

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (*E-COMMERCE*)

Ricky Adi Prasetyo, Sugeng Djatmiko

Ilmu Hukum, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Iblam, Jakarta Pusat, Indonesia

ABSTRAK

Transaksi jual beli *E-Commerce* adalah suatu proses meliputi produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang serta jasa melalui Elektronik. Artinya adanya pihak antara penjual dan pembeli atau pihak-pihak lainnya dalam hubungan kontrak yang menggunakan media elektronik atau digital yang dalam prosesnya tidak diperlukan temu muka dan transaksi dilakukan secara lintas batas. Terkait dengan perlindungan hukum yaitu sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Oleh karena itu dalam perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online dapat dilakukan melalui sarana preventif dan represif.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi Jual Beli Online

PENDAHULUAN

Saat ini aktivitas perdagangan melalui media internet ini populer disebut dengan *electronic commerce* atau yang disingkat dengan *e-commerce*. *E-commerce* (situs jual beli online) merupakan suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.¹

Sebagaimana dalam konsep perdagangan, situs jual beli online menimbulkan perikatan antara para pihak untuk memberikan suatu prestasi. Implikasi dari perikatan itu adalah timbulnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terlibat.

Melihat bentuknya situs jual beli online pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli, yang dikategorikan sebagai jual beli modern karena mengimplikasikan inovasi teknologi. Secara umum menjelaskan adanya transaksi yang bersifat fisik, dengan menghadirkan benda tersebut sewaktu transaksi, sedangkan situs jual beli online tidak seperti itu. Dan permasalahannya juga tidaklah sesederhana itu. Situs jual beli online merupakan model perjanjian jual beli dengan karakteristik yang berbeda dengan model transaksi jual beli biasa, apalagi dengan daya jangkau yang tidak hanya lokal tapi juga bersifat global. Kegiatan situs jual beli online saat ini semakin marak, karena ditambah dengan adanya situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli online ini semakin baik dan beragam. Hal ini tidak lepas dari perkembangan marketplace di Indonesia yang sangat pesat.

Ada banyak situs marketplace seperti Buka Lapak, Toko Pedia, OLX, Lazada, Elevenia dan lain-lain. Namun situs marketplace yang paling sering dikunjungi saat ini ialah situs marketplace Shopee. Marketplace tersebut memberikan promosi yang gencar sehingga dapat berdiri sejajar dengan pesaing-pesaing lainnya. Marketplace tersebut memudahkan para penjual serta pembeli dalam berinteraksi melalui fitur live chatnya. Sarana jual beli ini juga

¹ Gemala Dewi, dkk. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, cet. 2, Kencana, Jakarta: 2005, hlm. 196

menyediakan banyak produk mulai dari gadget, fashion, kosmetik, elektronik, otomotif dan lain sebagainya.

Dengan adanya kegiatan jual beli ini, maka diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produkserta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Berhubungan dengan itu, mengingat tujuan negara untuk menjaga dan memelihara tata tertib, diharapkan negara memberi perhatian. Perhatian negara terhadap hukum perlindungan konsumen ini, dinamakan politik hukum negara.²

Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap “nasib” masyarakat konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditempuh dengan memperhatikan:³

1. Tingkat pembangunan masing-masing negara;
2. Pertumbuhan industri dan teknologi;
3. Filosofi dan kebijakan pembangunan.

Dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Terhadap posisi tawar konsumen yang lemah tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hal itu dikarenakan salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.

Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Mengingat peran penting ini dan kenyataan bahwa konsumen biasanya individu dan dalam posisi yang lemah, maka perlu diberikan kepada mereka perlindungan hukum yang cukup. Kebijakan perlindungan hukum bagi konsumenakan mendorong kepercayaan konsumen sehingga memajukan partisipasi mereka dalam transaksi dan meningkatkan bisnis.

W.J. Brown mengungkapkan bahwa salah satu alasan untuk melindungi konsumen adalah:⁴

“that due the technical development of consumer goods, the ordinary consumer cannot be expected to know if the goods are fit for the purpose for which they were bought, or if the are of good or bad quality. ”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif analitis yaitu data yang diperoleh akan diuraikan dengan memberikan gambaran masalah hukum, sistem hukum dan mengkajinya atau menganalisisnya sesuai dengan kebutuhan dari penelitian, kemudian dianalisis berdasarkan dari teori-teori yang ada (*integrated criminal justice system*) untuk

² Soediman Kartohadiprojo. *Tata Hukum di Indonesia*. Cetakan ke-12. Ghalia Indonesia, Jakarta 1993, hlm. 37.

³ Aman Sinaga. *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*. Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Depertemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, Jakarta, 2001, hlm 21.

⁴ W.J. Brown, *Consumer Law. Concise College Texts: “ O “ Level Law*, 2 nd ed, Sweet & Maxwell Limited, London, 1982, hlm. 126.

memecahkan permasalahan-permasalahan dalam penulisan ini yaitu terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitis karena membuat gambaran yang sudah ada tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online untuk selanjutnya dilakukan analisa dan dikaitkan dengan perundang-undangan serta teori-teori hukum dalam praktek pelaksanaannya yang berkaitan dengan permasalahan.

Data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelusuran kepustakaan atau dari dokumen resmi yaitu buku-buku hukum dan buku mengenai perlindungan konsumen.

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.⁵ Penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan bahan-bahan berupa: teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan hukum yang berhubungan dengan pokok bahasan.

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya adalah surat kabar, internet, kamus Hukum, peta dan kamus Besar Bahasa Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penetapan Hukum Terhadap Transaksi Jual Beli Online di Indonesia

Kegiatan jual beli online saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli online ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli online produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Jual beli online adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.

Dasar hukum transaksi elektronik juga diatur dalam hukum positif, yaitu berdasarkan Pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik, yaitu: “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Dalam Pasal 3 UU ITE disebutkan juga bahwa:⁶ “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13.

⁶ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Bab II, Pasal 3.

Pada Pasal 4 UU ITE tujuan pemanfaatan teknologi dan informasi elektronik, yaitu: “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.” Transaksi Elektronik juga diatur dalam KUHPerdara yang menganut asas kebebasan berkontrak.

Dalam KUHPerdara Jual beli adalah perjanjian yang berarti perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu:⁷ “Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Menurut Gunawan Wijaya, jual beli adalah suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual dan penyerahan uang dari pembeli ke penjual.⁸

Dalam buku III KUHPerdara diatur mengenai perikatan yang menganut asas terbuka atau kebebasan berkontrak, maksudnya memberikan kebebasan kepada pihak-pihak dalam membuat perjanjian asalkan ada kata sepakat, cakap bertindak hukum, suatu hal tertentu dan suatu sebab tertentu, dan suatu sebab yang halal. Begitupun juga transaksi elektronik yang diatur dalam KUHPerdara yang menganut asas kebebasan berkontrak.

Sifat terbuka dari KUHPerdara ini tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang mengandung asas kebebasan berkontrak, yaitu:⁹ “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Maksudnya ialah setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu: Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:¹⁰

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online

Electronik Commerce atau disingkat *E-Commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacturers*), *service provider*, dan perdagangan perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu *E-Commerce* sudah meliputi seluruh spectrum kegiatan komersial.

Onno w. Purbo dan Aang Arif Wahyudi mencoba menggambarkan *E-Commerce* sebagai suatu cakupan yang luas mengenai teknologi, proses dan praktik yang dapat melakukan transaksi bisnis tanpa menggunakan kertas sebagai sarana mekanisme transaksi. Hal ini bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui e-mail atau bisa melalui *World Wide Web*¹¹.

⁷ Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1313.

⁸ Gunawan Wijaya dan Kartini Muljadi. *Seri Hukum Perikatan*. Cet. I, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 7.

⁹ Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1338.

¹⁰ Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1320

¹¹ Onno w.Purbo dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenal e-Commerce*. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm.1-2.

Menurut WTO *E-Commerce* adalah suatu proses meliputi produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang serta jasa melalui Elektronik. Sedangkan menurut para akademisi yang mendefinisikan EZ antara penjual dan pembeli atau pihak-pihak lainnya dalam hubungan kontrak yang menggunakan media elektronik atau digital yang dalam prosesnya tidak diperlukan temu muka dan transaksi dilakukan secara lintas batas. Sarana yang memungkinkan dilakukannya penjual dan pembelian produk dan informasi melalui internet dan layanan-layanan online lainnya.

E-commerce merupakan bidang yang multidisipliner (*multidisciplinary*) yang mencakup bidang-bidang teknik seperti jaringan data telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan, dan pengambilan data (*retrieval*) dari multi media, bidang-bidang bisnis seperti pemasaran (*marketing*), pembelian dan penjualan (*Procurement and purchasing*), penagihan dan pembayaran (*billing and payment*), manajemen jaringan distribusi (*supply chain management*), dan aspek-aspek hukum seperti *information privacy*, hak milik intelektual (*intellectual property*), perpajakan (*taxation*), pembuatan perjanjian, dan penyelesaian hukum lainnya. Jadi secara singkat dapat dideskripsikan, bahwa *E-commerce* adalah suatu bentuk bisnis modern melalui sarana internet, karenanya *E-commerce* dapat dikatakan sebagai perdagangan di internet.¹²

Perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karena itu maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain:

- a) Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹³
- b) Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum.

Bila melihat pengertian perlindungan hukum di atas, maka dapat diketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu¹⁴ : subyek yang melindungi, obyek yang akan dilindungi alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.

Menurut Pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”.¹⁵

¹² Esther Dwi Magfirah, “Perlindungan Konsumen Dalam E-commerce”, diakses dari [www. solusihukum.com](http://www.solusihukum.com). pada tanggal 30 Mei 2022.

¹³ Satjipto Rahardjo. *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Jakarta, Kompas, 2003, hlm.121.

¹⁴ Philipus M. Hadjon, dkk. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm.10

¹⁵ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 131.

Terkait dengan perlindungan hukum transaksi jual beli online, tidak semua konsumen paham akan cara bertransaksi melalui media internet sehingga dalam hal ini pelaku usaha perlu mencantumkan dengan jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal – hal lain berkenaan dengan transaksi, seperti:

- 1) Syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen dalam melakukan transaksi, dalam hal ini konsumen diharuskan memenuhi persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi seperti mengisi data pribadi dan alamat lengkap pada form yang ada pada website pelaku usaha. Hal ini dilakukan untuk data administrasi dan untuk mengetahui kredibilitas seorang konsumen.
- 2) Kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang transaksi yang akan dilakukannya, hal ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan yang dibuat oleh konsumen. Berdasarkan penelitian pada toko online ada fasilitas cancel order atau batal atau *I don'Agree* yang dapat diklik oleh konsumen jika tidak ingin melanjutkan transaksi atau membatalkan transaksi.
- 3) Harga dari produk yang ditawarkan, apakah sudah termasuk ongkos kirim atau belum. Biasanya pelaku usaha toko online menambahkan biaya tersendiri untuk pengiriman barang. Jadi harga produk yang tercantum dalam website pelaku usaha belum termasuk biaya pengiriman.
- 4) Informasi mengenai dapat atau tidaknya konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli beserta mekanismenya. Hal ini sangat penting dimengerti oleh konsumen, karena tidak semua barang yang menjadi pesannya itu diterima dengan sempurna, ada kemungkinan rusak pada saat pengiriman ataupun barang tersebut cacat produksi. Sehingga konsumen dapat mengembalikan barang tersebut sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan oleh pelaku usaha dan konsumen mendapatkan barang yang baru lagi.
- 5) Mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini sangat penting diinformasikan dengan jelas oleh pelaku usaha kepada konsumen, karena tidak selamanya suatu transaksi berjalan dengan lancar, adakalanya sengketa antar pelaku usaha dengan konsumen terjadi. Sehingga perlu diatur dengan jelas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa. Berdasarkan penelitian pelaku usaha di Indoneisa tidak mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa. Sehingga tidak ada kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen
- 6) Jangka waktu pengajuan klaim yang wajar. Dalam hal pengajuan klaim ini diharapkan jangka waktu tidak terlalu singkat karena jika terlalu singkat akan merugikan konsumen itu sendiri.
- 7) Pelaku usaha harus menyediakan suatu rekaman transaksi yang setiap saat bisa diakses oleh konsumen yang didalamnya berkaitan dengan transaksi yang telah atau sedang dilakukan oleh konsumen. Rekaman transaksi ini dapat dijadikan suatu bukti di persidangan jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen
- 8) Bagaimana mekanisme pengiriman barang Mekanisme pengiriman barang perlu diketahui dengan jelas oleh konsumen, karena disini konsumen akan memilih dengan cara apa barang pesannya dikirim, melalui kurir, jasa pengiriman atau *Cash On Delivery (COD)*.

Dalam penerapan sarana perlindungan hukum tersebut dapat dilakukan dengan cara:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Upaya hukum preventif, dimana upaya ini untuk memberikan Perlindungan hukum dalam pengawasan terhadap kegiatan transaksi jual beli online dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini agar dapat melindungi hak konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau

batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Wujud perlindungan hukum preventif dapat diwujudkan melalui pengaturan ketentuan tentang penggunaan perjanjian standar atau perjanjian baku yang lebih rinci mengenai hakekat, karakter, pembagian hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk undang-undang yang menjadi memberi wadah atau tempat berlindung bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online melalui pengaturan klausul-klausul di dalam perjanjian.

Penerapan prinsip perlindungan konsumen diatur pada Pasal 43 yang mengatur tentang penerapan perlindungan konsumen mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum mengatur secara khusus mengenai transaksi online dalam hal jual beli.

2. Perlindungan Hukum Represif

Upaya hukum represif, dimana upaya ini untuk memberikan perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat adanya kasus-kasus yang merugikan pihak konsumen. Wujud perlindungan hukum represif dapat diwujudkan melalui sanksi pidana seperti adanya kasus penipuan.

Bentuk perlindungan represif yang dapat ditempuh oleh pembeli dan penjual melalui pola penyelesaian sengketa yang dibagi menjadi upaya litigasi atau pengadilan dan upaya non litigasi atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan meliputi arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa seperti, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.

KESIMPULAN

Bedasarkan analisis diatas maka kesimpulannya yaitu transaksi jual beli *E-Commerce* adalah suatu proses meliputi produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang serta jasa melalui Elektronis. Artinya adanya pihak antara penjual dan pembeli atau pihak-pihak lainnya dalam hubungan kontrak yang menggunakan media elektronik atau digital yang dalam prosesnya tidak diperlukan temu muka dan transaksi dilakukan secara lintas batas. Terkait dengan perlindungan hukum yaitu sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Oleh karena itu dalam perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online dapat dilakukan melalui sarana preventif dan represif.

REFERENSI

Buku:

Aman Sinaga. *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*. Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Depertemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, Jakarta, 2001.

Gemala Dewi, dkk. *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, cet. 2, Kencana, Jakarta: 2005.

Gunawan Wijaya dan Kartini Muljadi. *Seri Hukum Perikatan*. Cet. I, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003.

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.

Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenal e-Commerce*. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.

Philipus M. Hadjon, dkk. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011.

Satjipto Rahardjo. *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Jakarta, Kompas, 2003.

Soediman Kartohadiprodjo. *Tata Hukum di Indonesia*. Cetakan ke-12. Ghalia Indonesia, Jakarta 1993.

Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Jurnal:

W.J. Brown, *Consumer Law. Concise College Texts: “ O “ Level Law*, 2 nd ed, Sweet & Maxwell Limited, London, 1982.

Internet:

Esther Dwi Magfirah, “Perlindungan Konsumen Dalam E-commerce”, diakses dari www.solusihukum.com. pada tanggal 30 Mei 2022.

Undang-Undang:

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.