

Studi Komparasi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online antara Indonesia dengan Malaysia

Christiana^{1*}, Winda Fitri², Ninne Zahara Silviani³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia.

 : christiaanaa29@gmail.com

Corresponding Author*



Abstract

Introduction: Legal protection of consumer in online buying and selling transactions is an urgency in today's developments. Statistical data from National Consumer Protection Agency shows that from the beginning of 2024 until now receiving complaints from consumers is dominant of e-commerce field.

Purposes of the Research: The purpose of this article is to examine the differences in consumer protection laws in online buying and selling transactions in Indonesia and Malaysia which are expected to be applied in Indonesia.

Methods of the Research: The research method used in this research is normative legal research with a statutory approach and comparative approach with literature study.

Results Originality of the Research: The results show that both Indonesia and Malaysia protect online buying and selling transactions. In dispute resolution, Malaysia's TTPM and Indonesia's BPSK provide final and binding decisions with an appeal mechanism to the courts. However, Indonesia lacks specific regulations for e-commerce, while Malaysia has comprehensive regulations and strong law enforcement. In Indonesia, the existing regulations and their enforcement face challenges, particularly in the context of e-commerce. The current UUPK is seen as ineffective, and it is hoped that the Indonesia government will amend it soon to strengthen the law enforcement and improve its effectiveness.

Keywords: Consumer Protection; Online Buying and Selling Transactions; Legal Comparison; Indonesia; Malaysia.

Abstrak

Latar Belakang: Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online merupakan suatu urgensi dalam perkembangan zaman saat ini. Data statistik Badan Perlindungan Konsumen Nasional menunjukkan dari awal tahun 2024 hingga saat ini menerima pengaduan dari konsumen dominan adalah dalam bidang e-commerce atau transaksi jual beli online.

Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji perbedaan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia dan Malaysia yang diharapkan dapat diterapkan di Indonesia.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan perbandingan hukum dengan studi kepustakaan.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia dan Malaysia sama-sama melindungi transaksi jual beli online. Penyelesaian sengketanya, TTPM di Malaysia dan BPSK di Indonesia memberikan putusan final dan mengikat namun memiliki mekanisme banding ke pengadilan. Indonesia belum memiliki aturan spesifik untuk e-commerce, sedangkan Malaysia sudah memiliki regulasi yang komprehensif dan penegakan hukum yang kuat. Di Indonesia, regulasi dan penerapannya masih menghadapi permasalahan dan memerlukan pembaharuan, terutama dalam transaksi online. Saat ini UUPK dinilai kurang efektif, maka diharapkan agar pemerintah dapat segera melakukan amandemen pada UUPK. Regulasi ini diperlukan agar pelaksanaan hukum dapat diperkuat dan pelaksanaannya menjadi lebih efektif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Transaksi Jual Beli Online; Perbandingan Hukum; Indonesia; Malaysia.

Kirim: 2024-09-04

Revisi: 2024-11-03

Diterima: 2024-11-19

Terbit: 2024-11-23

Cara Mengutip: Christiana, Winda Fitri, and Ninne Zahara Silviani. "Studi Komparasi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online antara Indonesia dengan Malaysia." PAMALI: Pattimura Magister Law Review 4 no. 3 (2024): 279-296. <https://doi.org/10.47268/pamali.v4i3.2311>

PENDAHULUAN

Pada awalnya transaksi jual beli dilakukan secara tatap muka antara penjual dan pembeli. Namun, dengan perkembangan zaman serta penggunaan internet yang semakin luas, bisnis melalui internet pun mengalami pertumbuhan pesat, yang mengarah pada munculnya jual-beli secara online. Perkembangan ini menuntut peran hukum untuk memastikan adanya ketertiban dan kepastian dalam transaksi bisnis online. Transaksi bisnis melalui internet disebut sebagai transaksi elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)*.¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1457 mendefinisikan pengertian jual beli sebagai suatu perjanjian di mana salah satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang dan/atau jasa dan pihak lainnya membayar harga yang telah disepakati. Media yang digunakan oleh penjual dan pembeli untuk berkomunikasi secara *online* yaitu melalui chat, telepon, komputer, dan sebagainya.

Indonesia dan Malaysia sebagai anggota ASEAN dan negara tetangga yang mempunyai banyak permasalahan serupa yang dihadapi, salah satunya adalah sengketa konsumen. Topik pembahasan yang diangkat dalam penelitian ini adalah membandingkan ketentuan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* anatara hukum Indonesia dan Malaysia. Indonesia dan Malaysia mengeluarkan regulasi mengenai perlindungan konsumen pada tahun yang sama, yaitu tahun 1999. Indonesia menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mulai berlaku pada tanggal 20 April 2000.² Sedangkan Malaysia mengundangkan peraturan perlindungan konsumen yaitu *Consumer Protection Act 1999 (CPA 1999)* pada tanggal 9 September 1999 dan mulai berlaku pada tanggal 15 November 1999.³ Pemilihan Malaysia sebagai subjek perbandingan dalam kajian kebijakan hukum mengenai pengaturan praktik jual beli *online* didasarkan pada alasan bahwa kedekatan geografis Malaysia dengan Indonesia dan praktik jual beli *online* di Indonesia dan Malaysia tidak jauh berbeda.

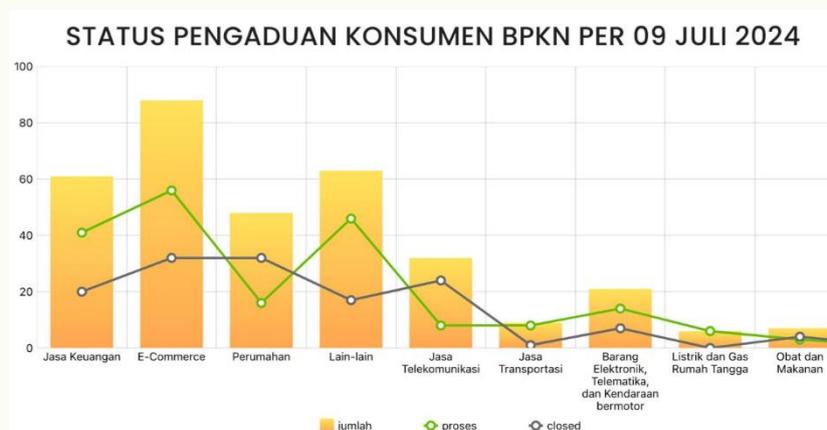
Pada transaksi penjualan saat ini seringkali terjadi pelanggaran hak konsumen berupa kesalahan yang dilakukan penjual pada toko *online*. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah ketika penjual menyediakan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya. Perkembangan ekonomi yang terjadi saat ini telah mendorong tumbuhnya sektor perdagangan, yang mengakibatkan pelaku usaha memiliki posisi yang lebih kuat sedangkan konsumen berada diposisi yang lemah. Menghadapi hal ini, seringkali konsumen dipaksa untuk menerima suatu produk/jasa, meskipun tidak sesuai dengan keinginannya. Data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya disebut YLKI) mencatat 124 pengaduan konsumen terkait masalah di e-commerce atau transaksi jual beli online. Pengaduan terkait e-commerce ini mencakup 13,1% dari total 943 pengaduan yang diterima YLKI sepanjang tahun 2023. Kasus yang paling sering dilaporkan adalah masalah pengembalian dana (refund) di e-commerce, mencapai 23,4% dari pengaduan tersebut. Kasus lainnya termasuk penipuan atau pembobolan (14,8%), barang yang tidak dikirim (5,5%), masalah pengiriman (4,7%), barang

¹ Alicia Valda Veyfra Walangitang, "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kadaluwarsa (Studi Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Dan Malaysia)" 5, no. 4 (2023): 3279–92, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4.618>.

² Serena Ghean Niagara, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik" 2, no. 1 (2019), <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/palrev.v2i1.5338>.

³ Norma Sari, "Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law," *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, no. 1 (May 13, 2018): 109–26, <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n1.a6>.

tidak sampai (3,9%), informasi yang kurang jelas (3,1%), aplikasi yang mengalami kesalahan (1,6%), dan barang hilang (0,8%).⁴ Kemudian dari data statistik Badan Perlindungan Konsumen Nasional (selanjutnya disebut BPKN) dari awal tahun 2024 hingga saat ini dapat dilihat bahwa BPKN menerima pengaduan dari konsumen yang paling banyak adalah dalam bidang *e-commerce* atau transaksi jual beli *online* dibandingkan bidang lainnya.



Gambar 1. Data Pengaduan Konsumen BPKN

Sumber : Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Gap yang muncul antara teori dan praktik ini dapat dilihat bahwa dalam teorinya, terdapat berbagai undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Namun secara khusus upaya perlindungan terhadap konsumen diatur dalam UUPK. Namun dapat terlihat bahwa dalam praktiknya penegakan hukum terhadap pelaku masih kurang tegas serta kurangnya pemantauan dan penegakan hukum yang konsisten, dan melihat bahwa dalam transaksi jual beli *online* banyak kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, maka adanya urgensi dalam pengaturan perlindungan konsumen melihat lemahnya posisi konsumen dan keberadaan regulasi *e-commerce* di Indonesia belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum yang komprehensif bagi para korban. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan *Consumer Protection Act* 1999 dapat melindungi konsumen dalam transaksi jual beli *online*, mengetahui perbedaan dari ketentuan peraturan perlindungan konsumen ditinjau dari peraturan perundang-undangan Indonesia dan Malaysia, serta menganalisis apakah perlu dilakukan pembaruan hukum di Indonesia untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen akibat wanprestasi penjual dalam transaksi jual beli *online* dan menilai apa yang dapat diadopsi dari pengaturan hukum di Malaysia. Pembahasan ini juga akan dikaitkan dengan teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo yang menekankan pada fungsi hukum sebagai alat untuk melindungi hak-hak individu dalam masyarakat.

Penelitian terdahulu terkait perlindungan konsumen yaitu penelitian yang berjudul “*Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law*”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya urgensi BPSK dan mekanisme klaim yang sederhana untuk memastikan perlindungan kepentingan konsumen.⁵ Setelah penulis

⁴ Dwi Rachmawati, “YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak Di Sektor E-Commerce,” 2024, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.

⁵ Sari, “Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law.”

mengkaji beberapa literatur penelitian terdahulu dengan mesin pencarian *google scholar*, ditemukan bahwa belum ada yang membahas secara spesifik mengenai perbandingan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* antara Indonesia dan Malaysia, dengan demikian ditemukan adanya perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sehingga penelitian ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*). Penelitian ini memberikan kontribusi sebagai bahan pertimbangan bagi badan legislatif dan pemerintah dalam mengambil kebijakan hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam merumuskan regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*, pembaca atau masyarakat dapat mengetahui lebih lanjut mengenai pengaturan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perbandingan antara hukum Indonesia dan Malaysia, memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam bidang hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*, serta memberikan tambahan ilmu pengetahuan kepastiakan, sehingga penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk mengada kajian mengenai perbandingan ketentuan peraturan perlindungan konsumen di Indonesia dan di Malaysia.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan bahan-bahan kepastiakan dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif, langkah analisis data penelitian dilakukan dalam tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Penggunaan metode normatif didasarkan karena berfokus pada perbandingan hukum yang berkarakteristik menganalisis perundang-undangan dan melakukan perbandingan hukum perlindungan konsumen antara Indonesia dan Malaysia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan mengkaji berbagai regulasi yang bersangkutan dengan isu dalam penelitian yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia dan Malaysia.⁶ Selain itu, digunakan pula pendekatan perbandingan hukum (*comparative approach*) yang digunakan untuk menggali latar belakang dari penerapan sistem hukum antara Indonesia dan Malaysia,⁷ dalam penelitian hukum normatif ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data kepastiakan (*library research*) dengan mengumpulkan data berupa data-data sekunder yang diperoleh dari buku-buku hukum, Undang-Undang, pendapat ahli, internet, penelitian terdahulu yang berbentuk artikel ilmiah, serta sumber kepastiakan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Hukum Indonesia dan Malaysia

Pembahasan ini akan menguraikan mengenai pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* pada Indonesia dan Malaysia, sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

⁶ Annisa Fianni Sisma, "Menelaah 5 Macam Pendekatan Dalam Penelitian Hukum," 2022, <https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum>.

⁷ Suhaimi, "Problem Hukum Dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum Normatif," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 2017, 5-24, <https://doi.org/10.53712/yustitia.v19i2.477>.

1. Pengaturan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online ditinjau dari Hukum Indonesia

Transaksi jual beli online menjadi sebuah pilihan karena lebih praktis dan mudah, serta dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama ada koneksi internet. Sektor bisnis dan perdagangan merupakan salah satu sektor yang perkembangannya paling cepat, terutama melalui kegiatan perdagangan di internet yang dikenal sebagai e-commerce.⁸ Namun, dibalik kemudahannya, transaksi online juga membawa dampak negatif, seperti munculnya masalah hukum yang dapat merugikan konsumen. Risiko penipuan juga cukup tinggi karena informasi yang diterima konsumen sering kali kurang memadai. Meskipun proses transaksi telah diakui keabsahannya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1458, yang menyatakan bahwa jual beli dianggap terjadi apabila penjual dan pembeli telah sepakat mengenai barang dan harganya.⁹ Transaksi jual beli online pada dasarnya serupa dengan transaksi jual beli konvensional. Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online adalah penjual sebagai pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa melalui internet, dan pembeli atau konsumen yang sah menurut undang-undang, dalam interaksi jual beli online, perselisihan atau persengketaan tidak dapat dihindari karena perbedaan kepentingan. Persengketaan dalam transaksi jual beli online disebabkan oleh adanya wanprestasi dari para pihak. Instrumen perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli diwujudkan melalui perundang-undangan umum serta perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus antara pelaku usaha dengan konsumen. Perjanjian ini mencakup ketentuan seperti ganti rugi, jangka waktu klaim, dan penyelesaian sengketa.¹⁰

Transaksi jual beli *online* juga diatur dalam Undang-Undang No.7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (selanjutnya disebut UU Perdagangan). UU Perdagangan mencakup ketentuan mengenai perdagangan dengan sistem elektronik, termasuk perlindungan konsumen, keamanan transaksi, dan kewajiban pelaku usaha yang menggunakan platform digital untuk berdagang. UU Perdagangan merupakan wujud dari keinginan untuk memajukan sektor perdagangan melalui kebijakan yang mengutamakan kepentingan nasional. UU Perdagangan melindungi konsumen dalam perdagangan elektronik yang diatur dalam Pasal 65 yaitu kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan informasi yang lengkap, larangan menggunakan informasi palsu, dan persyaratan teknis lainnya, pelanggaran dapat berupa pencabutan izin usaha.¹¹

Transaksi jual beli online termasuk dalam ranah hukum perdata, di mana penjual dan pembeli memiliki hak dan kewajiban. Transaksi jual beli didasarkan pada kesepakatan antara kedua belah pihak, sehingga Buku Ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) mengenai perjanjian relevan sebagai dasar hukumnya. Dalam transaksi jual beli, seringkali muncul sengketa ketika penjual lalai atau tidak memenuhi kewajibannya. Dalam kasus seperti ini, KUHPerdata memberikan perlindungan kepada konsumen, di mana pembeli dapat mengajukan gugatan untuk ganti rugi ataupun

⁸ Ria Sintha Devi and Feryanti Simarsoit, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang - Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 2, no. 2 (2020): 119, <https://doi.org/10.46930/jurnalrectum.v2i2.644>.

⁹ Aan Handriani, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online" 3, no. 2 (2020): 127-38, <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/palrev.v3i2.7989>.

¹⁰ Tumbel Trivena Gabriela Miracle, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.0," *Quarterly Journal of Health Psychology* 8, no. 32 (2020): 73-92, <https://doi.org/https://doi.org/10.35796/les.v8i3.29507>.

¹¹ Roberto Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (2019): 145-64, <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>.

klaim pemenuhan perjanjian.¹² Transaksi jual beli online berlandaskan pada konsep jual beli yang diatur dalam Pasal 1457 hingga Pasal 1540 KUHPerdara. Jika aturan mengenai jual beli online diterapkan dengan mengacu pada KUHPerdara secara analogi, maka ketentuan dalam Buku Ketiga KUHPerdara tentang Perikatan akan berlaku untuk transaksi jual beli. Perjanjian jual beli melalui media elektronik tetap berakar pada konsep dasar perjanjian yang tercantum dalam KUHPerdara Pasal 1313, yang mendefinisikan perjanjian sebagai “Suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Keabsahan perjanjian dapat dianalisis berdasarkan hukum perjanjian yang terdapat dalam syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320, yaitu 1) Kesepakatan, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak; 2) Kecakapan, yang merupakan kemampuan bertindak hukum sesuai yang ditentukan oleh perundang-undangan; 3) Suatu hal tertentu, yang menjadi objek perjanjian atau kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitur serta merupakan hak kreditur.; dan 4) Sebab yang halal, yaitu suatu sebab dilarang jika bertentangan dengan perundang-undangan sehingga perjanjian yang dibuat harus sah menurut hukum. Kesepakatan dalam konteks ini berarti adanya persesuaian kehendak antara pembeli dan penjual, di mana pembeli mencari informasi tentang barang yang diperjualbelikan dan memberikan konfirmasi melalui surat elektronik, yang kemudian menghasilkan kesepakatan transaksi elektronik.¹³

Undang-Undang di Indonesia yang saat ini digunakan sebagai pedoman dalam perlindungan konsumen salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) karena bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen saat bertransaksi, regulasi ini juga dapat berfungsi sebagai panduan bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk yang dijual meskipun tidak secara khusus mengatur transaksi *online*. Dalam Pasal 1 UUPK, dinyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala bentuk perlindungan yang dilakukan pemerintah untuk menjamin kepastian hukum dalam melindungi konsumen.¹⁴ Dalam Pasal 4 UUPK mengatur mengenai hak konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang atau jasa, hak untuk memilih dan menerima barang atau jasa sesuai dengan janji yang dibuat, hak atas informasi yang akurat dan jujur tentang barang atau jasa, hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan, hak atas advokasi dan perlindungan dalam menyelesaikan sengketa, hak untuk kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Kemudian dalam Pasal 7 dalam UUPK memuat kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha saat menjual produk, yaitu pelaku usaha harus beritikad baik dalam menjual barang atau jasa, memberikan informasi atau iklan yang jelas, serta memberikan kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian atau mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Perlindungan konsumen pada transaksi jual beli melalui media *online* diatur dalam Undang-Undang No.1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No.11

¹² Elfirda Ade Putri, “Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online,” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ* 6, no. 1 (2023): 55–64, <https://doi.org/10.31599/jabdimas.v6i1.1446>.

¹³ Endi Suhadi and Ahmad Arif Fadilah, “Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 7 (2021): 5–10, <https://doi.org/10.47492/jip.v2i7.1078>.

¹⁴ Widi Nugrahaningsih and Mira Erlinawati, “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online,” *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27–40, <https://www.neliti.com/publications/163571/implementasi-undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen-terh#id-section-content>.

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Bentuk perlindungan dari UU ITE bersifat represif karena regulasi tersebut mendasar pada perbuatan tindak pidana dan memiliki sanksi pidana. Pengaturan perlindungan konsumen dalam UU ITE tercermin dalam Pasal 9, yang mengatur tentang penyampaian informasi yang jelas terkait perjanjian serta barang dan/atau jasa yang dijual. Meskipun transaksi jual beli *online* dilakukan secara daring, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) dan Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 tetap diakui sebagai transaksi yang dapat dipertanggungjawabkan. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menekankan bahwa penjual yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib memberikan informasi yang jelas mengenai syarat perjanjian serta produk yang dijual.¹⁵ PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik berfokus untuk mengatur tentang perdagangan barang dan jasa melalui sistem elektronik (*e-commerce*) dengan tujuan untuk melindungi konsumen dan memberi pedoman kepada pelaku usaha dalam transaksi *online*, termasuk kewajiban informasi, mekanisme pengembalian barang, dan penyelesaian sengketa.

Menurut Philipus M. Hadjon, konsep perlindungan hukum bagi konsumen terdiri dari dua aspek, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif merupakan langkah untuk mencegah sengketa sebelum terjadi, sehingga dalam konteks transaksi jual beli online, pencegahan diperlukan untuk melindungi konsumen. Salah satu upaya pencegahan untuk mencegah kerugian konsumen adalah melalui pembinaan, seperti yang diatur dalam Pasal 29 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa "*Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin hak konsumen dan pelaku usaha serta pelaksanaan kewajiban mereka*". Pemerintah memiliki peran strategis dalam membina konsumen agar mereka dapat memperoleh hak-haknya, dengan bekerjasama dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan pembinaan dan pendidikan konsumen. Sementara itu, perlindungan hukum represif berfokus pada penyelesaian sengketa yang sudah terjadi. Penyelesaian sengketa dalam UUPK diatur dalam Pasal 45 ayat (2), yang menyebutkan bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui litigasi maupun non-litigasi. Sedangkan dalam UU ITE, penyelesaian sengketa dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (4) dan (5), yang menyatakan bahwa pihak yang bersengketa berkewenangan untuk memilih forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menangani perselisihan yang timbul dari transaksi elektronik.¹⁶

2. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Malaysia

Pengaturan utama terkait dengan perlindungan konsumen di Malaysia yaitu *Consumer Protection Act 1999* (selanjutnya disebut CPA). Undang-undang ini berada di bawah yurisdiksi Menteri yang bertanggung jawab atas perdagangan dalam negeri, koperasi, dan urusan konsumen. Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal 15 November 1999. Sebelum berlakunya CPA 1999, tidak ada regulasi yang memberikan perlindungan langsung kepada konsumen. Undang-Undang ini berlaku untuk semua transaksi jual beli

¹⁵ Herlina Basri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung)" 2, no. 2 (2019), <https://doi.org/10.32493/palrev.v2i2.5433>.

¹⁶ Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik."

di Malaysia yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan atau didistribusikan kepada satu atau lebih konsumen dalam bidang perdagangan. Ini juga mencakup transaksi yang dilakukan secara elektronik, sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut dan didefinisikan dalam Bagian 2 (1). CPA mencakup hampir semua aspek perlindungan konsumen, termasuk penipuan, iklan atau gambar yang menyesatkan, keamanan barang dan jasa, ketentuan kontrak yang tidak adil, jaminan dalam penyediaan barang dan jasa, serta tanggung jawab produk terkait dengan penegakan hukum, pelanggaran, upaya hukum, kompensasi, dan aspek lainnya.

CPA merupakan regulasi pertama yang mengatur secara khusus perlindungan konsumen sehubungan dengan penjualan barang dan jasa. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam pembukaan Undang-Undang tentang tujuan untuk memberikan perlindungan konsumen. Pada bagian 2(2)(g) dari CPA pada awalnya menyatakan secara tegas bahwa “Undang-undang tersebut tidak berlaku untuk setiap transaksi perdagangan yang dipengaruhi oleh sarana elektronik kecuali ditentukan lain oleh Menteri”. Namun pengecualian tersebut telah diubah melalui amandemen CPA di tahun 2007 untuk memasukkan “setiap transaksi perdagangan yang dilakukan melalui sarana elektronik” untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa CPA adalah undang-undang yang mengatur penjualan baik *offline* maupun *online*. Artinya bahwa perlindungan berdasarkan CPA berlaku untuk semua konsumen tanpa memandang metode transaksi mereka. CPA telah melakukan perubahan besar dalam konsep hukum dengan mengesampingkan aturan privasi, di mana pengguna barang saja yang dapat mengajukan klaim berdasarkan jaminan dan produsen dapat dimintai pertanggungjawaban. Semua perlindungan yang diberikan oleh CPA tidak dapat dikontraskan dan hal ini sampai batas tertentu memecahkan masalah klausul pengecualian dalam kontrak konsumen.

CPA juga mengakui hak-hak konsumen, hanya saja tidak secara eksplisit disebutkan. Menurut Qaisara, beberapa hak konsumen tersebut yaitu *Right to safety* (hak untuk keselamatan), *Right to Information* (hak untuk informasi), *Right to choose* (hak untuk memilih), *Right to redress* (hak ganti rugi).¹⁷ CPA memberikan perlindungan konsumen dalam hal terjadinya wanprestasi oleh pelaku usaha pada transaksi elektronik. Pasal 13 CPA melindungi konsumen elektronik dari teknik periklanan yang menipu. Aspek penting lainnya dari perlindungan berdasarkan CPA mencakup jaminan kualitas barang dan jasa.¹⁸ Pasal 32 CPA menyatakan bahwa ketika barang dijual kepada konsumen, barang tersebut harus memenuhi jaminan bahwa kualitasnya baik dan dapat diterima. Hal ini berarti barang harus sesuai dengan tujuan penggunaannya, memiliki penampilan dan hasil akhir yang layak, bebas dari cacat kecil, aman, dan tahan lama. Jika barang memiliki cacat yang telah diinformasikan kepada konsumen sebelum pembelian, maka barang tersebut tidak dianggap melanggar jaminan kualitas tersirat yang disebutkan. CPA juga menegaskan bahwa suatu barang dianggap cacat jika keamanannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.¹⁹ Jika konsumen ingin menuntut ganti rugi, tindakan dapat dilakukan berdasarkan hukum kontrak, hukum perbuatan melawan hukum cenderung mengandalkan Undang-undang yang diberlakukan di Malaysia seperti CPA 1999 untuk

¹⁷ Nor Safiya Qaisara, “Consumer Law Protection of Goods For Sale Through Online in Malaysia,” *International Journal Law and Legal Ethics* 167, no. 1 (2020): 1–5, <https://doi.org/https://doi.org/10.47701/ijlle.v1i2.965>.

¹⁸ Naemah Amin and Roshazlizawati Mohd Nor, “Online Shopping in Malaysia: Legal Protection for E-Consumers,” *European Journal of Business and Management* 5, no. 24 (2013): 79–87, <https://www.researchgate.net/publication/280918875>.

¹⁹ Valda Veyfra Walangitang, “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kadaluwarsa (Studi Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Dan Malaysia).”

memberikan ketentuan legislatif untuk melindungi konsumen di Malaysia. CPA menetapkan *Tribunal of Consumer Claims* (TCC) sebagai saluran utama bagi konsumen untuk menerima kompensasi. CPA juga telah melakukan perkembangan penting terhadap undang-undang tersebut dengan memberikan beberapa jaminan tersirat mengenai penyediaan barang di Bagian V dan penyediaan jasa di Bagian VIII. Selain itu, CPA juga memberikan perlindungan dalam hal perbaikan yang mengharuskan penjual untuk memperbaiki kegagalan dalam waktu yang wajar yang dinyatakan dalam bagian 41 dan 42 CPA. Jika kerusakan tidak dapat diperbaiki, konsumen dapat memilih untuk mendapatkan pengembalian dana atau penggantian sebagaimana tercantum dalam pasal 44 dan 46. Selanjutnya, CPA terakhir diubah pada tahun 2019, dimana batas nilai klaim ditingkatkan dari RM25,000 menjadi RM50,000 dan denda maksimum atas ketidakpatuhan terhadap putusan pengadilan, ditingkatkan dari RM5,000 menjadi RM 10,000 atau pidana penjara paling lama dua tahun atau kedua-duanya. Meskipun ada beberapa tumpang tindih antara CPA dan TDA, perbedaan yang signifikan adalah bahwa TDA murni merupakan undang-undang pidana, namun pasal 29 CPA memberikan wewenang kepada pengadilan dalam kasus pidana untuk membuat perintah kompensasi untuk mengarahkan pelanggar membayar ganti rugi kepada konsumen.

Electronic Trade Transactions 2012 (selanjutnya disebut ETT) juga telah disahkan di bawah CPA untuk mengatur transaksi *online*, khususnya terkait keterbukaan informasi. ETT berlaku bagi pedagang *online* dan operator pasar *online* seperti *Lazada*, *Shopee*, *eBay*, *Lelong*, dan lain-lain. ETT mengharuskan pedagang *online* untuk mengungkapkan informasi penting seperti nama orang, yang menjalankan bisnis, nomor registrasi perusahaan bisnis, alamat *email*, nomor telepon, deskripsi barang dan jasa, harga lengkap, modus pembayaran, perkiraan waktu pengiriman dan segala syarat dan ketentuan transaksi di *website*. Selain itu, pedagang *online* juga harus menyediakan sarana yang tepat bagi pelanggan untuk memperbaiki kesalahan sebelum mengkonfirmasi pesanan dan memberitahukan penerimaan pesanan kepada konsumen tanpa penundaan yang tidak semestinya. Ada juga tanggung jawab wajib bagi operator pasar *online* untuk memelihara catatan pelanggan mereka dengan baik untuk jangka waktu dua tahun. ETT melindungi konsumen ketika berhadapan dengan pedagang *online* termasuk transaksi *online*.²⁰

Undang-Undang utama yang mengatur penjualan barang di Malaysia adalah *The Sale of Goods Act 1957* (selanjutnya disebut SOGA). SOGA berlaku untuk transaksi jual beli *online* (*e-commerce*) karena tidak ada ketentuan yang melarang penjualan barang melalui elektronik. Namun, Undang-undang yang mempertahankan aturan *common law of caveat emptor* hanya memberikan perlindungan minimal bagi konsumen umumnya dan konsumen elektronik pada khususnya. Doktrin *Caveat Emptor* merupakan bagian integral dari Undang-Undang ini yang artinya “biarkan pembeli berhati-hati”. Hal ini menempatkan tanggung jawab atas pilihan mereka pada pembeli itu sendiri. Hal ini secara khusus didefinisikan dalam Bagian 16 yaitu “tidak ada jaminan atau ketentuan tersirat mengenai kualitas atau kesesuaian untuk tujuan tertentu dari barang-barang yang dipasok berdasarkan kontrak penjualan tersebut”. Namun, pengecualian diberikan terhadap ketentuan ini dalam pasal 16(1)(a) dan (b) Undang-undang yang menyatakan bahwa barang tersebut harus

²⁰ Nur Amira Hidayah Razali, Wan Rosalili Wan Rosli, and Mohd Bahrin Othman, “The Legal Protection of E-Consumers Against E-Commerce Fraud in Malaysia,” *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 7, no. 9 (2022): e001778, <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i9.1778>.

sesuai dengan tujuan yang diinginkan pembeli, dan barang harus memiliki kualitas yang dapat diperdagangkan.²¹

Selain peraturan yang diuraikan diatas, Malaysia juga telah mengembangkan seperangkat undang-undang yang mengatur mengenai transaksi elektronik. Undang-undang utama yang mengatur transaksi *e-commerce* adalah *Electronic Commerce Act 2006* (selanjutnya disebut ECA) di bawah yurisdiksi Kementerian Perdagangan dalam Negeri, Koperasi dan Konsumerisme. ECA pada dasarnya mengatur pengakuan hukum atas pesan elektronik dalam transaksi komersial, penggunaan pesan elektronik untuk memenuhi persyaratan hukum, serta memfasilitasi transaksi komersial melalui media elektronik.²² Peraturan dalam transaksi elektronik juga mencakup *Computer Crime Act 1997* (selanjutnya disebut CCA) yaitu mengatur mengenai pelanggaran pada program, data, dan informasi dalam transaksi elektronik. Undang-Undang ini dianggap penting karena meningkatnya transaksi terkait komputer khususnya transaksi keuangan. Dalam konteks belanja *online*, CCA sampai batas tertentu melindungi kepentingan konsumen elektronik sehubungan dengan keamanan pembayaran *online*. Undang-Undang lain yang dapat melindungi konsumen elektronik dalam hal mengamankan pembayaran dalam belanja *online* adalah *Digital Signature Act 1997* (selanjutnya disebut DSA). Undang-undang tersebut memfasilitasi perkembangan *e-commerce* dengan menyediakan sarana transaksi *online* yang aman dengan menggunakan tanda tangan digital. DSA menetapkan validitas hukum, keberlakuan, dan diterimanya tanda tangan digital. Undang-undang ini terutama mengatur perizinan dan regulasi Otoritas Sertifikasi. Otoritas Sertifikasi menerbitkan Tanda Tangan Digital dan akan mengesahkan identitas penandatanganan dengan menerbitkan sertifikat (Pasal 2 DSA). Undang-undang tersebut juga menjadikan tanda tangan digital sah secara hukum dan dapat dilaksanakan seperti tanda tangan tradisional atau manual.²³ Selanjutnya peraturan yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi terdapat pada *The Personal Data Protection Act of 2010* (selanjutnya disebut PDPA) yang didefinisikan mencakup informasi pribadi oleh pedagang atau platform *e-commerce*. Data dapat digunakan untuk analisis pemasaran dan periklanan jika pengguna data memperoleh izin dan menetapkan hal ini dengan jelas dalam pemberitahuan privasi.²⁴

B. Perbedaan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online ditinjau dari Aturan Hukum di Indonesia dan Malaysia yang Memberikan Keadilan Hukum

1. Syarat Sahnya Transaksi Jual Beli Online

Indonesia dan Malaysia memiliki perbedaan signifikan dalam syarat sahnya transaksi jual beli *online*. Di Indonesia, tidak ada pengaturan khusus mengenai syarat sah transaksi jual beli *online*. Sebagai gantinya, syarat sahnya transaksi *online* mengacu pada syarat sah perjanjian yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, kecakapan bertindak, objek perjanjian yang tertentu, dan sebab yang halal. Sebaliknya, Malaysia memiliki ketentuan khusus untuk syarat sah transaksi jual beli *online* yang diatur dalam Pasal 8-16 *Electronic Commerce Act 2006*. Ketentuan ini meliputi

²¹ Nur Rabiatuladawiah Abdul Rahman, "The Rule Of Caveat Emptor For E-Commerce Transaction In Malaysia," *Journal of Law & Governance* 3, no. 1 (2020): 18-28.

²² Zainal Amin Ayub, Mohamed Zuryati Yusoff, and Nurretina Ahmad Shariff, "Malaysian Electronic Commerce Act 2006 and EU Directives: Consumer Protection Perspectives," *REKAYASA-Journal of Ethics, Legal and Governance* 3 (2007): 68-76, <https://e-journal.uum.edu.my/index.php/jgd/article/view/13537>.

²³ Nooraneeda Mutalip Laidey, "Adequacy of Contracts Act 1950 in Governing the Formation of E-Contracts in Malaysia: UNCITRAL Model Law in E-Commerce as Benchmark," *SSRN Electronic Journal*, no. January 2014 (2015), <https://doi.org/10.2139/ssrn.2465843>.

²⁴ Thorique Akbar Nasution, "E-Commerce in Malaysia From Law Perspective," *Mahadi: Indonesia Journal of Law* 2, no. 1 (2023): 11-15, <https://doi.org/10.32734/mah.v2i1.11380>.

keharusan dokumen tertulis, adanya tanda tangan, segel, saksi mata, serta dokumen yang harus dalam bentuk asli dan dipertahankan. Selain itu, dokumen harus memiliki salinan, memenuhi bentuk yang ditetapkan, serta mencakup ketentuan layanan dan pengiriman. Dengan demikian, perbedaan utama antara Indonesia dan Malaysia terletak pada pendekatan mereka terhadap transaksi jual beli *online*. Indonesia mengacu pada syarat-syarat perjanjian umum yang berlaku untuk semua bentuk perjanjian, sementara Malaysia menetapkan ketentuan khusus yang lebih rinci dan terperinci untuk transaksi jual beli *online*. Perbedaan ini menunjukkan bahwa Malaysia memiliki kerangka hukum yang lebih terstruktur dan khusus untuk mengatur transaksi *online*, sedangkan Indonesia masih mengandalkan prinsip-prinsip umum yang berlaku untuk semua jenis perjanjian.²⁵

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pemberian Ganti Rugi kepada Konsumen

Pengaturan hukum Indonesia, Pasal 19 UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha sebagai kewajibannya terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang dijual. Pasal ini menyebutkan bahwa pelaku usaha harus memberikan ganti rugi, yang dapat berupa penggantian barang atau jasa, pengembalian uang, atau kompensasi lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pemberian ganti rugi tersebut harus diberikan dalam waktu tujuh hari setelah transaksi terjadi. Namun, memberikan ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan tuntutan pidana jika terbukti ada kesalahan. Namun, jika pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen, maka ketentuan tersebut tidak berlaku. Di Malaysia, tanggung jawab dan ganti rugi terhadap konsumen diatur dalam Pasal 39 hingga pasal 49 CPA. Pasal 39 memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari pemasok jika barang tidak memenuhi jaminan yang diberikan sesuai pada Pasal 31 hingga 37 CPA. Namun dalam Pasal 40 menyatakan bahwa tidak ada hak ganti rugi jika produsen membuat pernyataan selain di kemasan atau label, dan barang tersebut akan memenuhi jaminan jika pernyataan tersebut tidak dibuat. Dalam Pasal 41, Konsumen memiliki beberapa opsi ganti rugi, termasuk meminta perbaikan kegagalan yang bisa diperbaiki dalam waktu wajar, menolak barang atau mendapatkan kompensasi jika kegagalan tidak bisa diperbaiki atau bersifat substansial, mendapatkan ganti rugi atas kerugian tambahan akibat kegagalan, dan memperbaiki kegagalan di tempat lain serta menagih biayanya ke pemasok jika pemasok menolak atau lalai memperbaiki dalam waktu wajar. Pemasok dapat memenuhi persyaratan perbaikan dengan memperbaiki atau mengganti barang, atau memberikan pengembalian uang. Kemudian dalam Pasal 46 ayat (1) menyatakan bahwa jika konsumen menggunakan haknya untuk menolak barang sesuai Undang-Undang ini, mereka dapat memilih untuk pengembalian uang atau imbalan lain yang telah diberikan terkait barang yang ditolak atau penggantian dengan barang serupa dan nilai yang sebanding jika tersedia dalam persediaan pemasok, dan pemasok harus mengaturnya, kemudian pada ayat (2) mengatur bahwa pengembalian dana dalam ayat (1) mencakup pengembalian uang tunai atau nilai imbalan lain yang diberikan, atau keduanya, sesuai kebutuhan. Kemudian ayat (3) mengatur kewajiban pengembalian dana tidak dapat dipenuhi dengan menawarkan barang lain kepada konsumen, serta ayat (4) menyatakan bahwa jika konsumen menerima barang pengganti sesuai ayat (1), barang tersebut dianggap sebagai barang yang disediakan oleh penyedia barang/jasa, dan jaminan serta kewajiban menurut Undang-undang ini berlaku untuk barang pengganti tersebut.

²⁵ Muhammad Sabir Rahman, "A Comparative Study of Fair Online Buying and Selling Regulations: A Legal Comparison Between Indonesia, Malaysia, and Singapore," *Sasi* 30, no. 2 (2024): 157, <https://doi.org/10.47268/sasi.v30i2.2021>.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa di Indonesia, tanggung jawab dan ganti rugi terhadap konsumen diatur dalam UUPK dengan ketentuan yang relatif umum. Sedangkan di Malaysia, aturan tersebut diatur dalam CPA dengan ketentuan yang lebih spesifik dan terfokus. Di Indonesia, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang dialami, tetapi ketentuan tersebut lebih umum dan tidak selengkap di Malaysia, seperti memilih antara pengembalian uang atau barang pengganti dengan nilai yang sama, dan ketentuan tersebut lebih rinci dalam CPA. Kemudian dalam hal pengembalian dana dan barang pengganti di Indonesia, pengembalian dana atau barang pengganti tidak diatur secara spesifik dan mungkin menjadi subjek negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen. Sedangkan di Malaysia, prosedur untuk pengembalian dana atau barang pengganti lebih terstruktur, diatur dengan jelas dalam Pasal 46 CPA. Dengan demikian, meskipun kedua negara memiliki upaya untuk melindungi konsumen dalam transaksi, Malaysia memiliki ketentuan yang lebih spesifik dan terperinci dalam mengatur tanggung jawab dan ganti rugi terhadap konsumen, sementara Indonesia cenderung memiliki ketentuan yang lebih umum dan mungkin membutuhkan peningkatan dalam hal kejelasan dan implementasi.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen pada Indonesia diatur dalam UUPK. Berdasarkan aturan dari Pasal 45 UUPK, dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terdapat cara yang dapat ditempuh yaitu melalui pengadilan (litigasi) atau luar pengadilan (non litigasi).²⁶ UUPK menggunakan dua penyelesaian yaitu penyelesaian secara litigasi dan non litigasi. Penyelesaian secara litigasi dapat diajukan pada peradilan umum. Sedangkan dalam penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi (diluar pengadilan), dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki tiga mekanisme yaitu mediasi, arbitrase, konsiliasi.²⁷ Namun, putusan arbitrase BPSK masih dapat diajukan upaya hukum banding ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung, maka putusan BPSK dinilai belum bisa memberikan perlindungan konsumen dan menyebabkan ketidakpastian hukum. BPSK diberi kewenangan untuk mengadili sengketa konsumen menurut UUPK, namun kekuatan ekseritorial putusan BPSK harus dimintakan pengesahannya terlebih dahulu ke Pengadilan Negeri.²⁸ Malaysia juga memiliki berbagai jalur penyelesaian sengketa, termasuk pengadilan umum, pengadilan perdagangan, dan lembaga arbitrase. Dalam pasal 85 CPA, dibentuk suatu lembaga yang dikenal sebagai "*Tribunal for Consumer Claims*" yaitu Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (selanjutnya disebut TTPM) yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

²⁶ Alfred Yetno, "Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik Atau E-Commerce Bagi Konsumen Di Era Digital Di Indonesia," *Satya Dharma Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2022): 168, <https://www.ejournal.iahntp.ac.id/index.php/satya-dharma/article/view/912%0Ahttps://ejournal.iahntp.ac.id/index.php/satya-dharma>.

²⁷ Ahmad Wahidi and Nur Jannani, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 22, no. 4 (2023): 87-100.

²⁸ Rida Ista Sitepu and Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7-14, <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.35>.

Tabel 1. Perbandingan TTPM & BPSK

No.	Aspek	TTPM	BPSK
1.	Dasar Hukum	Consumer Protection Act 1999	Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang <u>Perlindungan</u>
2.	Kewenangan	Menangani tuntutan konsumen terkait produk dan jasa dengan nilai klaim tertentu	Menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dibidang <u>barang dan/atau jasa</u>
3.	Jenis Permohonan	Gugatan (pengajuan secara online atau langsung di kantor TTPM	Pengaduan dan permohonan (Konsumen mengajukan pengaduan tertulis kepada BPSK di daerah tempat pelaku
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	TTPM mengeluarkan putusan dalam waktu 60 hari setelah pengajuan	Penyelesaian sengketa umumnya dalam waktu 21 hari sejak pengaduan diterima (Pasal 55 UUPK)
5.	Limitasi Nilai Gugatan	Limitasi nilai gugatan dibatasi maksimal RM.50.000 atas dasar kesepakatan TTPM	Tidak ada limitasi nilai gugatan namun dalam sanksi administratif dibatasi minimal Rp. 200.000.000 (Pasal 60 UUPK)
6.	Sifat Putusan	Final dan mengikat (Pasal 116 CPA)	Final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3) UUPK)
7.	Upaya Hukum	Peninjauan dapat diajukan ke Pengadilan Tinggi (Pasal 112 & 113 CPA)	Keberatan/ Upaya hukum banding dapat diajukan ke pengadilan negeri (Pasal 56 ayat (2) UUPK)

Sumber: Analisis Pribadi

4. Sanksi bagi Pelaku Usaha yang Melanggar Ketentuan Undang-Undang

Sanksi dalam UUPK, yang dijatuhkan kepada pelaku dalam hal terjadi sengketa konsumen dalam transaksi jual beli dapat berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60 UUPK yang menyatakan bahwa penetapan ganti rugi maksimal hingga Rp. 200.000.000. kemudian sanksi pidana diatur dalam Pasal 62 UUPK, mencakup hukuman penjara hingga 5 tahun atau denda hingga Rp. 2.000.000.000 untuk pelanggaran tertentu, dan hukuman penjara hingga 2 tahun atau denda hingga Rp. 500.000.000 untuk pelanggaran lainnya. Pelanggaran yang menyebabkan luka berat, cacat tetap, atau kematian dikenakan pidana tambahan sesuai Pasal 63, seperti perampasan barang, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan, penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha.

Sanksi dalam CPA, bagi pelaku diatur dalam Pasal 24I dan Pasal 25. Pasal 24I ayat (1) menetapkan bahwa bagi orang yang melanggar ketentuan dalam bagian IIIA yaitu pelaku yang membuat kontrak tidak adil akan dikenakan sanksi berupa denda hingga RM250.000 untuk badan hukum, dan hingga RM500.000 untuk pelanggaran berulang; sedangkan individu dapat didenda hingga RM100.000 atau penjara maksimal tiga tahun, atau keduanya, dengan sanksi lebih berat untuk pelanggaran berulang. Pasal 24I ayat (2) menambahkan denda harian tidak melebihi RM2.000 untuk tindak pidana berkelanjutan. Kemudian dalam Pasal 25 ayat (1) menyatakan bahwa pelaku yang melakukan penipuan, pernyataan palsu, praktik tidak adil, atau tidak mematuhi keamanan barang dan jasa dapat dikenakan denda hingga RM250.000 untuk badan hukum, dan hingga RM500.000 untuk pelanggaran berulang; sedangkan individu dapat didenda hingga RM100.000 atau penjara maksimal tiga tahun, atau keduanya, dengan sanksi lebih berat untuk pelanggaran berulang. Pasal 25 ayat (2) menetapkan denda harian tidak melebihi RM1.000 untuk tindak pidana berkelanjutan.

Secara keseluruhan, sanksi pidana dalam UUPK cenderung menetapkan denda yang lebih tinggi dan hukuman penjara yang lebih lama dibandingkan CPA, namun CPA juga menetapkan sanksi harian untuk pelanggaran berkelanjutan yang tidak diatur dalam UUPK.

5. Amandemen Pengaturan Perlindungan Konsumen

Regulasi mengenai Perlindungan Konsumen (CPA 1999) di Malaysia telah mengalami beberapa amandemen sejak disahkan untuk mengatasi isu-isu konsumen yang berkembang. Berikut adalah amandemen CPA:

- 1) Amandemen 2002: Amandemen ini mengubah Subbagian 17(1), yang menguraikan jenis kontrak layanan masa depan yang perlu diumumkan secara resmi oleh Kementerian.
- 2) Amandemen 2003: Amandemen ini memperluas keanggotaan Tribunal Tuntutan Konsumen Malaysia (TTPM) untuk menyertakan anggota dari layanan yudisial dan hukum serta meningkatkan batas penghargaan Tribunal dari RM10,000 menjadi RM25,000
- Amandemen 2007: Amandemen ini memperluas cakupan CPA untuk mencakup transaksi perdagangan elektronik, yang mencerminkan pentingnya transaksi jual beli online yang semakin meningkat.
- 3) Amandemen 2010: Menambahkan Bagian IIIA tentang "Ketentuan Kontrak yang Tidak Adil," yang memberikan perlindungan terhadap ketentuan yang tidak adil dalam kontrak bentuk standar. Amandemen ini juga menambahkan Bagian XIIA, yaitu pembentukan Komite Iklan untuk memantau dan mengambil tindakan terhadap iklan yang menyesatkan.
- 4) Amandemen 2015: Amandemen ini lebih memperluas CPA untuk mencakup klaim konsumen tambahan, meningkatkan cakupan dan efektivitas undang-undang.
- 5) Amandemen 2017: Amandemen ini menambah pengaturan mengenai Transaksi Penjualan Kredit.
- 6) Amandemen 2019: Amandemen ini meningkatkan batas yurisdiksi untuk klaim yang didengar oleh Tribunal Tuntutan Konsumen Malaysia dari RM25,000 menjadi RM50,000. Amandemen ini juga meningkatkan hukuman maksimum untuk ketidakpatuhan terhadap penghargaan Tribunal.

Amandemen-amandemen ini bertujuan untuk memperkuat perlindungan konsumen dengan menyesuaikan diri dengan dinamika pasar dan kemajuan teknologi baru,

memastikan cakupan yang komprehensif bagi hak-hak konsumen di Malaysia. Sedangkan di Indonesia, UUPK sejak diundangkan pada 1999 hingga saat ini belum melakukan perubahan, namun pada 2023 telah ada Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang termasuk dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas) 2023 bertujuan untuk merevisi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Revisi ini dianggap perlu karena Undang-Undang yang ada saat ini dianggap tidak lagi memadai untuk memenuhi kebutuhan perlindungan konsumen dalam konteks perkembangan teknologi yang pesat. Terdapat lima poin perubahan utama yang diusulkan dalam RUU Perlindungan Konsumen, yaitu: perubahan definisi konsumen, perubahan definisi pelaku usaha, penegasan kewajiban konsumen, perubahan ketentuan mengenai pencantuman klausula baku, dan perubahan tanggung jawab pelaku usaha.

Teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa hukum harus berfungsi sebagai sarana untuk memberikan perlindungan dan keadilan bagi masyarakat. Satjipto Rahardjo memaknai hukum progresif dengan mengemukakan bahwa hukum adalah untuk manusia dan bukan sebaliknya.²⁹ Teori perlindungan hukum dari Satjipto Rahardjo menjelaskan bahwa perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi hak asasi manusia agar masyarakat dapat sepenuhnya menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum.³⁰ Jika dikaitkan dengan teori ini, hukum di Indonesia dan Malaysia sama-sama berupaya untuk memenuhi fungsi tersebut, meskipun dengan pendekatan dan tingkat keberhasilan yang berbeda. di Indonesia, meskipun telah memiliki regulasi mengenai perlindungan konsumen, namun Indonesia masih menghadapi masalah implementasi dan penegakan hukumnya. Sebaliknya, Malaysia dengan sistem hukum yang lebih terintegrasi, termasuk tribunal konsumen penyelesaian sengketa, menunjukkan upaya yang lebih sistematis dalam melindungi konsumen. Perbandingan antara kedua negara ini menunjukkan bahwa dalam regulasinya, Malaysia lebih maju dalam mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*, khususnya dalam hal penyelesaian sengketa. Sedangkan Indonesia dalam implementasinya masih kurang efektif terutama dalam penyelesaian sengketa oleh BPSK. Dalam konteks teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, baik Indonesia maupun Malaysia menunjukkan upaya untuk menjadikan hukum sebagai alat perlindungan konsumen yang adaptif dan responsif terhadap perubahan sosial. Namun, tingkat efektivitas dan kematangan sistem hukum di Malaysia memberikan contoh yang dapat dijadikan pembelajaran bagi Indonesia. Mengacu pada praktik di Malaysia, Indonesia perlu menyempurnakan regulasi terkait perlindungan konsumennya, terutama mengenai pengaturan secara spesifik mengenai transaksi jual beli *online* (*e-commerce*) untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi *online*.

KESIMPULAN

Indonesia dan Malaysia mengakui transaksi jual beli *online* sebagai sebuah transaksi yang dilindungi oleh hukum. Pengaturan hukum utama mengenai perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan di Malaysia diatur dalam *Consumer Protection Act 1999* (CPA). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikaji penulis berdasarkan teori perlindungan hukum terkait dengan perlindungan konsumen antara Indonesia dan

²⁹ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, ed. Karolus Kopong Medan and Frans J Rengka (Jakarta: Kompas, 2003).

³⁰ Agustinus Sihombing, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Moh Suardi (Pasaman Barat: AZKA PUSTAKA, 2023).

Malaysia, dapat disimpulkan bahwa kebijakan hukum di bidang transaksi jual beli *online* (*e-commerce*) pada dasarnya telah diatur dan diakui di Indonesia, namun belum memiliki peraturan yang mengatur secara khusus mengenai *e-commerce*. Sedangkan Malaysia telah memiliki regulasi khusus dalam *e-commerce* serta penegakan hukum yang kuat. Penegakan hukum di Indonesia terkait sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dinilai kurang efektif karena dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa putusan BPSK masih dapat diajukan upaya hukum ke pengadilan, sehingga dapat menyebabkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, disarankan agar lembaga legislatif dapat memperbaiki regulasi terkait BPSK. Dalam pengaturan perlindungan konsumennya, Malaysia telah melakukan perubahan pada CPA sebanyak tujuh kali. Sedangkan di Indonesia, UUPK sejak diundangkan pada 1999 hingga saat ini belum melakukan perubahan. Melihat hal tersebut, maka diharapkan agar pemerintah Indonesia dapat mengambil contoh dari Malaysia untuk segera melakukan amandemen pada UUPK dengan segera mengesahkan RUU Perlindungan Konsumen. Saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah diperlukannya regulasi khusus yang mengatur *e-commerce* agar dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen yang bertransaksi secara online serta melakukan amandemen pada UUPK agar perlindungan terhadap konsumen dapat lebih maksimal.

REFERENSI

Artikel Jurnal

- Abdul Rahman, Nur Rabiatuladawiah. "The Rule Of Caveat Emptor For E-Commerce Transaction In Malaysia." *Journal of Law & Governance* 3, no. 1 (2020): 18–28.
- Amin, Naemah, and Roshazlizawati Mohd Nor. "Online Shopping in Malaysia: Legal Protection for E-Consumers." *European Journal of Business and Management* 5, no. 24 (2013): 79–87. <https://www.researchgate.net/publication/280918875>.
- Ayub, Zainal Amin, Mohamed Zuryati Yusoff, and Nurretina Ahmad Shariff. "Malaysian Electronic Commerce Act 2006 and EU Directives: Consumer Protection Perspectives." *REKAYASA-Journal of Ethics, Legal and Governance* 3 (2007): 68–76. <https://e-journal.uum.edu.my/index.php/jgd/article/view/13537>.
- Basri, Herlina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung)" 2, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.32493/palrev.v2i2.5433>.
- Devi, Ria Sintha, and Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang - Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 2, no. 2 (2020): 119. <https://doi.org/10.46930/jurnalrectum.v2i2.644>.
- Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online" 3, no. 2 (2020): 127–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/palrev.v3i2.7989>.
- Laidey, Nooraneda Mutalip. "Adequacy of Contracts Act 1950 in Governing the Formation of E-Contracts in Malaysia: UNCITRAL Model Law in E-Commerce as Benchmark." *SSRN Electronic Journal*, no. January 2014 (2015). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2465843>.

- Niagara, Serena Ghean. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Penjual Dalam Transaksi Elektronik" 2, no. 1 (2019). <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/palrev.v2i1.5338>.
- Nugrahaningsih, Widi, and Mira Erlinawati. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27-40. <https://www.neliti.com/publications/163571/implementasi-undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen-terh#id-section-content>.
- Putri, Elfirda Ade. "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ* 6, no. 1 (2023): 55-64. <https://doi.org/10.31599/jabdimas.v6i1.1446>.
- Rahman, Muhammad Sabir. "A Comparative Study of Fair Online Buying and Selling Regulations: A Legal Comparison Between Indonesia, Malaysia, and Singapore." *Sasi* 30, no. 2 (2024): 157. <https://doi.org/10.47268/sasi.v30i2.2021>.
- Ranto, Roberto. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik." *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (2019): 145-64. <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>.
- Razali, Nur Amira Hidayah, Wan Rosalili Wan Rosli, and Mohd Bahrin Othman. "The Legal Protection of E-Consumers Against E-Commerce Fraud in Malaysia." *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)* 7, no. 9 (2022): e001778. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i9.1778>.
- Safiya Qaisara, Nor. "Consumer Law Protection of Goods For Sale Through Online in Malaysia." *International Journal Law and Legal Ethics* 167, no. 1 (2020): 1-5. <https://doi.org/https://doi.org/10.47701/ijlle.v1i2.965>.
- Sari, Norma. "Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law." *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, no. 1 (May 13, 2018): 109-26. <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n1.a6>.
- Sitepu, Rida Ista, and Hana Muhamad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7-14. <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.35>.
- Suhadi, Endi, and Ahmad Arif Fadilah. "Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 7 (2021): 5-10. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i7.1078>.
- Suhaimi. "Problem Hukum Dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum Normatif." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 2017, 5-24. <https://doi.org/10.53712/yustitia.v19i2.477>.
- Thorique Akbar Nasution. "E-Commerce in Malaysia From Law Perspective." *Mahadi: Indonesia Journal of Law* 2, no. 1 (2023): 11-15. <https://doi.org/10.32734/mah.v2i1.11380>.
- Trivena Gabriela Miracle, Tumbel. "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era

Digital 4.0." *Quarterly Journal of Health Psychology* 8, no. 32 (2020): 73–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.35796/les.v8i3.29507>.

Valda Veyfra Walangitang, Alicia. "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kadaluwarsa (Studi Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Dan Malaysia)" 5, no. 4 (2023): 3279–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4.618>.

Wahidi, Ahmad, and Nur Jannani. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 22, no. 4 (2023): 87–100.

Yetno, Alfred. "Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik Atau E-Commerce Bagi Konsumen Di Era Digital Di Indonesia." *Satya Dharma Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2022): 168. <https://www.ejournal.iahntp.ac.id/index.php/satya-dharma/article/view/912%0Ahttps://ejournal.iahntp.ac.id/index.php/satya-dharma>.

Buku

Rahardjo, Satjipto. *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*. Edited by Karolus Kopong Medan and Frans J Rengka. Jakarta: Kompas, 2003.

Sihombing, Agustinus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited by Moh Suardi. Pasaman Barat: Azka Pustaka, 2023

Skripsi, Tesis, Distertasi, *Online/World Wide Web* dan Lain-Lain

Rachmawati, Dwi. "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak Di Sektor E-Commerce," 2024. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.

Sisma, Annisa Fianni. "Menelaah 5 Macam Pendekatan Dalam Penelitian Hukum," 2022. <https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum>.

Conflict of Interest Statement: The author(s) declares that research was conducted in the absence of any commercial or financial relationship that could be construed as a potential conflict of interest,

Copyright: © AUTHOR. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. (CC-BY NC), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

PAMALI: Pattimura Magister Law Review is an open acces and peer-reviewed journal published by Postgraduate Program Magister of Law, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

