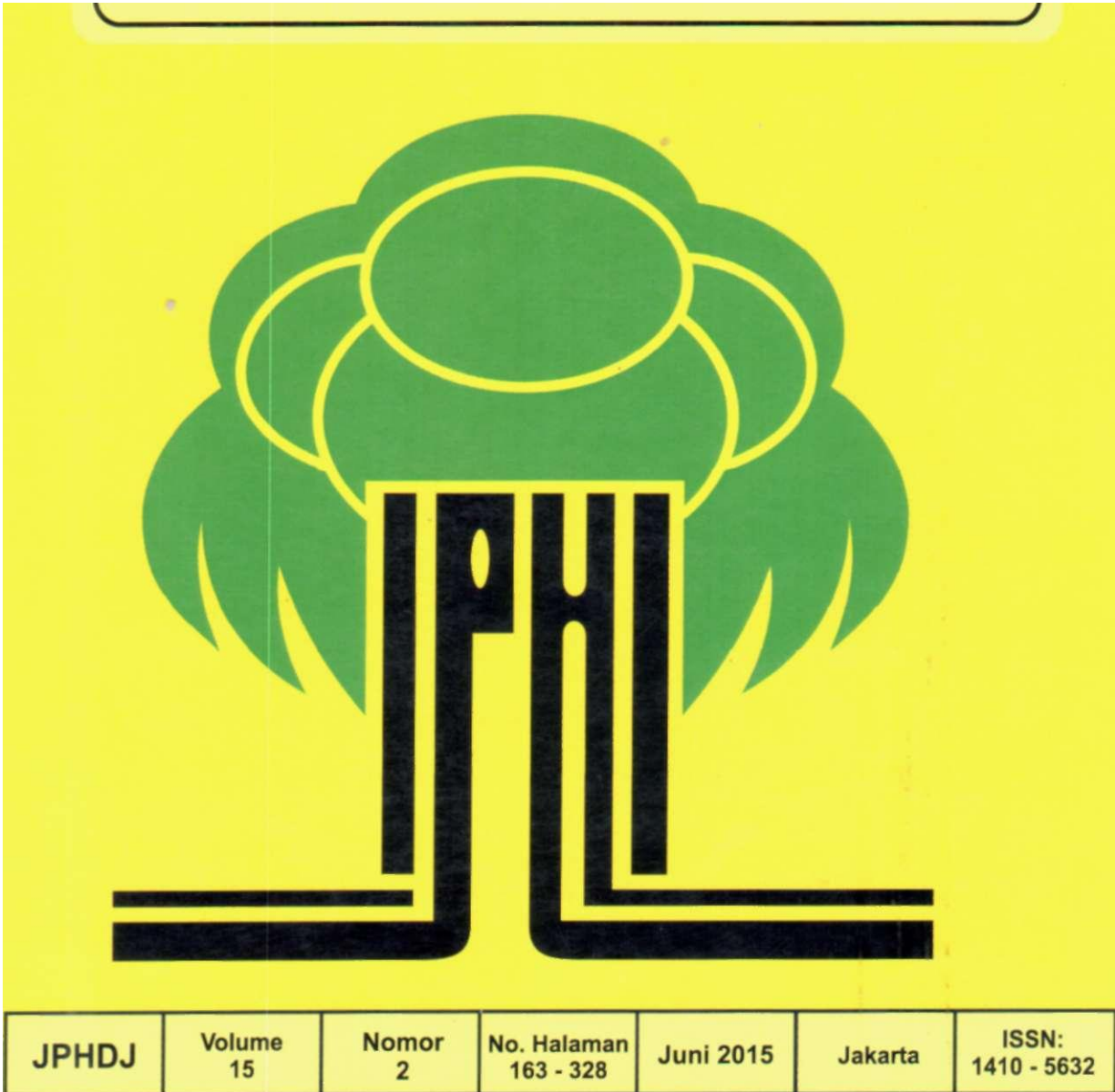


*Jurnal(PeneCitian J-Cu^um*

# DEJURE



Terakreditasi LIPI No. 511/Akred/P2MI-LIPI/04/2013

**IKATAN PENELITI HUKUM INDONESIA  
TAHUN 2015**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI SECARA ONLINE MELALUI  
MEDIA ELEKTRONIK (E-COMMERCE)**  
*(Consumer Protection In Online Purchase Through Electronic Media (E-Commerce))*

**Sabungan Sibarani**

*Dosen Fakultas Hukum Universitas Borobudur Jakarta*

**Telepon: 081384810888, Email: [ssibarani01@gmail.com](mailto:ssibarani01@gmail.com),**

**Tulisan diterima 15-4-2015, Revisi 27-5-2015, Disetujui Diterbitkan 15-6-2015**

**ABSTRACT**

*The times are encouraging everyone to discover new ways that simplify life. One of the developments is the creation of trade via electronic media (e-commerce). With a background of thought above, the writer felt the need to examine aspects of consumer protection based on the provisions of the Consumer Protection Law and the Law on Information and Electronic Transactions. Given both the Act can not stand alone in the event of disputes in e-commerce transactions. In this paper, the problem is how to position the certificates and signatures in the buying and selling through electronic media? how violations of consumer rights in e-commerce? how solution dispute over tort which occurred in the sale and purchase transactions electronically? The purpose of this research scientific work is basically to determine the position of the certificates and signatures in the buying and selling through electronic media, to determine violations of consumer rights in e-commerce and to know p enyelesaian dispute over tort that occurs in the sale and purchase transactions electronically. While its use is a real contribution both theory and practice with regard to consumer protection in the buying and selling online through electronic media. The method of writing in this paper is a normative juridical research method. The results showed that the position of the certificates and signatures in the buying and selling through electronic media is very important because this certificate will connect the public key value to the identity of a person, legal entity, or tools / devices. With so entrepreneurs who carry out activities in they cyber world can be identified physical presence. Consumer Rights Violations In E-commerce generally occurs due to default or broken promises, which are not done at all achievement, too late to meet obligations and fulfill the agreements, but not in accordance with the agreement. In Article 1365 of the Civil Code stipulated that any act that violates the law and metn bawa harm to others, requires that the person who raises keragian was due mistake to replace those losses, however in circumstances beyond our control such as natural factors (force majeure) and someone who acts in default it can prove that he could be freed from the responsibility of fulfilling achievement. Settlement of disputes over unlawful act happened in sale and purchase transactions electronically ie resolve the dispute either litigation or filing the lawsuit via the judicial authorities under the provisions of the civil procedure law in Indonesia or by the procedural law chosen by the parties, as well as non-litigation or out of court, inter alia by means of adaptation, negotiation, mediation, conciliation and arbitration in accordance with prevailing regulations.*

*Keywords: Consumer Protection, Purchase Through Online.*

### ABSTRAK

Perkembangan zaman mendorong setiap orang untuk menemukan cara-cara baru yang mempermudah kehidupannya. Salah satu perkembangan yang terjadi adalah terciptanya perdagangan melalui media elektronik (*e-commerce*). Dengan latar belakang pemikiran diatas penulis merasa perlu untuk mengkaji aspek perlindungan konsumen berdasarkan pada ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Mengingat kedua Undang-undang tersebut tidak dapat berdiri sendiri saat terjadi sengketa dalam transaksi *e-commerce*. Dalam karya ilmiah ini, yang menjadi permasalahan adalah bagaimana kedudukan sertipikat dan tanda tangan dalam jual beli melalui media elektronik? bagaimana pelanggaran hak konsumen dalam *e-commerce*? bagaimana penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik? Tujuan penelitian karya ilmiah ini pada dasarnya adalah untuk mengetahui kedudukan sertipikat dan tanda tangan dalam jual beli melalui media elektronik, untuk mengetahui pelanggaran hak konsumen dalam *e-commerce* dan mengetahui penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik. Sedangkan kegunaannya adalah memberikan sumbangsih nyata baik teori maupun praktek berkenaan dengan perlindungan konsumen dalam jual beli secara online melalui media elektronik. Metode penulisan dalam karya ilmiah ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedudukan sertipikat dan tanda tangan dalam jual beli melalui media elektronik sangat penting karena sertipikat ini akan menghubungkan *public key value* dengan identitas seseorang, badan hukum, atau alat/perangkat. Dengan begitu pelaku usaha yang melaksanakan aktifitasnya di dunia *cyber* dapat diidentifikasi keberadaan fisiknya. Pelanggaran Hak Konsumen Dalam *E-commerce* umumnya terjadi karena wanprestasi atau ingkar janji, diantaranya adalah tidak melakukan prestasi sama sekali, terlambat memenuhi kewajiban dan memenuhi perjanjian tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam KUHPerdato Pasal 1365 ditetapkan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan metnbawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan keragian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut Namun dalam keadaan yang diluar kendali seperti karena faktor alam (*foree majure*) dan sesorang yang melakukan tindakan wanprestasi tersebut dapat membuktikannya maka ia dapat dibebaskan dari tanggung jawab pemenuhan prestasi tersebut. Penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik yaitu menyelesaikan sengketa baik secara litigasi atau pengajuan surat gugatan melalui lembaga peradilan yang berwenang sesuai ketentuan hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia atau berdasarkan hukum acara yang dipilih oleh para pihak, maupun secara non litigasi atau di luar pengadilan, antara lain melalui cara adaptasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi serta arbitrase sesuai ketentuan yang berlaku.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jual Beli Melalui Online.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dewasa ini telah mendorong tumbuhnya berbagai hal baru dalam kehidupan masyarakat. Salah satu hal yang paling cepat adanya teknologi internet. Teknologi internet saat ini tidak hanya menjadi informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat, tetapi juga telah tumbuh sebagai sarana bersosialisasi, rekreasi, bahkan untuk melakukan transaksi bisnis, perdagangan, dan jual beli. Menurut Budi Raharjo, "The Internet merupakan suatu jaringan computer global yang menggabungkan jaringan privat dan public untuk berbagai informasi antar lembaga pendidikan, penelitian, bisnis, dan masyarakat umum"

Jadi dapat dikatakan bahwa media internet adalah sebuah jaringan global yang menghubungkan banyak pihak tanpa batasan waktu dan lintas batas Negara. Dalam berkaitan dalam media ini semua orang dapat melakukan apapun tanpa adanya suatu aturan internasional baku yang meningkat.

Menurut Mariza Arfina dan Robert Marpaung " *e-commerce* atau yang lebih dikenal dengan *e-com* dapat diartikan sebagai suatu cara berbelanja atau berdagang secara *online* atau *direct selling* yang memanfaatkan fasilitas *internet* dimana terdapat *website* yang dapat menyediakan layanan " *get and deliver*" (Nasution, 2001:7)

Kegiatan jual beli melalui media elektronik seperti internet atau yang lebih populer di sebut dengan *e-commerce* mulai banyak berkembang belakangan ini. Berbeda dengan cara jual beli secara konvensional yang mengharuskan pertemuan langsung antara penjual dengan pembeli, maka dalam *e-commerce* hal tersebut tidak mutlak di lakukan. Media elektronik yang dalam hal ini adalah media internet menjadi sarana para pihak untuk mengadakan transaksi tersebut.

Bryan A. Garner menyatakan bahwa "E-commerce the praetice of buying and selling goods and senices trough online consumer services on the internet. Dapat

dikatakan bahwa pengertian *e-commerce* yang dimaksud adalah pembelian dan penjualan barang dan jasa dengan menggunakan jasa computer *online* di internet". E- *commerce* menurut Bryan A. Garner di atas mengatakan bahwa *e-commerce* adalah praktek jual beli barang dan jasa secara *online* dengan menggunakan jaringan internet (Hakim, 2000: 12)

Pemerintah selaku badan yang berfungsi sebagai lembaga regulator telah melakukan pengaturan tentang transaksi melalui media elektronik. Hal ini ditandai dengan mulai dilakukannya undang-undang nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun aturan yang dimuat dalam Undang-undang tersebut masih dapat diartikan sangat luas jika dibandingkan dengan praktek yang terjadi di lapangan. Dalam Undang-undang tersebut diatur secara umum berbagai aspek hukum yang berkaitan dengan aturan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan sarana media elektronik. Dari segi yang mengatur tentang tata cara dan aturan perdagangan melalui media elektronik seperti internet masih dirasakan kurang diatur secara spesifik. Sehingga jika ada kasus hukum yang timbul karena adanya suatu konflik dan transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) akan sangat untuk melakukan penyelesaiannya.

Indonesia sebagai negara hukum memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan kesejahteraan umum atau yang lebih dikenal dengan konsep *welfare state* atau Negara kesejahteraan. Dalam hal ini negara harus berperan aktif dalam menghadapi dalam setiap perkembangan yang terjadi di masyarakat. Teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat dan memerlukan payung hukum dalam melindungi kepentingan setiap orang sehingga tidak terjadi pergesekan kepentingan yang saling merugikan. Di sinilah peran pemerintah dalam menyelenggarakan kesejahteraan

bagi rakyat dengan membuat payung-payung hukum.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen. Selain itu juga diatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai upaya penjabaran kepentingan antara produsen dan konsumen. Berdasarkan kepada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak dan konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengkonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut 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.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi 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.

Jual beli di KUHPerdata adalah suatu perjanjian, dimana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan itu.

Perjanjian dinyatakan wanprestasi, jika si berutang lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi

perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa siberutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

Jika dilihat dari posisi tawar dalam *e-commerce* maka posisi tawar konsumenlah yang paling lemah. Karena kontak perjanjian yang ditawarkan hanya dibuat oleh pihak penjual saja. Konsumen sebagai pihak pembeli hanya memiliki posisi untuk disetujui dan / atau *take our leave it*. Dari aspek yang lain kekuatan hukum untuk membuktikan jika terjadi kasus wanprestasi belum secara jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, sehingga pembeli sebagai konsumen yang dirugikan akan sangat sulit mendapatkan haknya.

Dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen secara umum mengatur tentang konsep perlindungan konsumen jika terjadi wanprestasi. Namun dalam Undang-undang tersebut belum secara khusus mengatur bagaimana perlindungan dilakukan jika sengketa terjadi di ruang lingkup transaksi *e-commerce*. Menurut Alianafiah dan Prasetyo menyatakan "'*e-commerce* lahir selain disebabkan oleh adanya perkembangan teknologi informasi, juga karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang serba cepat, mudah, praktis, dan menghendaki kualitas lebih yang baik" (Alianah, 2000: 15).

Selain itu kejahatan jenis baru banyak yang berkembang melalui media elektronik ini. Jenis kejahatan yang terkenal dalam istilah *cyber erime* memerlukan cara pembuktian yang berbeda dengan pembuktian kejahatan konvensional lainnya.

Menurut Riyeye Ustadiyanto saat menyatakan: Besarnya nilai transaksi *electronic commerce* di dunia masih dibayangi masalah "kurang amannya" (*unsecure*) transaksi *online* ini. Internet telah menimbulkan berbagai masalah terutama yang berkaitan dengan masalah kerahasiaan, keutuhan pesan (*integrity*), identitas para pihak dan hukum yang

mengatur transaksi tersebut (Kantaatadja, 2000: 2).

Mengingat begitu besarnya peranan sebuah peraturan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam suatu transaksi perdagangan lewat media elektronik (*e-commerce*), maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai konsep perlindungan konsumen tersebut dengan judul "Perlindungan Konsumen dalam jual beli secara online Melalui Media Elektronik (*E-commerce*)". Dengan memfokuskan masalah tentang kedudukan sertipikat dan tanda tangan dalam jual beli melalui media elektronik, pelanggaran hak konsumen dalam *e-commerce* dan penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik?

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam karya ilmiah ini adalah penelitian hukum yuridis normatif yaitu mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi acuan perilaku setiap orang. (Soerjono Soekanto, 2008: 14)

#### KERANGKA TEORI/KONSEPTUAL

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (*Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 (Ayat 1)).

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan hukum bagi konsumen saat ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di samping masih tetap menggunakan KUHPerdara sebagai ketentuan umum dalam hal-hal tertentu seperti perjanjian jual beli, perjanjian

pemborongan dan berbagai bentuk perjanjian lainnya yang berhubungan dengan konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ada lima asas perlindungan konsumen.

1. Asas manfaat  
Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingankonsumen dan pelau usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan  
Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknyadan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum  
Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.  
Sedangkan beberapa prinsip dalam hukum perlindungan konsumen adalah: (Miru dan Yudo, 2005: 47).

1. *Let the buyer beware/caveat emtor*  
Asas ini beramsumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak

perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya, konsumen tidak dapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Ketidakmampuan itu terlebih-lebih lagi banyak disebabkan oleh ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Prinsip ini dalam suatu hubungan jual-beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli.

2. *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang maupun jasa. Selama berhati-hati ia tidak dapat dipersalahkan. Jika ditasirkan secara *a-contrario*, maka untuk mempersalahkan si pelaku usaha seseorang harus dapat membuktikan, pelaku usaha itu melanggar prinsip kehati-hatian.

3. *The privity of contract*

Prinsip ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjalin hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan.

4. *Kontrak bukan syarat*

Prinsip ini tidak mungkin lagi di pertahankan, jadi kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum.

**PEMBAHASAN**

**A. Kedudukan Sertipikat Dan Tanda Tangan Dalam Jual Beli Melalui Media Elektronik**

Guna menjamin kepastian hukum dan melindungi keamanan konsumen dalam bertransaksi dibentuklah suatu lembaga sertifikasi yang berwenang memberikan sertipikat digital kepada para pelaku usaha yang melakukan kegiatan di internet. Kedudukan sertipikat digital ini sangat

penting karena sertipikat ini akan menghubungkan *public key value* dengan identitas seseorang, badan hukum, atau alat/perangkat. Dengan begitu pelaku usaha yang melaksanakan aktifitasnya di dunia *cyber* dapat diidentifikasi keberadaan fisiknya.

Selain untuk menghubungkan suatu pemilik data digital dengan identitas seseorang, sertifikasi elektronik juga berfungsi untuk melindungi para pihak dari kemungkinan adanya kejahatan dalam dunia siber (*cyber crime*). Teknologi yang berkembang mendorong semakin majunya sistem keamanan jaringan guna menanggulangi munculnya kejahatan dunia maya yang semakin canggih. Guna melindungi kepentingan usaha dan kepentingan konsumennya setiap pelaku usaha hendaknya melakukan sertifikasi terhadap *merchant/toko* online mereka.

Sertipikat elektronik menduduki peran layaknya "paspor elektronik", sertipikat elektronik tidak dapat dipisahkan dan praktek tanda tangan elektronik, sertipikat elektronik membawa kekuatan hukum yang kuat karena dapat meyakinkan identitas penandatanganan. Sertipikat elektronik mempunyai sebuah struktur internal, artinya ada beberapa bagian yang diwajibkan untuk diinformasikan atau dilekatkan pada sertipikat tersebut untuk memberikan kekuatan hukum pada sertipikat tersebut".

Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga sertipikat keandalan. Sertipikat keandalan dimaksudkan sebagai bukti bahwa pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian dan audit dari badan yang berwenang. Bukti setelah dilakukannya sertifikasi keandalan ditunjukkan dengan adanya logo sertifikasi berupa trust-mark pada halaman (home page) pelaku usaha tersebut (Singara, 2004:7)

Disinilah peranan lembaga sertifikasi (*certificate authority*) dalam menjamin bahwa data-data konsumen yang masuk

kedalam data base pihak pelaku usaha *online* tidak akan disalahgunakan.

Sertipikat elektronik dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi keandalan, lembaga sertifikasi keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh Professional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertipikat keandalan dalam transaksi elektronik. Sertifikasi elektronik adalah sertipikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik. Dimana penyelenggara sertifikasi elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit sertipikat elektronik.

Dalam UU tersebut kepemilikan sertipikat elektronik masih bersifat suka rela artinya tidak ada sanksi yang dikenakan apabila pelaku usaha tidak menyertakan sertipikat elektronik dalam situs jual belinya. Hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen, dimana pihak konsumen dapat saja tidak mengetahui keabsahan sebuah situs saat melakukan transaksi. Dan jika terjadi sengketa wanprestasi tentu saja pelaku usaha akan sulit untuk dituntut secara hukum karena kedudukannya cenderung sulit untuk diketahui.

## B. Pelanggaran Hak Konsumen Dalam *E-commerce*.

*E-commerce* adalah model transaksi yang lahir karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada transaksi melalui jaringan internet ini tidak mutlak diperlukan pertemuan fisik (*non face*), tidak memerlukan tanda tangan biasa/asli (*non sign*), model transaksi tanpa kertas (*paper less*), dan model pembayarannya pun secara *online* (*e-pay*). Segala aktivitas dalam perdagangan elektronik dilakukan secara virtual melalui aktifitas pertukaran data antara penjual dan pembelinya.

Dengan model perdagangan yang demikian, sangat rentan dimungkinkan terjadinya pelanggaran-pelanggaran hak konsumen. Konsep perlindungan konsumen yang ditetapkan dalam Pasal 8 dan Pasal 9 Undang-undang Perlindungan Konsumen dirasa kurang tepat untuk diterapkan dalam perdagangan melalui media internet. Dalam ketentuan Pasal tersebut dimaksudkan untuk pelaksanaan perdagangan dimana objek perdagangan dapat secara fisik dilihat oleh calon konsumennya, sehingga tidak akan terjadi salah persepsi tentang objek jual beli.

Secara terminologis, kejahatan yang berbasis pada teknologi informasi dengan menggunakan media komputer sebagaimana terjadi saat ini, dapat disebut dengan beberapa istilah yaitu *computer misuse*, *computer abuse*, *computer fraud*, *computer related crime*, *computer-assisted crime*, atau *computer crime*.

Tb. Ronny R. Nitibaskara berpendapat bahwa kejahatan yang terjadi melalui atau pada jaringan komputer di dalam internet disebut *cybercrime*. Kejahatan ini juga dapat disebut kejahatan yang berhubungan dengan komputer (*computer related crime*), yang mencakup 2 kategori kejahatan, yaitu kejahatan yang menggunakan komputer sebagai sarana atau alat dan menggunakan komputer sebagai sasaran atau objek kejahatan (Widodo, 2009: 23).

*E-commerce* sering diikuti dengan konsep perdagangan melalui pesan, dimana barang yang telah disepakati akan diantarkan pelaku usaha kepada konsumen melalui jasa kurir. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ketentuan perdagangan melalui pesan diatur dalam Pasal 16 dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan dan pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau prestasi.

Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen. Sdain itu juga diatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha



sebagai upaya penjabatan kepentingan antara produsen dan pemakai. Berdasarkan kepada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah:

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.
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.

Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam *e-commerce* secara umum tidak berbeda dengan wanprestasi biasa. Bentuk wanprestasi yang lazim terjadi dalam *e-commerce* yaitu : (Widodo,2009: 205)

1. Tidak melakukan prestasi sama sekali  
 Disini pelaku usaha mengingkari kesepakatan jual beli sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati. Bentuk yang umum terjadi yaitu pelaku usaha lalai untuk

mengirimkan barang yang sudah dibayarkan oleh pembeli.

2. Terlambat memenuhi kewajiban  
 Hal ini dapat terjadi karena dalam *e-commerce* barang diantarkan melalui jasa antaran. Kosumen jarang sekali yang mengambil barang yang telah dibeli secara langsung. Perjanjian Jual beli yang tidak mencantumkan klausula waktu antar sangat rentan untuk terjadi pelanggaran prestasi jenis ini.
3. Memenuhi perjanjian tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.  
 Dalam *e-commerce* objek jual beli tidak dapat dilihat langsung oleh pembeli. Secara kultural masyarakat Indonesia terbiasa untuk melihat secara fisik barang yang akan dibeli. Walaupun dalam *e-commerce* objek jual beli sudah diperlihatkan secara *virtual* disertai dengan spesifikasinya, namun sering kali berbeda dengan keinginan konsumen. Selain itu sengketa karena wapresasi ini dapat juga karena perilaku pelaku usaha yang curang, dimana pelaku usaha *e-commerce* memanfaatkan celah keterbatasan informasi yang dimiliki konsumen atas suatu barang/jasa".

Bahkan tindakan produsen yang berupa penyampaian informasi melalui brosur-brosur secara tidak benar yang merugikan konsumen tersebut, dikategorikan sebagai wanprestasi. Karena brosur dianggap sebagai penawaran dan janji-janji yang bersifat perjanjian, sehingga isi brosur tersebut dianggap diperjanjikan dalam ikatan jual beli meskipun tidak dinyatakan dengan jelas.

Dalam KUHPerdara Pasal 1365 ditetapkan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut Namun dalam keadaan yang diluar kendali seperti karena faktor *alam/force majeure* dan seseorang yang

melakukan tindakan wanprestasi tersebut dapat membuktikannya maka ia dapat dibebaskan dari tanggung jawab pemenuhan prestasi tersebut.

Mekanisme dalam melakukan perdagangan lewat internet berbeda dengan perdagangan konvensional. Faktor-faktor yang menjadi penyebab lemahnya kedudukan konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan antara lain: ketidaktahuan konsumen pada mitra bisnisnya, kurang pemahamannya konsumen pada mekanisme transaksi, kurang jelasnya informasi yang diberikan produsen mengenai produk yang ditawarkan, dll.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi maka modus kejahatan yang dapat merugikan konsumen semakin berkembang, kejahatan dalam *e-commerce* tidak sesederhana tindakan wanprestasi dalam model perdagangan konvensional. Model kejahatan jenis baru yang dikenal dengan istilah kejahatan siber atau "*cyber crime*" saat ini sangat berkembang. Dalam beberapa modus kejahatan siber bahkan sudah dapat dikategorikan sebagai tindak pidana. Kejahatan siber ini selalu membayangi para pihak yang terlibat dalam kegiatan sistem jaringan khususnya dalam kegiatan *e-commerce*. Modus kejahatan ini tidak hanya merugikan kepentingan konsumen tetapi dalam beberapa kasus pelaku usaha adalah korban dari kejahatan siber ini. Diberbagai negara kejahatan siber dikenai dengan istilah *-white collar crime* karena kejahatan ini dapat dilakukan tanpa kekerasan namun sangat merugikan.

### C. Penyelesaian Sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektroik

Dalam beberapa modus kejahatan siber bahkan sudah dapat dikategorikan sebagai tindak pidana. Kejahatan siber ini selalu membayangi para pihak yang terlibat dalam kegiatan sistem jaringan khususnya dalam kegiatan *e-commerce*. Modus kejahatan ini tidak hanya merugikan

kepentingan konsumen tetapi dalam beberapa kasus pelaku usaha adalah korban dari kejahatan siber ini. Diberbagai Negara kejahatan siber dikenai dengan istilah *-white collar crime* karena kejahatan ini dapat dilakukan tanpa kekerasan namun sangat merugikan.

Secara umum kecurangan atau penyalahgunaan transaksi keuangan di internet mencakup tiga hal : a. Pencurian produk, pencurian seperti itu terjadi ketika orang mencuri informasi kartu kredit kemudian digunakan untuk membeli barang atau jasa dengan menggunakan informasi tersebut; b. Pencurian identitas, pencurian identitas terjadi ketika informasi kartu kredit hasil curian kemudian dikombinasikan dengan informasi alamat dan angka-angka sekuritas sosial yang tersedia dan digunakan atas nama pencuri informasi tersebut; c. Pencurian *cash*, pencurian ini terjadi ketika pencun mengakses *virtual cash register* kemudian mencuri informasi akses ke rekening *merchant* dan kemudian yang bersangkutan memerankan sebagai *merchant* tersebut untuk mengeluarkan persetujuan pembayaran atau kredit.

Modus operandi secara lebih khusus yang sering terjadi dalam kegiatan *e-commerce* seperti:

- a. *True hacking*, "adalah perbuatan *hacking* tetapi tidak diikuti dengan perbuatan yang merugikan seperti mencuri data, merusak program, dan lain-lain.
- b. *Cracking*, adalah perbuatan *hacking* yang diikuti dengan perbuatan yang bersifat merugikan seperti perbuatan mengacak-acak data, mencuri data, mengubah program, membuat sistem kerja komputer menjadi tidak bisa bekerja normal, dll. *Hacker* biasanya masuk kedalam sistem komputer korban dengan cara memanipulasi dinding pengaman (*firewall*) komputer korban. Dalam transaksi *e-commerce* pihak pembeli sangat rawan dijebak *hacker* untuk memasuki situs jual beli palsu yang berujung dirusaknya data-data

- komputer konsumen saat mengunduh konten-konten jual beli.
- c. *Phising*, merupakan tehnik untuk mencuri *personal Information* (alamat *e-mail*, nomer *account*, dll) dengan mengirimkan *e-mail* seolah-olah dari bank yang bersangkutan. Tindakan kejahatan ini adalah modus kejahatan yang paling sering menimpa konsumen *e-commerce*. Pencurian identitas biasanya dilakukan terhadap data kartu kredit, kartu ATM, akun pembayaran *online*, dll. Hal ini dikenal dengan istilah *account compromise*, yaitu penggunaan data akun secara ilegal. Pelaku kejahatan akan menggunakannya untuk melakukan transaksi jual beli dimana seolah-olah jual beli tersebut dilakukan oleh korban pencurian.
- d. *Root compromise*, seperti *account compromise* bedanya si penyusup mempunyai hak (*privilege*) sebagai administrator sistem. Dengan begitu penyusup dapat melakukan apa saja terhadap sistem. Kejahatan ini biasanya terjadi kepada pelaku usaha sebagai pemilik *server* atau situs jual beli. Dengan demikian semua transaksi yang terjadi dapat dimanipulasi oleh pelaku *root compromise*.
- e. *Carding (credit card fraudulent)*, adalah suatu bentuk kejahatan menggunakan kartu kredit orang lain untuk dibelanjakan tanpa sepengetahuan pemiliknya.
- f. *Keylogger*, merupakan program yang digunakan untuk mencatat hentakan *keyboard* yang dilakukan oleh *user* saat bekerja. Penyalahgunaan program ini memungkinkan pembajakan password dan kartu kredit, dan data personal lainnya.
- g. *Spoofing*, merupakan tiruan *website* yang sah ditujukan untuk melakukan *phising*. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data pribadi yang sifatnya rahasia yang

bisa digunakan untuk kepentingan orang-orang yang tidak berhak. Contohnya adalah *website* resmi BCA yaitu [www.klikbca.com](http://www.klikbca.com) yang pernah dipalsukan menjadi [www.clikbca.com](http://www.clikbca.com), [ww.clikbcacom](http://ww.clikbcacom), dll.

Menurut ketentuan RUU Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), khususnya Pasal 34 dikatakan bahwa masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat. Seseorang dapat melakukan gugatan secara perwakilan atas nama masyarakat lainnya yang dirugikan tanpa harus terlebih dahulu memperoleh surat kuasa sebagaimana lazimnya kuasa hukum. Gugatan secara perwakilan dimungkinkan apabila telah memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Masyarakat yang dirugikan sangat besar jumlahnya, sehingga apabila gugatan tersebut diajukan secara perorangan menjadi tidak efektif;
2. Sekelompok masyarakat yang mewakili harus mempunyai kepentingan yang sama dan tuntutan yang sama dengan masyarakat yang diwakilinya, serta sama-sama merupakan korban atas suatu perbuatan melawan hukum dari orang atau lembaga yang sama.

Ganti kerugian yang dimohonkan dalam gugatan perwakilan dapat diajukan untuk mengganti kerugian-kerugian yang telah diderita, biaya-biaya pemulihan atas ketertiban umum dan norma-norma kesusilaan yang telah terganggu serta biaya perbaikan atas kerusakan yang diderita sebagai akibat langsung dari perbuatan Tergugat yang melawan hukum tersebut. Gugatan yang diajukan bukan merupakan gugatan ganti rugi saja akibat perbuatan melawan hukum, tetapi juga memohon kepada pengadilan untuk memerintahkan orang yang sudah melakukan perbuatan melawan hukum itu dalam pemanfaatan teknologi informasi, dalam hal ini transaksi jual beli secara

elektronik termaksud tidak mengabaikan aspek peleyanan terhadap publik.

Sementara Pasal 35 RUU Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) ini menegaskan bahwa gugatan perdata dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan penyelesaian sengketa tersebut diatas khususnya sengketa yang timbul dalam transaksi jual beli melalui media internet ini dapat diselesaikan secara alternatif di luar pengadilan.

Ada beberapa tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh pihak yang berkepentingan atas terjadinya perbuatan melawan hukum yang telah dilakukan oleh pihak lain sehingga menimbulkan kerugian, yaitu menyelesaikan sengketa tersebut baik secara litigasi atau pengajuan surat gugatan melalui lembaga peradilan yang berwenang sesuai ketentuan hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia atau berdasarkan hukum acara yang dipilih oleh para pihak, maupun secara non litigasi atau di luar pengadilan, antara lain melalui cara adaptasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi serta arbitrase sesuai ketentuan yang berlaku. Penentuan cara dalam menyelesaikan sengketa seperti tersebut di atas, tergantung kesepakatan para pihak yang bersengketa, dan biasanya telah dicantumkan pada perjanjian sebagai klausula baku tertentu. Apabila dalam perjanjian jual beli semula belum ada kesepakatan mengenai cara penyelesaian sengketanya, maka para pihak tetap harus sepakat memilih salah satu cara penyelesaian sengketa yang terjadi, apakah secara litigasi atau non litigasi.

Apabila penyelesaian sengketa yang dipilih adalah secara litigasi, maka harus diperhatikan ketentuan hukum acara perdata yang berlaku. Di Indonesia, sesuai ketentuan hukum acara perdatanya, maka suatu perbuatan melawan hukum harus dibuktikan melalui proses pemeriksaan di lembaga peradilan mulai dari tingkat pertama (Pengadilan Negeri) sampai tingkat akhir (Pengadilan **Tinggi** atau mungkin Mahkamah Agung) dengan syarat adanya putusan hakim yang telah

memiliki kekuatan hukum yang tetap dan pasti (*inkracht vawgewijsde*) (**Sutantio dan Oerip, 2000: 76**).

Gugatan yang diajukan didasari dengan ketentuan hukum perdata yaitu Pasal 1365 KUH Perdata. Selanjutnya pada proses pembuktian, harus dapat dibuktikan unsur-unsur yang menunjukkan adanya perbuatan melawan hukum ini melalui alat-alat bukti yang diakui dalam Pasal 164 HIR (*Het Herziene Indonesisch Reglement*), baik bukti secara tertulis (misalnya *print out* dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi jual beli secara elektronik tersebut), saksi-saksi termasuk saksi ahli (seperti ahli teknologi informasi dan sebagainya) sebagaimana diatur dalam Pasal 153 HIR, persangkaan, pengakuan dan sumpah. Berdasarkan ketentuan *Uncitral Model Law, print out* dari suatu transaksi jual beli secara elektronik dapat digunakan sebagai bukti tertulis, oleh karena itu Indonesia dapat merujuk ketentuan termaksud, sebab Indonesia telah menjadi warga dunia yang ditandai dengan masuknya Indonesia menjadi anggota *World Trade Organization*. Dengan demikian hakim akan mendapatkan keyakinan mengenai perbuatan melawan hukum yang telah terjadi.

Penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat pula dilakukan secara non litigasi, antara lain :

1. Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet tersebut. Maksud adaptasi ini adalah para pihak dapat secara sepakat dan bersama-sama merubah isi perjanjian yang telah dibuat, sehingga perbuatan salah satu pihak yang semula dianggap sebagai perbuatan melawan hukum pada akhirnya tidak lagi menjadi perbuatan melawan hukum;
2. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa,

baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak;

3. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;
4. Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang dianggap sebagai hakim semu;
5. Arbitrase, adalah cara penyelesaian sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya. Di Indonesia telah ada lembaga khusus arbitrase yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Putusan arbitrase memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan hakim di pengadilan, dan atas putusan arbitrase ini tidak dapat dilakukan upaya hukum baik banding maupun kasasi.

Oleh karena itu, perbuatan melawan hukum yang timbul dalam transaksi jual beli secara elektronik/melalui internet dapat diselesaikan baik secara litigasi ataupun secara non litigasi, sesuai kesepakatan para pihak, sehingga tidak ada kekosongan hukum yang dapat berakibat menimbulkan kerugian yang lebih besar lagi.

## KESIMPULAN

Kedudukan sertipikat dan tanda tangan dalam jual beli melalui media elektronik sangat penting karena sertipikat ini akan menghubungkan *public key value* dengan identitas seseorang, badan hukum, atau alat/perangkat. Dengan begitu pelaku usaha yang melaksanakan aktifitasnya di dunia *cyber* dapat diidentifikasi keberadaan fisiknya. Selain untuk menghubungkan suatu pemilik data digital dengan identitas seseorang, sertifikasi elektronik juga berfungsi untuk

melindungi para pihak dari kemungkinan adanya kejahatan dalam dunia siber (*cyber crime*).

Pelanggaran Hak Konsumen Dalam *E-commerce* umumnya terjadi karena wanprestasi atau ingkar janji, diantaranya adalah tidak melakukan prestasi sama sekali, terlambat memenuhi kewajiban dan memenuhi perjanjian tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam KUHPerduta Pasal 1365 ditetapkan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan metnbawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut Namun dalam keadaan yang diluar kendali seperti karena faktor alam (*force majeure*) dan seseorang yang melakukan tindakan wanprestasi tersebut dapat membuktikannya maka ia dapat dibebaskan dari tanggung jawab pemenuhan prestasi tersebut.

Penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik yaitu menyelesaikan sengketa baik secara litigasi atau pengajuan surat gugatan melalui lembaga peradilan yang berwenang sesuai ketentuan hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia atau berdasarkan hukum acara yang dipilih oleh para pihak, maupun secara non litigasi atau di luar pengadilan, antara lain melalui cara adaptasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi serta arbitrase sesuai ketentuan yang berlaku.

## SARAN

Saran-saran yang dapat saya kemukakan pada karya ilmiah ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah saatnya disesuaikan dengan perkembangan dunia perdagangan yang ada. Hal ini mengingat perkembangan dunia teknologi dan ekonomi yang pesat di mana aturan hiikum yang mendasarinya tidak mampu lagi melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen pada khususnya.

Ketentuan dalam Undang-undang nomor 11 tahun 2008 masih terlalu luas

mengatur kegiatan dalam transaksi elektronik. Diperlukan suatu aturan hukum yang bersifat lebih khusus dan tidak perlu umum. Sebagai contoh Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak sepenuhnya mengatur tentang perlindungan konsumen dalam kegiatan perdagangan.

Aturan hukum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik hendaknya selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang ada. Sehingga segala macam tindakan yang dilakukan dalam kegiatan bertransaksi melalui media elektronik mendapatkan perlindungan dan dasar hukum yang jelas.

Diperlukan peran aktif lembaga Pemerintahan untuk menampung aspirasi masyarakat, sehingga tidak terlambat dalam menanggulangi perkembangan yang terjadi di kehidupan masyarakat. Aturan hukum yang dibuat oleh pemerintah seharusnya bersifat reaktif atas suatu kejadian yang telah terjadi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alianah. Kesiapan Instraruktur Dan System Antara Tepat Waktu Dalam Mendukung *E-commerce*. KM ITB, Bandung, 2000.
- Fakhiarah, Efa Laela. Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata. Alumni, Bandung, 2009.
- Hakim. Abdul. *Bisnis E-commerce Study System Keamanan Dan System Hukum Diindonesia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2000.
- Kantaatdja, Meike Komar. Pengaturan Kontrak Untuk Perdagangan Elektronik, Elips Project, Jakarta, 2000.
- Miru, Ahmadan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Perkasa, 2010.
- Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Gerai Ilmu, Yogyakarta, 2001.
- Raharjo Budi. makalah *E-commerce*, peluang dan tantangan, seminar akuntansi Utama, Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama, Bandung, 2003.
- Singara, Julius Indra Dwipayono. Makalah: Pengakuan Tanda Tangan Elektronik Dalam Hukum Pembuktian Indonesia, Jakarta, 2004.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Cetakan Ketiga, Jakarta : UI Press, 2008.
- Subekti, "*Pokok-Pokok Hukum Perdata* ", ( Jakarta: Intermasa, 2003 ).
- Sutantio, Retnowulan dan Iskandar Oerip, *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*, Bandung :Alumni, 2000.
- Tandiabang, Ronald Makaleo. Otenfikasi Dokumen Elektronik Menggunakan Tanda Tangan Digital, Departemen Teknik Informasi ITB, Bandung, 2001.
- TS Celina Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008.
- Tutik, Titik Triwulan. *Pengantar Ilmu Hukum*, Prestasi Pustakaraya, Jakarta, 2006.
- Widodo. *Sistem Pemidanaan Dalam Cyber Crime*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2009.
- Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

S