Nikon dan Canon. Harga-harga yang ditawarkan relatif lebih murah dibandingkan harga pasaran resmi di Indonesia sehingga para pembeli yang melihatnya ingin melakukan transaksi elektronik dengannya. Di balik rendahnya harga produk yang ditawarkan ternyata terdapat maksud yang tidak terpuji. Modus operandi dari *blog* ini adalah menawarkan suatu produk kepada pembeli dan pembeli harus terlebih dahulu mentransfer uang ke rekening tertentu. *Blog* ini menolak keras untuk melakukan *cash on delivery* (COD), tidak seperti beberapa pelaku *e-commerce* lainnya. Pembayaran melalui transfer yang ditujukan kepada nomor rekening tertentu akan memudahkan upaya penipuan, karena setelah uang diterima pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang memang tidak diketahui ada atau tidaknya. Sumber: <http://www.bloggerngalam.com>.

1. Konsep perlindungan bagi e-konsumen yang diatur oleh UU ITE dan PP PSTE;
2. Ketentuan tentang perlindungan e-konsumen dikaitkan dengan Undang-undang UU PK.

Pembahasan dilakukan terhadap Bab V UU ITE yang mengatur mengenai transaksi elektronik serta peraturan pelaksanaannya yang dituangkan dalam Bab IV PP PSTE yang mengatur mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik. Pengaturan mengenai transaksi elektronik dan penyelenggaraannya tersebut dikaitkan dengan ketentuan dari UU PK. Lingkup pembahasan adalah transaksi elektronik dalam lingkup privat,¹² yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen. Tujuan pembahasan artikel adalah untuk mengetahui konsep perlindungan e-konsumen yang digunakan, dengan melihat keterkaitan antara UU ITE, PP PSTE, dan UU PK.

B. Pembahasan

Hukum adalah norma yang mengajak masyarakat untuk mencapai cita-citanya mewujudkan suatu keadaan tertentu,¹³ yang kemudian digunakan oleh masyarakat untuk menertibkan, menuntut, dan mengarahkan tingkah laku anggota masyarakat dalam hubungannya satu sama lain.¹⁴ Konsep hukum atau pengertian hukum merupakan salah satu unsur dari peraturan hukum,¹⁵ dalam artian norma yang memberikan suatu konsekuensi yang jelas sebagai kelanjutan dilakukannya suatu perbuatan.¹⁶ Konsep hukum digunakan oleh peraturan hukum untuk menyampaikan kehendak hukum (tujuan hukum). Menurut Satjipto, tidaklah selalu mudah untuk menyusun suatu pengertian hukum (konsep hukum) yang benar-benar memberikan kepastian kepada pemakainya.¹⁸ Kepastian hukum akan dapat diwujudkan apabila ada sanksi terhadap peraturan hukum yang dibuat. Sudikno Mertokusumo¹⁹ berpendapat bahwa penguasa (dalam hal ini pihak yang diberi kewenangan oleh

12 Pasal 40 ayat (3) huruf b PP PSTE mengatur tentang penyelenggaraan transaksi elektronik dalam lingkup privat, di antaranya adalah transaksi elektronik yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen.

13 Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991, hlm. 27.

14 ".....untuk bisa menjalankan fungsinya hukum atau norma harus mempunyai kekuatan yang bersifat memaksa, paksaan ini tertuju kepada para anggota masyarakat dengan tujuan agar masyarakat mematuhiinya", *Ibid.*

15 "Unsur-unsur lainnya adalah standar hukum dan asas hukum", *Ibid.*, hlm. 47.

16 *Ibid.*

17 *Ibid.*, hlm. 42 dan 47.

18 "Dalam hal pengertian-pengertian hukum memiliki kadar kepastian yang relatif kurang, pengisiannya untuk menjadi pasti diserahkan kepada praktik penafsiran, terutama dilakukan oleh pengadilan....., yaitu untuk memberikan arti kepada pengertian hukum dengan dituntun oleh keinginan menciptakan keadilan terhadap kasus-kasus secara individual". *Ibid.*, hlm. 43.

19 ".....yang dapat memberi atau memaksakan sanksi terhadap pelanggaran kaidah hukum adalah penguasa, karena penegakan hukum dalam hal adanya pelanggaran adalah monopoli penguasa. Penguasa mempunyai kekuasaan untuk memaksakan sanksi terhadap pelanggaran kaidah hukum". Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2010, hlm. 25.

negara) dapat memaksakan berlakunya sanksi terhadap suatu pelanggaran hukum.²⁰

Pada konteks perlindungan terhadap e-konsumen, hal tersebut tentu sangat diperlukan agar tindakan pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada e-konsumen dapat dijatuhi sanksi hukum. Permasalahannya adalah sanksi hukum mana yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha tersebut dan harus diteliti terlebih dahulu apa yang menjadi dasar pemikiran perlindungan hukum terhadap e-konsumen. Bagian C dari artikel ini akan membahas mengenai transaksi elektronik sebagai mekanisme perdagangan *online* yang dipilih oleh pelaku usaha dan e-konsumen. Bagian D akan membahas konsep perlindungan konsumen & pengaturan perlindungan e-konsumen dilihat dari pengaturan UU ITE dan PP PSTE dikaitkan dengan UU PK. Bagian E dari artikel ini akan mengemukakan kesimpulan mengenai konsep perlindungan e-konsumen berdasarkan ketentuan UU ITE dan PP PSTE dihubungkan dengan ketentuan UU PK.

C. Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik²¹ merupakan bagian dari *e-commerce*²² (perdagangan yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik). Pada Pasal 1 angka 1 UU ITE disebutkan definisi transaksi elektronik sebagai, “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Perbuatan hukum adalah perbuatan subjek hukum yang ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum yang sengaja dikehendaki oleh subjek hukum, yaitu hak dan kewajiban yang melekat pada pihak-pihak yang melakukan perbuatan hukum tersebut, yang dalam hal ini adalah pihak konsumen dan pihak pelaku usaha.

Menurut Sudikno Mertokusumo,²⁴ perbuatan hukum dapat bersifat aktif maupun pasif.²⁵ Perbuatan hukum pasif terjadi apabila seseorang tidak melakukan sesuatu (pasif), tetapi akibat sikap pasifnya tersebut dapat ditafsirkan sebagai suatu

20 *Ibid.*

21 “Electronic transaction is transaction formed by electronic messages in which the messages of one or both parties will not be review by an individual as an expected step in forming a contract”, Bryan A. Garner (eds), *Black's Law Dictionary, eight edition*, St. Paul, MN: Thomson West, 2004, hlm. 559.

22 “.....e-commerce refers to all form of commercial transactions involving organizations and individuals that are based upon the processing and transmission of digitised data, including text, sound, and visual images. It is also refers to the effects that the electronic exchange of commercial information may have on the institutions and processes that support and govern commercial activities. These include organizational management, commercial negotiations and contracts, legal and regulatory framework, financial settlement arrangements, and taxation among many others”, Chris Reed & John Angel (eds), *Computer Law and Regulation of Information Technology, sixth edition*, New York: Oxford University Press, 2007, hlm. 198.

23 Sudikno Mertokusumo, *Loc.cit.*

24 *Ibid.*

25 *Ibid.*

perbuatan hukum.²⁶ Contoh perbuatan hukum pasif dalam transaksi elektronik adalah apabila: A selaku konsumen melakukan transaksi dengan B selaku pengusaha (pelaku usaha), menyepakati klausul yang menyebutkan apabila dalam tenggat waktu dua minggu tidak ada penolakan yang dinyatakan oleh A, maka transaksi dilaksanakan. Transaksi dilaksanakan dalam artian A harus membayar harga produk yang dipesan dan B harus mengirimkan produk yang sudah dibayar. A sebenarnya tidak berminat terhadap produk yang ditawarkan oleh B, tetapi karena A tidak memberikan jawaban dalam tenggat waktu dua minggu, maka sebagai konsekuensinya, A harus membayar harga produk tersebut. Sikap pasif A tersebut diartikan sebagai perbuatan hukum yang menimbulkan akibat hukum, yaitu di pihak B, B berhak menerima pembayaran dan berkewajiban mengirimkan produk yang sudah dibayar sedangkan di pihak A, A berkewajiban untuk membayar harga produk dan berhak menerima produk yang sudah dibayar. Perbuatan hukum semacam ini dikatakan sebagai perbuatan hukum ganda²⁷ karena memerlukan kehendak dari dua pihak, yaitu konsumen dan pihak pelaku usaha. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum ganda²⁸ yang memerlukan kehendak dan pernyataan dari dua subjek hukum²⁹ yang dalam artikel ini adalah pihak konsumen dan pihak pelaku usaha.

Transaksi elektronik diatur dalam bab V UU ITE yang ruang lingkupnya meliputi lingkup publik maupun lingkup perdata.³⁰ Persyaratan yang ditujukan kepada para pihak adalah transaksi elektronik harus dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik yang disepakati oleh para pihak.³¹ Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh Pengirim³² telah diterima dan disetujui oleh Penerima.³³

26 Perbuatan pasif disebut perbuatan hukum apabila mempunyai unsur-unsur perbuatan hukum, yaitu adanya kehendak yang sengaja ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum. *Ibid.*

27 "Perbuatan hukum dibagi menjadi perbuatan hukum sepihak dan perbuatan hukum ganda. Perbuatan hukum sepihak hanya memerlukan kehendak dan pernyataan untuk menimbulkan akibat hukum dari satu subjek hukum saja. Perbuatan hukum ganda memerlukan kehendak dan pernyataan dari sekurang-kurangnya dua subjek hukum", Sudikno Mertokusumo, *Ibid.*, hlm. 63-64.

28 Sudikno Mertokusumo membagi perbuatan hukum menjadi dua, yaitu perbuatan hukum sepihak dan perbuatan hukum ganda. Sudikno Mertokusumo, *Ibid.*, hlm. 63.

29 Perjanjian merupakan perbuatan hukum ganda, *Ibid.*, hlm. 64.

30 Pengertian publik dalam konteks ini adalah apabila transaksi elektronik dilakukan dengan tujuan memberi keuntungan kepada publik atau masyarakat umum. Pengertian perdata adalah apabila transaksi elektronik dilakukan di antara dua pihak secara pribadi yang mempunyai kepentingan di luar kepentingan umum.

31 Pasal 19 UU ITE.

32 Pengirim adalah subjek hukum yang mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik (Pasal 1 angka 18 UU ITE).

33 Penerima adalah subjek hukum yang menerima Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik (Pasal 1 angka 19 UU ITE).

D. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut UU PK adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.³⁴ Penjelasan Pasal 2 UU PK menyebutkan lima asas³⁵ yang menjadi dasar diselenggarakannya perlindungan konsumen yaitu: asas manfaat³⁶, asas keadilan³⁷, asas keseimbangan³⁸, asas keamanan dan keselamatan konsumen³⁹, dan asas kepastian hukum.⁴⁰ Artikel ini membahas konsep perlindungan konsumen pada transaksi elektronik, dalam upaya menjawab pertanyaan mengenai konsep perlindungan e-konsumen yang diatur oleh UU ITE dan PP PSTE. Selain itu, artikel ini juga membahas pelaksanaan dari perlindungan e-konsumen dihubungkan dengan UU PK.

Mengacu pada pendapat Satjipto Rahardjo tentang jenis-jenis konsep hukum⁴², Penulis menganalisis perlindungan e-konsumen dari konsep hukum tentang hak dan kewajiban.⁴³ Konsep yang menjelaskan bagaimana hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan untuk bertindak dalam rangka kepentingannya.⁴⁴ Pada perlindungan e-konsumen, hukum memberikan perlindungan berupa hak kepada e-konsumen untuk melaksanakan kekuasaannya

34 Pasal 1 angka 2 UU PK.

35 Asas hukum atau prinsip hukum bukanlah peraturan hukum konkret, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum sifatnya atau merupakan latar belakang dari peraturan konkret yang terdapat di dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat umum dalam peraturan konkret tersebut”. Sudikno Mertokusumo, *Op. cit.*, hlm. 43.

36 Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan (Penjelasan Pasal 2 angka 1 UU PK).

37 Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya (Penjelasan Pasal 2 angka 2 UU PK).

38 Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual (Penjelasan Pasal 2 angka 3 UU PK).

39 Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. (Penjelasan Pasal 2 angka 4 UU PK)

40 Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

41 Konsep adalah pengertian. (Penjelasan Pasal 2 angka 5 UU PK)

42 Jenis-jenis konsep hukum adalah konsep mengenai: (a) Konsep hukum tentang hak dan kewajiban, (b) Konsep hukum tentang penguasaan, (c) Konsep hukum tentang pemilikan, (d) Konsep hukum tentang orang. Satjipto Rahardjo, *Op. cit.*, hlm. 53-69.

43 Hak dan kewajiban memiliki hubungan yang sangat erat, adanya hak pada satu pihak mencerminkan adanya kewajiban pada pihak lain, demikian pula sebaliknya. *Ibid.*, hlm. 54.

44 *Ibid.*, hlm. 53.

yaitu mengharuskan pelaku usaha untuk mengirimkan produk yang sudah dibayar. Pada praktiknya, ada pemahaman yang mengharuskan konsumen menanggung akibat dari pilihan yang diambilnya dalam membeli produk berupa barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.⁴⁵ Hal tersebut mengakibatkan kedudukan konsumen menjadi lemah dari segi perlindungan hukum. Oleh karena itu, UU PK dibuat dan diberlakukan dengan pertimbangan bahwa ketentuan hukum yang melindungi konsumen di Indonesia belum memadai dan diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.⁴⁶ Perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang (dalam hal ini e-konsumen) dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.⁴⁷ Hak tersebut diperoleh karena e-konsumen telah melaksanakan kewajibannya berupa pembayaran atas barang yang dipesannya tersebut. Idealnya, hak berpasangan dengan kewajiban, hak bagi pelaku usaha merupakan kewajiban bagi konsumen, demikian pula kewajiban pelaku usaha akan menjadi hak bagi konsumen. Hak yang dimiliki konsumen adalah kewajiban pelaku usaha yang diartikan sebagai perlindungan konsumen. UU ITE maupun PP PSTE tidak menjelaskan tentang pengertian “konsumen” dan juga pengertian “perlindungan konsumen”. Definisi “pelaku usaha” disebutkan pada Pasal 1 angka 29 PP PSTE dengan kalimat yang sama dengan pengertian “pelaku usaha” yang dicantumkan pada Pasal 1 angka 3 UU PK.⁴⁸ Pada Bab XII tentang Ketentuan Peralihan Pasal 53 UU ITE disebutkan bahwa, “Pada saat berlakunya undang-undang ini, semua peraturan perundang-undangan dan kelembagaan yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dinyatakan tetap berlaku”, dan pengertian “pelaku usaha” menurut Pasal 1 angka 29 PP PSTE sama dengan pengertian “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka 3 UU PK, sehingga Penulis menganalogikan pengertian “e-konsumen” dapat disamakan

45 Pemahaman tersebut didasarkan kepada prinsip *caveat emptor* yaitu prinsip yang mengharuskan konsumen untuk waspada sebelum membeli, konsumen atau pembeli harus memikirkan kepentingannya sendiri dan bertanggung jawab atas pilihannya, demikian pula atas kerugian yang dideritanya apabila ternyata salah memilih. Lihat Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004, hlm. 4. Lihat juga Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni, 2010, hlm. 48-49.

46 Bagian Menimbang huruf e dan huruf f UU PK.

47 Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53.

48 Pasal 1 angka 3 UU PK dan Pasal 1 angka 26 PP PSTE berbunyi: “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

dengan pengertian “konsumen” sebagaimana dijelaskan oleh UU PK.⁴⁹ Oleh karena itu, pembahasan akan ditujukan kepada pengaturan perlindungan e-konsumen dengan pengertian “konsumen” yang digunakan dalam Pasal 1 angka 2 UU PK.

Berdasarkan hal tersebut, Penulis berpendapat bahwa pengertian “konsumen” mengacu pada bunyi Pasal 1 angka 2 UUPK⁵⁰ yang menyebutkan bahwa: “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”, dan pengertian “perlindungan konsumen” mengacu pada bunyi Pasal 1 angka 1 UU PK⁵¹ yaitu: “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” sehingga dapat disimpulkan bahwa e-konsumen termasuk dalam pengertian “konsumen” sebagaimana dimaksud dalam UU PK. Demikian pula dengan pengertian “perlindungan konsumen” transaksi elektronik berlaku pengertian “perlindungan konsumen” sebagaimana dimaksud dalam UU PK. Pasal 17 angka 2 yang merupakan bagian dari Bab V UU ITE mengatur mengenai kewajiban para pihak untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi elektronik melalui pertukaran informasi elektronik.⁵² Ketentuan Pasal 17 angka 3 UU ITE telah dilaksanakan melalui pemberlakuan PP PSTE⁵³, sehingga pembahasan dapat langsung difokuskan pada pengaturan dan pelaksanaan dari perlindungan e-konsumen. Perlindungan e-konsumen yang diatur pada Pasal 67 PP PSTE melalui penggunaan Sertifikat Keandalan,⁵⁴ yang apabila dihubungkan dengan ketentuan Pasal 10 ayat (1) UU ITE beserta penjelasannya, dapat memberikan penjelasan bahwa Sertifikat Keandalan merupakan bukti telah dilakukannya proses sertifikasi keandalan dan bukti tersebut ditunjukkan dengan adanya logo sertifikasi berupa *trustmark*, pada *homepage* pelaku usaha.⁵⁵ Sertifikasi Keandalan diterbitkan oleh Lembaga

49 Pasal 1 angka 2 UU PK menyebutkan : “Konsumen adalah 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”.

50 *Ibid.*

51 “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

52 Pasal 17 angka 2 UU ITE menyebutkan: “Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung”.

53 Pasal 17 angka 3 UU ITE menyebutkan: “Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik.....diatur dengan Peraturan Pemerintah”.

54 Pasal 67 ayat (1) PP PSTE berbunyi: “Sertifikat Keandalan bertujuan melindungi konsumen dalam Transaksi Elektronik”. Pasal 67 ayat (2) PP PSTE berbunyi : “Sertifikat Keandalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan jaminan bahwa Pelaku Usaha telah memenuhi kriteria yang ditentukan oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan”. Pasal 67 ayat (3) PP PSTE berbunyi: “Pelaku Usaha yang telah memenuhi kriteria berhak menggunakan Sertifikat Keandalan pada laman dan/atau Sistem Elektronik lainnya”.

55 Pasal 10 ayat (1) UU ITE menyebutkan: “Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan”, dan dihubungkan dengan penjelasan Pasal 10 ayat (1) UU ITE

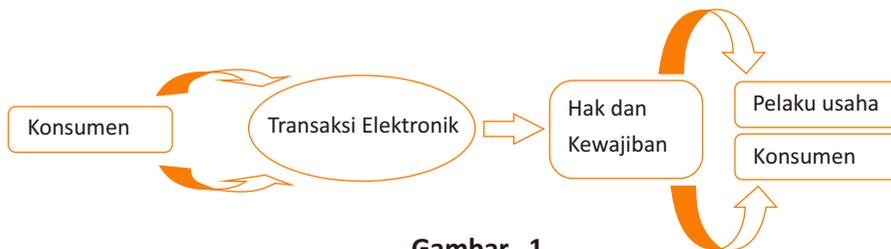
Sertifikasi Keandalan.⁵⁶

Trustmark dikatakan sebagai logo sertifikasi yang digunakan oleh pelaku usaha untuk memberikan jaminan bagi e-konsumen bahwa pelaku usaha telah melalui proses pengujian dan penilaian untuk mendapatkan logo sertifikasi (*trustmark*) tersebut. Jaminan tersebut dapat berupa⁵⁷ pengamanan terhadap identitas (*identity seal*)⁵⁸, pengamanan terhadap pertukaran data (*security seal*)⁵⁹, pengamanan terhadap kerawanan (*vulnerability seal*)⁶⁰, peringkat konsumen (*consumer rating seal*)⁶¹, dan pengamanan terhadap kerahasiaan data pribadi (*privacy seal*).⁶² Adanya ketentuan yang mengatur perlindungan terhadap e-konsumen berupa logo *trustmark* memberikan kepastian hukum kepada e-konsumen dalam menentukan pilihan untuk melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Kepastian hukum mengandung dua pengertian⁶³ yaitu: *pertama*, adanya aturan yang bersifat umum, yang membuat individu mengetahui suatu perbuatan diperbolehkan atau dilarang; *kedua*,⁶⁴ keamanan hukum bagi individu dari kesewenang-wenangan pemerintah (negara), keamanan diperoleh dari aturan yang bersifat umum tersebut sehingga

yang bunyinya: "Sertifikasi Keandalan dimaksudkan sebagai bukti bahwa pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian dan audit dari badan yang berwenang. Bukti telah dilakukan Sertifikasi Keandalan ditunjukkan dengan adanya logo sertifikasi berupa *trustmark* pada laman (*homepage*) pelaku usaha tersebut".

- 56 Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan Sertifikat Keandalan dalam Transaksi Elektronik (Pasal 1 angka 11 UU ITE & Pasal 1 angka 24 PP PSTE).
- 57 Pasal 68 ayat (1) PP PSTE *juncto* Penjelasan Pasal 68 ayat (1) PP PSTE menyebutkan kategori Sertifikat Keandalan yang diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.
- 58 ".....Sertifikat Keandalan yang jaminan keandalan sebatas pengamanan identitas (*identity seal*) Pelaku Usaha adalah benar. Validitas yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan hanya (diberikan) terhadap Identitas Pelaku Usaha.....Lembaga Sertifikasi Keandalan memberikan kepastian penelusuranidentitas Pelaku Usaha adalah benar". (Penjelasan Pasal 68 huruf a PP PSTE)
- 59 ".....Sertifikat Keandalan yang.....memberikan kepastian bahwa proses penyampaian atau pertukaran data melalui *website* Pelaku Usaha dilindungi keamanannya dengan menggunakan teknologi pengamanan proses pertukaran data. Sertifikat keandalan ini menjamin..... terdapat(nya) sistem pengamanan dalam proses pertukaran data....." (Penjelasan Pasal 68 huruf b PP PSTE).
- 60 ".....Sertifikat Keandalanmemberikan kepastian adanya sistem manajemen keamanan informasi yang diterapkan Pelaku Usaha dengan mengacu pada standar pengamanan tertentu berdasarkan (pada) ketentuan peraturan perundang-undangan". (Penjelasan Pasal 68 huruf c PP PSTE)
- 61 ".....Sertifikat Keandalan yang.....memberikan peringkat tertentu....berdasarkan penilaian subyektif kepuasan konsumen terhadap layanan Transaksi elektronik yang diselenggarakan Pelaku Usaha telah memberikan kepuasan kepada konsumen.memberikan jaminan bahwa Pelaku Usaha telah mendapatkan pengakuan kepuasan konsumen berdasarkan pengalaman yang nyata dari konsumen, meliputi proses pratransaksi, transaksi, dan pascatransaksi". (Penjelasan Pasal 68 huruf d PP PSTE)
- 62 ".....Sertifikat Keandalan yang.....memberikan kepastian bahwa Data Pribadi konsumen dilindungi kerahasiaannya.....". (Penjelasan Pasal 68 huruf e PP PSTE)
- 63 Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Group, 2009, hlm. 157-158.
- 64 *Ibid*.

individu mengetahui apa saja yang boleh dibebankan negara terhadap individu⁶⁵ dan di luar hal-hal tersebut, negara tidak berhak membebani individu atau masyarakat. Pengertian kepastian hukum tidak bisa dilepaskan dari pemahaman bahwa hukum sebagai institusi keadilan⁶⁶ yang membicarakan tentang hubungan manusia dan keadilan. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa apabila membicarakan hukum adalah membicarakan hubungan antarmanusia⁶⁷ dan membicarakan hubungan antarmanusia adalah membicarakan keadilan.⁶⁸ Menurut Sudikno Mertokusumo, ada dua macam hak yaitu hak absolut dan hak relatif.⁶⁹ Hak absolut timbul dari hubungan hukum antara subjek hukum dan objek hukum yang menimbulkan kewajiban pada orang lain untuk menghormati hubungan hukum tersebut.⁷⁰ Apabila seseorang mempunyai hak absolut, kewajiban orang lain untuk menghormati hak tersebut dan tidak mengganggunya.⁷¹ Hak relatif timbul dari hubungan antara subjek hukum dan subjek hukum tertentu dengan perantara benda yang menimbulkan kewajiban pada subjek hukum yang ditunjuk (salah satu dari subjek hukum tersebut). Hak relatif dari satu subjek hukum berhadapan dengan kewajiban dari subjek hukum lain.⁷² Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hak relatif adalah hak yang ada pada seseorang yang menimbulkan kewajiban pada orang lain. Hak relatif timbul berdasarkan hubungan hukum yang dilakukan oleh kedua orang tersebut. Masing-masing pihak mempunyai hak relatif sekaligus kewajiban untuk melaksanakan hak relatif dari pihak lain. Penggambarannya dalam hubungan transaksi elektronik,⁷³ dapat dilihat pada gambar 1 dan gambar 2.



Gambar 1

65 *Ibid.*

66 Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991, hlm. 159.

67 *Ibid.*

68 Sebagai bagian dari perangkat kerja sistem sosial, hukum melakukan tugasnya dengan menentukan prosedur-prosedur yang harus dilaksanakan dalam hubungan antara satu orang dan orang lainnya. Hukum yang memasuki hubungan antarmanusia, tidak bisa hanya menggarap hubungan tersebut dari segi ketertibannya saja, melainkan juga dari segi keadilannya. *Ibid.*, hlm. 159-160.

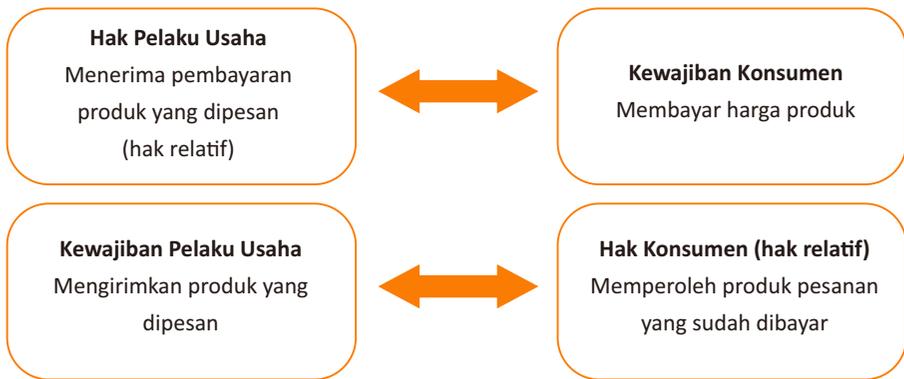
69 Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2010, hlm. 67.

70 *Ibid.*

71 *Ibid.*

72 *Ibid.*

73 Pasal 1 angka 2 UU ITE menyebutkan, "transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya".



Gambar 2

Apabila e-konsumen telah melaksanakan kewajiban membayar produk yang dipesan, maka ia dapat menggunakan haknya berupa kekuasaan untuk menuntut pelaku usaha melaksanakan kewajibannya menyerahkan produk yang sudah dibayar oleh e-konsumen. Pelaku usaha mempunyai hak relatif yaitu memperoleh pembayaran yang sudah disepakati oleh e-konsumen atas produk yang ditawarkan secara *online*. Selain hak, pelaku usaha juga mempunyai kewajiban pemenuhan janji yang ditawarkan yaitu pengiriman produk yang telah dibayar oleh e-konsumen. Apabila tidak dilaksanakan, maka ia harus mengganti kerugian yang diderita e-konsumen akibat tidak dikirimkannya produk yang telah dibayar tersebut.

Hak dan kewajiban timbul setelah terjadinya kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dan berdasarkan kesepakatan tersebut pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan pembayaran yang merupakan kewajiban konsumen yang disertai dengan kewajiban pelaku usaha untuk menyerahkan barang yang sudah dibayar kepada konsumen (lihat gambar 2). Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), asas yang dianut dalam hukum perjanjian di Indonesia adalah asas konsensualisme.⁷⁴ Asas konsensualisme adalah asas yang mensyaratkan adanya kesepakatan untuk lahirnya suatu perjanjian. Menurut Subekti,⁷⁵ perjanjian jual beli lahir pada saat tercapainya kesepakatan mengenai barang dan harga. Apabila kedua pihak telah menyetujui barang dan harganya, maka lahirlah perjanjian jual beli.⁷⁶

74 Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 3.

75 *Ibid.*, hlm. 2.

76 *Ibid.*

Pada transaksi elektronik, asas konsensualisme dapat dilihat dalam Pasal 20 ayat (1) UU ITE yang menyebutkan: "kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim⁷⁷ telah diterima dan disetujui oleh Penerima⁷⁸". Ketentuan tersebut dimuat kembali dalam Pasal 47 PP PSTE⁷⁹, yang kemudian dipertegas oleh bunyi Pasal 50 ayat (1) PP PSTE yang menyatakan bahwa, "Transaksi Elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak, yaitu pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim⁷⁷ telah diterima dan disetujui oleh penerima". Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut, yang juga telah diatur di dalam KUHPdata, dasar dari adanya transaksi elektronik adalah kesepakatan. Perlindungan terhadap e-konsumen mulai berlaku sejak kesepakatan dinyatakan, yakni pada saat perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha mulai ada (lahir).

E. Penutup

Upaya pemerintah untuk mewujudkan kepastian hukum bagi e-konsumen dengan memberlakukan pengaturan tentang transaksi elektronik yakni UU ITE dan aturan pelaksanaannya yaitu PP PSTE, harus diterapkan secara sungguh-sungguh dan berkesinambungan. Kasus-kasus yang terjadi belum menunjukkan adanya penyelesaian hukum yang mengacu kepada ketentuan perlindungan konsumen yang sudah ada yaitu ketentuan UU PK. Hal tersebut dikarenakan: (a) penyelesaian yang dilakukan lebih merupakan tindakan antisipasi melalui upaya pencegahan yang dilakukan oleh institusi perbankan; (b) adanya keengganan dari pihak konsumen yang dirugikan untuk memperlakukan kerugian yang dideritanya dengan pertimbangan adanya rasa malu karena ketidakwaspadaannya sendiri dalam melakukan pembelian disebabkan tergiur pada harga barang yang ditawarkan yang sebenarnya tidak wajar (terlalu banyak selisihnya dengan harga barang serupa yang ada di pasaran). Sesungguhnya konsumen sadar bahwa barang yang ditawarkan tersebut harganya tidak wajar namun minat dan ketertarikan mengalahkan aspek kewaspadaan yang seharusnya disadari oleh e-konsumen; (c) adanya pendapat yang menyatakan bahwa kasus-kasus kejahatan *online* atau *cyber crime* tidak dapat ditindaklanjuti karena keterbatasan peraturan yang berlaku.⁸⁰ Sebagian e-konsumen

77 Pengirim adalah subjek hukum yang mengirimkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik (Bunyi Pasal 1 angka 19 UU ITE sama dengan bunyi Pasal 1 angka 16 PP PSTE).

78 Penerima adalah subjek hukum yang menerima Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik (Bunyi Pasal 1 angka 19 UU ITE sama dengan bunyi Pasal 1 angka 17 PP PSTE).

79 "Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya dan "Kontrak Elektronik dianggap sah apabila terdapat kesepakatan para pihak".

80 Menurut catatan Kepolisian RI tahun 2005 terdapat sekitar 176 kasus yang terindikasi sebagai kejahatan siber (*cyber crime*) namun hanya 7 kasus yang lolos hingga ke pengadilan. Contoh kasusnya adalah pengiriman iklan

yang menyampaikan pengaduan ke pihak kepolisian, masih harus menunggu proses penyelesaian hukum atas kasus yang diadukan apakah benar-benar mengacu pada ketentuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UU PK, UU ITE, dan PP PSTE, sehingga kepastian hukum terhadap perlindungan e-konsumen masih harus terus diperjuangkan.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa konsep perlindungan e-konsumen yang digunakan dalam transaksi elektronik didasarkan pada asas-asas yang menjadi dasar bagi perlindungan konsumen secara umum sebagaimana diatur dalam UUPK, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum. Penulis berpendapat bahwa dari kelima asas tersebut, asas kepastian hukum adalah asas yang menjadi barometer ada atau tidaknya perlindungan bagi e-konsumen di Indonesia dan pelaksanaan ketentuan Bab V UU ITE yang mengatur mengenai transaksi elektronik serta Bab IV PP PSTE masih memerlukan upaya dan dukungan yang sungguh-sungguh dari pemerintah. Selain itu diperlukan kerja sama antara pelaku usaha dan konsumen dalam menaati aturan yang telah diberlakukan untuk pelaksanaan transaksi elektronik, sehingga asas kepastian hukum bagi perlindungan e-konsumen dapat diwujudkan.

Daftar Pustaka

Buku

- Chainur Arrasjid, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Efran Helmi Juni, *Filsafat Hukum*, Pustaka Setia, Bandung, 2012.
- Husni Sawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung, 2012.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Jack Febrian, *Kamus Komputer & Teknologi*, Informatika, Bandung, 2007.

palsu penjualan mobil Ferari seharga US \$ 55.000 melalui *e-mail* yang dilakukan oleh sekelompok mahasiswa dari salah satu universitas di Medan. Korbannya adalah seorang warga negara Kuwait yang berminat membeli dengan melakukan pembayaran via transfer melalui Bank Permata. Meskipun secara formal tindak pidana ini dapat diatasi dengan penerapan Pasal 372 *juncto* Pasal 378 KUHP tentang penggelapan dan penipuan, namun Pasal 184 KUHP menyebutkan bahwa 5 alat bukti yang sah adalah : (a) keterangan saksi; (b) keterangan ahli; (c) surat; (d) petunjuk; (e) keterangan terdakwa. Ketentuan Pasal 184 KUHP tidak menyebutkan bukti-bukti digital sebagai suatu alat bukti yang sah. Lihat Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni, 2010, hlm. 56.

- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Mokhammad Najih dan Soimin, *Pengantar Hukum Indonesia: Sejarah, Konsep Tata Hukum & Politik Hukum Indonesia*, Setara Press, Malang, 2012.
- Otje Salman S. dan Anton F. Susanto, *Teori Hukum: Mengingat, Mengumpulkan dan Membuka Kembali*, Refika Aditama, Bandung, 2005.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009.
- Reed, Chris dan John Angel (eds), *Computer Law and Regulation of Information Technology, sixth edition*, New York: Oxford University Press, 2007, hlm. 198.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- _____, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2010.
- _____, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2001.
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Sunaryati Hartono, *Bhinneka Tunggal Ika Sebagai Asas Hukum Bagi Pembangunan Hukum Nasional*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- _____, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung, 1991.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2006.
- Wiharsono Kurniawan, *Jaringan Komputer*, Andi, Yogyakarta, 2007.
- Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2011.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Dokumen Lain

- Garner, Bryan A (et.al), *Black's Law Dictionary, eighth edition*, Thomson West, St. Paul, 2004.

Dokumen Hukum

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.