BAB IV

ANALISIS HUKUM MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN MELALUI PERANTARA ATAU PIHAK KETIGA SECARA *ON LINE*

A. Keabsahan transaksi jual beli secara *on line* melalui perantara atau pihak ketiga berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Kemajuan teknologi informasi semakin memperlihatkan perkembangannya. Perkembangan tersebut meliputi perkembangan di seluruh aspek kehidupan yaitu ekonomi, budaya, hukum, agama, dan politik. Perkembangan teknologi tersebut apabila dimanfaatkan secara tepat akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang kemudian berdampak pada peningkatan kemakmuran masyarakat suatu negara. Teknologi informasi merupakan cara atau metode serta proses atau produk yang menghasilkan nilai bagi pemenuhan kebutuhan, kelangsungan, dan peningkatan mutu kehidupan manusia.[1] Teknologi informasi memegang peranan yang penting, baik masa kini maupun masa yang akan datang. Teknologi informasi diyakini membawa keuntungan yang besar bagi kehidupan masyarakat. Setidaknya ada dua hal yang membuat teknologi

[1] Edmon Makarim, *Op Cit*, hlm. 4.

informasi dianggap begitu penting yaitu teknologi informasi mendorong permintaan atas produk-produk teknologi informasi itu sendiri dan teknologi informasi memberi kemudahan untuk melakukan transaksi bisnis pada umumnya. Salah satu perkembangan teknologi ini adalah dengan adanya media internet. Melalui media internet, kita dapat menciptakan suatu cara yang dapat memudahkan system pembayaran dalam suatu transaksi.

Selanjutnya, pada proses transaksi secara on line pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa di dunia nyata. Padat transaksi secara on line menggunakan kontrak jual beli yang disebut kontrak elektronik. Kontrak elektronik merupakan suatu kontrak yang berisi janji-janji atau kesepakatan dan akibat dari pelanggaran atas peraturan-peraturan tersebut. Dengan demikian pada suatu kontrak, harus ada beberapa unsur yang terpenuhi. Oleh karena itu, setiap perjanjian jual beli yang dilakukan secara elektronik harus memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek*, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak

   Kesepakatan para pihak artinya bahwa para pihak yang membuat perjanjian jual beli secara elektronik yaitu *merchant* dan *costumer* telah sepakat atau memiliki persesuaian kemauan dan saling menyetujui kehendak masing-masing yang dinyatakan secara tegas ataupun secara diam-diam, tanpa ada paksaan, kekeliruan ataupun penipuan.

Kesepakatan dalam perjanjian jual beli secara elektronik tidak harus mensyaratkan adanya pertemuan langsung atau juga harus dibuat secara tertulis, akan tetapi kesepakatan tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada, sehingga tidak dibutuhkan kehadiran para pihak secara fisik untuk menyampaikan kehendak dalam suatu perjanjian. Persesuaian kehendak antara *merchant* dan *customer*, didasarkan pada pernyataan salah satu pihak dalam hal ini *merchant*, kemudian pernyataan tersebut ditanggapi oleh pihak lainnya yaitu *customer*, baik persetujuan atau penolakan persetujuan dapat diaplikasikan dengan mengisi *form* pemesanan dan pembayaran dalam bentuk data elektronik yang telah disediakan di dalam *website* milik *merchant* dan kemudian *merchant* akan mengirimkan *e-mail* konfirmasi pembelian dan *e-mail* lain kepada *customer* untuk memberitahukan bahwa pengiriman barang telah dilakukan. Pernyataan dari *merchant* dan *customer* tersebut kemudian dijadikan dasar bahwa telah ada kesepakatan antara kedua belah pihak, sehingga apabila dikemudian hari terdapat perselisihan antara apa yang dikehendaki oleh *customer* dengan apa yang dinyatakan oleh *merchant*, maka pernyataan *merchant* tersebut dijadikan dasar bagi *customer* untuk menuntut pemenuhan prestasi dari *merchant*. Pada pernyataan tersebut, *merchant* wajib menyatakan dengan tegas keinginannya yang termuat dalam *form* pemesanan dan pembayaran berupa data elektronik yang telah disediakan dalam *website* milik *merchant* yang kemudian disetujui oleh

customer tersebut, artinya apabila dalam *form* pemesanan dan pembayaran yang disediakan oleh *merchant* itu terdapat klausul yang tidak jelas dan dapat diartikan ke dalam berbagai pengertian, maka harus ditafsirkan ke dalam pengertian yang tidak merugikan *customer*. Apabila pernyataan *merchant* tidak sesuai dengan keinginan *customer* atau adanya perbedaan pemahaman antara *merchant* dengan *customer* mengenai isi perjanjian tersebut, sedangkan *customer* telah mempercayai dan menyesuaikan dirinya dengan pernyataan yang keliru, hal tersebut tidak mengakibatkan terjadinya perjanjian, namun pihak yang mengeluarkan perjanjian tersebut tidak terlepas begitu saja dari tanggung jawab atas akibat-akaibat yang timbul karena pernyataan keliru yang dikeluarkan itu, sehingga dalam hal ini *merchant* diwajibkan untuk membayar ganti rugi kepada pihak yang dirugikan akibat tindakannya mengeluarkan pernyataan yang tidak jelas tersebut

Pemahaman mengenai isi perjanjian yang disebabkan ketidakjelasan pernyataan *merchant* maka perjanjian tersebut tidak mengikat, akan tetapi apabila *merchant* sudah menjelaskan secara tegas dan terperinci sedangkan kekeliruan tersebut disebabkan karena kurangnya pemahaman dari *customer* sendiri terhadap isi perjanjian itu, maka perjanjian tersebut tetap mengikat.

Kata sepakat yang diperlukan untuk melahirkan suatu perjanjian sebagaimana diamanatkan didalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* dianggap telah tercapai apabila pernyataan *merchant* diterima oleh

customer untuk menentukan bagaimana cara yang dapat dilakukan *customer* untuk menyatakan kehendaknya atau menyetujui pernyataan dari *merchant*. Pada transaksi elektronik, terdapat pola untuk mencapai pernyataan sepakat. Suatu perjanjian dianggap telah terjadi pada saat salah satu pihak menyatakan sepakat (menyepakati) pokok perjanjian yang dinyatakan oleh pihak lainnya. Pernyataan tersebut yang dijadikan dasar kesepakatan (pernyataan kehendak) dari kedua belah pihak. [2]

Vernemings theorie atau teori saat mengetahui surat penerimaan, menerangkan bahwa perjanjian baru terjadi apabila penawar atau *merchant* telah membaca atau telah mengetahui isi surat penerimaan atau pernyataan dari *customer* yang isinya menyetujui penawaran tersebut. Berdasarkan asas konsensualisme, perjanjian terjadi seketika setelah ada kata sepakat, berarti transaksi secara elektronik terjadi seketika setelah *merchant* mengetahui bahwa *customer* telah menyetujui penawarannya.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Cakap merupakan syarat umum untuk dapat melakukan perbuatan hukum secara sah, orang-orang yang dinyatakan telah cakap yaitu :

a. Telah dewasa, dalam hal ini berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan disebutkan bahwa orang yang telah dewasa adalah telah berusia 18 (delapan belas) tahun atau telah menikah, artinya *merchant* dan *customer* harus orang yang

[2] www.hukumonline.com, diakses tanggal 14 Juli 2010 pukul 15.12 WIB

telah dewasa. *Merchant* biasanya merupakan suatu badan hukum yang oleh karenanya tidak perlu harus telah dewasa sebagaimana diuraikan diatas, untuk melakukan perjanjian. Akan tetapi *merchant* tersebut harus merupakan badan hukum yang sehat dan mempunyai kedudukan yang jelas termasuk mengenai *legalitas* perizinan dan pendirian *website* badan hukum tersebut, pendirian *website* dilakukan sesuai bentuk perusahaan atau badan usahanya, seperti Perseroan Terbatas, Firma, CV, Yayasan dan sebagainya, berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang perusahaan atau badan usaha tersebut, sehingga akhirnya dapat dikatakan bahwa *merchant* telah cukup untuk melakukan perjanjian transaksi secara elektronik.

Sementara itu, *customer* dapat berupa individu atau badan usaha juga, *customer* individu harus dipastikan sebagai orang yang telah dewasa, dengan melihat identitas pribadi *customer* dalam hal ini data tersebut biasanya telah dimiliki oleh pihak ketiga yaitu bank. Identitas *customer* juga dibutuhkan dalam pembukuan rekening sebagai nasabah bank atau pembuatan *account* di suatu bank, identitas tersebut dapat berupa KTP, SIM atau kartu identitas lainnya, namun demikian dalam hal ini dibutuhkan pula asas kepercayaan dari *merchant* kepada *customer* yang menganggap bahwa antara *merchant* dan *customer* telah saling percaya untuk saling mengikatkan dari dan melaksanakan perjanjian. Dengan demikian, setiap *customer* yang akan melakukan transaksi jual beli

secara elektronik adalah orang-orang yang telah dewasa berdasarkan ketentuan yang berlaku. Apabila syarat dewasa tidak terpenuhi maka kibat hukumnya perjanjian tersebut dapat dibatalkan karena tidak terpenuhinya unsur subjektif dari perjanjian yaitu kecakapan para pihak, yang mana penjualan dan pembeli dalam hal ini adalah seseorang yang belum dewasa.

b. Sehat akal pikiran, maksudnya orang yang tidak dungu atau tidak memiliki keterbelakangan mental, tidak sakit jiwa atau gila dan juga bukan seseorang yang pemborosan. Transaksi jual beli secara elektronik, selalu menggunakan media komputer sebagai sarana untuk melakukan transaksi, sehingga tidak mungkin seseorang yang tidak sehat akal pikiran dapat melakukannya. Bagi orang yang tak sehat akal pikirannya harus ditaruh di bawah pengampuan dan untuk dapat mengadakan suatu perjanjian harus diwakilkan kepada pengampuannya atau disebut juga curator.

c. Tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan hukum tertentu, misalnya *merchant* yang bentuk badan hukum dinyatakan pailit oleh hakim, maka *merchant* tersebut tidak diperkenankan untuk mengadakan perjanjian. Dalam hal ini bank berperan untuk membekukan setiap rekening atau menutup *account* milik orang yang bermasalah dengan hukum, berdasarkan putusan hakim. Dengan demikian,

merchant yang hendak melakukan perjanjian jual beli secara elektronik tidak boleh dalam keadaan pailit.

Pasal 1329 *Burgerlijk Wetboek* menjelaskan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap, oleh karena itu, sepanjang para pihak dalam jual beli secara elektronik adalah orang yang cakap menurut undang-undang, maka perjanjian tersebut berlaku mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pada perjanjian jual beli secara elektronik, pelaksanaan perjanjian harus dilandasi dengan asas kepercayaan, yang mana masing-masing pihak telah saling percaya dan saling mengikatkan diri masing-masing terhadap isi perjanjian dengan itikad baik. Selain itu, dalam jual beli secara elektronik juga harus dilandasi dengan asas moral, yang mana pelaksanaan perjanjian jual beli secara elektronik tersebut dilakukan berdasarkan moral sebagai panggilan hati nurani untuk melaksanakan kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam perjanjian dengan penuh kesadaran dan moral yang tinggi.

3. Suatu hal tertentu berhubungan dengan objek perjanjian atau disebut juga prestasi. Menurut Pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek*, prestasi dapat berupa memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Pasal 1333 *Burgerlijk Wetboek* mengatur bahwa yang menjadi objek perjanjian harus tertentu atau setidak-tidaknya dapat ditentukan jenis dan

jumlahnya. Selain itu, prestasi dari suatu perikatan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut[3]:

a. Harus diperkenankan, artinya bahwa objek perjanjian yang telah disepakati antara *merchant* dan *costumer* tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Dalam hal ini transaksi secara elektronik melalui *thread* kaskus.us tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Harus tertentu atau dapat ditentukan, artinya prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya. Hal tersebut menjadikan kewajiban *merchant* untuk menyatakan secara tegas mengenai penawarannya atau keinginannya kepada *customer* dalam perjanjian, apabila dalam perjanjian termaksud terdapat klausa yang tidak jelas dan dapat diartikan kedalam berbagai pengertian, maka harus ditafsirkan kedalam pengertian yang tidak merugikan *customer* (Pasal 1473 *Burgerlijk Wetboek*). Pada transaksi secara elektronik melalui *thread* kaskus.us, *merchant* harus menentukan dengan tegas nominal transaksi dan fee atau provisi dari pengelola *thread* kaskus.us yang akan dibebankan kepada *customer*.

c. Harus mungkin dilakukan, artinya prestasi tersebut mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan juga harus mungkin dilakukan oleh *merchant* dan/ atau *customer*.

---

[3] Riduan Syahrani,SelukBeluk dan Asas-asas Hukum Perdata, Alumni, Bandung, 1992, hlm.206.

4. Suatu sebab yang halal

Pasal 1335 *Burgerlijk Wetboek* menyebutkan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan mengikat. Dalam Pasal 1337 *Burgerlijk Wetboek* dijelaskan bahwa sesuatu sebab dalam perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan artinya bahwa dasar perjanjian jual beli secara elektronik yang dilakukan antara *merchant* dengan *customer* tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan, pada beberapa kondisi dalam jual beli secara elektronik, tidak jarang para pihak merupakan orang yang berbeda kewarganegaraannya sehingga berbeda pula hukum positif dimasing-masing pihak tersebut. Selain itu, para pihak mempunyai perbedaan mengenai batas-batas mengenai ketertiban umum dan kesusilaan. Dalam hal ini, penulis berpendapat bahwa perjanjian jual beli secara elektronik yang dilakukan para pihak, tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan, baik yang berlaku dinegara *merchant* maupun yang berlaku di negara *customer*, suatu sebab dari perjanjian yang dibuat oleh para pihak tersebut tidak boleh melanggar ketentuan-ketentuan atau kaidah-kaidah yang berlaku di negara para pihak.

Asas kebebasan berkontrak menjelaskan bahwa setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian sepanjang tidak

bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Hal ini diatur didalam Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* dan menggambarkan bahwa Buku III *Burgerlijk Wetboek* bersifat terbuka, artinya ketentuan-ketentuan dalam Buku III *Burgerlijk Wetboek* masih dapat dikesampingkan walaupun tetap mempunyai batas-batas sebagaimana telah dijelaskan diatas.

Perjanjian jual beli secara elektronik merupakan salah satu perjanjian tidak bernama, artinya *Burgerlijk Wetboek* tidak mengatur secara khusus baik nama maupun ketentuannya, meskipun secara prinsip tetap harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga perjanjian jual beli secara elektronik dianggap sah menurut hukum dan tetap berlaku mengikat bagi pihak-pihak yang membuatnya yaitu *merchant* dan *customer*. Berdasarkan Pasal 1338 (1) *Burgerlijk Wetboek* disebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya, artinya sepanjang perjanjian jual beli secara elektronik yang dibuat antara *merchant* dan *customer* tersebut memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek*, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan, dengan demikian perjanjian tersebut berlaku mengikat layaknya suatu undang-undang bagi *merchant* dan *costumer* yang harus ditaati oleh kedua belah pihak.

Selain Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, prinsip-prinsip UNCITRAL medel *law on electronic*, menjelaskan bahwa[4]:

1. Segala bentuk informasi elektronik dalam bentuk data elektronik memiliki akibat hukum, keabsahan ataupun kekuatan hukum.
2. Dalam hal adanya suatu informasi harus dalam bentuk tertulis, maka suatu data elektronik dapat memenuhi syarat.
3. Dalam hal tanda tangan, maka tanda tangan elektronik itu merupakan tanda tangan yang sah.
4. Dalam hal kekuatan pembuktian data yang bersangkutan, maka data elektronik berupa *message* memiliki kekuatan dalam pembuktian.

Dengan demikian, apa yang tercantum dalam prinsip-prinsip UNCITRAL model *law on electronic*, maka segala informasi, data, tandatangan dan hal-hal lain yang dijadikan sebagai alat bukti yang dibuat secara elektronik memiliki kekuatan

Selanjutnya, pada suatu transaksi secara on line pembayaran akan langsung selesai saat itu juga dan barang langsung dikirim ke alamat pembeli. Pembayaran juga dapat dilakukan melalui layanan pembayaran yang disediakan oleh penjual, misalkan dalam situs Forum Jual Beli Kaskus.us, disediakan layanan pembayara melalui pihak ketiga. Mekanisme pembayaran pada transaksi melalui Forum Jual Beli Kaskus.us

[4] Ibid., hlm.35.

dilakukan melalui *system Thread Rekening* Bersama. Pada dasarnya cara pembayarannya rekening bersama dilakukan dengan transfer bank. Cara pembeliannya adalah dengan melakukan pesan, transfer, dan kemudian konfirmasi. Konfirmasi di*approve* pihak penjual setelah pembeli melakukan konfirmasi pembelian. Kelemahan system Thread Rekening Bersama dimungkinkan ketika transfer yang dilakukan oleh konsumen mengalami kegagalan akibat sistem jaringan terganggu. Hal ini seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Di samping itu biasanya pelaku usaha tidak memberitahukan kepada konsumen pengguna layanan pada Forum Jual Beli Kaskus dan Operator Rekening Bersama pada saat jaringan bermasalah yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumennya. Sehingga penjual tidak mengirimkan barang pesanan, meskipun pembeli sudah melakukan pembayaran.

Berdasarkan contoh kasus di atas, perlu adanya semacam pengaturan khusus mengenai jasa penengah dalam proses pembayaran, sekaligus mencatat reputasi penjual dan pembeli. Pembeli jadi semakin berhati-hati untuk memilih penjual dengan reputasi yang lebih terpercaya. Penjual juga bisa melihat reputasi calon pembeli, dari sejarah transaksi yang pernah dilakukan. Keberadaan penengah tampaknya menjadi solusi praktis akan kebutuhan transaksi maya. Dengan demikian pihak pengelola yang menjadi penampung dana sementara, jadi pihak yang dirugikan. Barang sudah terkirim, namun ternyata dananya ditarik balik oleh pihak bank. Di samping itu, untuk mengatasi kasus yang muncul dari transakasi

elektronik, perlu adanya jasa asuransi dari pihak ketiga. Setiap pengiriman, pembeli bisa membeli asuransi dengan biaya tambahan. Kini pihak penjual dan pembeli berada dipihak yang sama, mereka bekerjasama untuk mengakali asuransi dengan uang klaim yang diterima.

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Salah satu pelaksanaan kegiatan usaha perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bisa dilakukan dengan cara konvensional ataupun melalui media alternatif lain seperti jasa transaksi secara on line. Jasa perbankan dalam transaksi secara on line merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk melakukan transaksi secara *on line*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru[5]. Khusus berkenaan dengan konsep transaksi secara on line, terdapat hal serius yang harus dicermati yaitu mengenai keamanan transaksi perbankan yang dilakukan oleh konsumen. Hal ini dikarenakan karakteristik layanan transaksi secara on line yang rawan akan aspek perlindungan kepentingan pribadi konsumen pengguna jasa tersebut. Dengan demikian, salah satu kewajiban bank adalah menjamin keabsahan transaksi nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan, munculnya pemanfaatan layanan transaksi

[5] *Ibid.*, hlm. 21.

secara on line dalam dunia perbankan semakin mempersulit terjaminnya transaksi nasabah tersebut.

Transaksi konsumen sebagai nasabah pada suatu bank dalam pemanfaatan layanan transaksi secara on line dapat meliputi dua aspek yaitu keabsahan data transaksi dan data informasi[6]. Data transaksi dimaksudkan sebagai setiap informasi yang berhubungan untuk mengidentifikasikan atau dapat mengidentifikasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan transaksi[7]. Dikaitkan dengan pemanfaatan layanan transaksi secara on line, dimana data atau informasi senantiasa mengalami proses transmisi yang dapat berakibat timbulnya risiko tertentu, oleh karena itu hukum diperlukan dalam mengatur masalah data transaksi nasabah dalam pemanfaatan layanan transaksi secara on line.

Selanjutnya, menurut pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank merupakan pihak yang sangat berperan sekalidalam kegiatan perbankan. Dalam hal ini, kegiatan perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau konsumen sebagai nasabah. Dengan demikian guna mencegah merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, pemerintah harus berusaha memberikan perlindungan dan perhatian yang khusus kepada masyarakat. Ketentuan yang dapat dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan

---

[6] *Ibid.*, hlm. 194.
[7] Edmon Makarim, *Op Cit*., hlm. 152.

perlindungan hukum atas data transaksi konsumen sebagai nasabah dalam penyelenggaraan layanan transaksi secara on line dapat dicermati pada Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menyatakan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Hal tersebut diatur mengingat bank bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan. Apabila dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah, semestinya dalam penyelenggaraan transaksi secara elektronik penerapan aturan ini penting untuk dilaksanakan. Penerapan aturan tidak hanya dilakukan ketika terjadi suatu persoalan yang terkait dengan kerugian nasabah sebagai konsumen dalam kegagalan transaksi secara on line, namun bank harus secara pro aktif juga memberikan informasi-informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan transaksi secara on line.

Selanjutnya, berkaitan dengan pendekatan hukum secara normatif dalam kasus transaksi konsumen perbankan secara on line diatur pula dalam Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia yaitu SK. Dir. BI. No. 27/164/KEP/DIR Tanggal 31-03-1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank. Secara garis besar SK. Dir. BI. No. 27/164/KEP/DIR Tanggal 31-03-1995 tersebut memuat hal-hal mengenai pengertian sehubungan dengan penggunaan Teknologi Sistem Informasi, tata cara menyelenggarakan Teknologi Sistem Informasi, kewajiban bank

jika menyelenggarakan Teknologi Sistem Informasi, kewajiban bank jika menggunakan jasa Teknologi Sistem Informasi pihak lain, pelaporan Teknologi Sistem Informasi kepada BI, dan sanksi pelanggaran terhadap ketentuan penggunaan Teknologi Sistem Informasi. Kemudian Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 dan Surat Edaran No. 5/21/DPNP tanggal 29 September 2003 masing-masing tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum juga Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet[8]

Di samping itu, guna mengantisipasi risiko dalam setiap kegiatan perbankan, Bank Indonesia mengeluarkan pula Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan. Hal ini merupakan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). [9] Pada PBI Nomor 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga

[8] http://www.bi.go.id, diakses tanggal 15 Juni 2010, Pkl 15.30 WIB.
[9] Diktat Diskusi Badan Perlindungan Konsumen, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, Jakarta, 2006, hlm 5.

keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Hal ini dapat dilihat berdasarkan Pasal 2 PBI Nomor 7/6/PBI/2005, yang menyatakan bahwa:

1. Bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah.
2. Dalam menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi:
   a. transparansi informasi mengenai Produk Bank; dan
   b. transparansi penggunaan Data Pribadi Nasabah;

Berdasarkan peraturan tersebut, mensyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. [10] Dengan demikian, peraturan-peraturan untuk menciptakan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menginvestasikan dananya melalui program investasi atau produk perbankan lainnya adalah dengan menegakkan peraturan perundang-undangan yang memberikan jaminan atas perlindungan terhadap permasalahan yang timbul. Meskipun

[10] *Ibid*, hlm 6.

ketentuan-ketentuan tersebut belum mengatur jelas mengenai kegiatan industri perbankan, namun setidaknya dapat dijadikan dasar hukum kegiatan *transaksi* perbankan secara on line. Oleh karena itu, perlu dikembangkan pengaturan yang lebih konkrit mengenai jasa pelayanan bank melalui internet.

Dengan demikian pelayanan jasa perbankan pada saat ini, khususnya melalui media internet telah menarik perhatian para nasabah bank untuk memanfaatkan layanan tersebut. Namun dalam hal ini pemanfaatan internet sebagai jaringan *online* bagi kegiatan perbankan, pihak konsumen merupakan salah satu pihak yang perlu mendapat perhatian dan perlindungan hukum. Pelayanan bank melalui media internet pada kenyataannya telah menimbulkan sejumlah permasalahan hukum, salah satu diantaranya yaitu perlindungan hukum atas data transaksi dan data informasi nasabah dalam penyelenggaran layanan transaksi secara on line.

B. Perlindungan hukum bagi nasabah bank pengguna fasilitas pembayaran melalui perantara atau pihak ketiga dalam transaksi *on line* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Semakin berkembangnya penggunaan internet maka semakin banyak pula orang yang menggunakan internet sebagai media informasi. Berbagi macam kegiatan dapat dilakukan melalui internet, baik transaksi

publik maupun transaksi pribadi. Perkembangan teknologi dan informasi yang melahirkan berbagai kegiatan melalui media tersebut juga melahirkan suatu produk baru dalam hukum, yaitu adanya transaksi yang dilakukan secara elektronik. Upaya perlindungan konsumen dalam transaksi secara elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut undang-undang ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastin hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan untuk:

a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
c. meningkatkan pember dayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keselamatan konsumen.

Selanjutnya untuk memberikan kedudukan yang sama antarapelaku usaha dan konsumen, serta memperhatikan hak-hak konsumen, pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

”Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan daam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Terkait dengan transaksi secara elektronik, pengertian pelaku usaha dimaksudkan sebagai pihak penyedia barang dan/atau jasa di internet yang merupakan orang perorangan atau badan usaha, berbentuk badan hukum ataupun tidak. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam pelaksanaan setiap kontrak di Indonesia tidak seimbang. Hukum di Indonesia harus

memposisikan pada tempat yang adil di mana hubungan konsumen dengan pelaku usaha berada pada kedudukan yang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi satu dengan yang lain[15]. Hubungan konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang apabila adanya keadilan dalam pelaksanaan kontrak jual beli, karena setiap orang mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 Undang-Undang Dasar 1945. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terdapat prinsip yang timbul karena hubungan tersebut yaitu prinsip *Caveat Emptor*. Prinsip ini mewajibkan konsumenuntuk berhati-hati dalam pembelian suatu produk terlebih dalam transaksi melalui internet, karena konsumen tidak melihat secara nyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha, biasanya dalam prinsip ini pelaku usaha mencantumkan pernyataan bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) butir b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku apabila menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli oleh konsumen.

Selanjutanya, dalam kaitanya dengan para pihak yang terkait dalam pelaksanaan transaksi secara eletronik melalui perantara atau pihak ketiga antara lain adalah :

1. Penjual yang menawarkan suatu barang melalui *thread* kaskus.us;

2. Setiap orang atau siapa saja (tidak dilarang oleh undang-undang) yang menerima penawaran dari pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi secara elektronik dapat disebut sebagai konsumen;
3. Bank dapat dijadikan sebagai pihak penyalur dana dari konsumen kepada pelaku usaha, hal ini karena transaksi antara pelaku usaha dan konsumen dilakukan tidak berhadapan secara langsung atau konsumen dan palaku usaha berbeda lokasi, sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara;
4. *Provider* sebagai penyedia jasa layanan akses internet.

Pihak-pihak tersebut di atas masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan perjanjian. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam pelaksanaan kontrak jual beli, baik kontrak jual beli biasa maupun kontrak jual beli elektronik melalui internet terdapat pada Pasal 4,5,6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain memiliki hak dan kewajiban, pelaku usaha dan konsumen juga harus memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan kontrak agar masing-masing pihak mempunyai tujuan untuk dapat menghindari hal-hal yang merugikan salah satu pihak. Tanggung jawab para pihak dalam transksi jual beli elektronik melalui internet timbul karena adanya hubungan hukum antara para pihak yang membuat

perjanjian. Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum [41]. Prinsip tentang tanggung jawab adalah bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam kasus pelanggaran hak konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh suatu tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait.

Tanggung jawab atau kewajiban yang paling mendasar dalam suatu kontrak yaitu adanya itikad baik dalam melaksanakan perjanjian. Kewajiban tersebut harus dimiliki oleh masing-masing pihak yang melakukan perjanjian. Tanggung jawab pelaku usaha selain beritikad baik juga menjamin kualitas suatu produk yang ditawarkan. Jaminan terhadap kualitas produk dapat dibedakan atas 2 (dua) macam, yaitu *expressed warranty* dan *implied warranty*. *Expressed warranty* atau jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam penawaran atau iklan. Pelaku usaha dalam hal ini bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin transaki melalui *thread* kaskus.us berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sedangkan, *implied warranty* adalah jaminan yang berasal dari undang-undang atau peraturan yang berlaku, dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya

kesalahan atau kerugian pada transaksi melalui *thread* kaskus.us yang ditawarkan, meskipun kesalahan tersebut tidak diketahuinya[11].

Prinsip-prinsip umum yang terkandung dalam tanggung jawab pelaku usaha dapat dibebankan, sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*) ;

   Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakuannya. Kesalahan disini maksudnya adalah unsur yang bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan dan hukum yang berlaku.

   Prinsip tersebut terkandung dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang mengharuskan terpenuhinya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum dalam perbuatan melawan hukum, yaitu:

   a. adanya perbuatan yang melawan hukum;
   b. unsur kesalahan
   c. kerugian yang diderita, dan
   d. hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

2. Pinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*);

[11] *www.rekeningbersamacom*, diakses tanggal 15 Juni 2010, Pkl 20.00 WIB.

Pinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha/ konsumen yang diduga melakukan kesalahan selalu dianggap bertanggungjawab sampai dapat dibuktikan bahwa ia tak bersalah. Oleh karena itu, beban pembuktian berada pada pihak yang diduga melakukan kesalahan. Berdasarkan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa beban pembuktian berada pada pelaku usaha dalam sengketa yang terjadi dengan konsumen.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab;

   Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip yang disebutkan dalam butir kedua diatas. Prinsip ini dikenal dalam lingkup tra nsaksi konsumen yang sangat terbatas, maksudnya bahwa pelaku usaha tidak selalu harus bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita konsumen, karena mungkin saja konsumen yang melakukan kesalahan.

4. Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*) ;

   Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan atau kelalaian. Pada prinsip ini terdapat hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggungjawab dan kesalahan yang diperbuatnya.

5. Prinsip tanggung jawab dengan permbatasan.

Prinsip ini membatasi tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap kejadian yang mungkin terjadi, misalnya dalam isi perjanjian disebutkan bahwa pelaku usaha akan mengganti kerugian sebesar 50% (limapuluh perseratus) apabila terjadi kerugian bagi konsumen ataupun terjadi suatu sengketa dalam pelaksanan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain :

1. *Contractual liablity*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugin yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, keslahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

3. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap permasalahannya dengan konsumen dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Tanggung Jawab atas Iinformasi;

   Pelaku usaha wajib memberikan informasi atas semua hal yang berkaitan dengan *thread* kaskus.us yang ditawarkan kepada konsumen, agar konsumen memahami benar dalam penggunaan pembayaran melalui rekening bersama tersebut. Ketentuan umum mengenai informasi yang harus di beritahukan kepada konsumen adalah mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku dan keterangan-keterangan lain yang dapat membantu konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan *thread* kaskus.us sesuai dengan kebutuhannya.

2. *Product Liability*;

   Tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban produk (*product liability*), yaitu tanggung

jawab perdata secara langsung dari pelaku uasaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk secara langsung dalam tanggung jawab atas produk juga terdapat pertanggungjawaban yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortius liability*). Unsur yang terdapat dalam *tortius liability* adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

3. Tanggung jawab atas keamanan;

   Jaringan transaksi secara elektronik haus memiliki kemampuan untuk menjamin keamanan dan keandalan arus informasi. Pelaku usaha harus menyediakan jaringan sistem untuk mengontrol keamanan. Sistem keamanan dalam media internet adalah adanya mekanisme yang aman bagi cara pembayaran oleh konsumen pada suatu *website*.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang dihsilkan atau diperdagangkan. Undang-Undang ini lebih menitikberatkan pada tanggung jawab dari pelaku usaha daripada konsumen, maksudnya agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen dan menyeimbangkan kedudukan antara

pelaku usaha dan konsumen. Konsumen juga tetap memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan suatu kontrak. Itikad baik merupakan dasar tanggung jawab dari masing-masing pihak, selain itu juga konsumen bertanggungjawab untuk menjaga dan mengikuti aturan suatu produk yang dicantumkan dalam label produk tersebut.

Tangung jawab pihak lain yaitu tanggung jawab dari *privider* untuk memberi layanan penyediaan akses internet selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu. Tanggung jawab dari *provider* untuk pelayanan yang baik tidak diatur secara pasti. Tugas dan tanggung jawab dari *provider* tergantung dari perjanjian dengan pelaku usaha. Tanggung jawab pihak ketiga sebagai perantara keuangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal ini biasanya pihak bank, walaupun tanggung jawab bank tidak merupakan tanggung jawab mutlak kepada masing-masing pihak. Bank hanya bertangung jawab untuk menyediakan layanan sebagai penyalur dana dari pelaku usaha dan konsumen. Tanggung jawab bank seperti itu merupakan tanggung jawab umum yang dimiliki bank untuk menyediakan layanan bagi setiap nasabahnya tisak terbatas hanya kepada pelaku usaha dan konsumen yang melakukan transaksi saja.

Apabila timbul suatu sengketa dalam transaksi jual beli elektronik melalui internet maka upaya perlindungan konsumen dalam transaksi tersebut lebih sulit dibandingkan upaya perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli biasa. Perbedaan tempat yang terpisah oleh ruang maya

yaitu media internet antara palku usaha dan konsumen menjadikan konsumen tidak mengetahui lokasi dari pelaku usaha, bahkan mungkin pelaku usaha merupakan tokoh yang fiktif.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha pada suatu kontrak jual beli elektronik, antara lain :

1. Pastikan ketentuan atau persyaratan transaksi betul-betul dimengerti dan dapat diakses dengan mudah oleh konsumen ;
2. Mewajibkan konsumen untuk membaca ketentuan-ketentuan dalam transaksi sebelum menyatakan persetujuannya ;
3. Mencantumkan informasi yang lengkap mengenai identitas pelaku
   usaha ; dan
4. Mencantumkan rincian pembayaran, misalnya mengenai mata uang, biaya pengiriman, cara pembayaran dan tata cara pengiriman.

Transaksi secara elektronik biasanya diwujudkan dalam bentuk kontrak eletronik (*contraact online*) yang merupakan dokumen elektronik yang memuat transaksi dan atau yang merupakan dokumen elektronik yang memuat transaksi dan atau perdagangan eletronik, dalam transaksi tersebut pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud, hal ini diatur dalam Pasal 8 ayat (2) UU

No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 8 ayat (2) UU No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, apabila dalam transaksi di internet terbukti pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut, konsumen dapat melaporkan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang mungkin akan menjadi suatu sengketa konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa dari pelaksanaan hak konsumen dilakukan dengan melaporkan kasusnya kepada YLKI, Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag, dan pelaku usaha. Konsumen dapat melakukan dua cara, yaitu :

1. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau
2. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengeketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya meliputi :

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam uandang-undang ini;
e. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan palku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memnuhi panggilan Badan Penyelesaian;
j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usah yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Kosumen dapat menuntut ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yaitu melalui Pengadilan dan di luar pengadilan, halini sesuai dengan isi dalam Pasal 45 ayat (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sementara itu, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut non litigasi diantaranya melalui proses mediasi, arbitrase atau konsiliasi, yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini dilakukan berdasarkan azas *Choice of law* atau azas pilihan hukum sesuai dengan keinginan para pihak. Sejauh ini di Indonesia, melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, belum pernah ada pengaduan mengenai kerugian konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet, tetapi apabila tedapat pengaduan mengenai hal tersebut pihak Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perlindungan Perindustrian dan Perdagangan bersedia untuk memberikan peringatan ataupun bentuk lainnya kepada pelaku usaha, hal ini dilakukan untuk menegakan hak-hak konsumen dan memberikan rasa aman bagi konsumen yang ingin melakukan transaksi jual beli elektronik melalui internet. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.

Konsumen dalam melakukan jual beli secara elektronik memiliki resiko yang lebih besar daripada penjual atau merchant-nya. Dengan perkataan lain hak-hak konsumen dalam jual beli secara elektronik lebih rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari jual beli secara elektronik sendiri, yakni dalam jual beli secara elektronik tidak terjadi pertemuan secara fisik antara konsumen dengan penjualnya yang kemudian dapat menimbulkan berbagai permasalahan. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli secara elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan jual beli secara elektronik. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa jual beli secara elektronik menimbulkan berbagai permasalahan, maka dalam pembahasan berikut akan dijabarkan berbagai permasalahan yang penting seputar jual beli secara elektronik dan pengaturan permasalahan tersebut menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Selanjutnya dalam transaksi melalui internet memberikan kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam setiap transaksi yang dilakukan hal inilah yang mendorong jual beli secara elektronik di Indonesia. Namun terlepas dari kebaikan jual beli secara elektronik, tidak

menutup kemungkinan timbulnya kerugian terhadap pihak konsumen. Kerugian yang diderita konsumen dapat berupa wanprestasi**.** Dalam hal ini, adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada para pihak. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha merupakan kerugian bagi pihak konsumen. Dengan demikian, upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadi kerugian dalam transaksi secara elektronik melalui *thread* kaskus.us adalah melalui dua macam upaya hukum yaitu:

1) **Upaya hukum preventif.**

   Upaya hukum preventif dapat diartikan sebagai segala upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Dalam jual beli secara elektronik, keadaan yang tidak diinginkan ini adalah terjadinya kerugian, khususnya kerugian pada pihak konsumen. Upaya preventif perlu untuk diterapkan mengingat penyelesaian sengketa jual beli secara elektronik relatif sulit, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya dan tidak jarang memerlukan biaya yang tinggi.

2) **Upaya hukum represif**

   Upaya hukum represif adalah upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah

terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 butir f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Dalam jual beli secara elektronik, banyak hal yang bisa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap sistem jual beli secara elektronik, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Dengan demikian, upaya hukum bagi jual beli secara elektronik yang di Indonesia dapat dilakukan melalui:

a) Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan

besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa "jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa". Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri.

b) Litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *juncto* Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebutkan bahwa "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian". Sedangkan gugatan yang diajukan berupa gugatan perdata sebagaimana diatur dalam Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sedangkan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Oleh karena itu alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah Bukti transfer atau bukti pembayaran; SMS atau e-mail yang menyatakan kesepakatan untuk melakukan pembelian; dan Nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening pelaku usaha.

Selanjutnya yang perlu diperhatikan konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah:

1) setiap bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen bisa diajukan ke pengadilan dengan tidak memandang besar kecilnya kerugian yang diderita, hal ini diizinkan dengan memperhatikan hal-hal berikut :
    a) Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya;
    b) Keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin, dan
    c) Untuk menjaga intregitas badan-badan peradilan.
2) pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggungan jawab produk (*product liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 *juncto* Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini berbeda dengan teori beban pembuktian pada acara biasa, dimana beban pembuktian merupakan tanggung jawab penggugat (konsumen) untuk membuktikan adanya unsur kesalahan. Dengan adanya prinsip *product liability* ini, maka konsumen yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha cukup menunjukkan bahwa produk yang

diterima dari pelaku usaha telah mengalami kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi konsumen.

3) Berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha, kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas tampak bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi tidak serumit yang dibayangkan oleh konsumen pada umumnya. Oleh karena itu, dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, pihak yang dibebani untuk membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.