

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun³.

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain, dan perlindungan ini diberikan kepada masyarakat dan memungkinkan mereka untuk menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum. Pendek kata, aparat penegak hukum perlu menawarkan berbagai upaya hukum agar perlindungan hukum memberikan ketenteraman fisik dan psikologis dari gangguan dan ancaman dari berbagai pihak⁴.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah suatu proses atau upaya melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang Oleh seorang

³ Satjipto Rahardjo, 2004, *Hukum Indonesia*, Muhammadiyah University Press, Surakarta, Hal 74.

⁴ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum , (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000), h., 69.

penguasa yang tidak bertindak menurut aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia⁵.

Sedangkan Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan hukum merupakan upaya perlindungan atas harkat dan martabat, serta pengakuan hak asasi manusia di bawah ketentuan hukum kesewenangwenangan atau sebagai seperangkat aturan atau kaidah yang dapat melindungi satu dari yang lain⁶. Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan atau upaya melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* dan *represif*, ada yang tertulis maupun tidak tertulis.

Untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan terhadap konsumen bertransaksi elektronik juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu pasal 5 ayat (1) yang berbunyi “informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”.

⁵ Setiono. Rule of Law, Supremasi Hukum. (Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004), h.3

⁶ Philipus M. Hadjon, Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia, (Surabaya : PT.Bina Ilmu, 1987), h.1-2

B. Konsumen

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap transaksi jual beli melalui media internet (*e-commerce*). Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) menyebutkan “konsumen adalah setiap orang pemakai barang baru atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan”⁷.

Dalam pasal tersebut membagi konsumen atas 2 (dua) yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah orang yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Menurut Az Nasution, konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Sedangkan konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa untuk tujuan diperdagangkan kembali⁸.

Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya

⁷ Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Tri Siwi Kristiyanti dan Celina, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Indonesia, Hal 25.

peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen. Unsur-unsur definisi konsumen:

1) Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan / jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan. Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3) membedakan kedua pengertian *person* diatas dengan menyebutkan kata-kata “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan.

2) Pemakai atau Pengguna

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir. Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil jual-beli. Artinya, sebagai konsumen tidak harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan atau jasa itu.

Hak-hak Konsumen :

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

- a) hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- b) hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c) hak untuk memilih (*the right to choose*)

d) hak untuk didengar (*the right to be heard*)⁹

Hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya huruf d yang berbunyi “Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”¹⁰.

C. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Secara umum, Undang undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini hadir dan diperuntukan untuk memberikan kejelasan, kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam transaksi jual-beli, Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Konsumen dan produsen berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak.

Oleh karena itu, UU No.8 tahun 1999 berperan untuk dapat memastikan kejujuran, keterbukaan informasi dan itikad baik dari kedua belah pihak baik konsumen maupun pelaku usaha guna menghasilkan transaksi yang adil. Walaupun sejatinya UUPK hadir sebagai bentuk dari perlindungan konsumen, bukan berarti mengabaikan hak pelaku usaha dan kewajiban konsumen.

⁹ Shidarta, *ibid.*, Hal 16-27

¹⁰ Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal 31-32

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa UUPK hadir untuk memastikan kedua belah pihak baik pelaku usaha maupun konsumen yaitu untuk dapat memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing. Dalam UU RI No.8 tahun 1999 menegaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki hak atas perlindungan dari tindakan tidak bertanggungjawab, hal ini dijelaskan pada pasal 4,5,6 dan pasal 7.

D. Tinjauan Tentang Perjanjian dan Perjanjian Elektronik

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian itu diatur suatu tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih ditujukan kepada satu orang atau lebih. Dalam hal ini jelas hanya satu pihak yang terikat dalam perjanjian diri Anda terhadap pihak lain. Pemahaman ini harusnya benar-benar menjelaskan Ini juga berbicara tentang keberadaan dua sisi yang bersatu dalam sesuatu.

Menurut Subekti, kesepakatan adalah suatu peristiwa yang dilakukan orang berjanji kepada orang lain atau ketika dua orang saling berjanji mencapai sesuatu. Dari peristiwa ini, lahirlah hubungan di antara keduanya apa yang disebut perikatan. Perjanjian tersebut menciptakan perikatan antar dua orang melakukannya. Sesuai dengan wujudnya, perjanjian berbentuk satu rangkaian kata atau ucapan yang mengandung janji atau kesanggupan. Dari beberapa definisi, kita dapat menyimpulkan adanya unsur *consensus* sebagai berikut:

a. Kesepakatan dua pihak atau lebih

Unsur atau ciri perjanjian yang pertama adalah adanya kata sepakat, yakni menyatakan kehendak banyak orang. Artinya, hanya

kesepakatan dapat terjadi dengan kerjasama dua orang atau lebih atau perjanjian “dibentuk” oleh Tindakan beberapa orang. Karena itu, perjanjian tergolong perbuatan hukum berganda.

b. Suatu kesepakatan para pihak untuk mencapai kesepakatan

Suatu kesepakatan dicapai jika salah satu pihak menyepakati apa yang ditawarkan oleh pihak lain. Dengan kata lain, para pihak menerima. Namun, kemauan para pihak saja tidak cukup. Keinginan ini juga harus dinyatakan. Hanya kehendak saja dari pihak tidak akan menimbulkan akibat hukum. Mencapai kesepakatan setelah para pihak mengutarakan keinginan dan adanya kesepakatan di antara mereka.

c. Keinginan atau tujuan para pihak menimbulkan akibat hukum

Tidak semua janji sehari-hari memiliki konsekuensi hukum. Memang janji seseorang bisa membuahkan hasil kewajiban sosial atau kesopanan. Namun, hal ini tampaknya tidak benar sebagai akibat hukum. apakah niat para pihak menentukan apa yang akan terjadi Ada atau tidaknya janji itu mempunyai akibat hukum, masih menjadi kemungkinan di antara para pihak tidak menyadari bahwa janjinya tidak mempunyai akibat hukum.

Itu semua tergantung keadaan dan kebiasaan batin publik. Ini adalah faktor yang perlu diperhitungkan menentukan apakah ada pernyataan wasiat karena suatu janji menimbulkan akibat hukum atau sekadar kewajiban masyarakat dalam masyarakat.

d. Keinginan para pihak saja tidak cukup menimbulkan akibat hukum

Untuk menutup suatu transaksi, harus ada unsur konsekuensinya Undang-Undang ini menguntungkan satu pihak dengan konsekuensinya pihak lain atau mempunyai sifat timbal balik. Waspada konsekuensinya Hukum kontrak hanya mengikat para pihak dan tidak dapat mengikat pihak ketiga. Selain itu, tidak boleh menimbulkan kerugian. Itu adalah asas umum hukum kontrak dan juga tertuang dalam peraturan Pasal 1315 KUH Perdata. Pasal 1340 KUHPerdata mengatur bahwa perjanjian itu hanya sah antara para pihak lakukan.

e. Mematuhi ketentuan Peraturan PerUndang-Undangan

Bentuk perjanjian biasanya ditentukan secara bebas oleh para pihak. Namun Undang-Undang mengatur perjanjian tertentu beberapa hal harus dilakukan dalam bentuk tertentu. Penentuan seperti itu hukum mengenai hasil formulir permintaan perbuatan merupakan syarat mutlak agar suatu perbuatan hukum dapat dilakukan itu.

Subjek hukum sudah terbentuk dari manusia dan badan hukum. Jadi, setiap manusia dan setiap badan hukum dapat melakukan perjanjian, dengan syarat seperti orang (*people*) dan badan hukum telah dinyatakan kompeten sesuai dengan hukum. Badan hukum dibagi menjadi dua yaitu badan hukum publik adalah badan hukum yang didirikan berdasarkan Undang-Undang publik apabila tujuan penciptaannya adalah untuk kepentingan umum atau orang banyak.

Dengan demikian, badan hukum publik adalah badan hukum negara dibentuk oleh mereka yang memegang kekuasaan (pemerintahan) dengan dasar hukum ditegakkan secara efektif. Sedangkan badan hukum privat adalah Badan hukum berdasarkan hukum perdata atau sipil didirikan untuk kepentingan semua orang di dalam badan hukum itu sendiri.

Berbeda dengan badan hukum publik yang tidak untuk mencari keuntungan, badan hukum privat ini didirikan karena mencari keuntungan bagi kelompok yang bergerak di bidang sosial, pendidikan, ilmu pengetahuan, dll. dengan referensi terhadap hukum yang sah. Akibat subjek hukumnya tidak sah, maka kontrak ditandatangani dapat dibatalkan.³⁰

Adapun syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya kata sepakat antara kedua belah pihak bagi mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan para pihak dalam membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Dalam hukum kontrak perdata, dikenal dengan adanya lima asas hukum perdata. Secara umum kontrak elektronik diartikan sebagai kontrak yang dibuat dalam bentuk elektronik.

Kegiatan transaksi elektronik mengakibatkan adanya perikatan atau hubungan hukum secara elektronik dengan memadukan jaringan berbasis komputer dengan sistem komunikasi yang selanjutnya difasilitasi dengan jaringan internet atau jaringan global¹¹.

¹¹ Santoso, Agus, and Dyah Pratiwi. "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5.4 (2018), h.75

a) *Jual-Beli Online*

Pengertian mengenai jual-beli dalam KUHPerdata adalah kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang objek atau barang yang diperjanjikan dengan membayar sejumlah uang kepada penjual sebagai hak yang harus diberikan (penjelasan Pasal 1457 KUHPerdata)¹².

Selain itu, dalam KUHPerdata dijelaskan mengenai pengertian lain dari perjanjian jual-beli yaitu persetujuan antara seseorang dengan orang lain yang saling mengikatkan diri (penjelasan Pasal 1313 KUHPerdata). Terdapat unsur-unsur yang harus terpenuhi saat terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli. Unsur-unsur tersebut dijelaskan pada Pasal 1458 KUHPerdata, yaitu¹³:

- Adanya kewajiban dari penjual untuk memberikan barang yang telah dibeli.
- Adanya kewajiban dari pembeli untuk membayarkan sejumlah uang dari besaran nilai objek yang diperjanjikan terhadap penjual.

Jual-beli secara daring atau lebih dikenal dengan jual beli *online* adalah transaksi jual-beli yang dilakukan menggunakan media internet melalui berbagai platform, baik media sosial, *e-commerce*, maupun media lainnya. Pasal 1 poin 17 dalam UU ITE menyebutkan bahwa transaksi elektronik/jual-beli elektronik adalah perjanjian melalui media

¹² KUHPerdata

¹³ M. Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, (Bandung: Alumni, 1986), h.18

elektronik, baik internet atau lainnya. Adapun ciri-ciri praktek jual beli *online* dapat diketahui melalui:

- a. Terdapat perjanjian/kontrak yang ditawarkan berupa dagangan
- b. Perjanjian dilakukan melalui internet
- c. Transaksi dilakukan melalui jarak jauh
- d. Perjanjian dibuat dengan jaringan media sosial
- e. Kebebasan dan keterbukaan akses barang/benda yang dijual.

b) Asas Perjanjian Dalam Jual-Beli *Online*

Sama halnya dengan jual-beli secara langsung, terdapat beberapa asas perjanjian yang harus diperhatikan dalam praktek jual beli *online*, diantaranya¹⁴:

1. Kebebasan Berkontrak

Penjelasan singkat mengenai kebebasan berkontrak adalah bahwa Setiap individu memiliki hak untuk dapat melakukan perbuatan hukum atau membuat kontrak dengan siapa saja, asas kebebasan berkontrak secara yuridis juga ditekankan kembali dalam KUHPerdara Pasal 1338 ayat (1), yaitu “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

¹⁴ Ibid, hlm.9.

2. Kesepakatan/Konsensualisme

Kesepakatan atau konsensualisme juga dapat disebut sebagai asas utama dalam pembuatan kontrak. Hal tersebut disebabkan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian sebagai implementasi syarat subjektif yang harus terpenuhi, mengenai syarat subjektif ini juga dijelaskan pada penjelasan Pasal 1320 KUHPerdata. Oleh karena itu, kesepakatan dari kedua belah pihak merupakan suatu hal yang mutlak dalam suatu perjanjian¹⁵.

3. *Pacta Sun Servanda*/Kepastian Hukum

Suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak pada dasarnya harus memberikan kepastian hukum sehingga perjanjian dilakukan tidak dilakukan atas unsur paksaan melainkan atas dasar tanggung jawab. Hal ini juga dijelaskan pada KUHPerdata bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

4. Itikad Baik/*Goodwill*

Seperti halnya asas-asas perjanjian yang sebelumnya, itikad baik juga merupakan asas penting yang harus diperhatikan dalam diri seorang yang melakukan perjanjian. Tanpa adanya itikad baik dalam suatu perjanjian para pihak bisa saja melakukan hal yang bertentangan dengan kesepakatan.

¹⁵ Ibid, hlm.10.

Oleh karena itu dalam suatu perjanjian juga diperlukan tanggung jawab immateril dari para pihak. Pelaksanaan itikad baik sebagai tanggungjawab immateril, setidaknya mengandung dua syarat pokok, diantaranya¹⁶:

- Itikad baik sebagai syarat objektif, artinya suatu perjanjian yang dibuat harus memperhatikan norma sosial.
- Itikad baik sebagai syarat subjektif, hal ini berkaitan dengan sikap, sifat dan perasaan individu.

¹⁶ Handri Rahardjo, Hukum Perjanjian di Indonesia, (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2009), h.45.