

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI ONLINE
MELALUI FACEBOOK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

APRINELITA

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

izzahillyahleona@gmail.com

Abstract

The internet is currently growing rapidly, so with this global development happening in society through the use of technology online, one of which is social media. The most widely used social media is Facebook. Facebook has been used as a business area that is used as a place for buying and selling transactions, so Facebook is used as a place to sell various products and / or services. Particular of the problem 1). How is the legal protection of consumers in buying and selling transactions via Facebook as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? 2). How to resolve consumer disputes if there are legal issues that occur through buying and selling through Facebook? The research method used is normative legal research, judging from the nature of this study is descriptive analysis. The results of his research are 1. Legal protection against consumers through buying and selling Facebook is the same as buying and selling factually the role of government to protect the interest of consumers or producers. The role of government here covers national aspects. Consumer Protection Law. 2) Settlement of consumer disputes there are three ways namely 1. resolution of consumer disputes with immediate demands through forum for negotiation and mediation. 2. consumer dispute resolution through consumer dispute resolution. 3. Consumer dispute resolution through court.

Keyword : Legal Protection, Buying and Selling transaction, facebook

Abstrak

Internet pada saat sekarang ini berkembang dengan pesat, sehingga dengan perkembangan global ini terjadi dalam masyarakat melalui penggunaan teknologi secara online, salah satunya adalah media sosial. Media sosial yang banyak digunakan masyarakat adalah Facebook. Facebook sudah dijadikan sebagai lahan bisnis yang digunakan sebagai tempat transaksi jual beli, sehingga Facebook dijadikan tempat untuk menjual berbagai produk barang dan/atau jasa. Pokok permasalahannya: 1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui Facebook sebagai mana diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? 2. Bagaimana penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan hukum yang terjadi melalui jual beli melalui Facebook? Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Hasil penelitiannya adalah: 1. Perlindungan hukum terhadap konsumen melalui jual beli Facebook sama dengan jual beli secara faktual yaitu adanya peran pemerintah untuk melindungi kepentingan konsumen atau pun produsen. Peran pemerintah yang disini mencakup aspek nasional dan internasional. Dari hukum nasional melalui pembentukan peraturan yaitu dalam KUHPerduta dan undang-undang perlindungan konsumen, 2. Penyelesaian sengketa konsumen terdapat tiga cara yaitu 1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, dan mediasi. 2) Penyelesaian sengketa

konsumen melalui Badan penyelesaian sengketa konsumen.3).Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, transaksi Jual Beli Online, Facebook

1.PENDAHULUAN

a.Latar belakang

Perkembangan Teknologi Informasi yang sangat pesat menimbulkan adanya suatu gaya baru dalam system perdagangan.Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional,yaitu dengan bertemunya penjual dengan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli.Seiring perkembangan teknologi pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penjualan mengalami perubahan.Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksinya,munculnya internet sebagai media baru mendorong perubahan ini menjadi lebih maju,kecepatan, kemudahan serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya termasuk untuk melakukan transaksi.¹

Teknologi dan informasi dibutuhkan manusia untuk membantu dan mempermudah pekerjaan manusia sehingga

lebih efektif dan efisien.Tekhnologi yang diciptakan berkembang seiring dengan kebutuhan manusia memudahkan kehidupannya,².Beberapa tahun terakhir perdagangan melalui media internet semakin marak terjadi di Indonesia,salah satu media social yang paling banyak digunakan sebagai tempat pemasaran produk barang dan jasa adalah facebook.facebook banyak digunakan dikalangan masyarakat Indonesia sebagai tempat transaksi jual beli antara penjual dan pembeli. Facebook muncul sebagai salah satu penghubung komunikasi masyarakat modern.facebook menjadi jejaring social andalan dan digunakan oleh hampir semua kalangan,dimana masyarakat semakin kreatif melihat peluang ini,kemudian fungsi facebook berkembang menjadi sebuah media bagi masyarakat untuk melakukan aktifitas jual beli.Jual beli difacebook identic dengan fenomena online shop.Facebook dilihat sebagai jejaring social yang mempunyai fitur pendukung serta banyak digunakan masyarakat sehingga efektif sebagai wadah jual beli .

¹ Imam,Sjaputra,Problematika Hukum Internet Indonesia,Jakarta,Prehnhallindo,2002.Hlm 92

² Hikmahanto Juana, Hukum Ekonomi Dan Hukum Internasional,Jakarta: Lentera Hati 2002,Hlm 23

Seperti kita ketahui Jual beli merupakan salah satu bentuk kegiatan ekonomi yang pada hakikatnya adalah saling tolong menolong sesama manusia dengan ketentuan hukum nya telah diatur. Jual beli merupakan perbuatan tukar menukar barang atau jasa dengan uang dimana jual beli tersebut bertujuan mendapatkan keuntungan. Yang dimaksud dengan jual beli adalah suatu kontrak dimana satu pihak, yakni yang disebut dengan pihak penjual, mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda, sedangkan pihak lainnya, yang disebut sebagai pembeli, mengikatkan dirinya untuk membayar harga dari benda tersebut sebesar yang telah disepakati bersama³. Jual beli baik secara konvensional maupun internet tunduk dalam ketentuan umum yaitu Buku ke III KUH Perdata. Dalam pasal 1457 KUH Perdata disebutkan pengertian jual beli yaitu adalah Suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan.⁴

Jual beli tidak terlepas dari perjanjian, Didalam buku ke III KUH

³ Pentar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern Di Era Global, Dr Munir, Pt Citra Aditya Bakti, Bandung 2012 Hal 25

⁴ Undang-Undang KUH Perdata Pasal 1457 Bw.

Perdata mengenai hukum perjanjian terdapat dua istilah yang berasal dari bahasa Belanda yaitu istilah *verbinten* dan *overeenkomst*.⁵ Menurut Subekti *verbinten* diartikan sebagai perutusan atau perikatan, sedangkan *overeenkomst* diartikan sebagai persetujuan atau perjanjian.⁶

Didalam transaksi jual beli terjadi perikatan antara penjual dan pembeli yang menimbulkan hak dan kewajiban antara keduanya, dalam hal ini hukum perdata adalah segala hukum pokok yang mengatur kepentingan-kepentingan perseorangan⁷.

Suatu transaksi online harus memenuhi syarat sah nya perjanjian sebagaimana di tentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu, kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, hal tertentu yaitu berhubungan dengan objek perjanjian, serta kausa yang halal. Melalui media social kebutuhan sehari-hari seperti pakaian dan peralatan lainnya akan cepat terpenuhi tanpa mencarinya langsung di pasar, dengan media social barang yang diinginkan konsumen dapat langsung memesan barang sesuai kebutuhan dan keinginan kemudian

⁵ Ibid hlm

⁶ R. Subekti, Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional, Alumni Bnadung, 1976, hlm 3.

⁷ R. Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Pt. Intermedia, Jakarta, 2003, Hlm 9

malakukan pembayaran transfer melalui rekening, maka proses belanja akan lebih mudah, namun demikian, transaksi secara online ini harus penuh kehati-hatian dari konsumen.

b. rumusan masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui facebook sebagaimana diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen apabila terjadi permasalahan hukum yang terjadi melalui jual beli facebook?

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum dalam transaksi jual beli melalui facebook yang diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen apabila terjadi permasalahan hukum yang terjadi melalui jual beli facebook.

II TINJAUAN UMUM

1. PERLINDUNGAN HUKUM

Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut⁸. Menurut pasal 1 angka 1 undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum adalah⁹. Perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha

1. Dimana dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban mencantumkan identitas dalam website.
2. adanya lembaga penjamin keabsahan toko online.
 - a. Perlindungan hukum dari sisi konsumen
 - b. Adanya jaminan perlindungan kerahasiaan data-data pribadi konsumen, karena data-data pribadi tersebut jika tidak dijaga

⁸ Satjipto Raharjo, 2003, Sisi Sisi Lain Dari Hukum Indonesia, Jakarta, hal 121

⁹ Inosentius Samsul 2004, Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Universitas Indonesia, Jakarta, Hal 31

kerahasiaannya oleh pelaku usaha dapat diperjual belikan oleh pihak lain untuk kepentingan promosi .

- c. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari sisi produk.

Dalam menawarkan produknya ,pelaku usaha diwajibkan untuk:

1. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan,sehingga konsumen tidak disesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar (kualitas produk,apakah asli atau tidak,baru,bekas,jenis produk,ukuran).disamping itu juga memberikan informasi lain seperti keunggulan produk.
2. Informasi produk mengenai produk baru harus diberikan melalui bahasa yang mudah dimengerti .
3. Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan amanatau nyaman untuk dikonsumsi atau dipergunakan.
4. Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang di promosikan oleh pelaku usaha.

2.PERLINDUNGAN KONSUMEN

Perlindungan konsumen adalah Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen¹⁰.Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membyka akses informasi tentang barang dan /atau jasa baginya,dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.Adapun tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen itu dalam Pasal 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama yaitunya:

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih,menentukan barang dan /atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum,keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi itu
- c. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga

¹⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Psl 1 Butir 1

tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Dalam undang-undang perlindungan konsumen mendefinisikan 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 diperdagangkan¹¹. Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan pembuat undang-undang untuk yang umumnya kita kenal istilah pengusaha. Pelaku usaha dikelompokkan menjadi tiga Yaitunya¹² :

- a. kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha, seperti perbankan, usaha leasing, penyedia dana lainnya dan sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi, barang dan /atau jasa dari barang-barang dan /atau jasa lain (bahan baku, bahan tambahan, atau penolong dan bahan-bahan lainnya)
- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/ atau jasa tersebut kepada masyarakat.

¹¹ Ibid Psl 1 Angka 2 Uu No 8 Tahun 1999

¹² Isei. Penjabaran Demokrasi Ekonomi, Sumbangan Pemikiran Memenuhi Harapan Presiden Soeharto, Jakarta, 1990, Hal 80

Badan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen adalah badan yang dibentuk untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen¹³

3. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DARI SISI TRANSAKSI

Pelaku usaha perlu mencantumkan dengan jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal lain berkenaan dengan transaksi

1. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen dalam melakukan transaksi, dalam hal ini konsumen harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi seperti data pribadi, dan alamat lengkap pada form yang ada pada website pelaku usaha
2. Kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang transaksi yang akan dilakukannya.
3. Harga dari produk yang ditawarkan apakah sudah termasuk ongkos kirim atau belum
4. Informasi mengenai dapat atau tidaknya konsumen mengembalikan

¹³ Log. cit Hlm 5

barang yang sudah dibeli beserta mekanismenya

5. Mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini sangat penting diinformasikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.
6. Jangka waktu pengajuan klaim yang wajar.
7. Pelaku usaha harus menyediakan rekaman transaksi yang setiap saat bisa diakses oleh konsumen yang didalamnya berkaitan dengan transaksi yang telah atau sedang dilakukan oleh konsumen.
8. Mekanisme pengiriman barang perlu diketahui dengan jelas oleh konsumen.

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Adapun perjanjian jual beli diatur dalam KUH perdata tepatnya dalam pasal 1457 -1540 KUH Perdata. Adapun isi pasal 1457 KUH Perdata perjanjian jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Adapun unsur-unsur pokok perjanjian jual beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas konsensualisme yang menjiwai hukum perjanjian KUH Perdata. Perajajian jual beli itu sudah

dilahirkan pada detik tercapainya kata sepakat mengenai barang dan harga, begitu kedua pihak setuju tentang barang dan harga maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah¹⁴. Adapun unsur jual beli terdiri dari barang atau benda yang diperjual belikan. Menurut ketentuan pasal 1332 KUH Perdata hanya barang-barang yang biasa diperniagakan saja yang boleh dijadikan objek persetujuan. Dalam KUH Perdata mengenal tiga macam barang yang terdapat dalam pasal 503-505 KUH Perdata yaitunya :

1. Ada barang yang bertubuh dan barang yang tak bertubuh
2. Ada barang yang bergerak dan barang yang tidak bergerak
3. Ada barang yang bergerak yang dapat dihabiskan dan ada yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat dihabiskan adalah barang-barang yang habis karena dipakai.

Penyerahan barang-barang tersebut diatur dalam KUH Perdata sebagai berikut:

1. Pasal 612 KUH Perdata yaitunya Untuk barang bergerak cukup dengan penyerahan kekuasaan atas barang itu

¹⁴ Subekti, Aneka Perjanjian, Cetakan Kesepuluh, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995 hal 2

2. Pasal 616 dan 620 KUH Perdata yaitunya untuk barang tidak bergerak penyerahan dilakukan dengan pengumuman akta yang bersangkutan yaitu dengan perbuatan yang dinamakan balik nama dimuka pegawai kadaster yang juga dinamakan pengawai balik nama
3. Pasal 613 KUH Perdata yaitunya untuk barang tidak bertubuh dilakukan dengan membuat akta otentik atau dibawah tangan yang melimpahkan hak-hak atas barang-barang itu kepada orang lain.

Adapun metode pembayaran dalam jual beli adalah sebagai berikut¹⁵

1. Jual beli tunai seketika

Metode jual beli dimana pembayaran tunai seketika ini merupakan bentuk yang sangat klasik, tetapi sangat lazim dilakukan dalam melakukan jual beli

2. Jual beli dengan cicilan/kredit

Metode jual beli dimana pembayaran dengan cicilan ini dimaksudkan bahwa pembayaran yang dilakukan dalam beberapa termin, sementara penyerahan barang kepada pembeli dilakukan sekaligus

¹⁵ Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern Di Era Global, Munir Fuady, Pt Citra Aditya Bakti Bandung 2012 Hal 26-30

dimuka, meskipun pada saat itu pembayaran belum semuanya dilunasi. hal tersebut menjadi hutang piutang

3. Metode pembayaran dengan memakai kartu kredit

Agar pihak pembeli aman dengan tidak membawa uang cash kemana-mana, sementara membayar dengan cek belum begitu membudaya, maka pembayaran menggunakan kartu kredit merupakan pilihan yang populer. Dalam hal ini ketika barang diterima oleh pihak pembeli, pihak pemebeli cukup menandatangani suatu resi dan menunjuk kartu kredit kepada toko (penjual). oleh toko tersebut, diinformasikan ke perusahaan kartu kredit tersebut apakah tersedia dana untuk harga pembelian tersebut. jika konfirmasi diterima dan resi ditanda tangani, maka barang baru diserahkan untuk selanjutnya pihak penjual menagih uang harga pembelian kepada bank-bank tertentu.

4. Metode pembayaran dengan memakai Debit.

Metode pembayaran dengan memakai kartu debit lebih praktis dari penggunaan kartu kredit. Hanya saja, dengan kartu debit, baik pembeli ataupun penjual harus sama-sama mempunyai rekening di satu bank

tertentu,yakni bank yang menyediakan kartu debit tersebut.kartu debit tersebut dianal dengan nama ATM (automated teller machine).Dengan s istem kartu debit,pada pihak penjual tersedia alat yang dengan menekan kode rahasia kartu ATM /Debit tersebut oleh pihak pemebeli ,maka rekening pihak pembeli langsung di debit oleh bank dan mengkreditkannya langsung kerekening penjual.

5.Metode pembayaran dengn memakai cek.

Pembayarandengan memakai cek ini,pihak pembayar cukup memberikan sepucuk cek kepada pembeli,cek mana dikeluarkan oleh bank ,dimana terdapat rekening koran dari pembayar,untuk kemudian,setelah cek diserahkan kepada penerimanya ,pihak penerima cek tersebut dapat menguangkan cek tersebut ke bank

6.Metode pembayaran terlebih dahulu

Dengan metode ini,pihak penjual baru mengirim barangnya jika dia telah menerima seluruh pembayaran terhadap harga barang tersebut.

7.Metode pembayaran dengan open account

Metode ini merupakan ebalikan dari metode pembayaran terlebih dahulu ,dimana dengan menggunakan metode ini pemebeli baru

membayar setelah dia menerima barangnya secara utuh.

8.Metode pembayaran atas dasar konsinyasi

Dengan metode ini harga baru dibayar setelah pihak pembeli menjual lagi barang tersebut kepada pihak ketiga dan setelah pembayaran oleh pihak ketiga tersebut dilakukan.

9. Metode pembayaran secara documentary collection

Merupakan cara pembayaran dengan menggunakan bill of exchange.Dalam hal ini harga baru dibayar jika dokumen-dokumen pengiriman barang tiba di banknya infortir.Tanpa membayar harga barang,shipping documents tersebut tidak akan diberikan oleh bank dan tanpa shipping documents tersebut,barang yang bersangkutan tidak dapat diambil oleh pihak pembeli.

10.Metode pembayaran secara documentary credit.

Merupakan metode pembayaran ini dilakukan dngan menggunakan instrumen yang disebut dengan Letter of credit (L/C).Pembayaran dengan L/C ini merupakan jembatan atau jalan tengah diantara kepentingan pihak penjual yang

menginginkan harga segera dibayar sebelum barang dikirim, sedangkan kepentingan pihak pembeli adalah agar harga baru dibayar jika barang sudah sampai ditangganya.

Ada pun yang menjadi kewajiban penjual adalah :

1. menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan
2. menanggung kenikmatan tentram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi¹⁶.

Kewajiban pembeli adalah yaitunya menerima barang-barang dan membayar harganya sesuai dengan perjanjian dimana jumlah pembayaran biasanya ditetapkan dalam perjanjian¹⁷

III METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum kepustakaan, karena menjadikan bahan kepustakaan sebagai tumpuan utama. Dalam penelitian hukum normatif ini penulis melakukan penelitian terhadap asas-asas hukum yang bertitik tolak dari bidang tata hukum tertentu, dengan cara mengadakan

identifikasi terlebih dahulu terhadap kaidah-kaidah hukum yang telah dirumuskan didalam perundang-undangan tertentu. Sebagai bahan pendukung penelitian ini juga menggunakan pendekatan empiris yaitu mendapatkan informasi yang akurat dengan cara mengadakan identifikasi hukum dan bagaimana efektifitas hukum itu berlaku dalam masyarakat. Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif analisis.

IV PEMBAHASAN

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli melalui facebook sebagai mana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya perlindungan hukum. Adanya perlindungan hukum untuk seluruh rakyat indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 pasal 28 d ayat 1 yaitunya setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.¹⁸ Oleh Karena

¹⁶ Subekti, Aneka Perjanjian, Bandung, Pt Alumni 1982 Hal 8

¹⁷ Abdul Kadir Muhammad, Hukum perjanjian, Hal 257-258

¹⁸ (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Bintang Indonesia, Jakarta, 2014 Pasal 28 D Ayat 1

itu maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat. Menurut Philipus M. Hadjon, Perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum.

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 1 angka 1 memberikan definisi bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen. Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen dalam pasal 3 umumnya dapat dibagi dalam 3 bagian yaitu: 1. memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang, dan menuntut haknya, 2. menciptakan system perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut, 3. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab. Perlindungan konsumen transaksi online merupakan suatu hal yang

sangat penting dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen.¹⁹

Perlindungan hukum yang timbul dari hak dan kewajiban para pihak dalam melakukan transaksi, yang dimana dalam hal transaksi tersebut pihak konsumen seharusnya mengetahui bagaimana haknya sebagai konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen (Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999) yaitu terdapat dalam pasal 4 yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

¹⁹ (Nasution AZ, 2001, Hukum perlindungan konsumen, diedit media, Yogyakarta, hal 18)

5. Hak Untuk mendapatkan advokasi,perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ,ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disisi lain ,kewajiban pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual (online)terdapat dalam pasal 7 Undang-Undang perlindungan konsumen (Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999) yaitu sbagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar ,jelas,dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memeberikan penjelasan

- penggunaan,perbaikan,dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan /atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji,dan /atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
6. Memberi kompensasi,ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan,pemakaian,dan pemanfaatan barang/dan atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi,ganti rugi dan /atau penggantian apabila barang/dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Perlindungan hukum bagi para pihak pada intinya sama,yaitu adanya peran pemerintah untuk melindungi kepentingan produsen dan konsumen dalam perdagangan.Adapun peran pemerintah yang

dimaksud disini mencakup aspek nasional dan internasional, dalam hal ini artinya adalah tuntutan adanya kepastian hukum dalam melakukan perikatan harus jelas dari segi aspek hukum nasional melalui pembentukan peraturan dibidang perlindungan konsumen, maupun aspek hukum internasional melalui perjanjian internasional. Perikatan yang terjadi diantara para pihak merupakan wujud dari ketentuan yang tercantum dalam pasal 1233 jo psl 1234 KUHPerdara yaitunya tiap-tiap perikatan yang lahir karena adanya persetujuan atau undang-undang, dan setiap perikatan adalah memberikan sesuatu untuk berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Perikatan dalam suatu transaksi menimbulkan suatu janji bahwa satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut, apabila konsumen dirugikan oleh pelaku usaha misalnya barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka dalam hal ini pihak konsumen dapat menggugat pelaku usaha dalam hal ini adalah penjual secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang konsumen lakukan dengan pihak produsen atau pun penjual. Menurut Prof Subekti, S.H Dalam Bukunya Tentang

Perjanjian Wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa empat macam kondisi yaitunya :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagai mana dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Sehingga jika salah satu dari empat macam kondisi tersebut terjadi maka konsumen secara perdata dapat menggugat produsen dalam hal ini penjual online dengan dalih terjadinya wanprestasi. Dalam hukum pidana hal tersebut masuk dalam kategori penipuan dalam transaksi jual beli online. Perlu diketahui bahwa jual beli secara online pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli online pun sama, yang jadi pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli online sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak

pidana penipuan. Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang, baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli. Dalam hal ini Perlindungan hukum untuk para konsumen khususnya dalam jual beli menggunakan facebook sangat lah perlu diperhatikan, mengingat pada saat sekarang ini banyak kalangan masyarakat yang menggunakan facebook sebagai tempat melakukan transaksi jual beli. Dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan konsumen bisa dirugikan oleh pihak produsen, misalnya saja tidak sesuai barang yang dikirim produsen kepada konsumen, atau tidak dikirimnya barang oleh produsen kepada konsumen padahal sudah dilakukan pembayaran terlebih dahulu.

2) Penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan hukum akibat yang terjadi melalui jual beli melalui facebook

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal : 1. Pelaku usaha

tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam undang-Undang. 2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian.²⁰

Penyelesaian sengketa konsumen terdapat pada Undang-undang perlindungan konsumen yang diatur dalam pasal 19,23 bab x tentang penyelesaian sengketa konsumen yang terdapat pada pasal 45 sampai 48 dihubungkan dengan bab XI tentang badan penyelesaian sengketa konsumen pada pasal 49 sampai 58. Dengan demikian terdapat tiga forum dan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, mediasi, dan penilaian ahli

2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Dalam dunia maya pelaku pelanggaran sering sekali sulit dihukum karena hukum dan pengadilan Indonesia tidak memiliki yurisdiksi terhadap pelaku dan perbuatan

²⁰ (sidabalok, janus, 2014. Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung PT CITRA Aditya BAKTI HAL 127)

hukum yang terjadi karena pelanggaran hukum bersifat transnasional, tetapi akibatnya justru memiliki implikasi pada hukum di Indonesia. Dalam hukum internasional dikenal tiga jenis yuridiksi, yuridiksi untuk menetapkan undang-undang, yuridiksi untuk penegakan hukum, yuridiksi untuk menuntut.²¹ Dalam hal pembuktian pada belanja online seperti yang diatur dalam pasal 40 UU ITE Alat pembuktian dalam transaksi elektronik meliputi bukti : 1. sebagaimana dimaksud dalam ketentuan hukum acara pidana, 2. lain berupa dokumen elektronik informasi elektronik. Ruang lingkup pembuktian dalam transaksi elektronik tidak hanya alat bukti yang selama ini diatur dalam undang-undang BW, HIR, DAN R. bg) yang meliputi: alat bukti tertulis atau surat, kesaksian, persangkaan, pengakuan, sumpah, keterangan ahli, pemeriksaan setempat. Tetapi juga muncul alat bukti baru sesuai dengan kebutuhan pembuktian yaitu: Pembicaraan telepon, testing darah, hasil computer, fotocopy, rekaman kaset, hasil fotografi

IV KESIMPULAN

²¹ (Rambli ahmad M. 2002 Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E comeerce Jurnal hukum bisnis, volume 18 maret, yayasan pengembangan hukum bisnis hal 15).

1. Jual beli secara online pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara factual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi online pun sama, yang jadi pembedanya adalah penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Perlindungan hukum bagi para pihak pada intinya sama, yaitu adanya peran pemerintah untuk melindungi kepentingan produsen dan konsumen dalam perdagangan baik itu perdagangan secara langsung ataupun perdagangan melalui media online. Adapun peran pemerintah yang dimaksud disini mencakup aspek nasional dan internasional, dalam hal ini artinya adalah tuntutan adanya kepastian hukum dalam melakukan perikatan harus jelas. Dari segi aspek hukum nasional melalui pembentukan peraturan dibidang perlindungan konsumen, maupun aspek hukum internasional melalui perjanjian internasional

2. Penyelesaian sengketa konsumen terdapat tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu :

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, dan mediasi

2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian sengketa konsumen

3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Dalam hal pembuktian belanja online diatur dalam pasal 40 UU ITE dimana alat pembuktian dalam belanja elektronik meliputi bukti pembicaraan telepon, hasil computer, fotocopy, rekamankaset, hasil fotografi.

SARAN

1. Perlunya perhatian pemerintah dalam melindungi konsumen yang melakukan transaksi jual beli melalui media social

2. perlunya sosialisasi ke masyarakat tentang adanya Badan penyelesaian sengketa konsumen yang ada, baik di pemerintah propinsi atau pemerintah daerah, mengingat banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya lembaga penyelesaian sengketa konsumen khususnya di daerah-daerah.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ali dan Wiwi Haryani, Asas-Asas Hukum Pembuktian Perdata, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2002

Hikmahanto Juana, Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional, Lentera Hati, Jakarta, 2002

Inosentius samsul, Perlindungan konsumen, kemungkinan penerapan terhadap tanggung jawab mutlak, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004

Imam, Sjahputa, Problematika Hukum Internet Indonesia, Prehallindo, Jakarta, 2002

Munir Fuady Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global, Pt Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012

Nasution AZ, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995

Nasution, Hukum perlindungan konsumen, diedit Media, Yogyakarta, 2001

R. Subekti, Aspek-aspek Hukum Periktana nasional, Alumni Bnadung, 1996

R.Subekti,Pokok-Pokok Hukum Perdata,PT Intermedia,Jakarta,2003

Ramli ahmad M.Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi E commerce,yayasan pengembangan hukum bisnis,Jakarta 2002.

Sidabalok ,janus,Hukum Perlindungan Konsumen ,PT Citra Aditya Bakti ,Bandung,2014

Satjipto Raharjo,Sisi-sisi lain dari Hukum Indonesia,Jakarta,2003

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945,Jakarta,Bintang Indonesia,2014

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen