

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN UMUM

A. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consument* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consument* sebagai pemakai atau konsumen.¹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan konsumen adalah setiap orang yang memakai barang/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

B. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa; “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.²

¹ Celina. *Op.Cit.*, h. 22

² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Kecana, 2013), Cet. Ke-1, h. 21-22.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan konsumen.

Selain itu, Undang-Undang No 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas perbuatan setiap orang yang merugikan konsumen dengan cara menyebarkan berita bohong dan menyesatkan dalam sebuah transaksi elektronik. Dalam hal penjual yang memanfaatkan layanan BBM kemudian melakukan hal tersebut, maka dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Pasal 28 ayat (1) UU ITE sebagai berikut:

“Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”.

Dan untuk ancaman sanksinya diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UU ITE yaitu sanksi pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).³

C. Hak dan Kewajiban Konsumen

Ada bermacam-macam jenis hak, tetapi umumnya berupa hak seseorang dengan seseorang lainnya. Apabila A memiliki hak terhadap B, maka B

³ Undang-Undang No 8 Tahun 2011 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berutang sesuatu yang korelatif (timbang-balik) kepada A, yaitu kewajiban. Hak dan kewajiban berlangsung seiring-sejalan.⁴

Hukum berurusan dengan hak dan kewajiban. Keseluruhan bangunan hukum disusun dari kedua hal itu. Semua jaringan hubungan yang diwadahi oleh hukum senantiasa berkisar pada hak dan kewajiban tersebut. Dalam hukum pada dasarnya hanya dikenal dua macam tingkah laku, yaitu menuntut yang berhubungan dengan hak dan berutang yang berhubungan dengan kewajiban. Hak dan kewajiban ini timbul kalau hukum diterapkan terhadap peristiwa konkret. Akan tetapi, keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak berupa hak, sedangkan di pihak lain kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.⁵

Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen/tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Tanggung jawab produk adalah terjemahan dari istilah asing, yaitu: *product(s) liability*; *product (en) aansprakelijkheid*; sekalipun ada yang lebih tepat diterjemahkan sebagai “tanggung jawab produsen”. Untuk pengertian

⁴ Artur lewis, *Dasar- Dasar Hukum Bisnis; Introduction to Business Law*, (Nusa Media, 2012), Cet. Ke-2, h. 2

⁵ Rachmadi Usman, *Aspek- Aspek Hukum Perorangan dan Kekeluargaan di Indonesia*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2006), Cet. Ke-1, h.70

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggung jawab produk, di bawah ini akan dikemukakan pendapat Agnes M. Toar, sebagai berikut⁶ :

“Tanggungjawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/ menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.”

Selanjutnya, defenisi tersebut dapat dijabarkan atas bagian-bagian sebagai berikut :

1. Tanggungjawab meliputi baik tanggungjawab kontraktual/berdasarkan suatu perjanjian, maupun tanggung jawab perundang-undangan berdasarkan perbuatan melanggar hukum;
2. Para produsen; termasuk ini adalah, produsen/pembuat, grosir, dan pengecer profesional;
3. Produk; semua benda bergerak atau tidak bergerak/tetap;
4. Yang telah dibawa produsen ke dalam peredaran; yang telah ada dalam peredaran karena tindakan produsen;
5. Menimbulkan kerugian; segala kerugian yang ditimbulkan/disebabkan oleh produk dan kerusakan atau musnakan produk;
6. Cacat yang melekat pada produk; kekurangan pada produk yang menjadi penyebab timbulnya kerugian.⁷

Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang atau jasa maka undang-undang menentukan berbagai larangan bagi pelaku usaha di dalam Pasal 8, sebagai berikut :

⁶ Ibid., h. 24

⁷ Loc.Cit.,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penyelesaian barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

3. Pelaku usaha dilarang memperdagang sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁸

Larangan-larangan yang tertuju pada “produk” sebagaimana dimaksud di atas adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan/harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang dibawah standar atau kualitas yang lebih rendah daripada harga yang dibayarnya, atau yang tidak sesuai dengan informasi yang diperolehnya.⁹

Selanjutnya juga dijelaskan di dalam Pasal 9 dimana inti dari Pasal tersebut mengatakan bawa bentuk larangan tertuju pada “perilaku” pelaku

⁸ Ibid., h. 64

⁹ Ibid., h. 66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha, yang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah barang tersebut; telah memenuhi standar mutu tertentu, memiliki potongan harga; dalam keadaan baik atau baru; telah mendapatkan atau memiliki sponsor; tidak mengandung cacat tersembunyi; merupakan kelengkapan dari barang tertentu; atau seolah-olah berasal dari daerah tertentu.

Substansi Pasal 9 UUPK juga terkait dengan representasi dimana pelaku usaha wajib memberikan representasi yang benar atas barang atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini penting, karena sebagaimana diketahui bahwa salah satu penyebab terjadinya kerugian konsumen adalah misrepresentasi terhadap barang atau jasa tertentu. Kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia juga kebanyakan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur barang atau jasa yang ternyata tidak benar. Informasi berupa janji yang dinyatakan dalam penawaran, promosi dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut dapat menjadi alat bukti yang dipertimbangkan oleh hakim atas gugatan yang berdasarkan wanprestasi pelaku usaha.¹⁰

Selanjutnya dijelaskan dalam Pasal 16 dimana didalam pasal ini dijelaskan mengenai larangan terhadap pelaku usaha yang menggunakan sistem pesanan dalam melakukan kegiatan usahanya, adapun bunyi dari pasal ini yaitu :

“Pelaku usaha dilarang menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian dengan yang dijanjikan;

¹⁰ *Ibid.*, h. 93



2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.”

Larangan dalam Pasal 16 UUPK ini, menjadikan perbuatan tidak menepati pesanan atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, termasuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau prestasi, tidak saja dapat dituntut berdasarkan wanprestasi tetapi lebih dari itu dapat dituntut atas dasar perbuatan melawan hukum.

D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam hal tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK diatur pada Pasal 19 dikatakan bahwa :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memerhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung

jawab pelaku usaha, meliputi :

1. Tanggung jaawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.¹¹

Setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian pada konsumen membawa pelaku usaha untuk bertanggung jawab. Ketentuan dalam Pasal 1474 KUHPdt jo Pasal 1491 memuat suatu bentuk kewajiban yang harus dilakukan oleh penjual yaitu meyerahkan barangnya dan menanggungnya. Penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli ditujukan untuk menjamin dua hal, yaitu *pertama*, penguasaan atas benda yang dijual secara aman, dan tenteram; *kedua*, terhadap adanya cacat barang tersebut yang tersembunyi atau yang seemikian rupa hingga menerbitkan alasan pembatalan pembeliannya.

Yang menarik untuk dijelaskan lebih lanjut adalah mengenai persoalan ganti rugi. Dalam pasal 1246 BW, ganti rugi terdiri dari dua faktor :

1. Kerugian yang nyata-nyata diderita

¹¹ Laksanto Utomo, *op.cit.*, 215-216.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Keuntungan yang seharusnya diperoleh

Sedangkan mengenai jalur untuk menyelesaikan sengketa, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengaturnya dalam Pasal 45 sebagai berikut :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹²

Konsumen harus terlebih dahulu mengajukan tuntutan langsung kepada pelaku usaha yang bersangkutan. Pelaku usaha yang bersangkutan wajib memberikan jawaban atas tuntutan tersebut. Jawaban dapat berupa penolakan atas tuntutan konsumen, atau berupa pemenuhan tuntutan ganti kerugian yang diajukan oleh konsumen, atau tidak memeberikan tanggapan sama sekali. Setelah konsumen menerima jawaban yang bersisi penolakan, atau pelaku

¹² *Ibid.*, h. 227

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha tidak memberi tanggapan atas tuntutan itu, maka konsumen dapat mengajukan gugatan.

Penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa (UUPK Pasal 15 ayat (2)). Artinya, dibuka kesempatan untuk menyelesaikan sengketa konsumen pada koridor *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Dimana dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 macam, yaitu; arbitrase, konsiliasi dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seperti yang diatur dalam Pasal 52 mengenai tugas dan wewenang BPSK

Sedangkan untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, hanya dimungkinkan apabila :

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

E. Pengertian Jual Beli *Online* (*E-Commerce*)

Saat ini terjadi perubahan yang sering disebut sebagai “*new economy*” dimana salah satu ide dasarnya adalah adanya perubahan dalam bidang teknologi. Perubahan bidang teknologi menghasilkan suatu perkembangan dalam perdagangan via internet atau lebih dikenal dengan istilah *e-commerce*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menciptakan proses di tempat tertentu. Perubahan semacam ini menimbulkan risiko yang tinggi dan menjadi masalah tersendiri bagi pembeli. Pembeli menjadi lebih rentan terhadap tawaran-tawaran pesaing yang memiliki derajat risiko lebih rendah. Menemukan pola dasar dari perilaku emosional seperti telah dijelaskan di atas menjadi masalah yang penting ketika dikaitkan dengan perubahan teknologi yang sedang terjadi karena perubahan teknologi telah menyebabkan proses pertukaran atau transaksi bergeser menjadi proses yang tidak nampak.¹³

Jual beli *online (e-commerce)*, ialah penyebaran, pembelian, penjualan/pemasaran barang atau jasa melalui sistem elektronik. *E-commerce* merupakan salah satu dampak dari teknologi informasi dan telekomunikasi. Secara signifikan ini mengubah cara manusia melakukan interaksi dengan lingkungan terkait dengan mekanisme pedagang. Semakin meningkatnya dunia bisnis yang menggunakan internet dalam melakukan aktifitas sehari-hari secara tidak langsung menciptakan sebuah dunia baru yang kerap disebut dengan *cyber space* atau dunia maya. Dan saat ini transaksi jual beli *online* ini telah menjadi bagian dari perniagaan nasional maupun internasional.¹⁴

Adapun beberapa alasan dalam menjalankan bisnis dengan berbasis *online* ini diantaranya :

1. Dapat menjangkau konsumen di seluruh dunia
2. Dapat melakukan komunikasi interaktif dengan biaya yang efisien

¹³ Erna Ferrinadewi, *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2008), Cet. ke-1, h. 4

¹⁴ <http://jurnalwebsite.com/tag/bisnis-online/>. Pada tanggal 25 juli 2017 pukul 16.39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Lebih mudah menyampaikan informasi
4. Meningkatkan pelayanan kepada dengan akses selama 24 jam
5. Merupakan saluran distributif alternatif.¹⁵

F. Media Sosial (*Blackberry Messenger/BBM*)

Peranan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah menempatkan pada posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang dan waktu, yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi. Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat, dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru dan mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan dan penegakan hukum.¹⁶

Teknologi informasi dan komunikasi telah dimanfaatkan dalam kehidupan sosial masyarakat, dan telah memasuki berbagai sektor kehidupan baik sektor pemerintahan, sektor bisnis, perbankan, pendidikan, kesehatan, dan kehidupan pribadi. Manfaat teknologi informasi dan komunikasi selain memberikan dampak positif juga disadari memberi peluang untuk dijadikan sarana melakukan tindak kejahatan-kejahatan baru (*cyber crime*) sehingga diperlukan upaya proteksi. Sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi bagaikan pedang bermata dua, dimana selain memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan

¹⁵ Morisan, *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 336

¹⁶ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik; Studi Kasus : Prita Mulyasari*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2009), h.39

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peradaban manusia, juga menjadi sarana potensial dan sarana efektif untuk melakukan perbuatan melawan hukum.¹⁷

Fenomena yang marak terjadi saat ini adalah para pengguna yang menggunakan fasilitas *Blackberry Messenger* yaitu sebuah layanan/fitur berkirim pesan berupa karakter huruf, gambar, video, musik dan data yang dimanfaatkan para pengguna untuk melakukan *broadcast* pesan-pesan ke teman-teman. Banyak pesan-pesan yang di *broadcast* ke teman-teman. Banyak pesan-pesan yang di *broadcast* bersifat penting dalam bentuk info-info aktual yang bermanfaat bagi para pengguna *Blackberry Messenger* berlanjut dengan adanya fitur-fitur pembentukan grup dalam *Blackberry Messenger*, para pengguna pun tidak jarang membentuk grup-grup sesuai karakter dari teman-teman mereka masing-masing. Grup yang berisi para teman-teman kuliah, grup teman-teman *curhat*, grup teman-teman yang memiliki hobi yang sama. Dari titik inilah para pengguna menggunakan fitur ini untuk menjaring teman-teman mereka yang memiliki hobi berbelanja untuk membentuk grup dimana grup ini menjadi fasilitas dalam memasarkan produk mereka.¹⁸

Didukung dengan kemudahan dalam melakukan *share picture* ke semua teman ataupun ke grup menjadikan para pengguna mendapatkan kemudahan dalam memberikan gambaran mengenai produk yang akan mereka pasarkan. Selain itu para pelaku juga ada yang memasarkan produk mereka dengan memanfaatkan *profile picture* mereka sebagai media mem-*publish* barang-

¹⁷ *Ibid.*, h. 39-40

¹⁸ <http://eprints.upnjatim.ac.id/4649/1/file1.pdf>, pada tanggal 22- juli- 2017 pukul 11.10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang *hot item* baik berdasarkan kriteria barang baru maupun barang yang banyak dibeli. Kemudian menggabungkan fasilitas status di *Blackberry Messenger* untuk memberikan info atas barang dagangan yang mereka jual. Bahkan tak jarang juga status ini pun digunakan untuk memberikan pesan yang berisi status barang ataupun status jam kerja apakah sudah bisa menerima *order* atau tidak.¹⁹

Pada prinsipnya penggunaan media sosial (BBM) atau suatu media elektronik lainnya untuk transaksi jual beli produk diserahkan kepada kebebasan para pihak untuk menentukannya. Pasal 19 UU ITE menyebutkan bahwa :

“Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati.”

Transaksi jual beli yang terjadi melalui layanan BBM sah dan mengikat para pihak sepanjang kontrak elektroniknya (perjanjian jual beli yang dibuat/dilakukan) memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian.

Adapun syarat sahnya kontrak elektronik berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata jo. Pasal 47 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (“PP PSTE”) yaitu²⁰:

1. Syarat Subjektif yang mana jika tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan oleh salah satu pihak yaitu:
 - a. Adanya kesepakatan para pihak mengenai harga dan produk, tanpa ada paksaan, kekhilafan maupun penipuan;

¹⁹ *Ibid.*, h. 6

²⁰ PP No 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kecakapan para pihak yang membuat perjanjian. Pada dasarnya orang yang sudah dewasa, sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh undang-undang.
2. Syarat objektif yang mana jika tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum, dianggap tidak pernah ada perjanjian sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum, yaitu:
 - a. Produk yang merupakan objek perjanjian harus tertentu
 - b. Sebab yang halal, isi dan tujuan dari perjanjian jual beli tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Di dalam proses jual beli melalui layanan BBM ini, sebelum lahirnya kontrak elektronik terdapat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai identitas pelaku usaha, syarat dan ketentuan kontrak, serta produk sebagaimana diatur dalam Pasal 9 UU ITE:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Yang dimaksud dengan “informasi yang lengkap dan benar” meliputi:

1. informasi mengenai identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.”

Jika pelaku usaha tidak memberikan informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 9 UU ITE dan mengakibatkan kerugian kepada pembeli, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi perdata. Dalam hal ini, pihak yang merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha tersebut, dapat mengajukan tuntutan ganti rugi melalui pengadilan. Tuntutan tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum sesuai dengan Pasal 1365 KUHPperdata:

“Setiap perbuatan melawan hukum yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian”

Informasi elektronik berupa isi percakapan/komunikasi melalui BBM antara penjual dengan pembeli dapat dijadikan salah satu alat untuk membuktikan dan menerangkan perjanjian yang terjadi antar para pihak. Pasal 5 ayat (1) UU ITE menyebutkan bahwa:

“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”

Jadi, suatu transaksi jual beli tidak akan disangkal keabsahannya hanya karena bukti transaksi jual belinya semata-mata dalam bentuk elektronik.