

JURNAL

PASAL 17 UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI *INSTAGRAM*

ARTIKEL ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

RULIANI AIDA R. YUSUF
NIM.11501010011115



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2015

**Penerapan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi
Dan Transaksi Elektronik dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik
Melalui *Instagram***

Ruliani Aida, Dr. Yuliati SH., LL.M., M. Zairul Alam, SH., MH.

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email : ruliani_aida@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan karena adanya perkembangan internet yang mengakibatkan penjualan barang secara online mulai dilakukan oleh masyarakat yang sering disebut dengan transaksi elektronik. Sifat transaksi elektronik salah satunya adalah konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertemu seperti transaksi belanja biasanya dan juga konsumen tidak dapat melihat dan meraba barang secara langsung. Hal ini membuat banyak konsumen tidak terpenuhi haknya karena pelaku usaha memanfaatkan peluang ini untuk melakukan hal yang tidak seharusnya. Undang-undang terkait ialah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan untuk mengetahui penerapan dari undang-undang terkait dalam transaksi elektronik. Jenis penelitian yang dilakukan adalah yuridis empiris yaitu penelitian yang difokuskan pada suatu aturan hukum atau peraturan yang kemudian dihubungkan dengan kenyataan pada lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Urgensi penelitian ini adalah agar hak para konsumen dapat di prioritaskan dan pelaku usaha tidak semena-mena terhadap konsumennya.

Kata kunci: Transaksi elektronik, Perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Abstract

This research was done because of the development of the internet which led to the sale of goods online began by the community often called with electronic transaction. The nature of electronic transaction one is not consumers and meet each other as business doers usually expenditure transactions could not see and also consumer goods directly and touched. This makes many consumers are not fulfilled their rights because of business players use this opportunity to do things that should not. The act of related to the act of number 11 year 2008 on information and electronic transaction and the act number 8 year 1999 about consumer protection

The purpose of this research is to know the form of legal protection for consumers and to know the application of laws related in electronic transaction. The writer does of juridicial empirical, the research focused on the legal rules and regulations and the connected with the local court. Author use the judicial sociology.. The urgency of this research is so that the consumers rights can be in the prioritizing and business players without cause against its consumer.

Key word: electronic transaction , consumer protection , the act of number 11 year 2008 on information and electronic transaction and the act number 8 year 1999 about consumer protection

PENDAHULUAN

Perkembangan elektronik pada saat ini sangat pesat yang mengakibatkan timbulnya berbagai macam fasilitas telekomunikasi sehingga diharapkan masyarakat saat ini tidak ketinggalan dalam menerima perubahan dan perkembangan teknologi yang kian hari semakin canggih. Perkembangan elektronik didukung dengan mudahnya mengakses segala jenis situs dalam sebuah *gadget*. Di era globalisasi komunikasi yang semakin terdepan dengan adanya internet yang menjadi sangat populer dikalangan masyarakat seakan telah membuat dunia menciut dan memudahkan batas Negara berikut peraturan dan tatanan masyarakatnya.¹

Salah satu bukti dari perkembangan internet adalah adanya transaksi elektronik yang sering disebut *electronics commerce* atau disebut *e-commerce*. *E-commerce* adalah proses menjual dan membeli juga memasarkan serta melayani suatu barang, jasa dan informasi melalui beragam jenis jaringan computer seperti internet.² Melalui e-commerce konsumen mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih luas tanpa dibatasi oleh wilayah. Pada dasarnya, jual beli dilakukan dengan tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha sedangkan hal itu tidak berlaku bagi jual beli elektronik. Pada sifatnya, jual beli elektronik itu melintasi Negara tanpa batas dan harus memiliki aturan yang memadai.³

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik merupakan aturan hukum di Indonesia tentang internet. Aturan ini mencoba untuk menjelaskan persoalan yurisdiksi, kontrak elektronik, privasi, hak properti intelektual, liabilitas criminal namun masih banyak celah dan kelemahan.⁴ Dari pernyataan diatas kita ketahui bahwa pelaksanaan transaksi elektronik hak konsumen harus diperhatikan lebih. Terkait dengan hak konsumen, dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa hak-hak konsumen adalah:

¹ Azriadi Prana, Gede Artha, 2001, *Hacker Sisi Lain Legenda Komputer*, Medikom Pustaka Mandiri, Jakarta hlm.78

² Donny B. U, *Dampak Cracker Bagi E-commerce*, www.ictw.com diakses pada 25 September 2014

³ Elisatris Gultom, 2003, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui E-commerce*, Penerbit Elips II, Jakarta hlm. 12

⁴ <http://www.crikey.com.au/2010/11/03/indonesia-ecommerce-held-back-by-uncertain-laws/> diakses pada tanggal 14 Juli 2014

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Telah disebutkan dengan jelas tentang hak konsumen tersebut. Dalam masyarakat, pemenuhan hak konsumenlah yang sering menjadi permasalahan transaksi elektronik, karena diketahui perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam *e-commerce* dan perlu diperhatikan. Pada prakteknya konsumen paling sering dirugikan. Perlindungan hukum bagi konsumen tidak diterapkan dengan baik sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

PERMASALAHAN

Permasalahan yang sering terjadi dalam masyarakat adalah dimana barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan barang yang sampai pada konsumen, tentu setelah dengan adanya transaksi antara kedua pihak. Ada banyak contoh pada masyarakat seperti pada foto yang sebarakan melalui *account instagram* produk baju tersebut berwarna merah sedangkan saat sampai pada konsumen produk baju itu ternyata *orange.*, dan pada saat konsumen ingin protes, pelaku usaha tidak memberikan penjelasan yang memuaskan konsumen sehinggah konsumen merasa haknya tidak terpenuhi.

Dengan melihat adanya permasalahan seperti diatas pada masyarakat, maka dapat ditarik dua permasalahan yaitu:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Instagram* dengan ketentuan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumenn?
2. Bagaimana penerapan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik melalui *Instagram*?

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Responden

Responden yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Kedua pihak ini saling membutuhkan dalam kegiatan jual beli *online*. Para konsumen dapat memilih barang ia inginkan melalui media internet salah satunya adalah *instagram*. Contoh-contoh barang yang biasanya dijual dalam *instagram* adalah:

1. *Online shop @uniqueshop12* menjual sepatu, baju, tas, jam tangan *branded*;
2. *Online shop @popsugarstuff* menjual *casing* untuk *handphone*;

3. *Online shop @youbiteskithcen* menjual *snack* dan *cake*;
4. *Online shop @bra_nded* menjual *underwear* dan *sportwear*.

Dengan adanya data tersebut konsumen dapat dengan mudah membeli barang yang diinginkannya walaupun tempat pelaku usaha berada jauh dari konsumen misalnya berbeda kota bahkan berbeda pulau. Dengan adanya internet, pelaku usaha sangat terbantu dalam mempromosikan barang jualan mereka. Meskipun para konsumen tidak dapat melihat langsung barang yang mereka inginkan, hal ini tidak menyurutkan niat para konsumen untuk berbelanja.

Berikut data penjualan yang peneliti dapatkan melalui beberapa pelaku usaha *online shop* melalui *account instagram*:

Tabel 1.1

Jumlah Konsumen Untuk Pembelian di *Account*

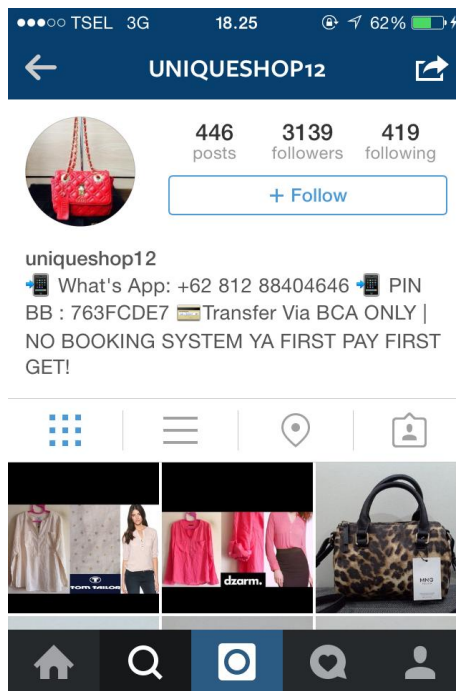
Instagram@uniqueshop12

No.	Bulan	Jenis Barang				Jumlah
		Sepatu	Baju	Tas	Jam Tangan	
1.	September	1	12	5	2	20
2.	Oktober	-	5	1	-	6
3.	November	-	-	-	-	-

Sumber: Data dari Indrianingrum selaku pemilik *Online Shop*

Gambar 1.1

Account Instagram @uniqueshop



Hasil wawancara peneliti dengan pelaku usaha ialah pelaku usaha bernama Indri. Banyak barang yang dijual dalam *online shop*nya ini, ada tas baju, jam tangan, juga sepatu dan semua adalah barang yang bermerek terkenal. Banyak suka dan duka yang dialami oleh pelaku usaha, salah satunya adalah ketika para konsumen protes akan barang yang diterimanya, contoh kecilnya adalah jahitan pada pakaian pesanan konsumen ternyata miring, maka sebagai pelaku usaha Indri akan mengganti barang tersebut dan juga meminta maaf.⁵

⁵ Hasil wawancara dengan Indri sebagai pelaku usaha, 25 November 2014

Tabel 1.2

Jumlah Konsumen Untuk Pembelian di *Account Instagram*

@popsugarstuff

No.	Bulan	Jenis Barang	Jumlah
		<i>Casing Handphone</i>	
1.	September	60	60
2.	Oktober	60	60
3.	November	50	50

Sumber: Data dari Saskia Khairunnisa selaku pemilih *Online Shop*

Gambar 1.2

Account Instagram @popsugarstuff



Hasil wawancara peneliti dengan pelaku usaha ialah Saskia sebagai pelaku usaha mengatakan barang yang dijualnya adalah aksesoris *handphone* seperti *casing handphone*. Banyak juga keluhan yang diterimanya salah satu hal yang paling sering dialami Saskia adalah protes akan barangnya cacat atau keterlambatan pengiriman, dan pada kenyataannya yang melakukan keterlambatan pengiriman adalah ekspedisi bukan dari pelaku usaha tersebut.⁶

⁶ Hasil wawancara dengan Saskia sebagai pelaku usaha, 25 November 2014

Tabel 1.3

Jumlah Konsumen Untuk Pembelian di *Account Instagram*

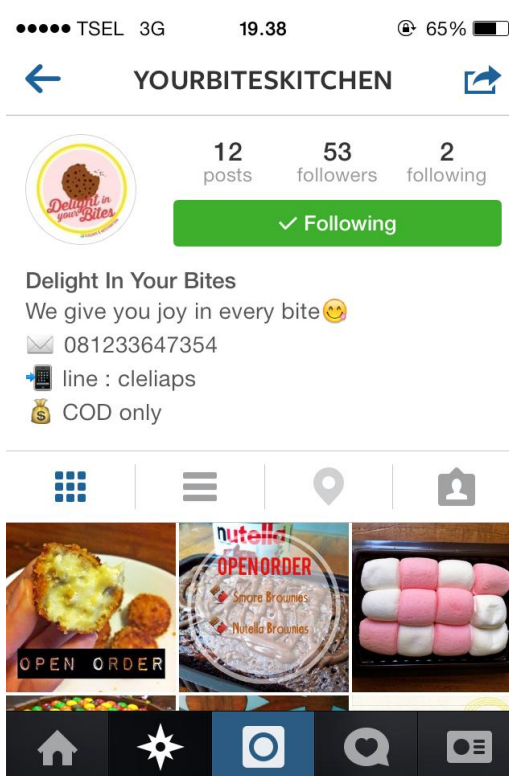
@yourbiteskitchen

No.	Bulan	Jenis Barang				Jumlah
		Tart	Brownies	Macaroni Schotel	Bitterballen	
1.	September	1	-	-	-	1
2.	Oktober	-	-	-	-	0
3.	November	-	-	-	10	10

Sumber: Data dari Clelia selaku pemilik *Online Shop*

Gambar 1.3

Account Instagram @yourbiteskitchen



Hasil wawancara dengan pelaku usaha ialah dalam menjual makanan melalui online shop sistem *COD* yaitu *Cash On Delivery* sehingga tidak menggunakan system transfer. Bahkan dalam pemesanannya harus menunggu karena makanan yang dipesan akan dibuat sesuai pesanan yang ada (bukan *ready stock* seperti pakaian).⁷

⁷ Hasil wawancara dengan Clelia sebagai pelaku usaha, 25 November 2014

Tabel 1.4

Jumlah Konsumen Untuk Pembelian di *Account Instagram*

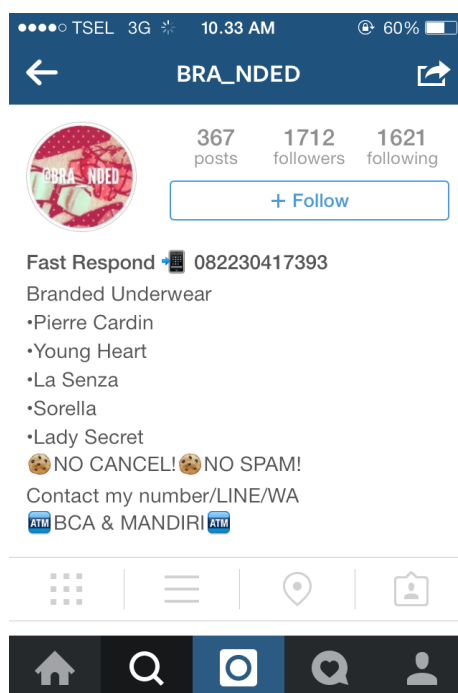
@bra_nded

No.	Bulan	Jenis Barang		Jumlah
		<i>Underwear</i>	<i>Sportwear</i>	
1.	September	5	-	5
2.	Oktober	8	-	8
3.	November	3	-	3

Sumber: Data dari Zita Humairoh selaku pemilik Online Shop

Gambar 1.4

Account Instagram @bra_nded



Hasil wawancara dengan pelaku usaha dimana Zita sebagai pelaku usaha mengatakan karena barang yang dijualnya adalah pakaian dalam, kadang kala ada konsumen yang tidak mengerti tentang ukurannya karena tiap merek beda ukuran, maka dari itu pelaku usaha akan membantu memberikan informasi tentang ukuran untuk para konsumen.⁸

⁸ Hasil wawancara dengan Zita sebagai pelaku usaham 25 November 2014

B. Itikad Para Pihak

Dalam pasal 17 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur tentang itikad para pelaku usaha dalam menjalankan transaksi belanja. Bunyi pasal 17 itu sendiri adalah:

- (1) Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat.
- (2) Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal ini menjelaskan tentang peluang pemanfaatan Teknologi Informasi oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Pemanfaatan Teknologi Informasi harus dilakukan secara baik, bijaksana, bertanggung jawab, efektif, serta efisien agar dapat memperoleh manfaat yang besar bagi masyarakat.

Banyak pelaku usaha yang merasa diberlakukan tidak baik oleh pelaku usaha. Misalnya dalam membalas pesan dari para konsumen, banyak pelaku usaha yang tidak memberi kepastian dan membuat konsumen menjadi bingung sendiri.⁹ Hal ini tentu membuat para konsumen memilih diam daripada harus menuntut penjelasan dari pelaku usaha yang tidak bertikad baik.

C. Pelaksanaan Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha *Online Shop*

Dalam transaksi elektronik subjek hukum, dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen, melakukan transaksi perdagangan melalui teknologi informasi berupa internet sehingga melahirkan perjanjian. Dalam perjanjian ada yang disebut dengan dokumen elektronik yang dapat dijadikan sebagai alat bukti elektronik untuk menghindari adanya penyalahgunaan oleh orang yang tidak bertanggung jawab yang dapat digolongkan sebagai kejahatan dalam transaksi elektronik. Dalam perjanjian terdapat dokumen elektronik, yang dimana pelaku usaha membuat isi dari dokumen tersebut dan berisikan aturan dan kondisi yang harus dipenuhi oleh para konsumen.

Banyak konsumen yang dirugikan akibat karena haknya tidak diperhatikan oleh pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha merupakan pihak yang menentukan transaksi ini dapat berjalan dengan baik atau tidak. Konsumen

⁹ Hasil wawancara dengan Agastya sebagai konsumen, 27 November 2014

juga harus jeli dan waspada dalam melakukan pembelian melalui media internet. Sesuai yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, para konsumen harus lebih peduli terhadap hak haknya. Berikut data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.5

Bentuk Pelanggaran Yang Dilakukan Pelaku Usaha

No.	Nama Konsumen	Jenis Pelanggaran Yang Dialami		
		Tidak Sesuai Pesanan	Barang Cacat/ Rusak	Keterlambatan Pengiriman Oleh Pelaku Usaha
1.	Kikay	✓	-	-
2.	Mirza	-	✓	✓
3.	Neno	✓	-	-
4.	Putri	✓	-	-
5.	Azhar	✓	-	✓
6.	RIzka	-	-	-
7.	Dini	✓	-	✓
8.	Adriano	-	✓	✓
9.	Atta	✓	-	✓
10.	Cosman	✓	-	✓
11.	Yogi	✓	✓	-
12.	Andrew	-	-	✓
13.	Agastya	✓	-	-
14.	Rosita	✓	✓	✓
15.	Fidya	✓	-	-
16.	Demy	✓	-	✓
17.	Ayu Devina	✓	-	✓
18.	Sekar Ayu	✓	✓	-
19.	Shabrina	✓	-	-
20.	Handa	✓	-	-
21.	Ovi	✓	-	✓
22.	Bintari	✓	✓	-
23.	Dea Nabila	-	-	-
24.	Amanda	-	✓	-
25.	Herwina	✓	-	✓
26.	Nandiar	✓	-	-
27.	Xander	-	-	-
28.	Fiki	-	✓	-
29.	Tasya	✓	✓	-
30.	Hani	-	-	-
Jumlah		21	9	12

Sumber Data diperoleh dari wawancara para responden sebagai konsumen.

1. Ketidaksesuaian Barang Yang Dipesan Dan Yang Diterima Oleh Konsumen

Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak ini dimaksudkan untuk melindungi dari kerugian akibat ketidak jujuran pemberian informasi tentang barang yang akan dibelinya. Misalnya seperti hasil dari wawancara yang peneliti lakukan, contoh dari ketidak sesuaian barang dengan yang dipesan seperti:

- a. warna yang tertera difoto dan warna barang setelah sampai, difoto warnanya merah muda sedangkan saat sampai barang tersebut berwarna orange.¹⁰
- b. Ukuran hak sepatu, pada keterangan foto ukurannya adalah 5cm dan saat sampai ukuran hak sepatu tersebut adalah 15cm¹¹
- c. Tipe celana yang pesan misalnya adalah A sedangkan yang dikirimkan oleh pelaku usaha adalah tipe B.¹²

Semua contoh ketidaksesuaian ini sering dianggap remeh oleh pelaku usaha, ketika menghadapi hal seperti ini pelaku usaha hanya akan berkata itu resiko dari membeli *online*.

Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan System dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwan pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan

¹⁰ Wawancara dengan Putri sebagai konsumen, 27 November 2014

¹¹ Wawancara dengan Dini sebagai konsumen, 27 November 2014

¹² Wawancara dengan Cosman sebagai konsumen, 27 November 2014

perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Apabila ternyata barang yang konsumen terima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), konsumen dapat menggugat Pelaku Usaha secara perdata dengan alasan terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

2. **Barang Cacat/Rusak**

Keadaan barang pun menjadi hal penting yang sangat diperhatikan oleh para konsumen. Barang yang cacat atau rusak akan sangat mengganggu kenyamanan konsumen tersebut, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Dimana hak ini bertujuan untuk memberikan jaminan kepada para konsumen mengenai keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa tersebut agar terhindar dari kerugian fisik maupun psikis.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh peneliti contoh permasalahan yang sering dialami para konsumen seperti:

- a. adanya lecet pada lensa yang dipesan oleh kamera yang merusak bentuk dari lensa tersebut¹³
- b. Jahitan pada celana, baju dan juga sepatu sangat tidak rapih (keluar-keluar dan miring)¹⁴
- c. Merek pada tas tersebut terlepas, yang seharusnya *Mango* menjadi *Ango*.¹⁵

¹³ Wawancara dengan Fiki sebagai konsumen, 27 November 2014

¹⁴ Wawancara dengan Ayu, Manda dan Tasya sebagai konsumen, 27 November 2014

3. Keterlambatan Pengiriman Oleh Pelaku Usaha

Keterlambatan pengiriman oleh pelaku usaha juga sering terjadi.¹⁶ Hak konsumen untuk mendapatkan jaminan yang disepakati merupakan hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha tersebut. Apalagi karena didasari oleh kesepakatan kedua belah pihak, yang artinya tidak ada satu pun dari para pihak yang dapat melalaikan kesepakatan tersebut.

Jenis pelanggaran ini juga sering ditemukan pada kegiatan jual beli online, dari hasil wawancara peneliti, para konsumen sering mengalami hal-hal seperti penundaan pengiriman oleh pelaku usahanya dengan alasan barangnya masih dalam proses pengerjaan atau alasan seperti barang akan dikirim hari ini, saat ditanya ada bukti pengiriman hari ini berupa nomor resi, mereka tidak dapat memberikannya dan pada akhirnya mengganggu kenyamanan konsumen harus menunggu tidak pasti kapan barangnya akan dikirim.

Salah satu konsumen mengatakan atas keluhannya terhadap barang yang pernah dipesannya melalui online shop, dimana barang yang dipesan bahan tersebut ukurannya tidak sesuai dengan yang telah dijelaskan oleh pelaku usaha, dan saat diminta pertanggung jawabannya pelaku usaha bersikap acuh terhadap konsumen tersebut.¹⁷

Terhadap kasus seperti ini, dapat dikategorikan bahwa informasi tidak sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh pelaku usaha dan itu artinya dalam transaksi elektronik ini telah mengabaikan hak konsumen yang

¹⁵ Wawancara dengan Bintari sebagai konsumen, 27 November 2014

¹⁶ Wawancara dengan Azhar, Dini, Cosman, Atta, Andrew, Adriano, Rosita, Demy, Ovi, Nina sebagai konsumen, 27 November 2014

¹⁷ Wawancara dengan Nandiar sebagai konsumen, 27 November 2014

dilindungi oleh Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.

Namun, pertanggung jawaban pelaku usaha ialah harus mengganti kerugian berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa adanya suatu kerusakan pada barang atau jasa yang diwajibkan bagi pelaku usaha untuk mengganti kerugian.

Dari hasil penelitian diatas, diketahui bahwa kedudukan konsumen selalu lemah bila dibandingkan dengan penjual barang atau jasa. Oleh karena itu, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24 sampai Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Intinya, bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik mengharuskan setiap pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan yang sengaja maupun tidak sengaja.

D. Kontrak Elektronik

Transaksi jual beli dilakukan secara *online* dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online* yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik.

E. Penerapan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik.

Menurut hasil penelitian yang peneliti lakukan, penerapan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik belum diterapkan dengan baik dan benar.

Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik akan terlaksana apabila ada kesadaran dari kedua pihak bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajibannya masing-masing dan kedua pihak harus saling membantu dalam memahami hak dan kewajiban masing masing. Para pihak harus beritikad baik ke tiap pihak.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga harus lebih dicanangkan dalam pelaksanaannya, konsumen harus atau apa yang menjadi haknya sehingga tidak merasa dirugikan dalam kegiatan jual beli..

KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

- a. Bentuk perlindungan hukum bagi para konsumen yang haknya tidak terpenuhi seperti ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan yang dikirim ataupun apabila barang tersebut ada cacat tersembunyi maka dapat dilakukan penggantian barang yang sesuai dengan yang telah diperjanjikan dengan memberikan batasan waktu pada konsumen untuk mengembalikan barang sebagaimana dijelaskan pada 49 Ayat (3) Peraturan Pemerintah

Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan System dan Transaksi Elektronik, konsumen dapat menggugat pelaku usaha secara perdata dengan alasan terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli melalui internet ini.

- b. Dapat diketahui bahwa hak hak konsumen pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan i'tikad baik yang harus dilakukan oleh para pelaku usaha dan konsumen belum di terapkan dengan baik sehingga terjadi kerugian bagi para konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi lemah.

2. SARAN

Dari penjelasan diatas, penulis memberikan sara tentang penelitian yang diangkat dalam skripsi ini, sebagai berikut:

- a. Bagi Konsumen

Diharapkan konsumen dapat teliti dalam memilih barang melalui kegiatan transaksi elektronik via *instagram*, juga menjalin komunikasi dengan pelaku usaha untuk mendapatkan rasa yakin dalam melakukan transaksi elektronik dengan pelaku usaha tersebut..

- b. Bagi Pelaku Usaha

Sebaiknya pelaku usaha dapat lebih beritikad baik dalam melakukan transaksi elektronik ini, walaupun hanya melalui *chatting*, konsumen akan merasa tidak nyaman bila pelaku usaha tidak bersikap ramah dalam membalas pesan konsumen tersebut.

Dalam memberikan informasi tentang produk jualan tersebut pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jujur dan benar agar tidak melanggar hak konsumen dan tidak merugikan konsumen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Azriadi Prana, Gede Artha, 2001, *Hacker Sisi Lain Legenda Komputer*, Medikom Pustaka Mandiri, Jakarta hlm.78

Elisatris Gultom, 2003, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui E-commerce*, Penerbit Elips II, Jakarta hlm. 12

Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4843

Internet:

Donny B. U, *Dampak Cracker Bagi E-commerce*, www.ictw.com diakses 25 September 2014

Stilgherrian, *Indonesian E-Commerce Held Back By Uncertain Laws*, <http://www.crikey.com.au/2010/11/03/indonesian-ecommerce-held-back-by-uncertain-laws/> (diakses 14 Juli 2014)