

Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Onlinee-Commerce*

Ferry Irawan Febriansyah

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

ferryirawanfebriansyah@gmail.com

Abstract

Globalization era forms society character being advanced. People often do buying and selling activities in an easy way, which is in the form of buying and selling goods in the internet or online. It is called as online commerce or e-commerce. Using online-commerce, people do not need to go out to spend their time buying for their living goods. Online-commerce facilitates people easily in trading. Saving time is becoming a reason for them to do online commerce. The method used in online-commerce is almost the same as offline commerce. Online commerce offers a lot of convenience for both sellers and buyers in transaction. This certainly has a lot of convenience, but it also has weaknesses in online transactions. For consumers, they get less-notice for protection so that online-commerce has a lot of weaknesses in this case. The Unitary State of the Republic of Indonesia is a legal state that protects the whole of Indonesia's blood spill. The State becomes a protector of its citizens in the context of consumer protection. The law has arranged that consumers also have protection in order not to cause any harm in transaction. Both offline and online transactions are regulated by consumer protection laws because these laws are intended to protect consumers in buying and selling transactions. In the law number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is mentioned in article 1, paragraph 2, that the Customer is any user of goods and/ or services available in the community, whether for self-interest, family, other people or other living beings and not to be traded, whereas in Article 1 paragraph 1 mentioned, Consumer protection is any effort that ensures the legal certainty to give to the consumer. There are several consumer rights protected by law, such as, in article 4 of the consumer protection law including, the right to convenience, security and safety in consuming goods and / or services, the right to choose goods and/ or services and right to obtain goods and/ or services in accordance with exchange rates and the promised conditions and warranties, the right to true, clear and honest information about the conditions and warranties of goods and / or services, the right to be heard and to complain of goods and / or services used, the right to advocacy, protection and appropriate dispute resolution of consumer protection, the right to counsel and education of consumers, the right to be treated or served properly and honestly and non-discriminatively, the right to compensation and / or reimbursement , if the goods and / or services received are not in accordance with the agreement or not as appropriate, and the last is the rights set in the provisions of other legislation. The consumers' rights that have been regulated in the law are providing legal protection to the consumer either online transaction or offline transactions. Based on the law of protection to the consumer in the context of online-commerce, the consumers can apply this law to sue their rights that have been mandated in the law as a form of legal protection to consumers.

Keywords: *online, offline, commerce, consumers*

Abstraksi

Dalam bentuk jual beli *online* atau dapat disebut dengan *e-commerce*, masyarakat sering melakukan kegiatan jual beli dengan cara yang mudah tanpa harus pergi keluar untuk meluangkan waktunya membeli sesuatu barang kebutuhan. Dengan jual beli *online*, masyarakat semakin mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi. Jual beli *online* memberikan banyak kemudahan baik penjual maupun pembeli dalam bertransaksi. Hal ini tentu memiliki banyak kemudahan, akan tetapi kekurangan juga tidak luput dalam transaksi *online* tersebut. Bagi konsumen, perlindungan banyak diindahkan sehingga jual beli *online* ini memiliki banyak kekurangan dari segi perlindungan kepada konsumen. Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara hukum yang melindungi segenap tumpah darah Indonesia. Negara menjadi pelindung bagi warganya dalam konteks perlindungan konsumen. Undang-Undang telah mengatur bahwa konsumen juga memiliki perlindungan agar tidak menimbulkan kerugian dalam bertransaksi. Transaksi offline maupun *online* tetap diatur di dalam undang-undang perlindungan konsumen karena undang-undang ini ditujukan untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli. Di dalam undang-undang nomor 08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam pasal 1 ayat 2 bahwa 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. Sedangkan dalam pasal 1 ayat 1 disebutkan, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen. Hak-hak konsumen yang telah diatur di dalam undang-undang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen baik transaksi jual beli secara online maupun transaksi secara jual beli secara *offline*. Mengingat perlindungan hukum kepada konsumen dalam konteks transaksi jual beli *online*, hal ini masih tetap dapat dilakukan konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah diamanatkan di dalam undang-undang sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumem.

Kata Kunci : jual beli, konsumen, *online*, *offline*

Latar Belakang

Era globalisasi membentuk karakter masyarakat semakin maju. Dalam bentuk jual beli *online*, masyarakat sering melakukan kegiatan jual beli dengan cara yang mudah tanpa harus pergi keluar untuk meluangkan waktunya membeli sesuatu barang kebutuhan. Dengan jual beli *online*, masyarakat semakin mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi. Alasan menghemat waktu menjadi solusi masyarakat untuk melakukan jual beli *online*. Dalam jual beli *online*, tentu metode yang digunakan hampir sama dengan jual beli *offline*. Perbedaan mungkin pada penjual dan pembeli yang tidak bertemu secara langsung dalam bertransaksi. Berbeda dengan jual beli *offline*, penjual dan pembeli biasanya bertemu langsung untuk melakukan transaksi jual beli. Jual beli online memberikan banyak kemudahan baik penjual maupun pembeli dalam bertransaksi. Hal ini tentu memiliki banyak kemudahan, akan tetapi kekurangan juga tidak luput dalam transaksi *online* tersebut. Bagi

konsumen, perlindungan banyak diindahkan sehingga jual beli *online* ini memiliki banyak kekurangan dari segi perlindungan kepada konsumen.

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara hukum yang melindungi segenap tumpah darah Indonesia. Negara menjadi pelindung bagi warganya dalam konteks perlindungan konsumen. Undang-Undang telah mengatur bahwa konsumen juga memiliki perlindungan agar tidak menimbulkan kerugian dalam bertransaksi. Transaksi *offline* maupun *online* tetap diatur di dalam undang-undang perlindungan konsumen karena undang-undang ini ditujukan untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli. Dengan adanya perlindungan hukum yang jelas, maka konsumen mendapatkan hak-haknya dalam memperoleh keadilan. Aturan hukum yang ada masih perlu perbaikan dikarenakan bentuk jual beli *online* tersebut selalu memunculkan model baru dalam bentuk transaksi. Hal ini yang menimbulkan aturan hukum kurang responsif dalam menangani persoalan dalam jual beli *online* sehingga konsumen mendapatkan kerugian.

Perlindungan hukum pada konsumen dalam transaksi jual beli *online* memang harus segera direvisi mengingat terlalu pesat kemajuan perkembangan teknologi sehingga undang-undang yang ada sulit untuk mengcover persoalan yang ada. Pada dasarnya undang-undang yang telah ada mampu mengatasi persoalan jual beli, akan tetapi dalam kasus jual beli *online* sering kali undang-undang sulit untuk mengatasi persoalan tersebut. Hal ini tentu tidak harus menjadi persoalan yang serius, penegakan hukum dengan responsif merupakan solusi yang baik dalam mengatasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

Hukum yang ada tentu dibutuhkan penegakan yang baik, untuk mengatasi persoalan perlindungan hukum bagi konsumen terutama dalam konteks jual beli *online*. Pasal-pasal di dalam undang-undang perlindungan konsumen sebenarnya mampu mengcover persoalan yang ada, hal ini tentunya diimbangi dengan penegakan hukum yang baik yang mencerminkan keadilan. Banyak kasus yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* yang sering kali konsumen menjadi korban atas barang yang mereka beli. Perlindungan ini sering kali diindahkan oleh aparat penegak hukum dikarenakan amanat undang-undang memberikan celah penyelesaian oleh pihak kedua yang ditunjuk pemerintah untuk menyelesaikan persoalan. Penyelesaian di luar pengadilan sering kali tidak memberikan keadilan dikarenakan masih memberikan kerugian bagi salah satu pihak dalam bersengketa.

Selain persoalan di atas, dalam transaksi jual beli *online* banyak kekurangan dikarenakan penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Dalam melakukan perjanjian, tanda kesepakatan kedua belah pihak sudah menjadi hukum mengikat bagi

mereka, akan tetapi, persoalan ini sering kali diindahkan oleh produsen maupun konsumen dalam mempertanggungjawabkan kesepakatan yang menjadi hukum mengikat bagi mereka (*pactasunservanda*). Hal ini menimbulkan persoalan baru dalam bentuk transaksi jual beli. Perbedaan yang mencolok antara transaksi *online* dengan transaksi *offline*.

Karakteristik beberapa pelayanan elektronik dapat terlihat juga pada pelayanan tradisional. Jasa internet bersifat tidak nyata, karena transaksi dan pengalaman jasa disampaikan dengan jaringan elektronik yang tidak dapat dilihat, sehingga sulit untuk diukur dan dipertimbangkan secara penuh.¹ Perbedaan ini timbul karena adanya perbedaan kebutuhan, harapan, kemampuan pelayanan diri, kesadaran untuk berinteraksi, dan kontribusi persepsi konsumen terhadap adanya ketidakseragaman dalam pelayanan elektronik.²

Perbedaan yang muncul menyebabkan transaksi jual beli *online* rawan akan penyalahgunaan. Transaksi jual beli *online* rawan akan pelanggaran sehingga menimbulkan banyak kerugian baik dari produsen sebagai penjual maupun konsumen sebagai pembeli. Kesepakatan yang dilakukan secara *online* menimbulkan rentan pelanggaran sehingga menimbulkan bentuk transaksi yang kurang sehat. Hal ini dibutuhkan bentuk perlindungan khusus kepada konsumen dalam mendapatkan hak-haknya untuk memperoleh keadilan.

Pembahasan

Konsumen merupakan orang kedua bisa juga orang ketiga yang menjadi penerima atau pemakai jasa ataupun barang dari pihak produsen. Adanya konsumen tentunya berawal dari adanya produsen. Produsen merupakan subyek hukum yang melakukan tindakan hukum yaitu tanggungjawab atas apa yang telah diproduksinya. Hasil produk tersebut tentunya difungsikan atau digunakan oleh subyek hukum yaitu konsumen.

Di dalam undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa 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. Jelas disebutkan dalam undang-undang bahwa konsumen merupakan pemakai barang atau jasa dari produsen.

¹Runto Hadiana & Ahmad Dasuki Aly, *Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Islam*, Jurnal Fakultas Syaria'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

² Usmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara Jakarta, 2008, Hal. 199-128.

Konsumen ada sejak adanya produsen membuat barang atau jasa yang dikhususkan kepada konsumen. Sejak adanya transaksi antar manusia yang satu dengan manusia lainnya, di situlah muncul dengan apa yang disebut dengan konsumen. Konsumen lebih identik dengan pengguna atau pemakai barang ataupun jasa. Konsumen sebagai subyek hukum memiliki hak-hak yang wajib dilindungi. Perlindungan tersebut terkait dengan kerugian yang mungkin dapat dialami oleh konsumen. Kerugian seringkali dialami oleh konsumen jika konsumen menemukan produk yang cacat. Konsumen sebagai pengguna hasil produk dari produsen, memiliki hak melekat pada dirinya sebagai subyek hukum untuk dilindungi. Konsumen bisa disebut dengan pengguna dan ini adalah orang atau subyek hukum, bisa siapa saja atau setiap manusia yang menjadi subyek hukum dan menjadi pengguna barang ataupun jasa.

Dalam transaksi jual beli *online*, perilaku konsumen menimbulkan banyak persoalan dalam jual beli *online*. Perilaku konsumen adalah sejumlah tindakan-tindakan nyata individu (Konsumen) yang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang mengarahkan mereka untuk menilai, memilih, mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa yang diinginkannya. Tujuan kegiatan pemasaran adalah untuk mempengaruhi konsumen agar bersedia membeli barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan pada saat mereka membutuhkan. Dalam perkembangan konsep pemasaran modern, konsumen ditempatkan sebagai sentral perhatian. Pentingnya bagi pemasar untuk mempelajari perilaku konsumen yaitu dengan meletakkan konsumen sebagai titik sentral perhatian pemasaran sehingga dengan memahami konsumen akan menuntun pemasar pada kebijaksanaan pemasaran yang tepat dan efisien. Dengan kata lain mempelajari perilaku konsumen bertujuan untuk mengetahui dan memahami berbagai aspek yang ada pada konsumen yang akan digunakan dalam menyusun kebijaksanaan pemasaran yang berhasil.³

Transaksi Jual Beli *Online E-Commerce*

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya manusia tidak akan pernah lepas dari kegiatan perdagangan barang dan jasa. Secara konvensional perdagangan terjadi melalui tatap muka secara langsung antara merchant (penjual) dan *buyer* (pembeli) pada suatu tempat tertentu seperti toko, pasar, tempat pameran, maupun pada waktu tertentu sesuai dengan jam buka toko yang bersangkutan. Penggunaan teknologi modern sebagai alat bantu untuk

³Totok Subianto, *Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian*, jurnal Ekonomi Modernisasi, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang.

memperlancar kegiatan usaha merupakan kebutuhan yang tidak bisa ditawar lagi. Semakin cepat perputaran barang dan jasa, artinya semakin cepat pula perputaran uang dalam setiap transaksi.

Akibat perkembangan teknologi informasi saat ini, ternyata jual beli tidak hanya dapat dilakukan secara konvensional, dimana antara penjual dengan pembeli saling bertemu secara langsung, namun dapat juga hanya melalui media internet. Orang yang saling berjauhan atau berada pada lokasi yang berbeda tetap dapat melakukan transaksi jual beli tanpa harus bersusah payah untuk saling bertemu secara langsung. Hal ini tentu mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu serta biaya baik bagi pihak penjual maupun pembeli. *E-commerce* secara esensial merupakan praktek jual beli yang memiliki kesamaan fundamental dengan *bai' as-salam*, yaitu adanya penangguhan penyerahan barang setelah terjadi akad jual beli antara penjual dan pembeli. Adapaun perbedaan fundamental antara keduanya adalah dasar hukum yang mempengaruhi dibolehkannya atau tidaknya transaksi dilakukan, seperti jenis komoditas dan pelaku transaksi. Karena yang menjadi dasar hukum *e-commerce* adalah aturan negara dimana transaksi itu dilakukan, maka bisa jadi ditemukan adanya pembolehan transaksi terhadap komoditas yang dilarang oleh agama. Demikian juga pelaku tidak ada batasan baligh atau tidak, pada *e-commerce* yang penting baik penjual maupun pembeli.⁴

Transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet. Dalam transaksi jual beli secara elektronik, pihak-pihak yang terkait antara lain :

1. Penjual atau *merchant* atau pengusaha yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku usaha;
2. Pembeli atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh undang-undang, melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual/pelaku usaha/*merchant*.
3. Bank sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/*merchant*.

⁴Azhar Muttaqin, *Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam*, Jurnal Ulumuddin Volume VI, Tahun IV, Januari-Juni 2010, Hal. 466

4. *Provider* sebagai penyedia jasa layanan akses internet.⁵

Di era digital seperti saat ini telah dimungkinkan transaksi perdagangan melalui dunia maya (*online* atau via internet), sehingga antara *merchant* dan *buyer* tidak dibatasi oleh tempat dan waktu. Penggunaan media internet ini sangat efisien. Bagi pihak *merchant*, mereka tidak perlu repot membangun toko, terikat jam kerja buka dan tutup, memiliki pegawai yang banyak seperti teller, satpam, *cleaningservice*, *supervisor* maupun memajang barang secara fisik. Sedangkan bagi pihak *buyer* keuntungan berbelanja melalui media *online* antara lain dapat mengunjungi *merchant* kapan saja dan dapat dilakukan dimana saja (rumah, warnet, kantor). *Buyer* dapat dengan leluasa masuk ke sebuah situs belanja dan melihat-lihat barang yang tertera dalam katalog, (layaknya kita berjalan-jalan di depan etalase toko) tanpa harus merasa tidak nyaman diawasi petugas jaga atau satpam. Apabila kita tertarik maka kita dapat meneruskan proses transaksi sebagaimana tertera dalam layar monitor, namun bila kita tidak suka maka kita dapat beralih ke *merchant* lainnya.⁶ Kemudahan inilah yang menjadi tujuan konsumen untuk menghemat waktu dan biaya. Timbul kelemahan dalam bentuk jual beli tersebut karena perlindungan konsumen selalu diindahkan oleh produsen ataupun penjual.

Dalam transaksi jual beli, ditetapkan menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1457 adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu menikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah di janjikan. Sedangkan dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata suatu persetujuan adalah perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Bila pembeli melakukan kata/persetujuan sepakat dengan penjual maka terjadilah jual beli tersebut. Adapun syarat persetujuan terjadinya jual beli dinyatakan di dalam pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi jual beli dianggap telah terjadi segera setelah orang-orang itu telah mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Perlindungan Hukum Pada Konsumen

Dalam undang-undang nomor 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang

⁵ Makarim, Edmon, Kompilasi Hukum Telematika, PT.Gravindo Persada, Jakarta, 2000, Hal. 65

⁶Yulia Kurniaty, Heni Hendrawati, *Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Transformasi Vol. 11 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, 2015

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen. Perlindungan konsumen ini merupakan kewajiban negara dalam melindungi masyarakat dalam mendapatkan keadilan. Keadilan merupakan bagian wajib negara dalam melindungi warga negaranya. Perlindungan konsumen memberikan perlindungan hukum sebagai negara hukum kepada masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya sehari-hari.

Ada beberapa hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang antara lain dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen meliputi, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, 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, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan yang terakhir adalah hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen yang telah diatur di dalam undang-undang memberikan perlindungan hukum kepada konsumen baik transaksi jual beli secara *online* maupun transaksi secara jual beli secara *offline*. Mengingat perlindungan hukum kepada konsumen dalam konteks transaksi jual beli *online*, hal ini masih tetap dapat dilakukan konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah diamanatkan di dalam undang-undang sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen.

Dalam undang-undang perlindungan konsumen disebutkan dalam pasal 4 tentang hak konsumen antara lain adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Di dalam pasal 4 ayat 1 ini menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk kenyamanan dan keamanan. Dalam transaksi jual beli *online*, walaupun berbeda metode transaksi yang dilakukan, akan tetapi tidak boleh mengindahkan hak-hak yang sudah ada, sehingga kerugian tidak dialami oleh konsumen.
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. Dalam hal memilih

barang, konsumen sering kali hanya melihat foto yang ditampilkan dalam transaksi jual beli *online e-commerce*. Dalam bentuk gambar yang ditampilkan mungkin saja sudah melalui editing gambar sehingga barang yang dijual kadang tidak sesuai dengan aslinya. Hak inilah yang menjadi kendala bagi konsumen dalam bagian hak untuk memilih kualitas barang.

3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Seringkali jual beli *online* terjadi atas kata sepakat dan saling percaya. Jika terjadi informasi yang kurang jelas, maka konsumen dalam mengembalikan barang dengan melakukan kesepakatan dengan penjual ataupun produsen terlebih dahulu. Persoalan yang muncul jika ada komplain pengembalian barang, muncul kerugian biaya kirim. Inilah yang menyebabkan hak-hak konsumen tidak memperoleh keadilan karena dapat mengeluarkan biaya yang lebih dan tidak sebanding dengan harga barang.
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Keluhan atas barang dan jasa sering kali muncul jika barang atau jasa tersebut tidak sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Disinilah klaim garansi atau pertanggungjawaban penjual atau produsen sudah tidak berlaku karena posisi jarak antara penjual dan pembeli jauh. Jarak tempat inilah yang menjadi persoalan dalam klaim garansi jika konsumen mendapat kerugian.
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Dalam sengketa perlindungan konsumen, persoalan transaksi jual beli *online* jarang sekali dapat diselesaikan dikarenakan proses penyelesaian sengketa terlalu sulit, belum ada pihak yang terlalu peduli dengan hal tersebut. Selain itu sumber daya manusia dalam membantu penyelesaian sengketa masih kurang.
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. Hak inilah yang sering kali diindahkan oleh produsen sebagai pelaku usaha untuk meminimalisir kerugian mereka. Di sinilah negara berhak turut serta memberikan perlindungan hukum kepada warga negara hal ini sebagai konsumen untuk dilindungi hak-haknya dalam mendapatkan kompensasi ganti rugi.
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dari negara, di dalam undang-undang perlindungan konsumen disebutkan juga pada pasal 5 antara lain adalah :

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Simpulan

Di dalam transaksi jual beli tentu menimbulkan akibat hukum bagi kedua belah pihak yang melakukan transaksi tersebut. Akibat hukum tersebut memberikan perlindungan hak bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli. Dalam kaitannya dengan jual beli *online*, negara memberikan perlindungan hukum bag warga negaranya dalam transaksi jual beli online. Di dalam undang-undang nomor 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan beberpa hak dan kewajiban bagi konsumen. Dengan landasan hukum yang ada, tentunya konsumen mendapatkan hak mutlak perlindungan dari negara dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

Dalam pembentukan undang-undang memang harus disesuaikan dengan keadaan yang ada. Situasi ini memang perlu dikarenakan jual beli *online* selalu meng *update* model transaksi yang dilakukan. Hak dan kewajiban yang tercantum di dalam undang-undang perlindungan konsumen dapat diberlakukan dalam model transaksi jual beli online maupun dalam transaksi jual beli *offline*. Hak dan kewajiban konsumen tersebut di dalam undang-undang mampu memberikan perlindungan kepada konsumen, tergantung dari implementasi penegakan hukum oleh aparat hukum maupun pihak kedua yang ditunjuk sebagai badan atau lembaga penyelesaian sengketa yang ditunjuk oleh negara.

Daftar Pustaka

- Azhar Muttaqin, *Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam*, Jurnal Ulumuddin Volume VI, Tahun IV, Januari-Juni 2010.
- Daniel Alfredo Sitorus, *Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (e-commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata*, Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Fakultas Hukum, 2015.
- Makarim, Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: PT.Gravindo Persada, 2000.
- Runto Hediana & Ahmad Dasuki Aly, *Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Islam*, Jurnal Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Totok Subianto, *Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian*, jurnal Ekonomi Modernisasi, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang.
- Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Usmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara Jakarta, 2008.
- Yulia Kurniaty, Heni Hendrawati, *Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam*, Jurnal Transformasi Vol. 11 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, 2015