

**SARANA PENAL DAN NON-PENAL
DALAM MELINDUNGI KONSUMEN E-COMMERCE**
(*Penal and Non-Penal Measures to Protect E-Commerce Consumers*)

Vidya Prahassacitta

Jurusan Business Law, Departemen Ilmu Hukum, Fakultas Humaniora, Universitas Bina Nusantara
Kampus Kijang, Jalan Kemanggisa Illir II No. 45, Jakarta 11480
Email: vidya.prahassacitta@binus.ac.id

Abstrak

Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik merupakan instrumen penting dalam melindungi konsumen *E-Commerce*. Undang-undang ini menggunakan sarana *penal* dan *non penal* untuk melindungi konsumen. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis intervensi hukum pidana dan menganalisis peran penyelenggara *E-Commerce* dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen *E-Commerce*. Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian dokumen dan menggunakan pendekatan undang-undang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa intervensi hukum pidana dalam memberikan perlindungan konsumen *E-Commerce* hanya dapat melindungi sebagian kepentingan hukum konsumen, sebagai pencegahan kerugian yang serius. Di sisi lain pengaturan peran penyelenggara *E-Commerce* merupakan sarana penting untuk mendukung penggunaan sarana *penal* dalam melindungi konsumen dalam mencegah potensi kerugian maupun dalam memulihkan kerugian konsumen. Untuk mendukung upaya perlindungan konsumen, revisi undang-undang informasi dan transaksi elektronik diperlukan. Perbaikan terhadap ketentuan pidana perlu dilakukan dengan mengedepankan prinsip *ultimum remidium*, serta memperluas pertanggung jawaban penyelenggara *E-Commerce* untuk mencegah dan memulihkan kerugian konsumen.

Kata kunci: *penal, non-penal, perlindungan konsumen, E-Commerce, ultimum remidium*

Abstract

Information and electronic transaction Act are an important instrument to protect E-Commerce consumers. The act utilizing penal and non-penal measures to protect consumers. The purpose of this research is to analyse criminal law intervention and E-Commerce operator's role to protect E-Commerce consumers. To answer the research questions researcher, conduct literature research using statue approach. Research result shows that criminal law intervention only has ability to protect several consumers interest, especially to prevent from serious harm. In addition, E-Commerce organizers has important role to support penal measure to prevent from serious harm as well as instrument to recover consumer financial losses. The electronic information and transaction act require to amendment in order to gives consumers more protection. The criminal provisions amendment by prioritizing the principle of ultimum remidium (ultima ratio or last resort). Moreover, it is essential to amend the legal liability of E-Commerce operators in order to prevent and to recover consumers' harm.

Keywords: *penal, non-penal, consumers protection, E-Commerce, ultimum remidium (ultima ratio or last resort)*

A. Pendahuluan

Kehadiran sarana elektronik, internet, telah membawa kemudahan dalam melakukan jual beli barang dan jasa. Kegiatan jual beli barang dan jasa melalui sarana elektronik dikenal dengan istilah *Electronic Commerce* (*E-Commerce*). Menurut Kenneth C. Laudon dan Carol Guercio Traver, *E-Commerce* merupakan penggunaan Internet, web, dan seluler, aplikasi dan browser berjalan di perangkat seluler untuk bertransaksi bisnis komersial antara dan antar individu dengan organisasi (korporasi).¹ Kegiatan *E-Commerce* luas dan beragam, dimana kegiatan jual barang dan jasa melalui sarana elektronik tidak saja dilakukan dari pelaku bisnis kepada konsumen atau *Business to Consumer* (B2C), namun juga dari konsumen kepada konsumen lainnya atau *Consumer to Consumer* (C2C), maupun dari pelaku bisnis kepada pelaku bisnis lainnya atau *Business to Business* (B2B).

Perlindungan bagi konsumen juga berlaku bagi konsumen *E-Commerce*. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) membatasi perlindungan konsumen hanya kepada konsumen akhir. Pasal 1 butir 2 UU Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang yang memakai atau menggunakan barang atau jasa baik untuk kepentingan sendiri maupun pihak lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Berdasarkan pengertian konsumen tersebut, perlindungan konsumen harus ditekankan

kepada bentuk *E-Commerce* berupa B2C dan C2C.

Bentuk *E-Commerce* B2C merupakan bisnis yang ditujukan kepada konsumen.² Jika dianalogikan, B2C layaknya toko ritel yang menjual barang eceran kepada konsumen namun penjualannya dilakukan dengan menggunakan sarana *online*, seperti membuat website. Beberapa contoh B2C di Indonesia adalah Lazada dan Berrybenka. Bentuk C2C merupakan bisnis yang dilakukan konsumen kepada konsumen lainnya dengan bantuan adanya *market place*.³ Dalam hal ini konsumen bertindak sebagai penjual terhadap barang atau jasa yang diperoleh dari produsen atau penjual lainnya kemudian memasarkan dan menjual barang atau jasa tersebut kepada konsumen lainnya. Kegiatan ini diperantarai oleh penyelenggara sistem elektronik yang membuat dan mengelola *website* atau aplikasi yang bertindak sebagai pasar atau *market place*, misalnya Tokopedia, Bukalapak, Shopee dan OLX.

Dalam perkembangan kegiatan jual beli barang dan jasa melalui sarana elektronik juga mengenal istilah baru yaitu *social media commerce*, penggunaan *platform* sosial media, seperti Facebook, Instragram maupun TikTok sebagai pasar bagi barang dan jasa.⁴ Kegiatan bisnis pada *social media commerce* dapat berupa B2C, misalnya *desainer* baju membuat akun di sosial media Instragram untuk memasarkan baju hasil karyanya. Di sisi lain kegiatan bisnis pada *social media commerce* dapat berupa C2C, misalnya *reseller*

¹ Kenneth C Laudon and Carol Guercio Traver, *E - Commerce Business, Technology Society 2019* (Harlow, Essex, UK: Pearson, 2019). hlm. 9.

² *Ibid.* hlm. 22.

³ *Ibid.* hlm. 24.

⁴ Ganie, "Setelah "E-Commerce", Muncul "Social Commerce"", Kompas.id, <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/04/27/setelah-e-commerce-muncul-social-commerce> (diakses 1 Juli 2023)

yang memasarkan dan menjual barangnya di akun sosial media miliknya. Kenneth C. Laudon dan Carol Guercio Traver menempatkan *social media commerce* sebagai salah satu bentuk *E-Commerce*.⁵

Secara ekonomi perkembangan *E-Commerce* menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Menurut data dari Bank Indonesia nilai transaksi jual beli melalui sarana elektronik mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2020 nilai transaksi jual beli *E-Commerce* adalah sebesar Rp. 253 triliun. Pada tahun 2021 angka tersebut meningkat menjadi Rp. 401 triliun dan pada tahun 2022 meningkat menjadi Rp. 526 triliun.⁶

Sayangnya, tidak semua transaksi jual beli *E-Commerce* berjalan dengan baik. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pada tahun 2022 lalu terdapat empat kelompok aduan konsumen mengenai transaksi jual beli *E-Commerce*. Pertama, pembelian barang yang tidak sesuai. Kedua, pengajuan pengembalian dana pembelian barang atau jasa (*refund*). Ketiga, pembatalan sepihak oleh penjual. *Keempat*, barang yang sudah dibeli tidak sampai.⁷ Lebih lanjut data dari Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa pada semester awal tahun 2022 Ditjen

PKTN melayani 3.181 pengaduan mengenai kegiatan *E-Commerce*.⁸

Aduan mengenai transaksi *E-Commerce* ini beririsan dengan tindak pidana. Misalnya, pada aduan mengenai konsumen bernama Anita Feng yang mengalami permasalahan dalam beli genteng pada *market place* Tokopedia. Anita Feng membeli genteng senilai Rp 28,7 juta di salah satu penjual yang merupakan *Power Merchant* di Tokopedia. Anita Feng tidak pernah menerima barang yang dia pesan, namun dalam aplikasi Tokopedia menyatakan bahwa Anita Feng telah menerima barang tersebut dan Tokopedia telah melepas dana pembayaran Anita Feng kepada penjual. Setelah kejadian tersebut, akun penjual genteng tersebut menghilang dari Tokopedia. Anita Feng telah membuat aduan hal ini kepada Tokopedia untuk meminta penyelesaian, akan tetapi pihak Tokopedia meminta Anita Feng untuk melaporkan hal ini kepada pihak kepolisian untuk menyelesaikan permasalahan antara Anita Feng dengan penjual.⁹

Khusus mengenai transaksi *E-Commerce*, payung hukum mengenai kegiatan *E-Commerce* diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang

⁵ Kenneth C. Laudon and Carol Guercio Traver, *E-Commerce 2012: Business, Technology, Society*, Pearson Custom Business Resources (Harlow, Essex, UK: Pearson, 2022). hlm. 61-62.

⁶ Ganie, "Setelah "E-Commerce", Muncul "Social Commerce",

⁷ Novita Puteri Basari, "Korban Penipuan E-Commerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru" CNBC Indonesia, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru> (diakses 1 Juli 2023)

⁸ Viska, "Semester Pertama 2022 Aduan Konsumen di Dominasi Sektor Niaga" CNBC Indonesia <https://www.kominfo.go.id/content/detail/43005/semester-pertama-2022-aduan-konsumen-didominasi-sektor-niaga-el/0/berita> (diakses 1 Juli 2023)

⁹ Agustinus Rangga Respati, "Kasus Beli Genteng Rp. 28,7 Juta di Tokopedia, Pembeli Belum Lapor Polisi" Kompas.com, <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/161000626/kasus-beli-genteng-rp-28-7-juta-di-tokopedia-pembeli-belum-lapor-polisi?page=2> (diakses 1 Juli 2023)

No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Perlindungan terhadap konsumen *E-Commerce* diatur dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE, yang melarang setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam suatu transaksi dengan menggunakan sarana elektronik. Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 28 ayat (1) UU ITE merupakan suatu tindak pidana. Pasal 45A ayat (1) UU ITE mengkriminalisasi perbuatan seseorang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam suatu transaksi menggunakan sarana elektronik. Ancaman pidana terhadap pelanggaran tersebut adalah pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1 Miliar. UU ITE merupakan undang-undang non pidana yang memuat ketentuan pidana.

Di sisi lain, dalam kegiatan *E-Commerce* tidak dapat dipisahkan dari keberadaan penyelenggara sistem elektronik. Peraturan pelaksanaan dari UU ITE, Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) mengatur mengenai peran dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam lalu lintas peredaran informasi atau dokumen elektronik yang memiliki muatan yang membahayakan dan merugikan pengguna sistem elektronik. Kedua peraturan pelaksanaan UU ITE

tersebut mengatur kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik yang melakukan serta memfasilitasi transaksi *E-Commerce*.

Berdasarkan uraian tersebut, UU ITE merupakan undang-undang di bidang hukum administrasi yang memuat ketentuan pidana. Maksudnya, undang-undang tersebut memuat kewenangan badan administratif dalam mengatur mengenai lalu lintas informasi, dokumen dan transaksi elektronik. Akan tetapi UU ITE memuat perbuatan yang dilarang dan diancam dengan pidana dan memuat ketentuan khusus yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi atau dokumen elektronik dalam penindakan pidana. Oleh karenanya perlu dikritisi penggunaan sarana *penal* dalam hukum di bidang administrasi ini, terutama dalam melindungi konsumen *E-Commerce*.

Tujuan ketentuan pidana adalah untuk melindungi memberikan perlindungan kepada masyarakat dan individu. Perlindungan kepada individu diartikan perlindungan *kepada actual victim* dan perlindungan kepada masyarakat diartikan perlindungan *kepada potential victim*.¹⁰ Akan tetapi terdapat keterbatasan dalam penggunaan hukum pidana dalam Terdapat keterbatasan penggunaan hukum pidana dalam menyelesaikan permasalahan di dalam masyarakat. Hukum pidana bersifat *subsidiary* dan *fragmentary*, artinya hukum pidana hanya merupakan pelengkap dari bidang hukum lain dan hanya melindungi sebagian kepentingan hukum.¹¹ Oleh karenanya dalam penyusunan kebijakan penanggulangan kejahatan penggunaan

¹⁰ M. Arief Amrullah, *Politik Hukum Pidana Dalam Perlindungan Korban Kejahatan Ekonomi Di Bidang Perbankan* (Jakarta: Prenada Media, 2022). hlm. 14.

¹¹ Topo Santoso, *Hukum Pidana Suatu Pengantar* (Depok: Rajawali Press, 2020). hlm. 133.

hukum pidana tidak dapat berdiri sendiri tetapi harus didukung dengan penggunaan sarana *non-penal*. Termasuk dengan menggunakan sarana hukum perdata maupun administrasi.

Berdasarkan uraian di atas terdapat permasalahan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *E-Commerce*. Permasalahan terkait dengan batasan penggunaan hukum pidana pada undang-undang non pidana dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam *E-Commerce*. Berdasarkan permasalahan tersebut terdapat dua rumusan masalah yang hendak diteliti dan dipaparkan dalam tulisan ini. Pertama, bagaimana intervensi hukum pidana dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen *E-Commerce*? Kedua, bagaimana pengaturan peran dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam mendukung penggunaan hukum pidana sehingga memberikan perlindungan terhadap konsumen *E-Commerce*?

Peneliti membatasi pembahasan dan analisa dalam penelitian pada ketentuan dan penerapan UU ITE serta peraturan pelaksanaannya. Pembahasan mengenai sarana *penal* difokuskan pada ketentuan Pasal 28 ayat (1) jo. Pasal 45A ayat (1) UU ITE mengenai larangan penyebarluasan berita bohong yang merugikan konsumen. Sedangkan pembahasan mengenai sarana *non-penal* membahas ketentuan terkait tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik baik dalam UU ITE maupun dalam peraturan pelaksanaannya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum dengan menelaah peraturan perundang-undangan dan asas-asas hukum. Penelitian ini merupakan penelitian dokumen dengan menggunakan data sekunder yang bersumber dari dokumen yang berupa data-data yang telah ada sebelumnya, baik data hasil penelitian sebelumnya maupun data lain yang dihasilkan bukan untuk tujuan penelitian.¹² *Literature* yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, peraturan perundang-undangan serta bahan-bahan ilmiah pendukung lainnya berupa jurnal terkait. Data sekunder dalam penelitian ini, terdiri atas bahan hukum primer, sekunder dan tersier.¹³ Untuk melengkapi data sekunder, penelitian menggunakan data primer berupa wawancara terhadap narasumber mengenai pembentukan UU ITE.

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) Pendekatan undang-undang dilakukan dengan mengkritisi muatan-muatan norma pada undang-undang yang ada, dengan mempertimbangkan latar belakang lahirnya norma dalam undang-undang tersebut dan kesesuaian antara undang-undang yang satu dengan undang-undang yang lain.¹⁴

Bahan yang diperoleh dari penelitian dokumen kemudian diolah dan dianalisis secara kualitatif. Peneliti berupaya menjelaskan hasil penelaahan tersebut sebagai suatu fenomena hukum dengan sedalam-dalamnya.¹⁵ Hasil

¹² R Singleton dan B C Straits, *Approaches to Social Research*, (Oxford: Oxford University Press, 2018). hlm. 326.

¹³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2007). hlm. 52.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi (Jakarta: Kencana, 2019). hlm. 136-166.

¹⁵ William Lawrence Neuman, *Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches*, Eight Ed (Edinburgh: Pearson Education Limited, 2020). hlm 19-20.

dari analisis terhadap bahan-bahan tersebut kemudian dikelompokkan dan disajikan untuk dilakukan analisis guna menjawab permasalahan penelitian yang telah diajukan. Hasil dari penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga bersifat preskriptif yaitu merumuskan dan mengajukan pedoman-pedoman atau kaidah-kaidah yang harus dipatuhi oleh praktik hukum, dogmatik hukum dan bersifat kritis.¹⁶

C. Pembahasan

Fungsi hukum pidana sebagai sarana perlindungan kepada individu dan masyarakat.¹⁷ Penggunaan sarana *penal* dalam penyusunan kebijakan legislasi dilakukan dengan melakukan kriminalisasi proses menempatkan suatu perbuatan menjadi tindak pidana. Menurut H.L.A Hart, Josep Raz, A.P. Simester dan Andreas von Hirsch adanya upaya untuk mencegah bahaya bagi pihak lain dapat menjadi alasan yang sah untuk melakukan kriminalisasi.¹⁸ Menurut T. S. Peterson adanya bahaya semata tidak dapat dibenarkan sebagai alasan kriminalisasi karena pada perbuatan yang tidak menimbulkan bahaya sekalipun kriminalisasi dapat dilakukan karena ada perilaku yang salah atau tercela. Dalam hal ini alasan untuk melakukan kriminalisasi adalah adanya perbuatan yang salah atau tercela.¹⁹

Menurut Duff, Farmer, Marshall, Renzo dan Tadros²⁰ terdapat ada tiga hal yang perlu dipertimbangkan untuk melakukan kriminalisasi agar tidak terjadi kriminalisasi yang berlebih. Pertama, perlu dipikirkan apakah perbuatan yang hendak dikriminalisasi merupakan tindak pidana 'nyata' atau tindak pidana 'peraturan'. Hal ini berkaitan apakah perbuatan yang hendak dilarang merupakan *mala in se* atau *mala prohibita*. Perbedaan ini berkaitan dengan sanksi yang akan dikenakan dan pemisahan dalam peraturan dimasukkan dalam undang-undang pidana atau undang-undang di bidang administrasi. Kedua, perlu dipikirkan apakah bidang hukum lain telah mengatur larangan perbuatan hukum ini dan mengatur sarana untuk memulihkan kerugian korban? Apabila sudah ada maka patut dipertanyakan tujuan dari kriminalisasi ini. Ketiga, batasan pencegahan yang pantas untuk mengkriminalisasi terhadap perbuatan-perbuatan yang belum memasuki tahap tindak pidana dengan potensi bahaya yang hendak dilindungi. Bagian ini berkaitan dengan tindakan untuk mencegah adanya bahaya yang lebih serius dan untuk melindungi masyarakat dari korban tindak pidana yang mungkin akan terjadi.

Perlunya pembatasan dalam melakukan kriminalisasi tersebut karena hukum pidana merupakan sarana terakhir dalam melindungi

¹⁶ Bernard Arief Sidharta, *Refleksi Tentang Struktur Ilmu Hukum Sebuah Penelitian Tentang Fungsi Kefilsafatan Dan Sifat Keilmuan Hukum Sebagai Landasan Pengembangan Ilmu Hukum Nasional Indonesia* (Bandung: Mandar Maju, 1999). hlm. 114-115. Pandangan Gijssels, Jan Mark Van Hoekce yang diterjemahkan oleh B. Arief Sidharta.

¹⁷ Yoserwan, *Doktrin Ultimum Remedium Dalam Hukum Pidana Indonesia (Implementasinya Dalam Hukum Pidana Ekonomi)* (Padang: Andalas University Press, 2019). hlm. 22.

¹⁸ T S Petersen, *Why Criminalize?: New Perspectives on Normative Principles of Criminalization*, Law and Philosophy Library (Springer International Publishing, 2019). hlm. 17.

¹⁹ *Ibid.* hlm. 19.

²⁰ R A Duff et al., *Criminalization: The Political Morality of the Criminal Law*, Criminalization (New York: OUP Oxford, 2014). hlm. 3-4.

hak dan kepentingan masyarakat yang sah. Prinsip ini dikenal dengan istilah *ultimum remedium* atau *ultima ratio*. Penggunaan hukum pidana bersifat *subsidiary* dan *fragmentary*. Maksud dari *subsidiary* ialah penggunaan hukum pidana hanya sebagai pelengkap dari sarana-sarana lain di luar hukum pidana. Sedangkan *fragmentary* berarti hukum pidana hanya dapat melindungi sebagian bukan secara umum.²¹

Adanya keterbatasan dalam penggunaan hukum pidana dalam melindungi individu dan masyarakat menyebabkan penggunaan sarana *penal* perlu didukung dengan penggunaan sarana *non-penal*. Penggunaan sarana *non-penal* dilakukan dengan menggunakan sarana hukum administrasi maupun sarana hukum perdata. Penggunaan sarana hukum administrasi dilakukan dengan melakukan pengaturan terkait hak dan kewajiban para pemangku kepentingan mengenai hal-hal tertentu yang bertujuan untuk mengatur tata kelola dan melindungi kepentingan individu dan kepentingan masyarakat. Penggunaan sarana hukum perdata, terutama sanksi perdata dipergunakan untuk memulihkan kerugian finansial individu maupun masyarakat akibat perbuatan yang dilakukan oleh pihak lain.

Dalam perkembangan hukum pidana, terdapat undang-undang di bidang hukum administratif yang memuat ketentuan pidana. Bentuk yang terakhir ini dikenal juga dengan istilah *administrative criminal law* atau *administrative penal law*. Pada bentuk undang-undang ini prinsip *ultimum remedium*

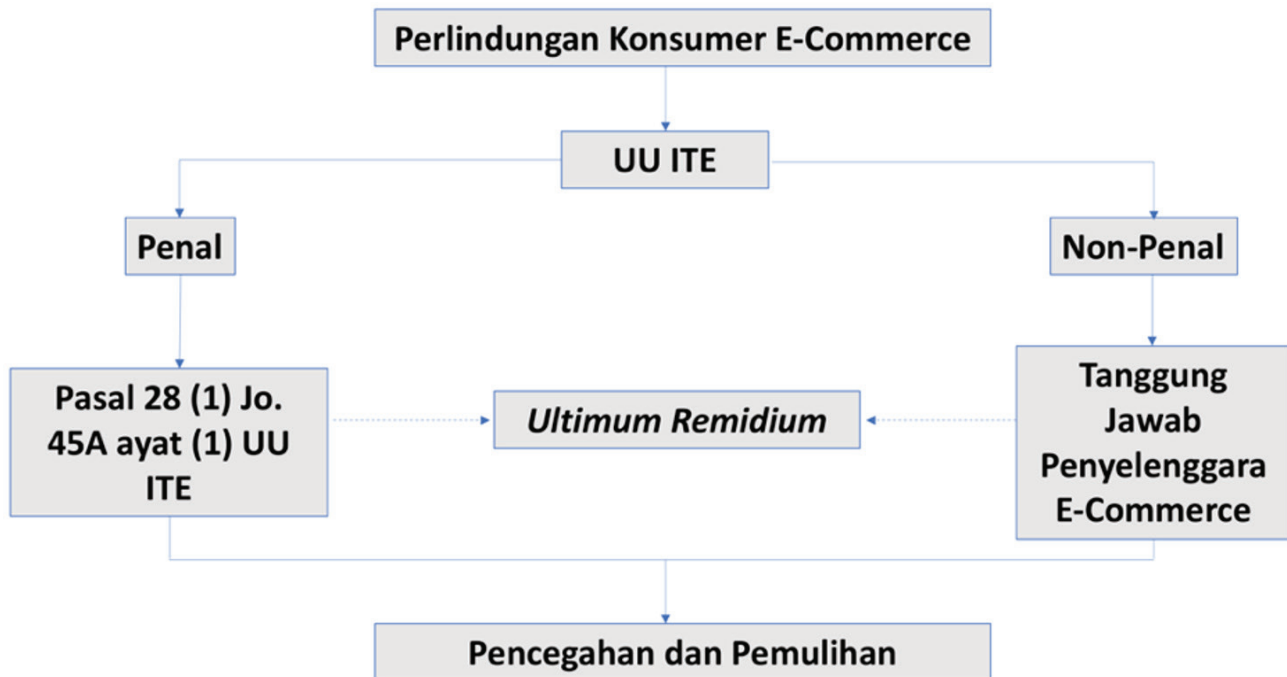
diperlukan. Standar yang dipergunakan untuk mengevaluasi adanya prinsip *ultimum remedium* adalah melalui perumusan sanksi pidana baik dalam jenis, ukuran atau berat ringannya pidana serta cara pelaksanaan pidana. Standart lainnya yang dipergunakan untuk mengevaluasi adanya prinsip *ultimum remedium* adalah melalui ketersediaan sarana penyelesaian melalui jalur perdata atau administratif.²²

Penggunaan sarana *penal* dan *non penal* ini bertujuan untuk melindungi *actual victim* dan *potential victim*. Perlindungan terhadap *actual victim* dilakukan dengan memberikan hukuman kepada pelaku tindak pidana dan pemulihan korban, termasuk pemulihan keadaan korban. Penggunaan sarana *non penal* terutama dengan menggunakan hukum perdata dapat dilakukan untuk memulihkan korban kejahatan. Perlindungan terhadap *potential victim* dilakukan dengan memuat ketentuan pidana yang mencegah pelaku untuk melakukan perbuatan yang dilarang maupun dengan ketentuan di bidang hukum administratif yang membatasi perbuatan yang dilarang.

²¹ Topo Santoso, *Hukum Pidana Suatu Pengantar*. Pendapat Claus Roxin pada artikel *Einführung In Die Grundprobleme De Strafrechts* yang dikutip oleh Topo Santoso.

²² Elwi Danil, "Penerapan Prinsip 'Ultimum Remedium' Terhadap Tindak Pidana Administrasi," *Jurnal Hukum Pidana Dan Kriminologi* 1, no. 1 (2020). hlm. 9-12.

Gambar 1. Perlindungan Konsumen E-Commerce menggunakan Sarana Penal dan Non-Penal



1. Pengaturan Penal dalam UU ITE untuk Melindungi Konsumen E-Commerce

UU ITE merupakan undang-undang yang mengatur mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan kegiatan perdagangan melalui teknologi informasi. Dalam perkembangannya pembuat undang-undang memasukkan ketentuan pidana yang terdiri dari kejahatan komputer (*computer crime*) dan bentuk-bentuk kejahatan lama atau tradisional yang dilakukan dengan menggunakan atau dengan bantuan komputer dan internet (*computer related crime*). Selain itu dalam UU ITE terdapat ketentuan mengenai ketentuan hukum acara pidana berupa pemanfaatan sistem, informasi dan dokumen elektronik untuk pembuktian hukum pidana.

Menurut Elwi Danil pada *administrative criminal law* atau *administrative penal law* keberadaan hukum pidana dapat diklarifikasi

dalam dua bentuk.²³ Pertama, undang-undang mengatur mengenai tindak pidana dan sanksi pidana terhadap pelanggaran administratif. Kedua, undang-undang memuat tindak pidana dan prosedur khusus. UU ITE memiliki ketentuan pidana dan sanksi pidana terhadap perbuatan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Akan tetapi UU ITE tidak memiliki ketentuan yang mengatur mengenai prosedur khusus untuk menyelesaikan pelanggaran terhadap tindak pidana tersebut. Dalam UU ITE juga tidak mengatur mengenai penyelesaian melalui jalur hukum perdata maupun hukum administratif terhadap pelanggaran pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan sejarah pembentukan dan pengaturan ketentuan pidana tersebut, UU ITE merupakan undang-undang di bidang hukum administratif yang memuat ketentuan pidana. UU ITE merupakan

²³ *Ibid.*

bagian dari *administrative criminal law* atau *administrative penal law*, di mana kehadiran ketentuan pidana merupakan unsur pendukung yang memperkuat posisi aturan-aturan di bidang hukum administrasi.

a. Kriminalisasi Perbuatan yang Merugikan Konsumen *E-Commerce*

UU ITE mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen *E-Commerce*. Perlindungan tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) Jo. Pasal 45A ayat (1) UU ITE yang mengkriminalisasi perbuatan yang penyebaran berita bohong sehingga merugikan konsumen. Tujuan pasal ini adalah untuk melindungi konsumen *E-Commerce* dari informasi bohong produknya untuk menyesatkan konsumen sehingga konsumen yakin untuk membeli barang atau jasa tersebut sehingga penjual untuk memperoleh keuntungan finansial. Ketentuan ini sejalan dengan upaya perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen dengan memberikan kepastian hukum dan keterbukaan serta mendapatkan akses informasi.²⁴

Kriminalisasi suatu perbuatan didasarkan pada adanya perilaku yang tercela dan adanya kerugian yang disebabkan dari perbuatan tersebut. Perbuatan yang dilarang adalah menyebarluaskan informasi bohong mengenai barang dan jasa yang diperjual-belikan melalui sarana elektronik (*E-Commerce*). Perbuatan yang salah atau tercela merupakan perbuatan yang salah secara moral. Akan tetapi tidak seluruh perbuatan yang salah

secara moral merupakan perbuatan yang tercela (sehingga dapat dikriminalisasi).²⁵ Perbuatan menyampaikan kebohongan secara ukuran moral agama dipandang sebagai perbuatan yang tercela akan tetapi ukuran agama bukan hanya satu-satunya ukuran moral yang dipertimbangkan dalam hukum pidana. Dalam ukuran moral agama menyampaikan informasi yang tidak benar atau bohong merupakan perbuatan yang tercela akan tetapi tidak berarti perbuatan orang yang berbohong tersebut layak untuk dikriminalisasi. Kriminalisasi dapat dilakukan apabila pernyataan bohong tersebut didukung dengan adanya bahaya atau kerugian baik kepada individu maupun kepada masyarakat.

Bahaya dari perbuatan ini adalah adanya kerugian finansial akibat dari informasi bohong dan menyesatkan yang disampaikan oleh penjual dalam transaksi *E-Commerce*. Kerugian ini terjadi karena penjual secara curang mendapatkan sejumlah dana finansial dari kegiatan *E-Commerce* tersebut. Kerugian atau bahaya diartikan sebagai suatu kemunduran atau kemalangan kepentingan dari akibat perbuatan yang salah atau kelalaian.²⁶ Kepentingan ini merupakan kepentingan kesejahteraan, yaitu kepentingan untuk mencapai dan mempertahankan suatu keadaan tertentu baik kesehatan mental dan fisik, ekonomi, sumber material, serta kemerdekaan politik yang sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Adanya kerugian secara finansial akibat dari kesengajaan orang menempatkan pihak lain

²⁴ Aswan, *Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik* (Tuban: Spasi Media, 2019). hlm. 109.

²⁵ Victor Tadros, *Wrong and Crimes* (Oxford: Oxford University Press, 2019). hlm. 15.

²⁶ Joel Feinberg, *The Moral Limits of the Criminal Law Volume 1: Harm to Others*, (Oxford: Oxford University Press, 2003). hlm. 54, 57, 62, 105 dan 206.

pada kemalangan atau kemunduran ekonomi atau kesejahteraan.

Dalam hal ini harus dibedakan mana yang merupakan iklan atau promosi yang berlebihan dengan penipuan. Harus kritisi mengenai perbuatan menyebarkan informasi bohong yang merugikan konsumen sebagai *mala in se* atau *mala prohibita*. Dalam pandangan hukum pidana tradisional *mala in se* merupakan perbuatan yang merugikan atau secara langsung merugikan yang serius (*non-trivial*, baik kepada individu maupun kepada masyarakat).²⁷ Berbeda dengan *mala prohibita* yang merupakan pembenaran bagi perluasan hukum pidana untuk mengamankan tujuan negara, misalnya kriminalisasi dilakukan terhadap suatu perbuatan dilakukan untuk melindungi bahaya yang lebih besar yang (mungkin) akan terjadi.²⁸

Pada penipuan terdapat perbuatan yang memberikan informasi bohong, tidak benardan menyesatkan sehingga memperdaya korban untuk percaya dan menyerahkan sejumlah dana kepada pelaku. Pada bentuk penyebaran informasi bohong yang merupakan penipuan adalah suatu *mala in se*. Ada perbuatan tercela dari penipuan adalah adanya niat jahat untuk memperoleh keuntungan finansial secara curang dengan cara membohongi dan menipu daya konsumen. Dalam hal ini ada serangan terhadap finansial konsumen sehingga konsumen mengalami kerugian. Pada perbuatan yang merupakan *mala in se*, hukum pidana sebagai *premium remidium*

atau hukum pidana harus ditempatkan sebagai sarana utama dapat diberlakukan.²⁹

Berbeda dengan informasi yang tidak sesuai mengenai barang atau jasa sebagai bagian dari promosi atau iklan untuk meningkatkan transaksi perdagangan. Niat pada perbuatan ini adalah untuk meningkatkan penjualan suatu barang sehingga memperbesar keuntungan yang diperoleh. Akan tetapi informasi yang disampaikan kepada konsumen kurang akurat atau kurang pantas sehingga konsumen merasa dirugikan karena adanya ekspektasi yang berlebih terhadap barang atau jasa yang akan dibeli padahal terdapat ketidaksesuaian antara nilai nominal dengan kualitas atau spesifikasi barang atau jasa yang telah dibeli. Iklan atau promosi yang berlebihan atau yang sepenuhnya tidak sesuai dengan fakta dapat dipandang sebagai suatu perbuatan yang tercela atau tidak pantas akan tetapi layak atau tidaknya perbuatan tersebut dikriminalisasi masih dapat diperdebatkan.

Ketentuan dalam UU Perlindungan konsumen merupakan rujukan untuk menilai sejauh mana suatu informasi mengenai suatu produk barang atau jasa dapat ditoleransi untuk disampaikan kepada konsumen. Pasal 9 UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha (termasuk penjual *E-Commerce*) untuk mempromosikan atau mengiklankan barang atau jasa yang tidak benar seolah – olah barang tersebut (i) memiliki potongan harga atau memiliki harga khusus; (ii) dalam keadaan baik atau baru; (iii) memiliki keuntungan

²⁷ Duff et al., *Criminalization: The Political Morality of the Criminal Law*. hlm. 25 dan 151.

²⁸ Tadros, *Wrong and Crimes*. hlm. 329-330.

²⁹ A P Simister and Andreas von Hirsch, *Crimes, Harms, and Wrongs: On the Principles of Criminalisation* (Oxford: Hart Publishing, 2011). hlm. 197-198. Simister dan von Hirsh ragu dengan pandangan bahwa hukum pidana hanya dapat dipergunakan sebagai sarana akhir ketika mekanisme lain tidak efektif. Menurut Simister dan von Hirsh hukum pidana harus diterapkan terhadap semua bentuk kesalahan serius yang merupakan bentuk *mala in se*.

tertentu; (iv) dibuat oleh produsen yang memiliki afiliasi tertentu; (v) tersedia; (vi) tidak memiliki cacat produksi; (vii) berasal dari daerah tertentu; dan (viii) aman tidak memiliki risiko. Dalam UU Perlindungan Konsumen tindakan administratif yang dikedepankan untuk mengatasi hal ini yaitu dengan melarang pelaku usaha mempromosikan dan mengiklankan hal tersebut. Pelanggaran terhadap Pasal 9 UU Perlindungan Konsumen tersebut merupakan tindak pidana Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen.

Kriminalisasi perbuatan menyebarkan promosi atau iklan yang tidak benar sehingga merugikan konsumen merupakan suatu *mala prohibita*. Pelaku usaha (termasuk pelaku usaha *E-Commerce*) yang tidak menghentikan iklan atau promosi yang memiliki muatan bohong dan menyesatkan tersebut merupakan representasi ada perbuatan yang tercela secara moral dan ada niat yang tidak baik untuk merugikan konsumen.

Penggunaan hukum pidana untuk melindungi konsumen dari kerugian yang lebih besarkarena perbuatan ini dapat menimbulkan kerugian pada konsumen yang lebih banyak. Terhadap perbuatan *mala prohibita* ini seharusnya hukum pidana berfungsi sebagai *ultimum remidium*. Artinya pembatasan penggunaan hukum pidana dapat dilakukan dengan jenis dan tingkat sanksi pidana yang tidak terbatas pada sanksi penjara serta pembatasan dalam cara pelaksanaan pidana. Misalnya penuntutan pidana dapat ditunda atau dikesampingkan apabila melakukan perbuatan administratif yang telah dilakukan

atau penggunaan hukum pidana bersifat substitutif dengan penyelesaian di bidang hukum non-pidana. Selain itu penuntutan pidana bukan merupakan cara satu-satunya untuk menyelesaikan permasalahan akibat pelanggaran yang dilakukan. Undang-undang memberikan sarana di luar hukum pidana untuk menyelesaikan pelanggaran.

Adanya ketentuan hukum pidana dalam UU ITE, yang merupakan undang-undang di bidang hukum administratif menimbulkan pertanyaan mengenai kedudukan hukum pidana sebagai *ultimum remidium* atau *premium remidium*. UU ITE tidak secara implisit mengatur kedudukan ketentuan dan penegakan hukum pidana dalam pelanggaran-pelanggaran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Akan tetapi ketika suatu undang-undang tidak secara khusus mengatur mengenai prosedur penggunaan sarana pidana atau prosedur untuk mengesampingkan penggunaan sarana pidana (untuk mengedepankan penggunaan sarana *non-penal*) dapat dipandang bahwa undang-undang tersebut tidak mengedepankan prinsip *ultimum remidium*. Menurut Josua Sitompul tindak pidana dalam UU ITE, termasuk tindak pidana penyebaran berita bohong yang merugikan konsumen berjalan sendiri dan tidak bersifat substitutif dengan penyelesaian secara administratif.³⁰ Dengan demikian ketentuan hukum pidana dalam UU ITE bersifat *premium remidium*.

³⁰ Wawancara dengan Joshua Sitompul, SH. LL.M, Phd. Anggota tim perumusan perubahan kedua rancangan undang-undang informatika dan transaksi elektronik, Koordinator Hukum dan Kerjasama, Direktorat Jenderal Bidang Aplikasi Informatika pada Kementerian Informasi dan Telekomunikasi Republik Indonesia tanggal 8 Juli 2022.

b. Keterbatasan Ketentuan Sarana Penal dalam Melindungi Konsumen E-Commerce

Penggunaan sarana *penal* melalui ketentuan pidana dan pengaturan *premium remidium* dalam UU ITE memiliki keterbatasan dalam melindungi konsumen *E-Commerce*. Fungsi kriminalisasi adalah untuk individu dan masyarakat. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari tujuan hukum pidana sebagai penjeratan (*deterrence*). Tujuan penjeratan (*deterrence*) adalah ketika suatu sanksi pidana dijatuhkan untuk mengurangi kejahatan karena menyadarkan pelaku dan masyarakat bahwa akan kepastian dan beratnya hukuman dari kejahatan yang dilakukan.³¹ Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen *E-Commerce*, tujuan penjeratan (*deterrence*) hanya memberikan perlindungan kepada konsumen yang merupakan *actual victim* dan konsumen yang menjadi *potential victim* bahwa mereka akan dilindungi akan menjadi (konsumen) korban kejahatan *E-Commerce* di kemudian hari.

Perlindungan konsumen *E-Commerce* terhadap adanya kejahatan *E-Commerce* dikemudian hari bukan hanya peran hukum pidana. Hal ini menjadi peran hukum administrasi, terutama mengatur para pemangku kepentingan yang di bidang *E-Commerce*. Perlindungan konsumen *E-Commerce* juga menjadi bagian dan tanggung jawab dari penyelenggara sistem elektronik yang memiliki dan mengelola sistem elektronik yang mengelola layanan *E-Commerce*. Hal ini akan peneliti bahas pada bab selanjutnya.

Di sisi lain upaya pengembalian atas kerugian yang diderita oleh konsumen (korban) *E-Commerce* juga menjadi perhatian penting. UU ITE yang bersifat *premium remidium* dan tidak adanya sarana substitusi bagi penyelesaian terhadap perbuatan pelaku usaha (*E-Commerce*) yang menggunakan informasi bohong dan menyesatkan dalam mempromosikan produknya membuat perlindungan terhadap konsumen menjadi tidak optimal. Prinsip *de minimis no curat lex* di mana hukum tidak berurusan dengan hal-hal yang sepele,³² menjadi pertimbangan untuk membatasi penggunaan hukum pidana dalam melindungi konsumen *E-Commerce*. Idealnya hukum pidana hanya dipergunakan untuk perbuatan yang tercela dan menimbulkan kerugian finansial yang sangat besar atau korban (konsumen) yang banyak dan masif. Bagi perkara-perkara dengan nilai nominal yang kecil penggunaan sarana non-pidana dapat dipergunakan.

Kedudukan UU ITE sebagai undang-undang di bidang administrasi yang memuat ketentuan pidana seharusnya ketentuan pidana tersebut hanya merupakan pendukung bagi penggunaan sarana *non-penal* dalam melindungi konsumen. Prinsip *ultimum remidium* seharusnya dikedepankan dengan menyediakan sarana penyelesaian non-penal untuk dapat melindungi konsumen *E-Commerce*. Adanya penyelesaian di luar hukum pidana ini dapat menjadi substitusi bagi penggunaan jalur pidana.

Dengan demikian terdapat keterbatasan penggunaan hukum pidana dalam melindungi konsumen *E-Commerce*.

³¹ Yoserwan, *Doktrin Ultimum Remedium Dalam Hukum Pidana Indonesia (Implementasinya Dalam Hukum Pidana Ekonomi)*. hlm. 27.

³² Feinberg, *Moral Limits Crim. Law Vol. 1 Harm to Others*. hlm. 189, 216.

Perbuatan menyebarluaskan informasi bohong dan menyesatkan konsumen sehingga merugikan konsumen di satu sisi memenuhi syarat kriminalisasi akan tetapi perlu dipertimbangkan penggunaan sarana *penal* ini apakah dapat memberikan manfaat lebih dalam melindungi konsumen. UU ITE yang merupakan undang-undang di bidang administrasi yang memuat ketentuan pidana menempatkan ketentuan pidana bukan sebagai sarana pendukung tetapi sarana utama untuk menegakkan pelanggaran pemanfaatan teknologi informasi. Akibatnya perlindungan konsumen hanya dapat diberikan sebatas potensi konsumen menjadi korban kejahatan *E-Commerce* di kemudian hari. Oleh karenanya perlu dilakukan perubahan pandangan mengenai kedudukan ketentuan pidana dalam UU ITE ini sehingga memberikan ruang bagi perlindungan konsumen *E-Commerce* dengan penyelesaian di luar sarana *penal*.

2. Pengaturan *Non-Penal* dalam Melindungi Konsumen *E-Commerce*

Pada pembahasan sub bagian C.1. dapat ditarik benang merah bahwa terdapat keterbatasan hukum pidana dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen *E-Commerce*. Ketentuan pidana dalam Pasal 28 ayat (1) Jo. Pasal 45A ayat (1) UU ITE hanya dapat melindungi sebagian kepentingan hukum dari konsumen. Oleh karenanya ketentuan hukum pidana dalam UU ITE harus didukung dengan ketentuan administrasi yang mengatur lalu lintas penyebaran informasi-informasi yang dapat menyesatkan konsumen *E-Commerce*.

Penyelenggara *E-Commerce* memiliki peran penting dalam lalu lintas informasi perdagangan elektronik, termasuk informasi elektronik yang memuat informasi tidak benar dan menyesatkan konsumen. Penyelenggara *E-Commerce* dapat melakukan tindakan terhadap adanya informasi elektronik yang berpotensi merugikan konsumen beredar di sistem elektronik yang dikelolanya tersebut. Terdapat kewajiban bagi penyelenggara *E-Commerce* dalam Pasal 9 UU ITE, sebagai pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar. Penyelenggara *E-Commerce* merupakan bagian dari penyelenggara sistem elektronik.

Penyelenggara sistem elektronik merupakan pihak publik atau pihak privat yang menyediakan, mengelola serta mengoperasikan sistem elektronik untuk kepada pengguna sistem elektronik.³³ Pihak publik merupakan penyelenggara sistem elektronik instansi penyelenggara negara yang kegiatan penyelenggaraan sistem elektronik. Pihak privat merupakan pihak swasta baik individu, kelompok maupun badan hukum yang memiliki portal, jaringan, situs atau aplikasi dalam melalui internet yang antara lain dipergunakan untuk menyediakan, mengelola, mengoperasikan penawaran dan perdagangan barang maupun jasa; maupun menyediakan, mengelola, mengoperasikan pelayanan jejaring dan media sosial.³⁴ Tidak seluruh penyelenggara sistem elektronik memproduksi sendiri informasi elektronik yang dikelolanya, terdapat penyelenggara sistem elektronik *user generated content*

³³ Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 71 Tahun 2019, Pasal 1.

³⁴ *Ibid.* Pasal. 2.

dimana penyelenggara sistem elektronik hanya menampilkan, mendistribusikan dan mengelola informasi elektronik yang dibuat dan dimodifikasi oleh pengguna sistem elektronik.³⁵

Penyelenggara *E-Commerce* baik dalam bentuk B2C, C2C maupun *social media commerce* merupakan bagian dari penyelenggara sistem elektronik privat. Penyelenggara *E-Commerce* bentuk B2C umumnya memiliki dan melakukan pengelolaan terhadap sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi), penyelenggara *E-Commerce* bentuk B2C umumnya membuat dan mengelola sendiri lalu lintas peredaran konten memuat informasi dan penawaran barang maupun jasa. Berbeda dengan penyelenggara *E-Commerce* bentuk C2C yang melakukan pengelolaan terhadap sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi) yang memperantarai bisnis antara konsumen dengan konsumen dalam bentuk *market place*. Pada bentuk ini memang terdapat konten penawaran barang maupun jasa yang dibuat oleh penyelenggara, akan tetapi sebagian besar konten penawaran barang maupun jasa dibuat oleh konsumen yang bertindak sebagai penjual. Pada bentuk C2C ini, penyelenggara *E-Commerce* merupakan bagian dari penyelenggara sistem elektronik *user generated content*. Demikian halnya dengan *social media commerce*, konten penawaran barang atau jasa dibuat oleh para pengguna media sosial atau merupakan bentuk *user generated content*.

a. Kewajiban Penyelenggara *E-Commerce*

Penyelenggara *E-Commerce* wajib memastikan bahwa sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi) yang dikelolanya tidak memuat dan tidak memfasilitasi penyebaran konten yang memuat informasi bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen. Pasal 5 PP PSTE menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik harus menjaga dan memastikan sistem elektronik yang dikelolanya tidak memiliki muatan informasi elektronik yang dilarang. Selain itu penyelenggara sistem elektronik harus memastikan sistem elektronik yang dikelolanya tidak memfasilitasi penyebarluasan informasi elektronik yang memiliki muatan yang dilarang.³⁶ Termasuk informasi elektronik yang memiliki muatan yang dilarang adalah informasi elektronik yang memuat informasi tidak benar, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen yang hendak melakukan transaksi *E-Commerce*. Hal ini berkaitan dengan upaya penyelenggara sistem elektronik untuk mencegah dan membatasi peredaran informasi elektronik berpotensi merugikan konsumen pada sistem elektronik yang dikelolanya.

Penyelenggara *E-Commerce* wajib membuat aturan penggunaan dan pemanfaatan sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi) serta menyediakan sarana bagi konsumen untuk melaporkan konten yang memuat informasi bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen. Dalam Pasal 23 PP PMSE terdapat dua kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam

³⁵ Indonesia, Menteri Komunikasi dan Informatika, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, Nomor PM 5 Tahun 2020, Pasal 1.

³⁶ Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 71 Tahun 2019, Pasal 5.

membatasi dan mencegah penyebarluasan informasi elektronik yang dilarang. Pertama, Pasal 23 huruf a PP PMSE menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik berkewajiban untuk membuat syarat penggunaan dan memanfaatkan sistem elektronik kepada para penggunanya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Syarat penggunaan dan memanfaatkan sistem elektronik ini merupakan suatu *self-regulation* merupakan peraturan yang dibuat oleh penyelenggara sistem elektronik sebagai pedoman pengaturan dan standar etika dalam komunitas para pengguna, serta merupakan suatu pedoman pengelolaan terhadap informasi elektronik yang beredar di sistem elektronik.³⁷ Peraturan ini dipergunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara sistem elektronik untuk melakukan tindakan terhadap informasi elektronik yang memiliki berpotensi merugikan konsumen. Kedua, Pasal 23 huruf b PP PMSE menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik berkewajiban untuk menyediakan sarana laporan bagi masyarakat terhadap adanya konten yang dilarang.

Kewajiban ini penting terutama bagi bentuk penyelenggara sistem elektronik yang merupakan *user generated content*. Penyelenggara sistem elektronik harus memastikan bahwa penggunanya tidak menjadikan sistem elektronik sebagai sarana untuk menyebarkan konten-konten yang berpotensi merugikan pengguna lainnya. Pasal 10 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika PSEP tentang Penyelenggara

Sistem Elektronik Privat (Permen Kominfo PSEP) memberikan penjelasan tindakan yang harus dilakukan oleh penyelenggara sistem elektronik dalam menanggapi laporan dari masyarakat atau pengguna lainnya. Penyelenggara sistem elektronik wajib menanggapi aduan tersebut dengan cara melakukan pemeriksaan mandiri atas aduan masyarakat tersebut. Penyelenggara sistem elektronik wajib memberitahukan kepada pengguna mengenai adanya aduan masyarakat terhadap konten yang dibuat dan disebarluaskannya. Penyelenggara sistem elektronik dapat menolak aduan apabila aduan tersebut apabila hasil penilaian penyelenggara sistem elektronik konten yang dilaporkan bukan merupakan informasi yang dilarang.

Lebih lanjut terhadap adanya informasi elektronik yang memiliki muatan bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen, penyelenggara *E-Commerce* wajib bertindak cepat untuk mencegah penyebarluasan informasi elektronik tersebut dan mencegah kerugian yang akan terjadi kemudian. Pasal 22 ayat (2) PP PMSE mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib bertindak cepat untuk menghapus (*take down*) informasi elektronik yang dilarang setelah mengetahui atau menyadari adanya informasi elektronik yang dilarang tersebut. Tindakan penghapusan (*take down*) informasi elektronik yang dilarang tersebut juga dapat dilakukan atas adanya aduan dari masyarakat. Pasal 11 ayat (3) Permen Kominfo PSEP menyatakan bahwa penyelenggara sistem

³⁷ Aleksandra Kuczerawy, "From 'Notice and Takedown' to 'Notice and Stay Down': Risks and Safeguards for Freedom of Expression," in *Oxford Handbook of Online Intermediary Liability*, ed. Giancarlo Frosio, 1st ed. (Oxford: Oxford University Press, 2020). hlm. 527-528; dan Article 19, "Germany: The Act to Improve Enforcement of the Law in Social Networks," <https://www.article19.org/wp-content/uploads/2017/09/170901-Legal-Analysis-German-NetzDG-Act.pdf> diakses pada tanggal 15 Januari 2019.

elektronik wajib melakukan pemeriksaan terhadap adanya laporan mengenai adanya informasi elektronik yang dilarang. Penyelenggara sistem elektronik memeriksa laporan mengenai informasi elektronik yang memiliki dilarang untuk kemudian menghapus (*take down*) informasi elektronik tersebut apabila benar-benar ditemukan adanya muatan yang dilarang. Penyelenggara sistem elektronik wajib menjelaskan tindakannya untuk menghapus (*take down*) atau tidak menghapus (*take down*) baik kepada pelapor maupun kepada terlapor.

Tanggung jawab penyelenggara *E-Commerce* dibatasi apabila penyelenggara *E-Commerce* dengan itikad baik bertindak cepat membatasi dan menghapus (*take down*) konten memiliki muatan bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen. Pasal 22 ayat (1) dan ayat (4) PP PMSE serta Pasal 11 Permen Kominfo PSEP menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik tidak dapat dimintai pertanggungjawaban hukumnya apabila membuat sarana pelaporan dan melakukan tindakan tindak cepat dengan menghapus (*take down*) terhadap informasi elektronik yang dilarang sebagai upaya untuk memastikan bahwa sistem elektronik yang dikelola tidak dipergunakan sebagai sarana menyebarkan informasi elektronik yang dilarang.

Penyelenggara *E-Commerce* yang tidak memenuhi kewajiban untuk mencegah penyebaran informasi elektronik yang memiliki muatan bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen dapat dikenakan sanksi. Dalam PP PSTE dan PP PMSE mengatur mengenai sanksi administratif bagi penyelenggara sistem elektronik yang tidak menyediakan membuat peraturan

penggunaan dan pemanfaatan sistem elektronik serta tidak menyediakan sarana laporan bagi para pengguna sistem elektronik. Selain sanksi administratif, dalam Pasal 19 Permen Kominfo PSEP mengatur bahwa pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika dapat melakukan tindakan pemutusan akses terhadap sistem elektronik (*access blocking*) milik penyelenggara sistem elektronik yang tidak melaksanakan perintah untuk menghapus (*take down*) terhadap informasi elektronik yang dilarang.

b. Tanggung Jawab Penyelenggara *E-Commerce* sebagai Penerbit

Berdasarkan ketentuan dalam PP PSTE, PP PMSE serta Permen Kominfo PSEP, kedudukan penyelenggara *E-Commerce* merupakan sebagai penerbit. Secara tidak langsung kewajiban penyelenggara *E-Commerce* sebagai penerbit dapat dilihat dari adanya kewajiban penyelenggara *E-Commerce* untuk menyediakan membuat peraturan penggunaan dan pemanfaatan sistem elektronik, sarana laporan bagi para pengguna sistem elektronik, serta menghapus (*take down*) terhadap informasi dan/atau elektronik yang dilarang.

Pada penyelenggara *E-Commerce* bentuk B2C kedudukan sebagai penerbit tidak menjadi perdebatan. Dalam bentuk ini penyelenggara *E-Commerce* membuat dan mempublikasikan (menerbitkan sendiri) konten perdagangan pada sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi) yang dikelolanya. Penyelenggara *E-Commerce* bentuk B2C memiliki otoritas penuh untuk mengatur konten-konten mana saja yang akan terbit dan yang akan dihapus dalam sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi) yang dikelolanya.

Berbeda dengan penyelenggara *E-Commerce* bentuk C2C maupun *social media commerce* yang merupakan bentuk *user generated content*. Penyelenggara *E-Commerce* tidak dapat dengan bebas menghapus suatu informasi elektronik yang dibuat oleh pihak lain sekalipun ada laporan bahwa informasi elektronik memuat informasi bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen. Terdapat permasalahan mengenai kedudukan penyelenggara *E-Commerce* bentuk *user generated content* ini sebagai distributor atau sebagai penerbit. Ketika penyelenggara *E-Commerce* bertindak sebagai distributor maka tidak dapat dimintai pertanggung jawaban untuk menghapus dan melakukan moderasi informasi elektronik yang diproduksi oleh pengguna. Berbeda ketika penyelenggara *E-Commerce* bertindak sebagai penerbit maka dapat dibebankan tanggung jawab untuk menghapus dan melakukan moderasi informasi elektronik yang diproduksi oleh pengguna.

Perkembangan di Amerika Serikat dan di Jerman menempatkan penyelenggara sistem elektronik yang merupakan bentuk *user generated content* sebagai penerbit apabila penyelenggara sistem elektronik tersebut melakukan tindakan aktif terhadap

peredaran informasi elektronik yang dilarang. Di Amerika Serikat dalam putusan *Cubby v ComputerServe*³⁸ dan *Stratton Oakmont, Inc. v Prodigy Service Co*³⁹ pengadilan berpandangan bahwa penyelenggara sistem elektronik baru dapat bertindak sebagai penerbit apabila mengetahui bahwa informasi elektronik yang dibuat oleh pihak ketiga memiliki muatan terlarang dan melakukan langkah-langkah untuk menghapus informasi elektronik tersebut. Kemudian pada tahun 1996, kongres memperkenalkan ketentuan Pasal 230 huruf (c) *Communications Decency Act* yang memberikan imunitas dari gugatan hukum kepada penyelenggara sistem elektronik yang beritikad baik melakukan tindakan membatasi dan menghapus informasi elektronik terlarang dibuat pihak ketiga.⁴⁰ Melalui ketentuan ini penyelenggara sistem elektronik dapat melakukan tindakan sebagai penerbit tetapi menerima perlindungan hukum sebagai distributor terhadap informasi elektronik terlarang dibuat pihak ketiga.⁴¹ Demikian halnya di Jerman yang menempatkan penyelenggara sistem elektronik sebagai penerbit. *The European Union E-Commerce Directive 2000/31/EC*⁴² dan *The Network Enforcement Act* atau *Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG)*⁴³

³⁸ *Cubby, Inc. v. CompuServe Inc.*, 776 F. Supp. 135 (S.D.N.Y. 1991), <https://law.justia.com/cases/federal/district-courts/FSupp/776/135/2340509/> diakses 11 Juli 2022.

³⁹ *Stratton Oakmont v. Prodigy Servs. Co.* - INDEX No. 31063/94, 1995 N.Y. Misc. LEXIS 229 (Sup. Ct. May 24, 1995), <https://www.lexisnexis.com/community/casebrief/p/casebrief-stratton-oakmont-v-prodigy-servs-co> diakses 10 Juli 2022. i

⁴⁰ Kuczerawy, "From 'Notice and Takedown' to 'Notice and Stay Down': Risks and Safeguards for Freedom of Expression." hlm. 527-528; dan Section 230 *Communications Decency Act*, <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/47/230> diakses 11 Juli 2022.

⁴¹ *Ibid.*

⁴² Lihat Pasal 2,3 dan 14 *Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of The Council* tentang *Certain Legal Aspects of Information Society Services, In Particular Electronic Commerce, In The Internal Market* tanggal 8 Juni 2000.

⁴³ Wolfgang Schulz, "Regulating Intermediaries to Protect Privacy Online – the Case of the German NetzDG," *HIIG Discussion Paper Series*, vol. 1, 2018.

mengatur mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik terhadap informasi elektronik terlarang yang dibuat oleh pihak ketiga. Dalam Pasal 14 *European Union E-Commerce Directive 2000/31/EC* mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk bertindak aktif dalam membatasi atau menghapus informasi elektronik yang dilarang. Menurut *the European Court of Human Right* maksud bertindak aktif adalah bertindak sebagai penerbit dan melakukan pencegahan terjadinya kerugian atau bahaya yang disebabkan oleh pihak ketiga.⁴⁴ Di sisi lain *European Union E-Commerce Directive 2000/31/EC* memberikan imunitas dari pertanggung jawaban hukum kepada penyelenggara sistem elektronik yang dengan itikad baik untuk membatasi atau menghapus informasi elektronik yang dilarang tersebut. NetzDG menambah kewajiban-kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk membuat laporan kepada pemerintah Jerman mengenai cara penanganan aduan dan moderasi terhadap informasi dan/atau dokumen elektronik terlarang tersebut.⁴⁵

Kedudukan dan pengaturan penyelenggara *E-Commerce* dalam bentuk *user generated content* di Indonesia menyerupai dengan pengaturan di Amerika Serikat dan di Jerman. Dalam PP PSTE, PP PMSE dan Permen Kominfo PSEP, penyelenggara sistem elektronik *user generated content* ditempatkan sebagai penerbit. Terdapat imunitas bagi penerbit,

penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk berperan aktif untuk melakukan pembatasan termasuk melakukan penghapusan terhadap informasi elektronik yang dilarang. Kewajiban ini memberikan perlindungan hukum bagi penyelenggara sistem elektronik dari tuduhan bahwa penyelenggara sistem elektronik memfasilitasi penyebaran informasi elektronik yang dilarang. Menurut Valentina Moscon⁴⁶ dan Robert Smith⁴⁷ ketentuan ini merupakan suatu *safe harbour* yang memberikan perlindungan hukum bagi penyelenggara sistem elektronik yang beritikad baik sebagai penerbit. Akan tetapi ketentuan seperti ini menimbulkan permasalahan, penyelenggara sistem elektronik berlindung bahwa telah secara aktif dan beritikad baik dalam membatasi penyebarluasan informasi elektronik yang dilarang sesuai dengan peraturan penggunaan dan pemanfaatan sistem elektronik yang dibuatnya.

c. Perbaikan dalam Peraturan Tanggung Jawab Penyelenggara *E-Commerce* dalam Melindungi Konsumen

Terdapat kelemahan mengenai tanggung jawab hukum penyelenggara *E-Commerce* sebagai penerbit. Kelemahan tersebut adalah penyelenggara *E-Commerce* memiliki imunitas sehingga tidak dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila telah secara aktif dan beritikad baik dalam membatasi

⁴⁴ Valentina Moscon, "Free Circulation of Information and Online Intermediaries – Replacing One 'Value Gap' with Another," *IIC International Review of Intellectual Property and Competition Law* 51, no. 8 (2020): 977–82. hlm. 979.

⁴⁵ Pasal 1 ayat 3 angka 2 *The Network Enforcement Act* atau *Netzwerkdurchsetzungsgesetz*, <https://germanlawarchive.iuscomp.org/?p=1245> diakses tanggal 20 Juli 2022.

⁴⁶ Moscon, "Free Circulation of Information and Online Intermediaries – Replacing One 'Value Gap' with Another." Hlm. 978.

⁴⁷ Robert Smith, *Harmonisation of Anti-Fake News Legislation in ASEAN* (Eastwood, New South Wales, Australia: AEC Education & Training Pty Ltd, 2021). hlm. 104.

penyebarluasan informasi elektronik memiliki muatan bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen sesuai dengan peraturan penggunaan dan pemanfaatan sistem elektronik yang dibuatnya. Diperlukan perbaikan mengenai peraturan mengenai tanggung jawab hukum penyelenggara *E-Commerce* sehingga dapat lebih melindungi konsumen.

Edmon Makarim⁴⁸ membagi tanggung jawab hukum penyelenggara sistem elektronik menjadi dua. Pertama, tanggung jawab sebelum terjadinya suatu peristiwa (*ex-ante-liability*) yaitu tanggung jawab untuk mematuhi semua ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Tanggung jawab ini berkaitan dengan adanya upaya pencegahan agar tidak terjadi suatu peristiwa yang merugikan atau membahayakan baik kepentingan pribadi, kepentingan umum maupun kepentingan negara. Kedua, tanggung jawab setelah terjadinya suatu peristiwa (*ex-post-liability*) yaitu tanggung jawab hukum untuk memulihkan keadaan yang telah dirugikan. Hal ini berkaitan dengan pemberian sanksi baik dalam bidang hukum perdata, hukum administratif maupun hukum pidana.

PP PSTE, PP PMSE dan Permen Kominfo PSEP hanya mengatur mengenai tanggung jawab sebelum terjadinya suatu peristiwa (*ex-ante-liability*). Kewajiban penyelenggara *E-Commerce* untuk membuat aturan penggunaan dan pemanfaatan sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi), menyediakan sarana laporan, serta melakukan tindakan cepat untuk menghapus

(*take down*) konten yang memuat informasi bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen, merupakan kewajiban untuk mematuhi peraturan yang berlaku yaitu untuk mencegah dan membatasi peredaran informasi elektronik berpotensi merugikan konsumen pada sistem elektronik yang dikelolanya. Pasal 22 ayat (1) PP PMSE menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap dampak atau konsekuensi dari bahaya atau kerugian yang timbul dari penyebaran berita bohong yang beredar di sistem elektronik yang dikelolanya. Tanggung jawab tersebut meliputi tanggung jawab terhadap gugatan perdata. Adanya ketentuan *safe harbour* membatasi tanggung jawab hukum dari penyelenggara *E-Commerce* terhadap adanya kerugian yang dialami konsumen akibat dari tindakan penyelenggara elektronik yang tidak secara optimal melakukan tindakan yang membatasi peredaran informasi elektronik berpotensi merugikan konsumen pada sistem elektronik yang dikelolanya.

Ketentuan *safe harbour* pada PP PSTE, PP PMSE dan Permen Kominfo PSEP tidak dapat memberikan perlindungan secara optimal bagi konsumen *E-Commerce*. Misalnya pada aduan konsumen *E-Commerce* atas nama (konsumen) pembeli Anita Feng, (konsumen) penjual menawarkan produk berupa genting pada *market place* Tokopedia. Penjual merupakan *power merchant*, keanggotaan para penyelenggara *E-Commerce* Tokopedia yang menawarkan *fitur* eksklusif untuk membantu meningkatkan penjualan dan kepercayaan pelanggan. Untuk dapat menjadi *power*

⁴⁸ Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010). Hlm. 165-166.

merchant terdapat beberapa persyaratan yang ditentukan oleh penyelenggara *E-Commerce*.⁴⁹ Anita Feng membeli genteng tersebut dan penjual telah mengirimkan barang tersebut. Akan tetapi Anita Feng tidak menerima barang tersebut dan tidak mengklik selesai pada aplikasi miliknya. Setelah 2X24 jam tidak ada respon atau tanggapan dari Anita Feng, sistem pada *E-Commerce* akan secara otomatis menyatakan bahwa pesanan telah selesai dan penjual akan menerima uang pembayaran. Setelah kejadian tersebut Anita Feng membuat aduan mengenai hal ini. Pihak penyelenggara *E-Commerce* memang telah melakukan kewajibannya untuk menindaklanjuti aduan konsumen Anita Feng. Penyelenggara *E-Commerce* telah melakukan tindakan dengan melakukan moderasi atau menonaktifkan (konsumen) penjual pada sistem elektronik secara permanen karena melanggar syarat penggunaan dan memanfaatkan sistem elektronik kepada para penggunanya, yang merupakan *self-regulation* dari penyelenggara *E-Commerce*. Pada syarat penggunaan dan pemanfaatan *E-Commerce* tersebut diatur bahwa pengiriman barang yang dijual hanya dapat dilakukan dengan fasilitas pengiriman yang ditentukan oleh sistem. Pada aduan konsumen Anita Feng, (konsumen) penjual yang mengirimkan genteng pesanan (konsumen) pembeli Anita Feng dengan menggunakan fasilitas pengiriman yang berada di luar sistem penyelenggara *E-Commerce*.⁵⁰ Adanya

ketentuan *safe harbour* pada PP PSTE, PP PMSE dan Permen Kominfo PSEP membatasi tanggung jawab penyelenggara *E-Commerce*, penyelenggara *E-Commerce* memperoleh imunitas atau pembebasan dari tanggung jawab hukum, termasuk hukum perdata, karena telah melakukan tindakan cepat dan dengan itikad baik melakukan moderasi dan menonaktifkan akun milik pedagang yang memuat informasi menyesatkan dan merugikan konsumen. Kepentingan konsumen untuk memperoleh pemulihan kerugian tidak dapat diperoleh.

Perlu adanya pengaturan mengenai tanggung jawab penyelenggara *E-Commerce* setelah terjadinya suatu peristiwa (*ex-post-liability*). Tanggung jawab ini merupakan konsekuensi dari kegagalan penyelenggara *E-Commerce* untuk mencegah peredaran informasi elektronik yang memiliki muatan bohong, menyesatkan dan merugikan konsumen. Terdapat dampak kerugian yang timbul dari kesengajaan atau kelalaian penyelenggara *E-Commerce* untuk mencegah peredaran informasi elektronik tersebut. Terhadap hal ini penyelenggara sistem elektronik harus dibebankan pertanggungjawaban hukum, termasuk dengan memberikan sanksi perdata. Dalam hal ini konsumen dapat mengikut sertakan penyelenggara *E-Commerce* sebagai pihak yang digugat dalam gugatan perdata untuk memperoleh ganti kerugian yang diderita akibat dari transaksi *E-Commerce* tersebut.

⁴⁹ Tokopedia, "Cara Menjadi Power Merchant di Tokopedia" Tokopedia.com, <https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-cara-menjadi-power-merchant> (diakses 1 Julin 2023)

⁵⁰ Agustinus Rangga Respati "Kasus Beli Genteng Rp 28,7 Juta di Tokopedia, Penjual Kirim Pakai Kurir di Luar Sistem", Kompas.com, <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/110000026/kasus-beli-genteng-rp-287-juta-di-tokopedia-penjual-kirim-pakai-kurir-di-luar?page=all> (diakses 1 Juli 2023); dan Agustinus Rangga Respati, "Apakah Kasus Beli Genteng di Tokopedia Bisa Gerus Kepercayaan Konsumen E-commerce?" Kompas.com, <https://money.kompas.com/read/2023/03/02/081000926/apakah-kasus-beli-genteng-di-tokopedia-bisa-gerus-kepercayaan-konsumen-e?page=all> (diakses 1 Juli 2023).

Dengan demikian perlindungan konsumen menggunakan sarana *non-penal* dilakukan dengan pengaturan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara *E-Commerce*. Pengaturan tersebut bukan saja terkait dengan tanggung jawab sebelum terjadinya suatu peristiwa (*ex-ante-liability*), yaitu dengan membuat aturan penggunaan dan pemanfaatan sistem elektronik (portal, jaringan, situs atau aplikasi), menyediakan sarana laporan, serta melakukan tindakan cepat untuk menghapus (*take down*) konten yang memuat informasi bohong, menyesatkan dan berpotensi merugikan konsumen, merupakan kewajiban untuk mematuhi peraturan yang berlaku yaitu untuk mencegah dan membatasi peredaran informasi elektronik berpotensi merugikan konsumen pada sistem elektronik yang dikelolanya. Namun juga dengan pengaturan mengenai tanggung jawab penyelenggara *E-Commerce* setelah terjadinya suatu peristiwa (*ex-post-liability*), yaitu dengan membebaskan kewajiban hukum bagi penyelenggara *E-Commerce* untuk memberikan pemulihan atas kerugian konsumen yang bertransaksi dalam sistem elektroniknya. Sehingga perlu ada perubahan ketentuan *safe harbour* pada PP PSTE, PP PMSE dan Permen Kominfo PSEP.

D. Penutup

Berdasarkan pembahasan pada bagian sebelumnya dapat ditarik dua kesimpulan sebagai berikut. Pertama, intervensi hukum pidana dalam memberikan perlindungan konsumen *E-Commerce* hanya dapat melindungi sebagian kepentingan hukum konsumen sebagai *actual victim* dan *potential victim*. UU ITE yang mengkriminalisasi perbuatan menyebarkan informasi

bohong yang merugikan konsumen dan mengedepankan pendekatan pidana dalam menegakkan pelanggaran pemanfaatan teknologi informasi menyebabkan perlindungan konsumen hanya sebatas pada upaya pencegahan terhadap adanya kerugian dikemudian hari. Kedua, pengaturan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara *E-Commerce* penting sebagai upaya perlindungan konsumen baik sebagai upaya pencegahan terhadap potensi kerugian maupun sebagai upaya untuk pemulihan kerugian konsumen. Pengaturan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara *E-Commerce* tidak berdiri sendiri namun merupakan sarana yang mendukung penggunaan sarana *penal* sebagai upaya terakhir dalam melindungi konsumen.

Dari pembahasan peneliti menemukan kekurangan terhadap ketentuan dalam UU ITE dan peraturan pelaksanaannya sehingga peraturan tersebut dipandang kurang memberikan perlindungan terhadap konsumen *E-Commerce*. Oleh karenanya dalam penelitian ini peneliti memberikan dua rekomendasi. Pertama, ketentuan pidana pada UU ITE memerlukan perbaikan dan perubahan paradigma. Penggunaan ketentuan pidana dalam UU ITE seharusnya dibatasi dengan memberikan ketentuan yang dapat mengesampingkan atau menggantikan atau menunda penggunaan sarana *penal* dalam menyelesaikan sengketa transaksi *E-Commerce*. Khususnya bagi sengketa *E-Commerce* yang nilai nominal kerugiannya kecil dan tidak menimbulkan korban yang masif. Perubahan ini akan memberikan perlindungan kepada konsumen terutama dalam memenuhi pengembalian kerugian. Kedua, perlu dilakukan perbaikan terhadap

ketentuan *safe harbour* yang memberikan imunitas kepada penyelenggara *E-Commerce* terhadap tanggung jawab hukum terhadap tindakannya yang tidak melakukan tindakan yang tepat dan efektif dalam melakukan moderasi konten yang memuat informasi bohong dan menyesatkan serta berpotensi merugikan konsumen. Dengan membebaskan tanggung jawab hukum ini bagi penyelenggara *E-Commerce* maka memberikan perlindungan bagi konsumen untuk memulihkan kerugian akibat bertransaksi *E-Commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amrullah, M. Arief. *Politik Hukum Pidana Dalam Perlindungan Korban Kejahatan Ekonomi Di Bidang Perbankan*. (Jakarta: Prenada Media, 2022).
- Aswan. *Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik*. (Tuban: Spasi Media, 2019).
- Duff, R A, L Farmer, S E Marshall, M Renzo, and V Tadros. *Criminalization: The Political Morality of the Criminal Law*. Criminalization. (New York: OUP Oxford, 2014).
- Feinberg, Joel. *The Moral Limits of the Criminal Law Volume 1: Harm to Others*. (Oxford: Oxford University Press, 2003).
- Kuczerawy, Aleksandra. "From 'Notice and Takedown' to 'Notice and Stay Down': Risks and Safeguards for Freedom of Expression." In *Oxford Handbook of Online Intermediary Liability*, edited by Giancarlo Frosio, 1st ed., 525–47. (Oxford: Oxford Univeristy Press, 2020).
- Laudon, Kenneth C., and Carol Guercio Traver. *E-Commerce 2012: Business, Technology, Society*. *Pearson Custom Business Resources*. (Harlow, Essex, UK: Pearson, 2022).
- Laudon, Kenneth C, and Carol Guercio Traver. *E - Commerce Business, Technology Society 2019*. (Harlow, Essex, UK: Pearson, 2019).
- Makarim, Edmon. *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019).
- Neuman, William Lawrence. *Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches*. Seventh Ed. (Edinburgh: Pearson Education Limited, 2020).
- Petersen, T S. *Why Criminalize?: New Perspectives on Normative Principles of Criminalization*. Law and Philosophy Library. (Springer International Publishing, 2019).
- Sidharta, Bernard Arief. *Refeleksi Tentang Struktur Ilmu Hukum Sebuah Penelitian Tentang Fungsi Kefilsafatan Dan Sifat Keilmuan Hukum Sebagai Landasan Pengembangan Ilmu Hukum Nasional Indonesia*. (Bandung: Mandar Maju, 1999).
- Simester, A P, and Andreas von Hirsch. *Crimes, Harms, and Wrongs: On the Principles of Criminalisation*. (Oxford: Hart Publishing, 2011).
- Singleton, R, and B C Straits. *Approaches to Social Research*. (Oxford: Oxford University Press, 2018).
- Smith, Robert. *Harmonisation of Anti-Fake News Legislation in ASEAN*. (Eastwood, New South Wales, Australia: AEC Education & Training Pty Ltd, 2021).
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 2007).
- Tadros, Victor. *Wrong and Crimes*. (Oxford: Oxford University Press, 2019).
- Topo Santoso. *Hukum Pidana Suatu Pengantar*. (Depok: Rajawali Press, 2020).
- Yoserwan. *Doktrin Ultimum Remedium Dalam Hukum Pidana Indonesia (Implementasinya Dalam Hukum Pidana Ekonomi)*. (Padang: Andalas University Press, 2019).

Makalah/Artikel/Prosiding/Hasil Penelitian

- Danil, Elwi. "Penerapan Prinsip 'Ultimum Remedium' Terhadap Tindak Pidana Administrasi." *Jurnal Hukum Pidana Dan Kriminologi* 1, no. 1 (2020): 1–16.
- Moscon, Valentina. "Free Circulation of Information and Online Intermediaries – Replacing One 'Value Gap' with Another." *IIC International Review of Intellectual Property and Competition Law* 51, no. 8 (2020): 977–82.
- Schulz, Wolfgang. "Regulating Intermediaries to Protect Privacy Online – the Case of the

German NetzDG." *HIIG Discussion Paper Series*. Vol. 1, 2018.

Internet

Agustinus Rangga Respati, "Kasus Beli Genteng Rp 28,7 Juta di Tokopedia, Penjual Kirim Pakai Kurir di Luar Sistem", Kompas.com, <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/110000026/kasus-beli-genteng-rp-287-juta-di-tokopedia-penjual-kirim-pakai-kurir-di-luar?page=all> (diakses 1 Juli 2023);

-----, "Apakah Kasus Beli Genteng di Tokopedia Bisa Gerus Kepercayaan Konsumen E-commerce?" Kompas.com, <https://money.kompas.com/read/2023/03/02/081000926/apakah-kasus-beli-genteng-di-tokopedia-bisa-gerus-kepercayaan-konsumen-e?page=all> (diakses 1 Juli 2023).

-----, "Kasus Beli Genteng Rp. 28,7 Juta di Tokopedia, Pembeli Belum Laporkan Polisi" Kompas.com, <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/161000626/kasus-beli-genteng-rp-28-7-juta-di-tokopedia-pembeli-belum-lapor-polisi?page=2> (diakses 1 Juli 2023)

Article 19, "Germany: The Act to Improve Enforcement of the Law in Social Networks," <https://www.article19.org/wp-content/uploads/2017/09/170901-Legal-Analysis-German-NetzDG-Act.pdf> diakses pada tanggal 15 Januari 2019.

Cubby, Inc. v. CompuServe Inc., 776 F. Supp. 135 (S.D.N.Y. 1991), <https://law.justia.com/cases/federal/district-courts/FSupp/776/135/2340509/> diakses 11 Juli 2022.

Ganie, "Setelah "E-Commerce", Muncul "Social Commerce"", Kompas.id, <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/04/27/setelah-e-commerce-muncul-social-commerce> (diakses 1 Juli 2023)

Novita Puteri Basari, "Korban Penipuan E-Commerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru" CNBC Indonesia, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru> (diakses 1 Juli 2023)

Section 230 Communications Decency Act, <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/47/230> diakses 11 Juli 2022.

Stratton Oakmont v. Prodigy Servs. Co. - INDEX No. 31063/94, 1995 N.Y. Misc. LEXIS 229 (Sup. Ct. May 24, 1995), <https://www.lexisnexis.com/community/casebrief/p/casebrief-stratton-oakmont-v-prodigy-servs-co> diakses 10 Juli 2022.

The Network Enforcement Act atau *Netzwerkdurchsetzungsgesetz*, <https://germanlawarchive.iuscomp.org/?p=1245> diakses tanggal 20 Juli 2022.

Tokopedia, "Cara Menjadi Power Merchant di Tokopedia" Tokopedia.com, <https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-cara-menjadi-power-merchant> (diakses 1 Juli 2023)

Viska, "Semester Pertama 2022 Aduan Konsumen di Dominasi Sektor Niaga" CNBC Indonesia <https://www.kominfo.go.id/content/detail/43005/semester-pertama-2022-aduan-konsumen-didominasi-sektor-niaga-el/0/berita> (diakses 1 Juli 2023)

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN 22 Tahun 1999, TLN 3821.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 11 Tahun 2008, LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843.

Undang-Undang tentang Perubahan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU No. 19 Tahun 2016, LN No. 251 Tahun 2016, TLN. 5952.

Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 71 Tahun 2019.

Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik, PP No. 80 Tahun 2019.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, Perkominfo Nomor PM 5 Tahun 2020.