



## ACTA DIURNAL

Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad  
ISSN: 2614-3542 EISSN: 2614-3550  
Volume 2, Nomor 2, Juni 2019

---

### EKSISTENSI LEMBAGA SERTIFIKASI KEANDALAN UNTUK Mendukung KEGIATAN E-COMMERCE DALAM Menghadapi ERA INDUSTRI 4.0 Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Sena Lingga Saputra<sup>a</sup>, Elisatris Gultom<sup>b</sup>, Agus Suwandono<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Magister, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung

<sup>b</sup>Departemen Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung

<sup>c</sup>Departemen Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung

---

#### INFORMASI NASKAH

Naskah diterima 22/04/2019

Naskah diterbitkan 30/06/2019

Halaman publikasi <http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jad/issue/archive>

#### KORESPONDEN PENULIS

Email: [senalingga17@gmail.com](mailto:senalingga17@gmail.com)

---

#### ABSTRAK

Keamanan dalam bertransaksi *e-commerce* masih kurang dikarenakan masih banyaknya kasus-kasus terkait minimnya keamanan dalam bertransaksi *e-commerce*. Salah satu upaya untuk meningkatkan keamanannya adalah dengan dibentuknya LSK. Namun, LSK belum dibentuk sama sekali. Tujuan penelitian adalah mengetahui dan menganalisa upaya pembentukan Lembaga Sertifikasi Keandalan dalam mendukung kegiatan *e-commerce* dikaitkan dengan asas manfaat berdasarkan UU ITE di era Industri 4.0 serta perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa *marketplace* yang memiliki sertifikat keandalan berdasarkan UU ITE. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif, menggunakan spesifikasi deskriptif analitis, melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, serta teknik pengumpulan data, dilanjutkan dengan analisis data. Hasil penelitian adalah pembentukan LSK belum di upayakan oleh pemerintah Indonesia dikarenakan anggaran dan SDM yang belum memadai. Sedangkan apabila dilihat dari asas manfaat dalam UU ITE, pembentukan LSK akan menciptakan banyak manfaat untuk pelaku usaha dan konsumen dalam meningkatkan keamanan *e-commerce* di era industri 4.0. kemudian dengan adanya LSK, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen akan lebih efektif dan efisien ketika konsumen menggunakan jasa *marketplace*.

**Kata kunci:** *e-commerce*; industri 4.0; keamanan; LSK; sertifikasi.

#### ABSTRACT

*Security in e-commerce transaction still not enough because there are still many cases of security in e-commerce that occur. One of the efforts is to establish LSK. But until now, LSK has not been formed. Research purposes is to know and analyze about the effort to form Trustmark Authorities to support e-commerce related with principle of benefit based on UU ITE in the era industry 4.0 and legal protection for consumers in using marketplace services that have trustmark based on UU ITE. The method used is juridical normative, used specification of descriptive analytical, through*

*library research and field study, and data collection techniques, followed by data analysis. Efforts to establish Trustmark Authorities have not been carried out by Indonesian government because there is no budget yet and inadequate HR.*

**Keyword:** *e-commerce; Industry 4.0; LSK; Sertification; Security*

## PENDAHULUAN

*E-Commerce* merupakan transaksi elektronik yang memiliki peran penting mendukung perkembangan ekonomi, Sehingga saat ini, pemerintah Indonesia pun sedang mengupayakan untuk terus mengembangkan *e-commerce* khususnya di kalangan anak muda sebagai bentuk upaya untuk menghadapi Era Industri 4.0, bahkan era industri generasi keempat ini telah dibicarakan dan gaungnya semakin nyaring terdengar di Indonesia. Apalagi sejak Presiden Joko Widodo meresmikan peta jalan atau *roadmap* yang disebut *making Indonesia 4.0*. Presiden Joko Widodo berharap, sektor industri 4.0 tersebut bisa menyumbang penciptaan lapangan kerja lebih banyak serta investasi baru yang berbasis teknologi.<sup>1</sup>

Konsep revolusi industri 4.0 pertama kali diperkenalkan oleh Klaus Schwab, seorang Ekonom terkenal asal Jerman itu menulis dalam bukunya "*The Fourth Industrial Revolution*" bahwa konsep itu telah mengubah hidup dan kerja manusia. Richard Mengko salah satu dosen ITB mengungkapkan sejarah revolusi industri sampai akhirnya menyentuh generasi ke-4 ini.<sup>2</sup>

Era industri yang pertama terjadi pada akhir abad ke-18. Ditandai dengan ditemukannya alat tenun mekanisme pertama pada 1784. Industri tersebut diperkenalkan dengan fasilitas

produksi mekanisme menggunakan tenaga air dan uap. Peralatan kerja yang awalnya bergantung pada tenaga manusia dan hewan akhirnya digantikan dengan mesin tersebut. banyak orang menganggur, tetapi produk diyakini berlipat ganda.<sup>3</sup> Memasuki abad ke-20, industri memasuki era industri 2.0 yaitu pengenalan produksi massal berdasarkan pembagian kerja. Lini produk pertama melibatkan rumah potong hewan Cincinnati, Amerika Serikat pada tahun 1870. Setelah itu, memasuki tahun 1970 muncul industri 3.0. Awalnya dengan penggunaan elektronik dan teknologi informasi guna otomatisasi produk. Debut revolusi industri generasi ketiga ditandai dengan kemunculan pengontrol logika terprogram pertama (PLC), yakni modem 084-969. Sistem otomatisasi berbasis komputer ini membuat mesin industri tidak lagi dikendalikan manusia. Sebagai dampaknya memang biaya produksi menjadi lebih murah. Kemudian yang terakhir, sekarang memasuki era industri 4.0 yang ditandai dengan sistem *cyberphysical*. Saat ini industri mulai menyentuh dunia virtual, berbentuk konektivitas manusia, mesin, dan data, semua sudah ada di mana-mana. Istilah ini kenal dengan nama *Internet of Thing* (IoT).<sup>4</sup>

*Internet of Thing* (IoT) adalah konsep yang pada intinya menghubungkan perangkat apa pun dengan tombol *on* dan *off* ke internet.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Achmad Rouzni Noor, "*Mengenal konsep revolusi Industri 4.0*", <<https://inet.detik.com/business/d-4041437/mengenal-konsep-revolusi-industri-40>>, [diakses pada 28/09/2018].

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Astrid Savitri, *Revolusi Industri 4.0 (Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0)*, Genesis, Yogyakarta: 2019, hlm. 86.

*Internet of Thing* (IoT) adalah Internet telah dimanfaatkan oleh semua kalangan di masyarakat. Internet memiliki beberapa daya tarik keunggulan bagi para konsumen maupun organisasi. Internet juga merupakan media elektronik mutakhir yang menunjang *e-commerce* dan mengalami peningkatan yang pesat. nsep yang pada intinya menghubungkan perangkat apa pun dengan tombol *on* dan *off* ke internet.<sup>6</sup> Dengan kata lain, di era industri 4.0 ini internet sebagai jantung dari pelaksanaan *e-commerce*. Namun demikian, dalam menghadapi era industri 4.0, ada hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah Indonesia yaitu keamanan khususnya risiko keamanan Transaksi Elektronik terhadap sistem industri. Keamanan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah dalam menghadapi era industri 4.0 karena keamanan menyangkut kenyamanan para pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik khususnya *e-commerce*. Salah satu bentuk upaya pemerintah demi keamanan adalah dengan dibentuknya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut PP PSTE). Walaupun telah ada regulasi yang

mengatur *e-commerce*, keamanan terhadap konsumen masih kurang. Bahkan seringkali tidak ada jaminan keamanan kepada konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce*.

Penulis mengambil contoh beberapa kasus terkait keamanan dalam transaksi *e-commerce* diantaranya adalah kisah dari pemilik akun kaskus bernama "Iserba" sebagai pembeli. Pembeli tersebut menceritakan bahwa pembeli mengalami penipuan saat bertransaksi jual beli di toko *online* ternama yaitu Tokopedia. Pembeli menuliskan pengalamannya di *website* kaskus.<sup>7</sup> Selain itu, ada juga yang bernama Sherly Wang menuliskan pengalamannya di *website* Kompasiana yang telah mengalami penipuan saat melakukan jual beli melakukan Tokopedia.<sup>8</sup> Kemudian ada juga kasus penipuan yang terjadi di toko *online* Bukalapak yang dialami oleh Didno seorang guru. Terlihat dari beberapa kasus tersebut, *marketplace* yang bersangkutan tidak memiliki sertifikat keandalan sebagai jaminan keamanan, sehingga tidak ada jaminan keamanan yang diberikan kepada konsumen oleh pelaku usaha.

Sertifikasi keandalan telah diatur oleh UU ITE dan PP PSTE. Salah satu fungsi sertifikat keandalan untuk memberikan jaminan kepada konsumen bahwa transaksi elektronik tersebut dijamin aman. Namun saat ini, sertifikasi keandalan belum diterapkan di Indonesia dikarenakan lembaga yang berwenang untuk menerbitkan sertifikat keandalan belum dibentuk. Lembaga yang berwenang untuk menerbitkan sertifikat keandalan adalah

---

<sup>6</sup> Bertha Silvia Sutejo, "Internet Marketing : Konsep dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran", Jurnal Manajemen, Vol. 6, No.1, November 2006, hlm. 43.

<sup>7</sup> Iserba, "Laporan Penipuan di Tokopedia Tidak Dihiraukan, Tokopedia Melindungi Penjual Penipu", <<https://www.kaskus.co.id/thread/591c6bfa582b2ea44b8b456c/laporan-penipuan-di-tokopedia-tidak-dihiraukan-tokopedia-melindungi-penjual-penipu/>>, [diakses pada 23/10/2018].

<sup>8</sup> Sherly Wang, "Tokopedia Penipu!", <<https://www.kompasiana.com/sherlywang177/58509c76927a610d2be229b6/tokopedia-penipu>>, [diakses pada 23/10/2018].

Lembaga Sertifikasi Keandalan (Selanjutnya disebut LSK). Sampai saat ini, pemerintah Indonesia belum membentuk LSK. Padahal LSK sudah diamanahkan oleh UU ITE dan dipertegas lagi di PP PSTE, dimana kedua peraturan tersebut merupakan kepastian hukum untuk pembentukan LSK. Berbicara kepastian hukum tidak terlepas juga dengan asas manfaat. Asas manfaat telah dicantumkan dalam Pasal 3 UU ITE.

Apabila dikaitkan dengan pembentukan LSK yang sudah di amanahkan oleh UU ITE dan PP PSTE dapat dilihat dari penerapan asas kemanfaatannya, seberapa besar manfaat LSK untuk memberikan jaminan keamanan kepada para pelaku usaha dan konsumen dalam *e-commerce* di era Industri 4.0 sehingga penyelenggaraan teknologi informasi dan transaksi elektronik dapat berjalan dengan baik. Namun permasalahannya, saat ini Indonesia belum membentuk LSK. Adapun Lembaga Sertifikasi Digital yang dibuat oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk selaku BUMN yaitu *i-Trust* yang menerbitkan sertifikat digital, namun *i-Trust* baru melayani situs dan aplikasi internal perusahaan.

Memasuki era industri 4.0 saat ini, keamanan konsumen masih rentan mengalami kerugian karena posisi konsumen sangat lemah daripada pelaku usaha. maka dibutuhkan peran hukum untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa marketplace dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka menurut penulis perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai pembentukan LSK sebagai amanah dari UU ITE yang dapat mendukung *e-commerce* di era industri 4.0.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan secara yuridis normatif yang dianalisa berdasarkan pada ilmu hukum, yang fokus pada penelitian terhadap data sekunder berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Data-data yang diperoleh dari studi kepustakaan, wawancara dan pengamatan, kemudian disusun secara sistematis dan dianalisis secara yuridis dengan bertitik tolak dari norma-norma, teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang ada sebagai norma hukum positif yang mencapai kesimpulan yang disampaikan secara kualitatif dalam bentuk uraian dengan menghubungkan instrumen hukum ekonomi dan hukum teknologi yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu Pembentukan LSK untuk mendukung *e-commerce*. Dokumen dapat diperoleh dari *marketplace*, dan wawancara dilakukan kepada para konsumen dengan jumlah 25 responden. Penulis mengambil lokasi di wilayah Kota Bandung.

## PEMBAHASAN

### **Urgensi Pembentukan Lembaga Sertifikasi Keandalan dalam Mendukung Kegiatan E-Commerce Dikaitkan Dengan Asas Manfaat Berdasarkan UU ITE di Era Industri 4.0**

Berdasarkan Pasal 10 UU ITE bahwa setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi oleh LSK. Pasal 10, terlihat pemerintah sedang mengupayakan untuk memberikan jaminan kepada pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik dengan pemberian sertifikat. Namun dalam Pasal 10, pelaku usaha tidak diwajibkan untuk disertifikasi karena penggunaan kata "dapat" dalam bunyi Pasal 10 UU ITE. Setelah adanya peraturan tersebut,

kemudian pemerintah membentuk aturan dalam bentuk PP PSTE. Dalam PP PSTE banyak mengatur tentang LSK. Berdasarkan Pasal 68 PP PSTE, sertifikasi keandalan yang diterbitkan oleh LSK meliputi pengamanan terhadap identitas, pengamanan terhadap pertukaran data, pengamanan terhadap kerawanan, pemeringkatan konsumen, dan pengamanan terhadap kerahasiaan Data Pribadi.

Pemerintah sudah melakukan beberapa tahap upaya untuk menerapkan sertifikasi keandalan. Tahun 2013 pemerintah berupaya membuat Rancangan Peraturan Menteri (Permen) Tentang Lembaga Sertifikasi Keandalan. Rancangan Permen Tentang LSK akan menjadi faktor pendorong pertumbuhan LSK lokal dan memberikan lahan bisnis baru bagi industri TI dalam Negeri. Kepala Proyek Indonesia *Incorporates* PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) sekaligus mantan koordinator sub tim LSK PP PSTE, Saiful Hidayat mengatakan saat ini di Indonesia belum ada LSK yang dikomersialisasi umum. Adapun Lembaga Sertifikasi Digital milik Telkom yakni *i-Trust* baru melayani situs dan aplikasi internal perusahaan.<sup>9</sup> Sebenarnya *i-Trust* Telkom bisa dipakai untuk umum, tetapi pada pelaksanaannya baru dipakai untuk internal. Munculnya RPM Tentang LSK akan memicu industri. Tujuannya agar para penyelenggara sistem dan transaksi elektronik beralih menggunakan LSK Lokal.<sup>10</sup> Namun Rancangan Permen Tentang LSK tersebut sampai saat ini belum selesai, sehingga pembentukan LSK pun belum dibentuk.

Tahun 2015 Kementerian Kominfo

mencoba membentuk peraturan baru yang dituangkan dalam bentuk Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tentang Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*).<sup>11</sup> Salah satu aturannya terkait dengan sertifikasi yaitu dengan menyebutkan pelaku usaha perdagangan elektronik diwajibkan memiliki dua sertifikasi yaitu Sertifikasi Keandalan dan Sertifikasi Penyelenggara Pembayaran. Apabila peraturan tersebut telah disahkan, maka LSK harus segera dibentuk dikarenakan sertifikat yang wajib dimiliki oleh pelaku usaha *e-commerce* diterbitkan oleh LSK. Namun demikian, ternyata peraturan tersebut dibatalkan oleh kementerian Kominfo dikarenakan khawatir akan memperlambat perkembangan perusahaan *start up e-commerce*. Kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan sertifikasi keandalan dapat diakibatkan banyak faktor. Menurut Endang Sri Wahyuni, faktor utama penghambat penerapan sertifikasi adalah:<sup>12</sup>

1. Minat dan Pemahaman dari Pelaku Usaha;
2. Ketersediaan dan Kemampuan Lembaga Sertifikasi;
3. Sumber Daya Manusia.

Kendala yang disebutkan oleh Endang Sri Wahyuni relevan dengan pembentukan LSK. Faktor terbatasnya ketersediaan dan kemampuan lembaga sertifikasi sangat relevan dengan kendala penerapan sertifikasi keandalan di Indonesia saat ini. Dengan belum dibentuknya LSK di era industri 4.0 saat ini, mengakibatkan terhambatnya penerapan sertifikasi keandalan yang telah di amanahkan oleh UU ITE dan PP PSTE.

<sup>9</sup> Febrany D.A.Putri, "Lembaga Sertifikasi Keandalan: Rancangan Permen Akan Pacu LSK Lokal", <<https://m.bisnis.com/ekonomi-bisnis/read/20130401/105/5967/lembaga-sertifikasi-keandalan-rancangan-permen-akan-pacu-lsk-lokal>>, [diakses pada 23/05/2019]

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> Indah Rahmayani, "Sambut Positif Pembatalan Sertifikasi", <[https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6143/Sambut+Positif+Pembatalan+Sertifikasi/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6143/Sambut+Positif+Pembatalan+Sertifikasi/0/sorotan_media)>, [diakses pada 16/04/2019]

<sup>12</sup> Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi & Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2003. hlm. 76.

Terkait faktor-faktor atau kendala belum dibentuknya LSK sampai saat ini, penulis melakukan penelitian ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Provinsi Jawa barat. Diskominfo Provinsi Jabar beranggapan bahwa LSK perlu dibentuk untuk menghadapi era industri 4.0 demi meningkatkan perlindungan kepada konsumen. Upaya pemerintah untuk membentuk LSK belum ada dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai dan anggaran untuk membentuk LSK itu sendiri belum ada. Pada intinya pemerintah belum sama sekali berupaya untuk membentuk LSK walaupun aturan terkait LSK sudah ada.<sup>13</sup>

Pembentukan LSK merupakan amanah dari UU ITE. UU ITE menganut asas kepastian hukum. Asas kepastian hukum merupakan suatu jaminan di mana suatu hukum harus dijalankan dengan cara yang baik dan tepat. Tujuan utama dari hukum ialah kepastian. Jika hukum tidak ada kepastian maka hukum akan kehilangan jati dirinya serta maknanya, dan jika hukum tidak memiliki jati diri maka hukum tidak lagi digunakan sebagai pedoman yang berlaku bagi setiap orang. Asas kepastian hukum berarti landasan hukum bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik serta segala sesuatu yang mendukung penyelenggaraannya yang mendapatkan pengakuan hukum di dalam dan di luar pengadilan. Apabila dikaitkan dengan pembentukan LSK, UU ITE merupakan landasan hukum untuk upaya pembentukan LSK sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dapat dimanfaatkan dengan baik.

UU ITE juga menganut asas manfaat. berarti asas bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik diupayakan untuk mendukung proses berinformasi

sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan dari asas itu sendiri, maka segala sesuatu yang diatur dalam UU ITE harus diterapkan, salah satunya juga adalah dengan dibentuknya LSK demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bertransaksi *e-commerce*.

Menurut penulis, semua manfaat dari adanya UU ITE dapat dirasakan apabila semua yang diatur dalam UU ITE diterapkan, termasuk pembentukan LSK. Penulis berpendapat, dengan adanya LSK maka akan banyak memberikan manfaat kepada pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi elektronik. Berdasarkan hasil survei penelitian yang dilakukan penulis, urgensi pembentukan LSK harus diperhatikan dan pembentukan LSK harus segera dilakukan karena di era industri 4.0 saat ini kegiatan *e-commerce* terus berkembang dan masih banyak terjadi kasus-kasus terkait minimnya keamanan *e-commerce*. Namun demikian, penulis juga berpendapat bahwa keamanan *e-commerce* sampai kapan pun tidak akan aman secara 100%. Sehingga, dengan adanya LSK tidak menjamin pula bahwa kegiatan *e-commerce* akan aman 100%. Tetapi paling tidak, dengan dibentuknya LSK dapat meminimalisir kerugian-kerugian yang akan dialami oleh konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*.

Pendapat tersebut juga didukung oleh salah satu *hacker* yang bernama Jim Geovedi. Beliau berpendapat bahwa perlindungan terhadap *website* tidak akan bisa 100% aman. Dengan kata lain, dalam penggunaan *website* akan selalu ada celah untuk para hacker melakukan kejahatan. Kalaupun akan ditingkatkan keamanannya khususnya dalam kegiatan *e-commerce*, maka tahapnya akan

---

<sup>13</sup> Deny Hendriyawan, Kepala Seksi Pelayanan Infrastruktur Diskominfo Provinsi Jawa Barat [Wawancara pada tanggal 29/05/2019].

banyak. Sedangkan apabila dilihat secara kebiasaan masyarakat Indonesia, banyak yang tidak suka dengan tahapan yang banyak untuk melakukan transaksi. Jadi pada intinya, masyarakat Indonesia selalu ingin simple namun tetap ingin aman 100%.<sup>14</sup> Walaupun demikian, perlindungan konsumen jangan sampai terabaikan. Peraturan yang diatur dalam UU ITE harus diterapkan secara keseluruhan, tidak boleh setengah-setengah, termasuk pembentukan LSK. Pada tahap penerapan ini yang paling utama untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang menunjang penegakan hukum. Pemerintah sebagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus bisa menyediakan sarana dan prasarana untuk meningkatkan perlindungan konsumen, dalam hal ini adalah pembentukan LSK. Menurut penulis banyak manfaat yang dapat diperoleh dari adanya LSK khususnya dalam bertransaksi *e-commerce*.

Penerbitan sertifikat keandalan oleh LSK dapat dijadikan salah satu sistem keamanan yang dapat diterapkan pada transaksi *e-commerce* yaitu sebagai jaminan keamanan. Dengan adanya sertifikat keandalan maka dapat dijadikan jaminan keamanan yang diperoleh oleh pelaku usaha untuk memberikan jaminan keamanan kepada konsumen. pelaku usaha (toko online) bisa memberikan jaminan keamanan kepada para konsumen dengan memanfaatkan sertifikat keandalan yang diterbitkan oleh LSK.

Manfaat kepemilikan Sertifikat Keandalan tidak hanya dirasakan oleh konsumen. Manfaat kepemilikan Sertifikat Keandalan juga dapat dirasakan oleh pelaku usaha yaitu pelaku usaha berpeluang untuk mengakses peluang pasar

internasional yang ada. Karena produk yang dilempar ke pasar telah memenuhi persyaratan standar yang disyaratkan oleh pasar. Dengan demikian, produk tersebut juga memiliki daya saing dengan produk sejenis yang berasal dari negara lain. Selain itu, konsumen akan lebih memberikan kepercayaannya kepada pelaku usaha karena dengan adanya sertifikat keandalan, konsumen merasa diberikan jaminan bahwa transaksi tersebut dijamin keamanannya.

Menurut Endang Sri Wahyuni, sertifikasi lebih efektif menjamin perlindungan konsumen dibandingkan dengan perlindungan konsumen yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Apabila dilihat dari kesadaran para pihaknya, sertifikat perusahaan timbul dari kesadaran pelaku usaha untuk memberikan jaminan kepada konsumen, bahwa produk tersebut adalah produk yang telah memenuhi syarat standar dan aman untuk dikonsumsi. Padahal, pihak yang selama ini cenderung merugikan pihak konsumen adalah pihak pelaku usaha; karena cenderung memperlakukan konsumen sebagai objek. Oleh karena itulah, kepentingan konsumen perlu dilindungi oleh hukum. Dengan kesadaran pelaku usaha untuk menghasilkan produk yang bermutu yang telah didokumentasikan oleh pihak ketiga, yang sekaligus berfungsi sebagai pengawas, maka unsur kesalahan dari produk yang dihasilkan dapat diminimalisir. Dengan demikian, risiko yang mungkin akan diderita oleh konsumen akibat mengkonsumsi produk yang tidak bermutu akan semakin kecil.<sup>15</sup>

Hal diatas dapat dipahami karena sertifikasi adalah bentuk perlindungan konsumen yang tumbuh dari kesadaran

---

<sup>14</sup> Jim Geovedi, "Born to Protect", Seminar Nasional Universitas Gunadarma, Jakarta: 2017.

<sup>15</sup> Endang Sri Wahyuni, *Op.Cit.*, hlm. 177.

pelaku usaha dan hal itu telah dilaksanakan sejak mulai proses produksi sampai pada tahap penjualan dalam bentuk pelayanan kepada konsumen. jadi, jika pelaku usaha yang tanggung jawab dan perilakunya diatur oleh undang-undang tersebut telah menjadi sadar dan dengan sendirinya mengubah perilakunya yang cenderung merugikan konsumen, maka dengan sendirinya konsumen akan terlindungi kepentingannya.<sup>16</sup>

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan di atas maka jelas bahwa sertifikasi lebih efektif memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen khususnya di era industri 4.0. kemudian menurut Endang Sri Wahyuni, sertifikasi yang dimiliki oleh perusahaan berawal dari kesadaran pelaku usaha sendiri dan pelaksanaannya diawasi oleh pihak ketiga yang telah menerbitkan sertifikasi tersebut. Dengan demikian, perlindungan konsumen semakin terjamin dan konsumen bukan lagi sebagai objek bagi pelaku usaha, melainkan sebagai subjek yang saling membutuhkan dan saling diuntungkan, sehingga relasi bisnis menjadi semakin sehat karena dilaksanakan dengan cara-cara yang jujur, transparan, adil dan etis.<sup>17</sup>

Penulis juga berpendapat bahwa sebuah perusahaan atau seorang pelaku usaha yang memiliki sertifikat khususnya sertifikat keandalan yang dimiliki oleh perusahaan atau pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik, maka hal tersebut berawal dari kesadaran pelaku usaha sendiri karena di dalam UU ITE tidak mewajibkan para pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik untuk memiliki sertifikasi keandalan.

Berdasarkan Pasal 10 ayat (1) UU ITE dan

Pasal 65 ayat (1) PP PSTE, terlihat jelas tidak diwajibkan namun hanya dinyatakan “dapat disertifikasi”. Artinya, para pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik boleh mendapatkan sertifikat keandalan, tetapi tidak diwajibkan. Namun demikian, menurut penulis sertifikat keandalan tetap dibutuhkan untuk menjamin perlindungan konsumen sebagai pendukung kegiatan *e-commerce* di era industri 4.0 saat ini. Ditambah lagi saat ini, pemerintah Indonesia sedang sibuk menyiapkan program-program untuk menghadapi industri 4.0. salah satu program tersebut adalah program IoT. *E-commerce* termasuk ke dalam program IoT. Sehingga keamanan *e-commerce* harus terus ditingkatkan yaitu dengan dibentuknya LSK sebagai penerbit sertifikat keandalan. Kemudian kendala-kendala yang ada harus segera diatasi. Jadi kesimpulan penulis, pembentukan LSK sangat urgen di era industri 4.0 saat ini.

#### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa *Marketplace* yang Memiliki Sertifikat Keandalan Berdasarkan UU ITE**

Dunia bisnis dewasa ini mengalami perkembangan yang amat pesat, ditandai oleh perubahan-perubahan yang terus berlangsung dalam tempo yang cepat. Kondisi bisnis modern juga mampu menembus batas-batas negara dan menciptakan kondisi pasar yang kompetitif. Dengan kondisi yang demikian pelaku usaha berupaya dengan berbagai cara untuk “merebut hati” konsumen melalui kiat promosi dan tidak jarang hal itu menimbulkan kerugian di pihak konsumen.<sup>18</sup>

Kiat promosi dari pelaku usaha yang merugikan konsumen adalah kiat promosi yang

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 177-178

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 178

<sup>18</sup> Endang Sri Wahyuni, *Op.Cit.*, hlm. 155

berusaha menyerang sisi psikologis konsumen dengan mendoktrinasikan paham-paham modern tertentu, yang intinya menciptakan kebutuhan baru yang sebetulnya bukan merupakan kebutuhan yang urgent bagi konsumen untuk saat sekarang. Akibat dari promosi yang demikian maka terciptalah budaya konsumerisme di masyarakat yang tentunya sangat merugikan.<sup>19</sup> Selain melalui kiat promosi, pelaku usaha juga menggunakan *standard contract* dalam menjalankan bisnis modern, misalnya yang terjadi dalam bisnis *e-commerce*. Di sini konsumen melakukan transaksi tidak secara *face-to-face*, tetapi melalui komputer yang telah menyediakan *standard contract* yang harus disepakati jika konsumen menyetujuinya. Konsumen tidak dapat memilih sendiri barang yang akan dibelinya dan tidak jarang ketika barang dikirim ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan.<sup>20</sup> Hal tersebut didukung oleh data yang telah penulis peroleh dari pembagian kuesioner kepada para konsumen *e-commerce*, dimana para konsumen seringkali menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan mereka.<sup>21</sup>

Kondisi-kondisi seperti di atas, konsumen tidak lagi ditempatkan sebagai subjek dalam bisnis, tetapi menjadi objek sasaran pelaku usaha untuk dapat meraih keuntungan yang besar dengan jalan memperdaya konsumen melalui trik-trik bisnis yang tidak etis. Dengan posisi konsumen yang demikian, maka perlu diupayakan suatu perlindungan hukum yang mampu melindungi hak-hak konsumen dari kesewenang-wenangan pelaku usaha. Di satu sisi, konsumen karena ketidakberdayaannya memerlukan suatu perlindungan yang

dapat menyelamatkannya dari kesewenang-wenangan pelaku usaha. Di sisi lain, pemerintah juga memiliki kepentingan untuk melindungi semua warga masyarakatnya terhadap tindakan-tindakan yang dapat merugikan kepentingan warganya. Untuk itulah maka perlindungan hukum sangat penting bagi konsumen, karena hanya kekuatan hukum yang mampu memaksa pelaku usaha untuk memperhatikan hak-hak konsumen dan perlindungan hukum yang dimaksudkan diberikan oleh pemerintah terhadap warganya.<sup>22</sup>

Untuk itulah pemerintah Indonesia menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dengan diundangkannya UUPK tersebut. Diharapkan bahwa konsumen tidak lagi diperlukan sebagai objek dalam bisnis, tetapi sebagai subjek yang memiliki kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Pelaku usaha khususnya di Indonesia harus semakin menyadari bahwa masa depan usahanya juga sangat ditentukan oleh konsumen.

Seiring dengan terus berkembangnya teknologi hingga memasuki era industri 4.0 saat ini, UUPK seakan sudah tidak bisa lagi mengakomodir kepentingan konsumen. Apabila diperhatikan dengan lebih seksama, hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam UUPK terkesan hanya terbatas pada aktivitas perdagangan yang sifatnya konvensional. Di samping itu, perlindungan pun hanya difokuskan pada sisi konsumen dan produk (barang dan jasa) yang diperdagangkan. Sedangkan perlindungan dari sisi produsen/pelaku usaha, seperti informasi tentang identitas dan alamat/tempat bisnis pelaku usaha/produsen (baik

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> Hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada konsumen *e-commerce*.

<sup>22</sup> Endang Sri Wahyuni, *Op.Cit.*, hlm. 156

kantor cabang maupun kantor utamanya) serta jaminan kerahasiaan data-data milik konsumen diabaikan. Padahal hal-hal tersebut sangat penting diatur untuk keamanan konsumen dalam bertransaksi.<sup>23</sup> Begitu pula apabila kita memperhatikan Ketentuan Umum Pasal 1 angka 6 UUPK, pengertian Promosi tidak disebutkan secara jelas media apa yang dipakai dalam melakukan promosi ini apakah termasuk di dalamnya media internet atau tidak. Sehingga dibutuhkan regulasi yang lebih *up-to-date* untuk mengatur kegiatan *e-commerce* dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yaitu UU ITE.

Instrumen perlindungan hukum konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (undang-undang, peraturan pemerintah dan sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klain, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.<sup>24</sup>

Penulis berpendapat bahwa diantara kedua bentuk perlindungan hukum diatas, maka perlindungan hukum melalui ketentuan perundang-undangan (regulasi) merupakan instrumen/sarana yang paling efektif digunakan mengingat perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan

pemberlakuan undang-undang tersebut. Dari pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa UU ITE merupakan perlindungan hukum yang efektif untuk mengatur kegiatan *e-commerce*.

Sebagai perlindungan hukum yang efektif, ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UU ITE cukup komprehensif dan mengakomodir semua hal terkait dunia siber. Materi yang diatur dalam UU ITE umumnya merupakan hal baru dalam sistem hukum Indonesia, hal tersebut meliputi: masalah pengakuan transaksi dan alat bukti elektronik, penyelesaian sengketa, perlindungan data, nama domain, dan Hak Kekayaan Intelektual, serta bentuk-bentuk perbuatan dilarang beserta sanksi-sanksinya.

Berdasarkan hasil kuesioner, banyak konsumen yang kurang puas terhadap penyelesaian sengketa oleh *marketplace*. Jasa *marketplace* yang digunakan seringkali mengabaikan keluhan konsumen. Dapat dikatakan, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen masih tidak sesuai. Seakan-akan *marketplace* melindungi pelaku usaha yang berbuat curang dan tidak mengambil tindakan tegas kepada pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa apabila konsumen mengalami kerugian, contoh barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan, biasanya *marketplace* mengambil kebijakan untuk mengembalikan uang konsumen. Namun di sisi lain, mekanisme tersebut tidak efisien.

Menurut Indra Perwira, bahwa mekanisme pengembalian uang yang dilakukan oleh *marketplace* sebagai bentuk tanggungjawab dari *marketplace* namun tidak efisien.

---

<sup>23</sup> Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung: 2005, hlm. 157.

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 158.

Menurutnya walaupun uang konsumen telah dikembalikan, namun waktu konsumen telah terbuang. Contohnya, konsumen membutuhkan barang tersebut hari esok, ternyata ketika tiba barangnya di konsumen, barang tersebut tidak sesuai dengan pesanan. Walaupun *marketplace* telah bertanggung jawab untuk mengembalikan uangnya kepada konsumen, namun hal tersebut tidak memberikan solusi secara keseluruhan. Dengan kata lain, konsumen tetap mengalami kerugian.<sup>25</sup>

Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan diatas, diperlukan kebijakan yang tepat. Diperlukan suatu kebijakan yang tidak hanya mengobati, melainkan dapat mencegah terjadinya kerugian. Sebelum terjadi kerugian kepada konsumen, maka harus mengambil kebijakan untuk mencegah terjadinya kerugian tersebut yaitu dengan diterapkannya secara keseluruhan UU ITE.

UU ITE sebagai bentuk perlindungan hukum, namun bukan berarti seluruh permasalahan yang terjadi di bidang telematika sudah selesai, masih banyak persoalan yang harus juga diantisipasi, salah satunya adalah dengan belum dibentuknya LSK sebagai bentuk upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Untuk mencegah kerugian kepada konsumen, maka diperlukan penerapan sertifikasi keandalan dengan membentuk terlebih dahulu lembaga yang menerbitkannya.

Berdasarkan deskripsi yang digambarkan oleh UU ITE dan PP PSTE, dengan dibentuknya LSK akan menciptakan banyak manfaat. Beberapa manfaat tersebut dapat dilihat

dari negara yang telah membentuk LSK, salah satunya adalah Uni Eropa. Uni Eropa ini merupakan negara maju. Walaupun merupakan negara maju, pemerintah Uni Eropa masih memperhatikan urgensi dari pembentukan LSK demi meningkatkan perlindungan terhadap konsumen.

Uni Eropa memiliki lembaga penerbit sertifikat keandalan yang bernama EMOTA. EMOTA sebagai penerbit sertifikat keandalan atau istilah lainnya adalah *trustmark*, memungkinkan konsumen untuk menemukan pedagang terpercaya yang menjual secara online. Namun untuk memperoleh *trustmark* tersebut harus dipenuhi beberapa persyaratan. Persyaratan-persyaratan tersebut ditujukan untuk meningkatkan standar perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dan mendorong penjualan barang dan jasa melalui internet, serta untuk mengetahui perusahaan atau situs mana saja yang sudah mendapatkan tanda bukti kepercayaan/*trustmark*, dapat dilihat melalui daftar yang dibuat oleh badan/ lembaga pemberi *trustmark* dalam *website* yang dibuat khusus oleh lembaga pemberi *trustmark*.<sup>26</sup>

Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha untuk memperoleh *trustmark* adalah:<sup>27</sup>

1. Menjual produknya dengan bertanggungjawab;
2. Membuat syarat-syarat penjualan dengan jelas dan dapat dilihat melalui *website*;
3. Mematuhi ketentuan yang berlaku mengenai perlindungan data (*data protection*);

<sup>25</sup> Indra Perwira, Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran [Wawancara pada tanggal 05/04/2019]

<sup>26</sup> Jan Traskowski, E-Commerce Trustmarks in Europe: An Overview and Comparison of Trustmark in the European Union. Iceland and Norway, Copenhagen Business School, Copenhagen : 2006. hlm. 12

<sup>27</sup> *The European Code of Conduct*, <<http://www.euro-label.com>>, [diakses pada 09/04/2019] April 2019]

4. Mengirimkan produk sesuai dengan pesanan;
5. Menyiapkan proses penyelesaian sengketa, apabila ada sesuatu yang tidak sesuai dengan kesepakatan dalam pelaksanaan transaksi.

Keuntungan yang diperoleh konsumen apabila melakukan transaksi dengan pelaku usaha yang memiliki *euro-label* adalah jaminan mengenai:

1. Adanya perdagangan yang jujur (*fair trading*);
2. Adanya penanganan terhadap keluhan (*complaint handling*);
3. Adanya perlindungan data (*data protection*);
4. Adanya sistem pembayaran yang aman (*security payment*).

Bentuk perlindungan hukum yang telah di uraikan diatas merupakan upaya untuk mencegah terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*. Selain itu, dengan adanya LSK juga memberikan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* sebagai bentuk perlindungan hukum. Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada, maka LSK akan menawarkan penyelesaian permasalahan tersebut melalui mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*).

Semakin banyaknya masalah-masalah yang timbul sebagai akibat digunakannya *e-commerce* dalam aktivitas perdagangan, serta adanya kebutuhan untuk memperoleh penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan tidak memihak, maka penerapan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR) dalam perdagangan secara elektronik/*e-commerce* merupakan solusi alternatif dalam mengatasi

sengketa sekaligus sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum.<sup>28</sup> Peran LSK dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen adalah sebagai pihak ketiga. LSK memiliki kewajiban untuk menampung dan menyelesaikan pengaduan dan perselisihan. Jika pelaku usaha ataupun marketplace yang telah menerima sertifikat kemudian melakukan suatu tindakan yang menyebabkan adanya tuntutan dan/atau gugatan yang berhubungan dengan sertifikasi, maka Lembaga Sertifikasi harus mengambil tindakan tertentu terhadap sertifikat yang telah diterbitkannya.

#### KESIMPULAN

Upaya pembentukan LSK untuk mendukung kegiatan *e-commerce* dalam menghadapi era industri 4.0 belum dilakukan oleh pemerintah dikarenakan beberapa faktor yaitu belum adanya anggaran dan SDM yang belum memadai, sedangkan saat ini Indonesia sedang menghadapi era industri 4.0, dimana pemerintah sedang mengembangkan program IoT, salah satunya adalah *e-commerce*. Selain itu, Pembentukan LSK juga merupakan amanah dari UU ITE yang menganut asas manfaat. Untuk mencapai tujuan dari asas itu sendiri, maka segala sesuatu yang diatur dalam UU ITE harus diterapkan, salah satunya adalah dengan dibentuknya LSK demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bertransaksi *e-commerce*. Dengan adanya LSK, pelaku usaha dan konsumen dapat dengan aman melakukan transaksi *e-commerce*. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa marketplace yang memiliki sertifikat keandalan berdasarkan UU ITE lebih efektif dan efisien daripada menggunakan jasa marketplace yang tidak memiliki sertifikat keandalan. Dengan

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm. 168.

adanya sertifikat keandalan dapat mencegah terjadinya kerugian terhadap konsumen. Bahkan apabila terjadi sengketa, maka LSK sebagai penerbit sertifikat akan menjadi pihak ketiga yang akan membantu menyelesaikan sengketa tersebut. Manfaat adanya penerapan sertifikasi keandalan tidak hanya dirasakan oleh konsumen, melainkan juga dirasakan oleh pelaku usaha/*marketplace*.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Astrid Savitri, *Revolusi Industri 4.0 (Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0)*, Genesis, Yogyakarta: 2019.
- Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung: 2005.
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi & Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2003.
- Jan Traskowski, *E-Commerce Trustmarks in Europe: An Overview and Comparison of Trustmark in the European Union. Iceland and Norway*, Copenhagen Business School, Copenhagen: 2006.

##### Jurnal

- Bertha Silvia Sutejo, "Internet Marketing: Konsep dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran". *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No.1, November 2006.

##### Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

##### Sumber Lain

- Achmad Rouzni Noor, "Mengenal konsep revolusi Industri 4.0", <<https://inet.detik.com/business/d-4041437/mengenal-konsep-revolusi-industri-40>>.
- Iserba, "Laporan Penipuan di Tokopedia Tidak Dihiraukan, Tokopedia Melindungi Penjual Penipu", <<https://www.kaskus.co.id/thread/591c6bfa582b2ea44b8b456c/laporan-penipuan-di-tokopedia-tidak-dihiraukan-tokopedia-melindungi-penjual-penipu/>>.
- Sherly Wang, "Tokopedia Penipu!", <<https://www.kompasiana.com/sherlywang177/58509c76927a610d2be229b6/tokopedia-penipu>>.
- Febrany D.A.Putri, "Lembaga Sertifikasi Keandalan: Rancangan Permen Akan Pacu LSK Lokal", <<https://m.bisnis.com/ekonomi-bisnis/read/20130401/105/5967/lembaga-sertifikasi-keandalan-rancangan-permen-akan-pacu-lsk-lokal>>.
- Indah Rahmayani, "Sambut Positif Pembatalan Sertifikasi", <[https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6143/ambut+Positif+Pembatalan+Sertifikasi/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6143/ambut+Positif+Pembatalan+Sertifikasi/0/sorotan_media)>.