

TINJAUAN YURIDIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PERDAGANGAN MELALUI ELEKTRONIK DI INDONESIA

Oleh :

Theodosia Yovita

ABSTRACT

"Importance trading consumer protection by means of electronic, that represents a global issue in the world nowadays. Producers in promoting their product by means of cyber world (internet) frequently mislead and promise things that unavailable in their products. In order to provide consumer protection against misleading products or services, it is necessary to have evidences submitted by consumers. The required evidences are evidently cannot be fulfilled by consumers due to limits of formal proving means in heaving disputes both in courts and other institutions that settle disputes of consumers with producers. Indonesian laws still apply formal proof to win cases".

Keywords : E-Commerce, consumer protection, Indonesian legal system

PENDAHULUAN

Sejak era globalisasi ini, perhatian dunia tertuju pada masalah perlindungan konsumen. Kalau sebelumnya, dunia usaha dengan sebutan produsen lebih diperhatikan, karena telah membentuk era industrialisasi. Era industrialisasi membawa manusia pada peradaban yang lebih modern dari sebelumnya. Namun saat ini mata dunia tertuju pada perlindungan bagi konsumen, bentuk perlindungannya berbagai macam. Hal ini disebabkan karena sebagian besar konsumen dunia tidak mengetahui dasar mengenai produk yang dibelinya, baik mengenai komposisi maupun mengenai berat produk tersebut.

Di Indonesia baru pada tahun 1999 memiliki

hukum yang jelas mengenai perlindungan konsumen, dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen). Kalau kita perhatikan, perlindungan konsumen telah diberikan terhadap produk-produk tertentu, baik di bidang jasa maupun dibidang lainnya. Di bidang jasa dapat melalui Undang-undang Perbankan, Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan. Sedangkan untuk suatu barang produksi dapat dilihat dengan adanya Undang-undang Nomor 7 tahun 1996 tentang Pangan, Undang-undang Nomor 5 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan. Jadi Undang-Undang

perlindungan konsumen hanyalah mempertegas keberadaan konsumen di dalam hukum.

Dalam melakukan transaksi bisnis antara produsen dengan konsumen, biasanya dilakukan dengan cara bertemu langsung. Tempat pertemuan antara produsen dengan konsumen dalam melakukan transaksi disebut pasar. Pertemuan langsung antara produsen dengan konsumen secara langsung, saat ini sudah bukan hal yang wajib atau harus dilakukan dalam melakukan transaksi bisnis. Di era global ini transaksi bisnis antara produsen dengan konsumen dilakukan cukup di rumah konsumen dan/atau di kantor produsen, tanpa harus melakukan tatap muka. Cukup dengan berhadapan di dunia maya (internet) melalui jaringan elektronik di komputer masing-masing pihak, maka transaksi dapat terjadi dengan bentuk persetujuan yang ditandatangani melalui digital ("digital signature"). Transaksi demikian dinamakan E-Commerce atau istilah Perdagangan Elektronik.

Apabila diperhatikan disini, maka ada beberapa permasalahan yang akan timbul dengan adanya transaksi melalui dunia maya ini. Permasalahan yang timbul dari transaksi ini sangatlah kompleks. Sehingga perlu pula diketahui mengenai bentuk perlindungan konsumen, yang diberikan, baik oleh pemerintah maupun oleh pihak produsen.

Permasalahan yang timbul di dalam transaksi melalui perdagangan elektronik antara produsen dengan konsumen, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk Perlindungan Konsumen

atas iklan yang menyesatkan dunia maya (internet) ?

2. Bagaimana kekuatan pembuktian atas suatu dokumen yang dibuat secara elektronik menurut hukum Indonesia ?

PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan Di Dunia Maya

Sebelum membahas mengenai bentuk perlindungan konsumen, perlu- dijelaskan mengenai beberapa istilah dari konsumen istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda "Konsumen" dan bahasa Inggris "consumer" yang berarti pemakai. Di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakai produk yang cacat", baik korban pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai. (Rachmadi Usman, 2000 : 200).

Konsumen sebagaimana yang dijelaskan di dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang perlindungan konsumen yaitu "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". Pengertian konsumen menurut undang-undang perlindungan konsumen menurut ilmu ekonomi merupakan konsumen akhir, yaitu konsumen yang membeli dan

menggunakan produk/jasa secara langsung atau dalam artian dipakai sendiri.

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan pengertian dengan istilah lebih sempit dari pada pengertian konsumen di negara lain terutama di negara Amerika - Serikat. Konsumen dilindungi haknya dan lebih diutamakan dari pada pelaku usaha, karena konsumen belum begitu mengerti secara baik akan haknya sebagai pengguna produk dan atau jasa. Konsumen di dalam transaksi dunia nyata masih, belum adanya perlindungan yang maksimal dari produsen maupun pemerintah, apalagi konsumen suatu produk atau jasa dalam transaksi di dunia maya (internet).

Konsumen dalam melakukan transaksi; baik di dunia nyata maupun di dunia maya (internet) tertarik pada suatu produk ataupun jasa adalah karena Wan yang diberikan oleh produsen. Wan suatu produk atau jasa seringkali menyesatkan konsumen. Promosi yang dilakukan produsen suatu produk atau jasa dalam memperkenalkan produknya melalui berbagai cara. Diantaranya melalui media elektronik yaitu melalui komputer dan dilakukan di dunia maya. Transaksinya pun di tawarkan melalui dunia nyata. Promosi lewat Man di internet memang menarik, karena jangkauannya yang sangat luas yang dapat menembus batas-batas antara ruang dan waktu, sehingga terhadap Man yang menyesatkan konsumen tidak bisa di beri sanksi berkaitan dengan tak adanya batasan ruang dan waktu.

Istilah Electronic Commerce disingkat E-Commerce, mengacu kepada kegiatan-kegiatan bisnis -yang menyangkut konsumen (consumers), manufaktur. (manufactures), service providers, dan intermediasi (intermediaries) dengan mempergunakan jaringan-jaringan komputer (computer networks), yaitu

Internet. (Sutan Remy Sylzadeini, 2000 : 1) E-Commerce merupakan bidang multidisipliner, mencakup banyak bidang yang dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Tidak hanya kebutuhan primer manusia, melainkan semua sendi kehidupan manusia tidak lepas dari jaringan E-Commerce yang bisa juga disebut dengan. perdagangan elektronik, maksudnya yaitu perdagangan yang dilakukan dari jarak jauh yang tidak terbatas ruang dan waktu.

Pada jual beli jarak jauh seperti itu; kecurangan sering terjadi: dan dengan demikian konsumen harus dilindungi. Disamping kecurangan, adalah masalah-masalah lain yang dapat terjadi, misalnya tidak dikirimkannya barang yang dipesan, kelambatan pengiriman yang berkepanjangan, kerusakan atau cacatnya barang yang dikirimkan, dan lain-lain. (Sutan Remy Syhadeini, 2000: 27)

Perlindungan Konsumen di Indonesia menurut pasal 1 angka (1) undang-undang perlindungan konsumen diartikan sebagai berikut : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Apabila

diperhatikan kalimat tersebut diatas, seolah olah pemerintah telah memberikan Perlindungan terhadap konsumen dengan adanya kepastian hukum. Kepastian hukum tersebut adalah kepastian hukum untuk transaksi di dunia nyata, yang jelas mengenai kapan dan dimana transaksi itu dilakukan antara produsen dan konsumen. Sedangkan di dalam transaksi di dunia maya tidak jelas kapan dan dimana transaksi itu dilakukan.

Berkaitan dengan itu tidak dapat diketahui dengan jelas hukum mana yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketa yang terjadi antara produsen dengan konsumen. Di Indonesia belum ada tentang Perdagangan melalui Elektronik (E-Commerce), sedangkan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen di buat tidak didasarkan pada pertimbangan perlu adanya Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik ini. Sehingga Undang-undang Perlindungan Konsumen belum sampai menyinggung mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi melalui elektronik, tetapi baru melindungi konsumen dalam melakukan transaksi lewat dunia nyata.

Namun demikian hukum tetap akan melindungi pihak yang beretikad baik, bukan pihak yang beretikad tidak baik. Kepastian hukum akan tercapai apabila ada peraturan yang tegas mengenai perdagangan melalui elektronik ini (E-Commerce). Hukum Indonesia tentang E-Commerce) tertinggal di bandingkan dengan negara

tetangga, Malaysia dan Singapura yang telah mengeluarkan Undang-Undang yang sejenis.

Kekuatan Pembuktian Data-Data Elektronik Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Elektronik (E-Commerce) Menurut Hukum Indonesia

Pembuktian dalam hukum di Indonesia telah diatur dalam hukum acara perdata dan diatur dalam Hukum Acara Pidana. Hukum Acara Perdata diatur dengan menggunakan "*Herziene Indonesian Reglement*" (selanjutnya disebut dengan HIR), sedangkan hukum acara pidana diatur di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (selanjutnya disebut dengan KUHP). Namun demikian :aturan hukum yang berlaku di dunia nyata saat ini sudah bisa diterapkan di dalam penentuan peristiwa hukum di dunia maya (internet). Di dalam hukum pembuktian mengharuskan adanya dokumentasi hukum yang tertulis mengenai transaksi yang dilakukan oleh para pihak. Selain itu dokumen tersebut harus ditandatangani oleh kedua belah pihak yang melakukan transaksi.

Dalam hukum acara perdata membuktikan suatu peristiwa, mengenai adanya suatu hubungan hukum; :adalah suatu cara untuk meyakinkan hakim akan kebenaran dalil-dalil yang menjadi dasar gugatan, atau dalil-dalil yang dipergunakan untuk menyangkal tentang kebenaran dalil-dalil yang telah dikemukakan oleh para pihak. (Retno Sutantio dan

Iskandar Oeripkartawita, 1997 : 59) untuk memenangkan perkara dalam hukum acara perdata tidak diperlukan keyakinan hakim. Dalam hukum acara perdata alat-alat bukti yang sah, digunakan hakim dalam menentukan pihak-pihak yang kalah dan yang menang dalam perkara, karena disini kebenaran formil saja yang diperlukan.

Menurut pasal 164 HIR ada 5 (lima) macam alat bukti, yaitu bukti -surat, bukti sanksi, persangkaan; pengakuan dan sumpahan. Kelima bentuk alat bukti ini tidak bisa mencakup pembuktian elektronik, karena pembuktian berupa data elektronik belum bisa dibenarkan disini Bukti elektronik mail (e-mail) yang disebut dengan surat elektronik seringkali gugur dalam pembuktian formil dalam beberapa perkara yang telah digelar di Indonesia. Pengertian e-mail atau surat elektronik tidak bisa dimasukkan dalam pengertian bukti surat dalam alat bukti surat dalam hukum acara perdata.

Alasan ini dikemukakan berkaitan dengan kaidah hukum perjanjian yaitu suatu hukum perjanjian yang dibuat diantara para pihak haruslah dibuat secara tertulis dan ditandatangani. Hal ini adalah untuk mempermudah pembuktian apabila terjadi sengketa mengenai perjanjian itu. (Asru Sitompul, 2001 : 88) namun demikian pembuktian seperti ini akan tidak mudah dalam transaksi di dunia maya (internet). Karena transaksi di dunia maya (internet) tidak menggunakan dokumen berbentuk tertulis, melainkan dibuat melalui media komputer dengan file-file yang

berupa e-mail atau berupa formulir online lainnya. Selain itu yang menyulitkan dalam pembuktian dalam transaksi ini adalah tandatangan yang digunakan dalam transaksi. Transaksi merupakan bentuk kesepakatan dalam suatu perjanjian. Dalam transaksi melalui perdagangan elektronik. (e-commerce) bukanlah tandatangan sebagaimana di dalam transaksi konservatif di dunia nyata, melainkan tandatangan yang berupa digital yang meliputi kumpulan angka-angka/huruf-huruf atau berupa kode digital yang disusun dan diacak dengan suatu sistem elektronik tertentu.

Dengan kata lain, dengan transaksi online tidak terdapat bukti tertulis yang dapat dibawa sebagai bukti autentik ke depan pengadilan atau pihak lain yang akan menyelesaikan sengketa. (Asrul Sitompul, 2001 :89).

Dalam transaksi perdagangan melalui elektronik ini kesepakatan dilakukan melalui dunia maya, dan para pihak seolah-olah mengabaikan unsur identitas. Semisal para pihak tidak perlu memperhatikan dengan siapa transaksi ini dilakukan, kecakapan para pihak dalam membuat kesepakatan juga terabaikan.

Fokus utama dalam transaksi perdagangan melalui elektronik adalah kesepakatan mengenai jenis barang atau jasa yang dijadikan objek penentuan harga dan cara pembayaran. Sehingga unsur-unsur sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata cenderung

diabaikan. Kesepakatan yang dibuat secara elektronik dengan penandatanganan secara digital, belum bisa menjangkau hukum pembuktian yang diterapkan di Indonesia.

Mengenai pengamatan data-data informasi melalui elektronik harus dapat berikan perlindungan terhadap konsumen dari pihak yang tidak bertanggung jawab dan ingin merusak data-data informasi but dan dari pihak yang menginginkan data-data informasi yang dirahasiakan. Kepentingan data-data tersebut hanya boleh untuk kepentingan pembuktian saja:

Masalah-masalah yang menyangkut pengamanan terhadap transaksi-transaksi elektronik adalah yang berkenaan dengan hal-hal sebagai berikut :

- (a). **Confidential**, maksudnya yaitu menyangkut kerahasiaan dari data dan atau informasi, dan perlindungan bagi informasi terhadap pihak yang tidak berwenang. Dalam dunia e-commerce informasi yang dikaitkan dengan waktu, kerahasiaan dari informasi itu sangat penting.
- (b). **Integrity**, yaitu menyangkut data terhadap usaha memodifikasi data itu oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab, baik selama data itu disimpan atau selama data itu dikirimkan kepada pihak lain: Sistem pengamanan harus dapat memastikan bahwa pada waktu informasi diterima oleh penerima, informasi itu harus muncul sama seperti informasi itu disimpan atau dikirimkan.
- (c). **Authorization**, menyangkut pengawasan terhadap akses kepada informasi tertentu. Maksudnya yaitu untuk membatasi perbuatan oleh pihak yang tidak berwenang untuk dapat berbuat sesuatu di dalam lingkungan jaringan informasi itu. Pembatasan tersebut adalah tergantung pada security level dari pihak yang bersangkutan. Hak-hak istimewa tersebut dapat dikendalikan atau diawasi, baik dilakukan oleh petugas tertentu atau oleh suatu unit tertentu yang ditugasi khusus untuk keperluan tersebut, dengan cara menggunakan Access Control List (ACL). ACL adalah suatu daftar yang memuat siapa-siapa saja yang memiliki akses kepada data/informasi tertentu dan tingkat kewenangan dari masing-masing orang atau pejabat tersebut untuk mengakses data itu.
- (d). **Availability**, yaitu informasi yang disimpan atau ditransmisikan melalui jaringan komunikasi harus dapat tersedia sewaktu waktu apabila diperlukan. Sistem perlindungan itu harus dapat mencegah timbulnya sebab-sebab yang dapat menghalangi tersedianya informasi yang diperlukan itu.
- (e). **Authenticity**, menyangkut kemampuan seseorang, organisasi, atau komputer untuk membuktikan identitas dari pemilik yang sesungguhnya dari informasi tersebut: Semua pihak yang terlibat dalam transaksi harus merasa aman dan pasti bahwa komunikasi yang terjadi melalui jaringan diantara pihak-pihak yang

sesungguhnya diinginkan dan benar mengenai informasi yang diperlukan diantara mereka.

- (f). **Non-Repudiation of Origin atau Not, Reputability** menyangkut perlindungan terhadap suatu pihak yang terlibat dalam suatu transaksi atau kegiatan komunikasi yang di belakang dari pihak tertentu menyanggah bahwa transaksi atau kegiatan tersebut benar telah terjadi. Sistem ini harus membuktikan kepada pihak ketiga yang independen mengenai originalitas dan mengenai pengiriman data yang dipersalahkan itu.
- (g). **Audiatibility**. Data tersebut harus di catat sedemikian rupa bahwa terhadap data itu syarat-syarat Confidentiality dan integrity yang diperlukan telah terpenuhi, yaitu bahwa pengiriman data tersebut telah (encrypted) dan pengirimannya dan telah didekripsi (decrypted) sebagaimana mestinya. (Sutan Pemy Syahdeini, 2000: 4-7).

Dengan meningkatnya transaksi yang dilakukan oleh konsumen dalam perdagangan melalui elektronik ini, maka sudah seharusnya hukum pembuktian di Indonesia juga harus ditingkatkan. Peraturan tentang perlunya pengarsipan setiap data yang dibuat ara elektronik guna keperluan pembuktian di kemudian hari sudah merupakan kebutuhan yang mendesak. Ketentuan mengenai jangka waktu penyimpanan arsip atau file-file harus segera dibuat, karena meningkatnya transaksi yang dilakukan oleh konsumen melalui perdagangan elektronik ini.

Tanpa adanya aturan yang memadai, maka perlindungan konsumen dalam dagangan melalui elektronik (e-commerce) ini mustahil dapat tercapai. terutama terhadap iklan-iklan yang menyesatkan konsumen dan kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh produsen yang atau jasa yang di promosikan di dalam dunia maya (internet). Salah satu bukti nya penyesatan iklan dan kecurangan bisa hat di dalam file-file yang ada dalam data elektronik.

PENUTUP

Konsumen perdagangan melalui elektronik (e-commerce) sudah waktunya untuk dilindungi hak-haknya. Bentuk perlindungan konsumen ini belum mendapatkan tempat di dalam hukum di Indonesia. Karena hukum Indonesia masih menerapkan pembuktian formal, sebagaimana yang diatur di dalam Hukum Acara Perdata dan Hukum Acara pidana.

Hukum Indonesia belum bisa menjangkau keberadaan konsumen perdagangan melalui elektronik, karena belum ada undang-undang khusus yang mengatur tentang ini. Selain itu adanya ketentuan untuk penyimpanan file-file yang berupa data elektronik dengan batasan waktu penyimpanan, guna upaya pembuktian apabila terjadi sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Mamam Suhertnan, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia Jakarta, 2002.

Asril Sitompul, **Hukum Internet (Pengenalan Mengenai Masalah Hukum Di Cyberspace)**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

Seminar Tentang Arbitrase (ADR) dan E-Commerce, Surabaya, 2002.

Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

Iman Sjahputra, **Problematika Hukum Internet Di Indonesia**, PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002.

Mariam Darus Badrulzainan, **E-Commerce Tinjauan Dari Aspek Keperdataan**, Makalah Disampaikan Dalam Seminar Tentang Arbitrase (ADR) dan E-Commerce, Surabaya, 2000.

Rachmadi Usman, **Hukum Ekonomi Dalam Dinamika**, Djambatan, Jakarta, 2000.

Retnowulan Sutantio Dan Iskandar Oeripkartawnta, **Hukum Acara Perdata Dalam Teori Dan Praktek**, CV. Mandor Maju, Bandung, 1997.

Saefullah H.E. **Tanggungjawab Produsen Terhadap Akibat Hukum yang Di Timbulkan Dari Produk Pada Era Pasar Bebas**, Makalah Disampaikan pada Seminar Nasional di FH Unisba Tentang Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dalam Sistem Hukum Nasional Menghadapi Era Perdagangan Bebas; Bandung, 1998.

Sutan Remy Sjahdeini, E-Commerce, **Tinjauan dari Aspek Pengamatan Dan Perspektif Hukum**, Makalah Disampaikan Pada