

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
MENGADAKAN KONTRAK LAYANAN ELEKTRONIK**

**“Diajukan sebagai salah satu syarat akhir guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum”**

JURNAL



Oleh:

Nama	: Nilam Rahmi
NPM	: 21150014
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI**

2025

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
MENGADAKAN KONTRAK LAYANAN ELEKTRONIK**

“Diajukan sebagai salah satu syarat akhir guna memperoleh gelar

Sarjana Hukum”

JURNAL



Oleh:

Nama	: Nilam Rahmi
NPM	: 21150014
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Perdata

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BUKITTINGGI

2025

LEMBAR PENGESAHAN JURNAL
TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
MENGADAKAN KONTRAK LAYANAN ELEKTRONIK

Oleh

Nama	: Nilam Rahmi
NIM	: 21150014
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Perdata

Jurnal ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji *Ujian Komprehensif* Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Pada Tanggal 14 Februari 2025 dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua

Mahlil Adriaman, S.H., M.H
NIDN. 102101804

Sekretaris

Nessa Fajriyana Farda, S.H., M.H
NIDN. 1006018801

Pembimbing

Mahlil Adriaman, S.H., M.H
NIDN. 102101804

Penguji I

Dr. Nuzul Rahmawan, S.H., M.H
NIDN. 1017077801

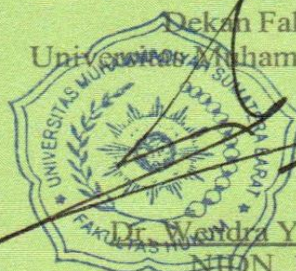
Penguji II

Jasman Nazir, S.H., M.H
NIDN. 1008049102

Diketahui Oleh

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Dr. Wandra Yunaldi, S.H., M.H
NIDN. 1017077801

LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL
TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
MENGADAKAN KONTRAK LAYANAN ELEKTRONIK

Oleh

Nama	: Nilam Rahmi
NIM	: 21150014
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Perdata

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Di Bukittinggi, 21 Februari 2025

Pembimbing



Mahlil Adriaman, S.H., M.H
NIDN. 102101804

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN JURNAL

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nilam Rahmi

NIM : 21150014

Judul Jurnal : *Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Mengadakan Kontrak Layanan Elektronik*

Menyatakan bahwa Jurnal ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun *plagiasi* (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan penulis, topik atau judul skripsi ini belum pernah ditulis orang lain.

Apabila Jurnal ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau *plagiasi* (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

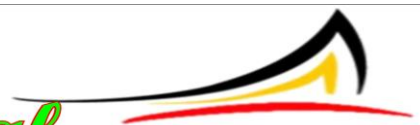
Demikian Surat Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Bukittinggi, 18 Syahban 1446 H
17 Februari 2025 M

Yang Menyatakan



Nilam Rahmi
NIM. 21150014



P-ISSN: , E-ISSN:

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

SLJ. Faculty of law Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia.

Open Acces at:

Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Mengadakan Kontrak Layanan elektronik

Nilam Rahmi & Mahlil Adriaman

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: nilamrahmi7@gmail.com & mahliladriaman@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to find out how the development of internet technology has given rise to new problems in the field of law, especially consumer protection law. In the scope of legal and technological discussions, consumer protection is very effective in the development and application of technology in society. It would be better if the Consumer Protection Law that applies in Indonesia is still based on something physical, not virtual. Trade transactions via internet media or what is often called electronic commerce are formed from various problems that have not yet been regulated. Electronic e-commerce is formed from various sub systems that are arranged systematically, where each sub has its own problems, where each sub has its own problems. One of them is the negative impact of e-commerce itself which tends to harm consumers.

Keywords: Agreements, Consumer Protection, Electronic Transactions

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat evektivitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut ditengah masyarakat. Sebaiknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia masih berbasis pada sesuatu yang bersifat fisik belum pada virtual/maya. Transaksi perdangan melalui media internet atau yang sering disebut electronic commerce terbentuk dari berbagai permasalahan yang belum ada pengaturannya. Elctrinic ecommerce terbentuk dari berbagai sub system yang tersusun secara sistematis, yang mana masing-masing sub memiliki permasalahan masing-masing, yang mana masing-masing sub memiliki permasalahan masing-masing. Salah satunya yaitu dampak negative dari ecommerce itu sendiri cendrung merugikan konsumen.

Kata Kunci: Perjanjian, Perlindungan Konsumen, Transaksi elektronik

A. PENDAHULUAN

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain yang tidak diperdagangkan. Sedangkan perlindungan

konsumen adalah perangkat hukum bagi yang di ciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 4 ayat (8) mengenai perlindungan konsumen mengatakan bahwa *"hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."*¹

Hal ini juga tercakup dalam UUD NRI Tahun 1945, khususnya pada pasal 27 ayat (1) yang berbunyi "segala warga negara mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum dan pemerintahan dan tidak ada pengecualian." Pasal ini menjelaskan bahwa setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama. Namun dalam jual beli online, posisi konsumen lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, dan pada saat yang sama tujuan hukum adalah untuk melindungi masyarakat. Selain itu lemahnya posisi konsumen juga disebabkan oleh sistem yang harus diikuti oleh konsumen, seperti konsumen tidak dapat mengecek produk secara langsung sehingga konsumen tidak dapat melakukan penawaran terhadap produk tersebut. produk sesuai dengan pencantuman pelaku usaha pada gambar.

Sehubungan dengan perlindungan terhadap konsumen yang perlu mendapat perhatian utama dalam standar kontrak adalah mengenai klausula eksonerasi yaitu klausula yang berisi tentang pembebasan kewajiban dan pertanggungjawaban pelaku usaha tetapi dibebankan kepada konsumen. Ada beberapa klausula eksonerasi yang terdapat dalam kontrak yang sangat potensial untuk merugikan konsumen sehingga perlu diwaspadai, yaitu klausula yang menurut Munir Fuandi " klausula yang menyatakan tidak ada pemberitahuan garansi purna atas jual atas barang yang di jual, klausula yang menyatakan membatasi tanggung jawab jika terjadi wanprestasi terhadap garansi purna jual atas barang yang dijual, klausula yang memaksakan proses beracara tidak layak, klausula yang menghilangkan tangkisan hukum terhadap hak penerima pengalihan hak (*assignee*), klausula penjaminan silang (*cross collateral*). Mengapa timbul praktik standar kontrak, kiranya tidak ada alasan hukum (*argument yuridis*) yang kuat mendukungnya.²

¹ Hana Novita Ekawati dan johan, *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan kontrak elektronik*, *juridica*, vol. 3 No. 1, 2021, Hal 54.

² Sri Lestari poernomo, *Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perindungan konsumen*, *De Jure*, Vol. 19 No. 30, 2019, Hal 110

Dengan adanya perdagangan melalui internet, maka berkembang pula sistem bisnis virtual, seperti toko virtual dan perusahaan virtual, para pelaku bisnis menjalankan bisnis perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi bergantung pada bisnis perusahaan yang nyata dan konvensional. Dengan fenomena seperti ini yaitu semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan pergerakan produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan guna mencapai kemudahan berusaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dinilai sangat penting. Pada akhirnya, baik langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang menanggung dampaknya. Dengan kemudahan yang ditawarkan internet.

Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektifitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut ditengah masyarakat. Sebaiknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia masih berbasis pada sesuatu yang bersifat fisik belum pada *virtual/maya*. Transaksi perdangan melalui media internet atau yang sering disebut *electronic commerce* terbentuk dari berbagai permasalahan yang belum ada pengaturannya. *Elctrinic ecommerce* terbentuk dari berbagai sub system yang tersusun secara sistematis, yang mana masing-masing sub memiliki permasalahan masing-masing, yang mana masing-masing sub memiliki permasalahan masing-masing. Salah satunya yaitu dampak negative dari *ecommerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal-hal yang lain berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Disamping itu, bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang mengakses internet mengakibatkan produsen kesulitan mendeteksi apakah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Masalah perlindungan hukum dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan seperti:

- a. Perusahaan internet (*the internet merchat*) tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini membuat konsumen

manjadi kesulitan untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan dengan pesanan.

- b. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan ganti rugi.
- c. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai atau tidak compitle dengan perjanjian awal.³

Dalam jual beli melalui internet sering terjadi penipuan. Penipuan tersebut bisa terjadi dengan melibatkan keberadaan pelaku usaha, misalnya pelaku usaha yang dimaksud adalah toko fiktif. Konsumen dalam hal ini harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang sangat rentan terhadap berbagai kemungkinan yang merugikan konsumen itu sendiri dari pelaku usaha dan konsumen itu sendiri dari pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli online bagi pelaku usaha dan konsumen masing-masing. -Setiap orang harus mempunyai itikad baik dalam melakukan transaksi jual beli online. Transaksi daring. Transaksi online bagi pelaku usaha dan konsumen masing-masing harus mempunyai itikad baik sejak awal.

Regulasi terkait perlindungan konsumen tidak cukup hanya sekedar menjadi wadah dan sarana hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Masih terdapat beberapa perbaikan dan penambahan substansi regulasi yang perlu ditambahkan untuk melindungi berbagai pihak. Melihat perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat pesat, kita harus mewaspadaai berbagai hal yang mungkin dapat merugikan kepentingan kita.

Ciri-ciri e-commerce adalah konsumen akan menghadapi berbagai permasalahan hukum dan peraturan perlindungan hukum konsumen yang ada saat ini belum mampu melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce. Tidak ada lagi batas negara, sehingga undang-undang perlindungan konsumen di masing-masing negara tidak akan cukup membantu, karena e-commerce beroperasi lintas batas negara. Sehubungan dengan itu, perlindungan hukum terhadap hak-hak

³ Dion Rahmatullah, *perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999*, <https://repository.uir.ac.id/15095/1/181010467.pdf>, diakses 16 januari 2024, jam 19 : 50 WIB.

konsumen harus dilakukan dengan pendekatan melalui harmonisasi hukum dan kerjasama dengan lembaga penegak hukum.

Kekhawatiran bagi bisnis perdagangan internet adalah risiko penipuan. Penipuan yang sering terjadi antara lain penjual yang tidak memberikan informasi barang secara lengkap kepada pembeli, penjual yang tidak mengirimkan barang setelah pembeli melakukan pembayaran, atau penjual yang mengirimkan barang tidak sesuai perjanjian.

Keadaan inilah yang mendorong dan menimbulkan niat penulis untuk membahas dan mengkaji suatu perkara yang dinyatakan bertentangan dengan hukum, apabila isi klausul-klausul dalam perjanjian yang bersangkutan bertentangan dengan hukum yang berlaku.

B. METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode penelitian yuridis normative, yang menitik beratkan pada data sekunder atau data kepustakaan dengan spesifik deskriptif analitis. Sumber data penulisan hukum ini mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, dan perbandingan hukum, yang terdapat dalam data sekunder dan dalam bahan-bahan hukum primer dan sekunder, menggunakan pendekatan: *case approach*.⁴ Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan teknik studi pustaka, dan menggunakan analisis kualitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Indonesia sendiri kita sudah mulai menggunakan sistem jual beli yaitu e-commerce. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016, pada ketentuan pasal 1 angka 2 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer atau media elektronik lainnya”. Transaksi jual beli elektronik merupakan salah satu bentuk ketentuan di atas dan proses transaksi elektronik ini juga mempunyai resiko yang tinggi salah satunya adalah penipuan. Maka dalam hal ini penulis akan membahas aspek hukum elektronik dan perlindungannya. Transaksi jual beli tidak dapat dipisahkan dari perjanjian,

⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 1, (Mataram: University Press, 2020), hlm. 54



UNIVERSITAS SUMATERA
TO THE FUTURE

@Hak Cipta milik UIN Sumatera Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

karena tahapan jual beli harus dimulai dari suatu perjanjian, dimana perjanjian tersebut telah dituangkan dalam suatu perjanjian. Dalam ketentuan KUHPerdara pasal 1313.

Rumusan pasal 1313 KUH Perdata menegaskan bahwa suatu perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya pada orang lain. Artinya, surat perjanjian menimbulkan kewajiban atau prestasi dari seseorang kepada orang lain yang berhak memenuhi prestasi tersebut. Dengan kata lain, suatu perjanjian atau persetujuan (*overeenkomst*) sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUH Perdata hanya terjadi atas izin atau kehendak (*teosteming*) dari semua pihak yang terkait dengan perjanjian itu, yaitu mereka yang mengadakan perjanjian atau perjanjian yang bersangkutan.

Jika dibandingkan kedua pasal itu maka dalam pasal 1317 KUH perdata mengatur tentang perjanjian untuk pihak ketiga, sedangkan dalam pasal 1318 KUH perdata untuk kepentingan dirinya sendiri, ahli warisnya, dan orang-orang yang memperoleh hak dari padanya. Pasal 1317 KUH perdata mengatur tentang pengecualiannya, sedangkan pasal 1318 KUH Perdata, ruang lingkupnya yang luas.⁵

Mengenai bentuk perjanjian, apapun perjanjian yang dibuat dan yang dikehendaki oleh para pihak, asalkan perjanjian tersebut sah dan diakui oleh hukum. Perjanjian yang sah, artinya perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang. Selagi para pihak setuju dengan isi perjanjian yang mengikat para pihak maka perjanjian tersebut sah menurut hukum.⁶

Terkait perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai persyaratan kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada alinea selanjutnya ditegaskan lebih lanjut bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan informasi yang jelas mengenai penawaran kontrak atau iklan.

⁵ Salim, *Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 13.

⁶ Mahlil Adriaman & Kartika Dewi Irianto, (2021), *Implementasi Asas Perjanjian Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan PT. Gojek Indonesia*, Pagaruyuan Law Jurnal, Vol 4. No. 2., Hlm 267.

U.T. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, mengganggakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan secara elektronik atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dalam KUH Perdata, proses jual beli secara elektronik terjadi dari suatu perjanjian yang telah dibuat oleh penjual dan pembeli untuk melakukan suatu transaksi jual beli, perjanjian ini dikenal dengan istilah akad, akad disamakan dengan perjanjian. Hal mendasar yang membedakan pengertian akad dan perjanjian adalah bahwa akad merupakan suatu perjanjian yang harus dibuat secara tertulis, sedangkan perjanjian adalah suatu bentuk hubungan antara dua pihak yang mana pihak yang satu berjanji kepada pihak yang lain untuk melaksanakannya. keluar sesuatu. Perjanjian tidak membedakan apakah perjanjian itu dibuat secara tertulis. Hal ini menjelaskan bahwa suatu kontrak dapat disamakan dengan suatu perjanjian.

Perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh masing-masing pihak sesuai keinginan masing-masing baik dari segi bentuk, macam ataupun isi, hal ini adalah salah satu bentuk kebebasan berkontrak sesuai yang telah dituangkan dalam BW ayat 1 pasal 1338 menjelaskan "semua kontrak perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya". Walaupun begitu sebebapapun seseorang membuat kontrak tetap wajib diperhatikan syarat sah perjanjian sesuai dengan yang tercantum pada pasal 1320 KUHPerdata, tidak menentang peraturan hukum positif, kesusilaan serta ketertiban umum. "Perjanjian antara dua pihak atau lebih melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak sehingga jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan sukarela, pihak yang lain dapat menuntutnya". Untuk dijadikan sebuah pembelajaran terhadap masyarakat mengenai suatu perjanjian atau kontrak. Akan tetapi, yang perlu kita ingat bahwa asas kebebasan berkontrak tersebut tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnya perjanjian dalam KUHPer. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 – pasal 1337 KUHPerdata.⁷

Menurut penulis, transaksi jual beli meskipun dilakukan secara online tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan UU ITE dan PP PSTE. Menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE, Kontrak

⁷ Ekawati, Hana Novita dan johan, (2021) *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan kontrak elektronik*, juridical, vol. 3 No. 1.

Elektronik itu sendiri paling sedikit harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; tata cara apabila terjadi pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk apabila terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum untuk penyelesaian transaksi elektronik.

1. Perlindungan Konsumen Dalam Mengadakan Kontrak Layanan Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Istilah konsumen berasal dan diterjemahkan dari konsumen. Secara harfiah, kata konsumen berarti orang yang menggunakan barang (sebagai lawan dari produsen). Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai pengguna suatu produk, makanan, dll., daripada produsen. Istilah lain yang agak berhubungan dengan konsumen adalah "pembeli" (koper). Istilah ini ditemukan dalam KUH Perdata. Namun, pemahaman kita tentang konsumen jauh lebih luas daripada pembeli.⁸

Sehubungan dengan perlindungan terhadap konsumen yang perlu mendapat perhatian utama dalam standar kontrak adalah mengenai klausula eksonerasi yaitu klausula yang berisi tentang pembebasan kewajiban dan pertanggungjawaban pelaku usaha tetapi dibebankan kepada konsumen. Ada beberapa klausula eksonerasi yang terdapat dalam kontrak yang sangat potensial untuk merugikan konsumen sehingga perlu diwaspadai, yaitu klausula yang menurut Munir Fuandi " klausula yang menyatakan tidak ada pemberitahuan garansi purna atas jual atas barang yang di jual, klausula yang menyatakan membatasi tanggung jawab jika

⁸ Rizki Wahyu Saputra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemutusan Sepihak Layanan Indihome Oleh Pt Telkom Wilayah Selon*, G https://repository.ummat.ac.id/5297/1/COVER-BAB%20III_RIZKI%20WAHYU%20SAPUTRA_NIM%20%20618110212_ILMU%20HUKUM_PERPUS_TAKAAN.pdf di akses 19 desember 2023

terjadi wanprestasi terhadap garansi purna jual atas barang yang dijual, klausula yang memaksakan proses beracara tidak layak, klausula yang menghilangkan tangkisan hukum terhadap hak penerima pengalihan hak (*assignee*), klausula penjaminan silang (*cross collateral*). Mengapa timbul praktik standar kontrak, kiranya tidak ada alasan hukum (*argument yuridis*) yang kuat mendukungnya.⁹

Terkait dengan hak konsumen, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 menyebutkan hak-hak konsumen ialah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan; hak untuk memilih barang dan/atau jasa; hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, n.d.), serta berhubungan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 yang membahas mengenai pihak yang terlibat dalam jual beli melalui media Instagram (Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, n.d.).¹⁰

Jadi konsumen menurut Pasal 4 huruf h UUPK berhak menerima ganti rugi, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila

⁹ Sri Lestari poernomo, *Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perindungan konsumen, De Jure*, Vol. 19, No. 30, 2019, Hal 110

¹⁰ Wardani Rahma, dkk, *Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui Instagram*, Vol. 13, No 2 (2020), hlm 850.

barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan pelaku usaha sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK wajib memberikan ganti kerugian, ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”¹¹

Menurut pendapat penulis, perlindungan yang akan didapatkan oleh konsumen di dalam mengadakan kontrak layanan transaksi elektronik berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu konsumen berhak menerima ganti kerugian dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen dalam hal ini, harus diberikan berbagai perlindungan khusus, yang mana sebagaimana kita ketahui bahwasannya konsumen itu sendiri akan sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang akan merugikan pihak konsumen itu sendiri dari pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi jualan beli *online*.

2. Perlindungan Konsumen Berdasarkan UU ITE dan PPPSTE

Transaksi jual beli meskipun dilakukan secara online tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan UU ITE dan PP PSTE.

¹¹ Cindy aulia khotimah dan Jeumpa crisan khotimah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Jurnal Busines Law Review, vol.1, 2016, hlm 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagian atau seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari penulis, kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

Menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE, Kontrak Elektronik itu sendiri paling sedikit harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; tata cara apabila terjadi pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk apabila terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum untuk penyelesaian transaksi elektronik.

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Lalu muncul pertanyaan bahwa bagaimana jika barang bagi pihak konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan?

Pasal 49 ayat (3) PP PSTE secara khusus mengatur hal tersebut, yaitu Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto yang ada di iklan toko online (sebagai bentuk penawaran), kami juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini penjual) secara a. secara perdata dengan dalih telah terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli tersebut. apa yang Anda lakukan dengan penjual.

D. PENUTUP

Transaksi jual beli online adalah jual beli yang dilakukan melalui media atau aplikasi online. Dalam melakukan transaksi jual beli online, penjual tidak harus bertemu langsung dengan pembeli. Transaksi elektronik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 1 ayat 2 yang berbunyi “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Kekhawatiran bagi bisnis perdagangan internet adalah risiko penipuan. Penipuan yang sering terjadi antara lain penjual yang tidak memberikan informasi barang secara lengkap kepada pembeli, penjual yang tidak mengirimkan barang setelah pembeli melakukan pembayaran, atau penjual yang mengirimkan barang tidak sesuai perjanjian. Dengan demikian, transaksi elektronik yang terjadi dalam perkara dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai landasan hukum penyelesaian permasalahannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Muhaimin, (2020), *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: University Press.
Salim, (2010), *Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.

B. JURNAL

- Cindy aulia khotimah dan Jeumpa crisan khotimah, (2016), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Trasaksi Jual Beli Online*, jurnal *Busines law review*, vol 1.
Hana Novita Ekawati dan johan, (2021). *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan kontrak elektronik*, *juridica*, vol. 3 No. 1.
Ekawati, Hana Novita dan johan, (2021) *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan kontrak elektronik*, *juridica*, vol. 3 No. 1.
Sri Lestari poernomo, *Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perindungan konsumen, De Jure*, Vol. 19 No. 30, 2019, Hal 110.
Mahlil Adriaman & Kartika Dewi Irianto, (2021), *Implementasi Asas Perjanjian Kemitraan Antara Driver Ojek Online Dengan PT. Gojek Indonesia*, *Pagaruyuan Law Jurnal*, Vol 4. No. 2.
Wardani Rahma, dkk, (2020), *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram*, Vol. 13 No. 2.

C. WEBSITE

- Dion Rahmatullah, *Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999*, <https://repository.uir.ac.id/15095/1/181010467.pdf>, Diakses 16 januari 2024.
Rizki Wahyu Saputra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemutusan Sepihak Layanan Indihome Oleh Pt Telkom Wilayah Selon*, https://repository.ummat.ac.id/5297/1/COVER-BAB%20III_RIZKI%20WAHYU%20SAPUTRA_NIM%20%20618110212_ILMU%20HUKUM_PERPUSTAKAAN.pdf Diakses 19 desember 2023.



Bukittinggi, 08 juni 2024

Nomor : 04 /SLJ/Juni/2024
Perihal : **Penerimaan Naskah untuk Sakato Law Journal**
Lampiran : -

Kepada
Yth.
Nilam Rahmi
Di Tempat

Sehubungan dengan tulisan ilmiah yang Anda kirim kepada Redaksi Sakato Law Journal pada tanggal 10 April 2024, yang berjudul “**Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Mengadakan Kontrak Layanan Elektronik**” kami telah menilai susunan format penulisan dan substansi tulisan, maka kami menyatakan bahwa tulisan tersebut layak untuk diterbitkan pada Sakato Law Journal Volume 3 Nomor 1.

Demikian surat pemberitahuan ini dan atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

Redaksi Sakato Law Journal
Fakultas Hukum UMSumbar

Dr. Nuzul Rahmayani, SH, MH
(*Editor in Chief*)



SURAT KEPUTUSAN

NOMOR:075/KEP/II.3.AU/F/2024

Tentang

PENUNJUKKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR PENULISAN HUKUM (LEGAL MEMORANDUM, STUDI KASUS, DAN SKRIPSI) SEMESTER GENAP T.A. 2023/2024

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, setelah;

Membaca : Permohonan pengusulan penulisan Hukum Mahasiswa atas nama : **NILAM RAHMI**
NIM : 21150014

Menimbang :

- Bahwa Mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum UM-Sumbar diharuskan untuk melakukan tugas akhir berupa penulisan hukum (Legal Memorandum, Studi Kasus, dan skripsi);
- Bahwa mahasiswa yang tersebut diatas telah memenuhi syarat untuk melaksanakan penulisan Hukum sesuai dengan bidang yang diinginkan;
- Bahwa untuk terarahnya penulisan hukum dimaksud, dirasa perlu untuk menunjuk dosen pembimbing dengan surat Keputusan Dekan;

Mengingat :

- Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.62 Tahun 2016 tentang sistem Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.100 Tahun 2016 tentang pendirian perubahan, pembubaran perguruan tinggi negeri, dan pendirian, perubahan, pencabutan, pencabutan izin perguruan tinggi swasta.
- Peraturan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 01/PRN/I.0/B/2012 tentang Majelis Pendidikan Tinggi.
- Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02/PED/I.0/B/2012 tanggal 16 April 2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- Ketentuan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 178/KET/I.3/D/2012 tentang penjabaran pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02.PED/I.0/B/ 2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- Statuta Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun 2020
- SK Dekan No. 0059/KEP/II.3.AU/D/2015 tanggal 13 Februari 2015 tentang Kurikulum Fakultas Hukum UM-Sumbar
- SK Rektor No. 970/II.3.AU/2021 tanggal 20 April 2021 tentang penetapan berlakunya Kurikulum Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum UM Sumbar TA. 2020.
- SK Rektor No. 1436/KEP/II.3. AU/F/2021 tanggal, 15 September 2021 tentang Penetapan berlakunya Kurikulum Program Studi Ilmu Hukum UM Sumbar Tahun 2021.
- Kalender Akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun Akademik 2023/2024

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk Saudari **MAHLIL ADRIAMAN,SH.MH** sebagai Dosen Pembimbing dalam Penulisan Hukum Mahasiswa :
Nama/NIM : NILAM RAHMI/ 21150014

Judul Skripsi : TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MENGADAKAN KONTRAK LAYANAN ELEKTRONIK

Kedua : Segala biaya yang ditimbulkan akibat daripelaksanaan bimbingan penulisan hukum ini dibebankan kepada anggaran Fakultas Hukum UM-Sumbar

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : Bukittinggi
PADA TANGGAL : 18 Dzulhijah 1445 H
25 Juni 2024 M


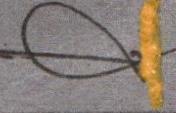


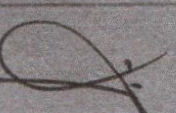
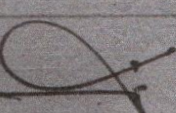




Ketua Prodi,

M. Adhian, SH. MH
NIDN. 1021018404

Tembusan:

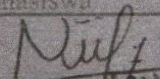
- Dekan Fakultas Hukum sebagai laporan
- Kasubag Keuangan Fakultas Hukum
- Mahasiswa/I Yang bersangkutan
- Pertinggal

JADWAL KEHADIRAN
SEMINAR PROPOSAL DAN UJIAN SKRIPSI

NO	Hari/ Tanggal	Nama Peserta/ NIM	Judul Skripsi	Paraf Ketua Penyelenggara
1	Rabu/ 24/04/2021	Zari 20150155	Pembangunan Hukum Islam dengan hukum positif terhadap pelaku min. hukum sendiri mengingat yang mempunyai kewajiban	
2	Rabu/ 24-04/2021	Ucrava Nanda 20150174	Analisis penerapan hukum terhadap penyalahgunaan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam penerapan tindakan perampokan melalui akun media	
3	Rabu/ 24-03-2021	Simi Wardisa 20150218	Agee kriminologis terhadap penerapan dalam tindak pidana murtaka	
4	Sabtu/ 25-05-2021	Adi Johan 2015001	Ugaya jasa penerapan umum dalam pengembalian kerugian berdasarkan negara hasil tindak pidana korupsi	
5	Sabtu/ 25-05-2021	Aiga Elhani 20150087	Penerapan sanksi pidana terhadap pelaku penyalahgunaan AI dalam voice phishing melalui tampilan e-saler	
6	Rabu/ 15-01-2025	Rubi Risti Aulia 21150127	Penerapan hukuman bagi pelaku tindak pidana oleh pelaku kejahatan tindak lintas batas di bawah UU No. 22 tahun 2009 CIA	
7	Rabu/ 15-01-2025	Biola Fitri Jazzi 21150005	Penerapan hukuman senjata API bagi masyarakat sipil yang melakukan pelanggaran di	
8	Rabu/ 10-7-2021	Difa Mayangra 20150028	Study normatif penerapan pidana narkotika terhadap pelaku kegiatan dengan kegiatan sosial dalam penerapan pidana narkotika	
9	Rabu/ 15-01-2015	Sakitta Aya 20150148	Analisis putusan peradilan No. 1 / 110 / 2020 / 111 / 11	
10	Rabu/ 15-01-2015	Haidi adhyu 21150179	Indeksasi penerapan barang bukti narkotika di kejaksaan negeri tahun kadar	

Catatan: 5 menghadiri Seminar Proposal dan 5 menghadiri Ujian Komprehensif terbuka

Buku tinggi 15
Mahasiswa


Nikma / 111