

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nurhanim

Universitas Labuhanbatu
hanimrtg@gmail.com

Toni

Universitas Labuhanbatu
toni300586@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online melalui media elektronik. Tujuan dari perlindungan konsumen ini yaitu untuk mewujudkan bentuk perlindungan konsumen yang berisi dari komponen kepastian hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumendijelaskan Pasal 1 Ayat (1) " Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Menerangkan Dimana dijelaskan bahwa konsumen di lindungi secara jelas oleh hukum. Metode yang digunakan dalam penitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatifd engan pendekatan undang-undang yang digunakan sebagai metode penelitian dan studi kasus terkait jual beli online di UD Fashion Yuki di Kabupaten Labuhanabatu. Penyelesaian jual beli online yang tidak sesuai dengan permintaan konsumen, maka Pihak dari Pelaku usaha dapat memberikan jaminan kepastian atas barang yang dipesan untuk di tukar dengan barang yang sesuai dengan permintaan konsumen. Dalam jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen harus menjalin hubungan kepercayaan dan menitik beratkan kepada pelayanan yang transparansi. Sedangkan jika terjadi perselisihan lebih mengutamakan win-win solution/mufakat.Upaya hukum terhadap penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal terjadi sengketa maka dapat diselesaikan dengan cara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi didasarkan atas gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak. Namun penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya secara negoisasi, konsolidasi, mediasi dan Arbitrase.
Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Jual beli online, UD Fashion Yuki

Abstract

The purpose of this paper is to determine legal protection for consumers in online buying and selling transactions through electronic media. The purpose of this consumer protection is to realize a form of consumer protection that contains components of legal certainty. Legal protection for consumers in online buying and selling transactions is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection explained in Article 1 Paragraph (1) "Consumer Protection is all efforts that guarantee legal certainty to provide protection to consumers". Explain Where it is explained that consumers are clearly protected by law. The method used in this research is descriptive-qualitative research with a statutory approach used as a research method and case studies related to online buying and selling at UD Fashion Yuki in Labuhanabatu Regency. Settlement of online buying and selling that is not in accordance with consumer demand, parties from business actors can provide guarantees of certainty for the goods ordered to be exchanged for goods that are in accordance with consumer demand. In buying and selling between business actors and consumers, they must establish a relationship of trust and focus on transparent services. Whereas if a dispute occurs, it prioritizes a win-win solution/mufakat. Legal efforts to resolve disputes between consumers and business actors in the event of a dispute can be resolved by means of litigation or

non-litigation. Dispute resolution through litigation is based on a lawsuit filed by one of the parties. However, non-litigation dispute resolution can be done in several ways, for example by negotiation, conciliation, mediation and arbitration.

Keywords: Consumer Protection, Buying and selling online, UD Fashion Yuki,

PENDAHULUAN

Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hal ini juga tercantum didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”. Oleh karena itu berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen.

Dengan kemajuan teknologi informasi hubungan masyarakat dalam perdagangan baik barang maupun jasa tidak lagi harus dilakukan secara bertatap secara langsung, Sebaliknya pembelian dan penjualan dapat dilakukan secara online yang dikenal sebagai e-commerce.¹ Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen dan penghasil barang atau jasa dan konsumen merupakan hubungan yang terusmenerus atau berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Produsen sangat membutuhkan dan bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada pasal 4 menjelaskan “ bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat Konsumen maka perlu ditingkatkan kesadaran pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Kewajiban untuk menjamin keamanan suatu produk agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen dibebankan kepada pelaku usaha dan produsen, karena pihak pelaku usaha dan produsen yang mengetahui komposisi dan masalah-masalah yang menyangkut keamanan suatu produk tertentu. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (1) yang dimaksud dengan

¹ Aditya Murdani dan Fakultas Hukum, “Seminar Nasional Hukum Dan Pancasila Seminar Nasional Hukum Dan Pancasila” 1, no. 8 (2022): 1–17.

perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²

Perlindungan Konsumen harus mendapat perhatian yang lebih serius karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, Dimana ekonomi Indonesia juga telah berkaitan dengan ekonomi dunia dan persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi negative bagi perlindungan konsumen.³ Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 3 perlindungan konsumen bertujuan meningkatkan kesadaran kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan jasa, Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, Menentukan, dan Menuntut hak-haknya sebagai konsumen menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, Menumbuhkan kesadaran pelaku mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha, Dan meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, Kesehatan, Kenyamanan, keamanan, dan Keselamatan konsumen.⁴

Transaksi jual beli online memiliki banyak keunggulan karena dianggap lebih efektif dan efisien. Telah banyak berbagai macam jenis produk yang disediakan dan siap untuk dijual secara online, Salah satu nya yang paling populer adalah produk-produk fashion. Fashion menjadi bagian yang tidak dapat dilepaskan dari penampilan dan gaya keseharian. Dalam perkembangan selanjutnya fashion tidak hanya menyangkut soal busana dan aksesoris semacam perhiasan seperti kalung dan gelang, Akan tetapi benda-benda fungsional lain yang dipadukan dengan unsur-unsur desain yang canggih dan unik menjadi alat yang dapat menunjukkan dan mendongkrak penampilan sipemakai.⁵

Dalam kondisi ekonomi saat ini para pelaku usaha dibidang fashion terutama di UD Fashion Yuki Kabupaten Labuhanbatu melakukan berbagai strategi penjualan guna meningkatkan omzet dan menarik perhatian konsumen yaitu salah satunya berjualan secara online dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sistem online yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik, seperti Shopee, Tokopedia, Instagram, dan facebook, Dengan menampilkan

² (Undang -Undang Republik Indonesia, “Undang -Undang Republik Indonesi Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Jakarta.” (Jakarta, 1999).

³ Rai Agustina Dewi dan I nyoman Suyatna, “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online,” *Journal Ilmu Hukum* 4 (2016): 1–13.

⁴ (Undang -Undang Republik Indonesia, “Undang -Undang Republik Indonesi Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Jakarta.”

⁵ Zalma A D I Shahira dkk., “Perlindungan hukum terhadap konsumen produk fashion yang diobral online,” 2021.

katalog berupa produk fashion kemudian ditawarkan kepada konsumen. Dalam memanfaatkan minat konsumen terhadap produk fashion yang dijual, Maka para pelaku usaha banyak yang menghalalkan berbagai cara untuk mengikuti persaingan usaha yang semakin ketat meskipun dinilai akan menyesatkan konsumen, Diantaranya yaitu produk fashion yang dijual online tidak disertai informasi-informasi yang jelas, Dalam hal ini konsumen tidak dapat melihat kondisi dan kualitas yang sebenarnya seperti perihal merk, warna, bahan dan ukuran suatu produk karena berisi gambar dan harga dari produk yang dijual.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah penelitian deskriptif–kualitatif. Penelitian deskriptif Kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran dan menginterpretasikan sebuah objek sesuai dengan realitas aslinya serta memberikan gambaran secara sistematis berkaitan dengan fakta-fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.⁶ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur hukum, dan peraturan perundang-undangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen terhadap transaksi jual beli online UD Fashion Yuki di Kabupaten Labuhanbatu ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menurut pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Konsumen dalam pembahasan ini yaitu konsumen yang membeli suatu produk melalui online dimana produk tersebut dimanfaatkan secara langsung dan tidak untuk dijual Kembali. Konsumen menurut *directive* adalah pribadi yang menderita kerugian akibat pemakaian produk yang cacat untuk keperluan pribadinya.⁷ Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada

⁶ Misbahul Ulum, “Prinsip-Prinsip Jual Beli Online dalam Islam dan Penerapannya pada e-Commerce Islam di Indonesia,” *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* 17, no. 1 (2020): 49–64, <https://doi.org/10.34001/jdeb.v17i1.1115>.

⁷ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018).

konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pengertian Perlindungan Konsumen didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 1 ayat (1) menyatakan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen di UD Fashion Yuki Kabupaten Labuhanbatu disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen di UD Fashion Yuki Kabupaten Labuhanbatu mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah, dengan persaingan global yang terus berkembang perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen. Hak-Hak Pada Konsumen tersebut diatur pada Pasal 4, merumuskan 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 disajikan
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
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.

Syarat syah perjanjian Pembentukan suatu perjanjian ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar perjanjian sah, karena setiap orang yang mengadakan perjanjian selalu dimaksudkan untuk menimbulkan akibat hukum yang dikehendaki. Agar maksud itu tercapai dan bila perlu pelaksanaannya dapat dipaksakan melalui pengadilan, maka perjanjian yang dibuat harus perjanjian yang memenuhi syarat sahnya perjanjian. Untuk sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata. Hal ini sebaliknya menjadi dasar suatu perdagangan jual beli online untuk menghindari suatu perselisihan dikemudian hari bagi konsumen terhadap pelaku usaha.

Secara umum dikenal 4 hak dasar konsumen, yaitu :⁸

1. Hak untuk mendapatkan keamanan

Konsumen berhak mendapatkankenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang atau jasa yang ditawarkan oleh UD Fashion Yuki Kabupaten Labuhanbatu kepada konsumen produk barang atau jasa tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani ataupun rohani.

2. Hak untuk mendapatkan informasi

Setiap produk UD Fashion Yuki Kabupaten Labuhanbatu yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk.hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk dan jasa .

3. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa

Konsumen UD Fahion Yuki Kabupaten Labuhnbatu berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar .

4. Hak Untuk didengar pendapat dan keluhannya

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak UD Fashion Yuki Kabupaten Labuhanbatu sering tidak cukup memuaskan konsumen .

Perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media elektronik internet tidak lain adalah merupakan perluasan dari konsep perjanjian jual beli yang ada dalam kitab undang-undang hukum perdata. perjanjian jual beli melalui internet ini memiliki dasar hukum perdagangan konvensional atau jual beli dalam hukum perdata.⁹

B. Tanggungjawab Pelaku Usaha UD Fashion Yuki Kabupaten Labuhanbatu Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online

Transaksi online dilakukan melalui media internet sehingga dalam proses transaksi antara konsumen dan pelaku usaha tidak bertatap muka secara langsung. Pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 pada Pasal 1 ayat 3 menerangkan “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik

⁸ Jamaluddin Mukhtar Rifan Adi Nugraha dan Hardika Fajar Ardianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online,” *Serambi Hukum* 08, no. 02 (2015): 91–102.

⁹ Rifan Adi Nugraha dan Ardianto.

sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Perjanjian dalam transaksi online dituangkan dalam kontrak elektronik. tanggung jawab pelaku usaha UD Fashion Yuki terhadap kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online menimbulkan permasalahan, yang dimana permasalahan ini timbul akibat dari ketidakpuasan salah satu kedua belah pihak, permasalahan mengenai konsumen lazim disebut dengan sengketa konsumen. Didalam setiap transaksi pasti menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang melakukan transaksi tersebut, yaitu pihak penjual dengan pihak pembeli. Hak dan kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha tersebut telah diatur sedemikian rupa di dalam Undang-Undang Nomor 8. Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Undang-Undang tersebut dibuat untuk mengupayakan terjaminnya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰ Bentuk perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen ialah berupa beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen sebagaimana yang telah dijabarkan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Subtansi hukum tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen. Dasar tuntutan tersebut adalah tuntutan karena kelalaian, tuntutan karena wanprestasi/ingkar janji, dan tuntutan berdasarkan teori tanggung jawab mutlak.¹¹

Kewajiban Konsumen dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 pada Pasal 5 yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa .
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati .
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut .

Dapat kita lihat diatas, undang-undang sudah memberikan hak dan kewajiban yang sedemikian rupa bagi pihak konsumen, akan tetapi pada kenyataannya masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pihak pelaku usaha. Kasus pelanggaran hak konsumen yang sering ditemukan ialah terkait pelanggaran hak konsumen pada pasal 4 ayat 3 yaitu mengenai “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa”. Hak ini dapat dipenuhi apabila pelaku usaha melakukan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 7 huruf (b) yang dimana pelaku usaha wajib memberikan informasi yang

¹⁰ Dewi dan Suyatna, “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online.”

¹¹ Soemardjono Brodjo Soedjono, “Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen Di Dunia Maya Tentang Tanggungjawab Produk,” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011): 1–16.

benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Hak-hak pelaku usaha dalam Pasal 6 yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan .
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik .
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen .
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan .
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya .

Kewajiban Pelaku Usaha dalam pada Pasal 7 yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi 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
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Sedangkan jika dikaitkan dengan kronologis masalah di UD Fashion Yuki pelanggaran seperti pemberian informasi mengenai produk fashion yang kurang jelas dan Transparansi mengenai kondisi produknya. Jika terjadi pengiriman barang tidak sesuai dengan barang yang dipesan oleh konsumen maka pelaku usaha harus menjalankan haknya yaitu memberikan berupa kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian pada barang atau produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi produk fashionnya. Sesuai Pasal 4 ayat 8 UUPK

menerangkan “ Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya “. pasal 4 ayat 8 UUPK tersebut berbanding lurus dengan rumusan pasal 19 ayat 1 UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang dirumuskan bahwa “ pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Penyelesaian tanggungjawab oleh pelaku usaha terhadap kerugian konsumen disebutkan dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 Pasal 45 ayat 1 yang menyebutkan “ setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Berdasarkan ketentuan tersebut, konsumen dijamin oleh undang-undang untuk dapat mempertahankan hak-haknya terhadap pelaku usaha, selain itu konsumen juga diberikan pilihan untuk menentukan bentuk penyelesaian sengketa yang akan dipilih sebagaimana yang ditentukan pada pasal 45 ayat (2) “ penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa “ upaya hukum terhadap penyelesaian sengketa antara nasabah dan pelaku usaha dalam hal terjadi sengketa dapat melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui litigasi didasarkan atas gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak. Namun penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya secara negoisasi, konsolidasi, mediasi dan Arbitrase.

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah.¹² Sistem penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh sesuai dengan bentuk sengketa yang tidak dapat diselesaikan, yaitu 1) Penyelesaian sengketa perdata di pengadilan, 2) Penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan, 3) Penyelesaian perkara secara pidana, 4) Penyelesaian perkara secara administrative.¹³

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui medis elektronik terdapat dalam pasal 4 UUPK, yang berbicara mengenai hak konsumen.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

¹³ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (kencana: Prenadamedia Group, 2018).

Bentuk perlindungan konsumen yang berisi dari komponen kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami, dengan memperhatikan kerugian nyata dan yang dapat mempertimbangkan kepada hak-hak konsumen. Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan perdagangan dapat diselesaikan melalui litigasi dan non litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Rai Agustina, dan I nyoman Suyatna. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online." *Journal Ilmu Hukum* 4 (2016): 1–13.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Murdani, Aditya, dan Fakultas Hukum. "Seminar Nasional Hukum Dan Pancasila Seminar Nasional Hukum Dan Pancasila" 1, no. 8 (2022): 1–17.
- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, dan Hardika Fajar Ardianto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum* 08, no. 02 (2015): 91–102.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. kencana: Prenadamedia Group, 2018.
- Shahira, Zalma A D I, Progam Studi, Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, dan Universitas Muhammadiyah Surakarta. "Perlindungan hukum terhadap konsumen produk fashion yang diobral online," 2021.
- Soedjono, Soemardjono Brodjo. "Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Konsumen Di Dunia Maya Tentang Tanggungjawab Produk." *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011): 1–16.
- Ulum, Misbahul. "Prinsip-Prinsip Jual Beli Online dalam Islam dan Penerapannya pada e-Commerce Islam di Indonesia." *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* 17, no. 1 (2020): 49–64. <https://doi.org/10.34001/jdeb.v17i1.1115>.
- (Undang -Undang Republik Indonesia. "Undang -Undang Republik Indonesi Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Jakarta." Jakarta, 1999.
- Wulandari, Andi Sri Rezky, dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.