

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI
ONLINE DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NEGARA REPUBLIK INDONESIA NO 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN¹**

Oleh: Octri Florida Purba²

Deine R. Ringkuangan³

Meiske Mandey⁴

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang tertipu dalam jual beli online dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang tertipu disaat jual beli online. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, perlindungan hukum bagi konsumen dari sisi produk, dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam bentuk transaksi. 2. Pelaku usaha pada umumnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen disaat jual beli online terjadi melalui kesepakatan yang telah disetujui antara kedua belah pihak konsumen maupun pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha dapat berupa pengembalin uang tunai atau mengganti barang yang rusak dengan yang baru.

Kata kunci: Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Konsumen, Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen di atur dalam Undan-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adapun menurut pasal 1 ayat (1) perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepda konsumen. Pasal 1 ayat (2) konsumen adah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain

dan tidak untuk di perdagangkan pasal 1 ayat (3) plaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁵

Dan seperti yang telah di uraikan di tas di era perkembangan internet yang sangat pesat dan terbuka bagi masyarakat luas, internet mulai di gunakan juga untuk kepentingan perdagangan setidaknya ada dua hal yang mendorong kegiatan perdagangan dalam kaitannya dengan kemajuan teknologi yaitu meningkatkan permintaan atas produk-produk teknologi itu sendiri dan kemudahan untuk melakukan transaksi perdagangan di indonesia sendiri para pengguna jual beli online sangatlah berkembang pesat di mana jaringan berperan penting dalam mencukupi kebutuhan dasar perdagangan, namun dalam perdagangan online seringkali ada pelaku usaha yang memiliki niat buruk dengan penipuan dalam jual beli online dengan bermunculannya situs jual beli online palsu yang hanya memanfaatkan jaringan sbagai lahan terbuka untuk memendapatkan pendapatan dengan cara tidak benarmenurut Volmar sebagaimana dikutip oleh Suryo Diningrat menyebutkan bahwa jual-beli adalah pihak yang satu penjual (*verkopen*) mengikatkan dirinya kepada pihak lainnya pembeli (*loper*) untuk memindah tangankan suatu benda dalam eigendom dengan memperoleh pembayaran dengan orang yang di sebut terakhir, sejumlah tertentu atau berwujud uang.⁶

Pengaturan jual beli online di atur dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informatika dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya di sebut dengan UU ITE). Dalam UU ITE ini di atur mengenai transaksi elektronik dimana salah satunya mengatur tentang jual beli online. Di dalam Undang-Undang ini tak ada larangan untuk mengadakan jual beli online

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 16071101168

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PSL 1 ay 1, ay 2, ay 3

⁶ R.M Suryodiningrat, , *perikatan-perikatan bersumber perjanjian*, (Bandung: Taristo), 1996, hlm 14.

bahkan dapat menjadi landasan sahnya transaksi elektronik dalam jual beli online. Dalam pasal 1 ayat (2) UU ITE disebutkan bahwa “transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.⁷

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin melakukan kajian tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang tertipu saat belanja online di tinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang tertipu dalam jual beli online ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang tertipu disaat jual beli online ?

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal. Pada penelitian hukum jenis ini, hukum di konsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*) atau hukum yang di konsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang di anggap pantas. Oleh karna itu sbagai sumber datanya hanyalah data skunder. Yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum skunder, dan bahan hukum tersier.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Tertipu Saat Belanja Online

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan di dalam masyarakat harus dapat di minimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat indonesia dapat di temukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karna itu maka setiap produk yang di hasilkan oleh

⁷ Undang-Undang no 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik.

legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum:

1. Menurut Satjipto, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.⁸
2. Menurut Philipus M. Hadjono, perlindungan hukum di artikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan prangkat-prangkat hukum. Bila melihat pengertian perlindungan hukum di atas maka dapat di ketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu: subyek yang melindungi , obyek yang akan dilindungi alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut⁹

berdasarkan pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat di simpulkan bawa perlindungan hukum sbagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sbagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹⁰ Menurut pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepadakonsumen”.¹¹

1. Perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha

- a. dimana dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban mencantumkan identitas dalam website, berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaku usaha toko online, didapatkan toko online,

⁸ Satjipto Rahardjo, *Sisi Lain Dari Hukum Indonesia*, (kompas:jakarta), 2003,hlm121.

⁹ Philipus M.Hadjon,dkk, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (gajahmada univesity press: yogyakarta), 2011,hlm 131.

¹⁰ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*,(universitas indonesia:jakarta),2004,hlm 131.

¹¹.undang-undang republik indonesia NO.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,pasal 1 ayat (1)

didapatkan toko online yang hanya memasang nomor telepon dan alamat email saja tanpa mencantumkan alamat jelas dari pelaku usaha maupun identitas lainnya. Di harapkan dengan pencantuman identitas ini dapat menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang bertransaksi.

- b. Adanya lembaga penjamin keabsahan toko online, berdasarkan penelitian toko online yang berada di Indonesia tidak ada lembaga penjaminan keabsahan toko tersebut, sehingga dimungkinkan konsumen bertransaksi dengan toko online yang fiktif.

2. Perlindungan hukum dari sisi konsumen

Adanya jaminan perlindungan kerahasiaan data-data pribadi konsumen, karena data-data pribadi tersebut jika tidak di jaga kerahasiaannya oleh pelaku usaha dapat diperjual belikan oleh pihak lain untuk kepentingan promosi

3. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari sisi produk

Dalam menawarkan produknya, pelaku usaha diwajibkan untuk:

- a. memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak disesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar (kualitas produk apakah asli, imitasi, baru, bekas, jenis produk, dan ukuran). Disamping informasi-informasi lain yang relevan seperti keunggulan produk. Hal ini sangat penting untuk membantu konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian untuk pelaku usaha di Indonesia dalam mendeskripsikan produk sangat minim infonya, hanya menyebutkan harga dan penjelasan sedikit mengenai produk.
- b. Informasi mengenai produk harus diberikan melalui bahasa yang mudah di mengerti dan tidak menimbulkan penafsiran lain.
- c. Memberikan jaminan bahwa produk yang di tawarkan aman atau nyaman untuk di konsumsi atau di digunakan

- d. Memberi jaminan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh pelaku usaha.

Pengenalan suatu produk sangatlah penting karena kesalahan konsumen memilih produk akan berakibatkan merugikan dirinya sendiri¹²

4. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Sisi Transaksi

Tidak semua konsumen paham akan cara bertransaksi melalui media internet sehingga hal ini pelaku usaha perlu mencantumkan dengan jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal lain berkenaan dengan transaksi, seperti:

- a. Syarat-syarat harus dipenuhi oleh konsumen dalam melakukan transaksi, dalam hal ini konsumen diharuskan memenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi seperti mengisi data pribadi dan alamat lengkap pada form yang ada pada website pelaku usaha. Hal ini dilakukan untuk data administrasi dan untuk mengetahui kredibilitas seorang konsumen.
- b. Kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang transaksi yang akan dilakukannya, hal ini dimaksud untuk menghindari kesalahan yang di buat oleh konsumen. Berdasarkan penelitian pada toko online ada fasilitas cancel order atau batal atau i don' agree yang dapat di kelik oleh konsumen jika tidak ingin melanjutkan transaksi atau ingin membatalkan transaksi.
- c. Harga dari produk yang di tawarkan, apakah sudah termasuk ongkos kirim atau belum. Biasanya pelaku usaha toko online menambahkan biaya tersendiri untuk mengirim barang. Jadi harga produk yang tercantum dalam website pelaku usaha belum termasuk pengiriman.
- d. Informasi mengenai dapat atau tidaknya konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli beserta mekanismenya. Hal ini sangat penting dimengerti oleh konsumen, karena tidak semua barang yang menjadi pesannya itu diterima

¹² Ibid, hlm 132.

dengan sempurna, ada kemungkinan rusak pada pengiriman atau barang tersebut cacat produksi. Sehingga konsumen dapat mengembalikan barang tersebut sesuai dengan mekanisme yang telah di tentukan oleh pelaku usaha dan konsumen mendapatkan barang yang baru lagi.

- e. Mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini sangat penting diinformasikan dengan jelas oleh pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan. Sehingga perlu di atur dengan jelas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa. Berdasarkan penelitian pelaku usaha di indonesia tidak mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa. Sehingga tidak ada kepastian hukum lama menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- f. Jangka waktu pengajuan klaim yang wajar dalam hal pengajuan klaim ini di harapkan jangka waktu tidak tertentu, karena jika terlalu singkat akan merugikan konsumen itu sendiri.
- g. Pelaku usaha harus menyediakan suatu rekaman transaksi yang setiap saat dapat di akses oleh konsumen yang di dalamnya berkaitan dengan transaksi yang telah atau yang sedang dilakukan oleh konsumen. Rekaman transaksi ini dapat dijadikan suatu bukti di persidangan jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- h. Bagaimana mekanisme pengiriman barang, mekanisme pengiriman barang perlu di ketahui dengan jelas oleh konsumen, karena disini konsumen akan memilih dengan cara apa barang pesannya dikirim, melalui kurir, jasa pengiriman atau *Cash On Delivery (COD)*.¹³

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online

Segala kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen khususnya, atau kepada masyarakat umumnya haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya ini.

¹³ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (diedit media: jakarta), 2006, hlm 4.

Tanggung jawab pelaku usaha ini tidak hanya berlaku untuk kerugian barang konsumsi yang diperdagangkan, tapi juga bertanggung jawab terhadap iklan-iklan barang dan/atau jasa termasuk barang import yang diiklankan.

Dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang harus di laksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kemudian terhadap periklanan dan importir di tentukan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang di produksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
2. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang di impor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
3. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.¹⁴
4. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan

¹⁴ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Plaksanaannya Di Indonesia*, (edisi revisi), (pt raja grafindo persada: jakarta), 2012, hlm 205

perubahan apapun atas barang/jasa tersebut.

- b. pelaku usaha lain didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi
5. Pelaku usaha yang tidak memproduksi barang yang manfaatnya berkelanjutan dalam waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang di perjanjikan. Pelaku usaha sbagaimana di maksud dalam ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/ atau fasilitas perbaikan.
6. Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang di sepakati dan/atau yang di perjanjikan.
7. Pelaku usaha yang memproduksi barang di bebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

Barang tersebut terbukti seharusnya tidak di edarkan atau tidak di maksudkan untuk diedarkan.

- a. Cacat barang timbul pada kemudian hari.
- b. Cacat barang timbul akibat tidak di taatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang.
- c. Kelalaian yang di akibatkan oleh konsumen.
- d. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang di beli atau lewatnya jangka waktu yang di perjanjikan.¹⁵

1. Kerugian Konsumen Dalam Transaksi elektronik

Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat muncul karena adanya prikatan yang di buat antara pelaku usaha dengan konsumen. Dimana salah satu sumber dari prikatan adalah berasal dari perjanjian. Sebagai konsekuensi

hukum dari perjanjian yang telah disepakati atau pelanggaran yang di berikan oleh peraturan (undang-undang) dan sifat perdata dari hubungan hukum dari produsen dengan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen yang merugikan konsumen, memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi, dan sebaiknya produsen berkewajiban untuk bertanggung jawab memberi ganti rugi kepada konsumen.

Ganti rugi merupakan salah satu hak yang dimiliki konsumen yang berdasarkan undang-undang yangn perlu di tegakkan. Mengingat kontrak yang dibuat dalam bentuk standard tidak menutup kemungkinan adanya kerugian akibat pelanggaran kontrak tersebut. "hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atrau tidak sebagai mana mestinya".

Dalam literatur hukum perdata biasanya dikenal tiga unsur ganti rugi, baik karena wanprestasi debitur (pasal 1243 KUPerdata) maupun karena perbuatan melawan hukum (PMH) (pasal 1371 KUHPerdata), yaitu kosten, schaden, dan interessen (biaya-biaya kerugian dan bunga atau kehilangan keuntungan yang di harapkan). Jika diperhatikan ketentuan dalam UUPK pasal 19 ayat (1) di atas apakah dapat dikatakan bahwa kerugian yang di maksud meliputi ketiga unsur tersebut. Lebih lanjut dalam ayat berikutnya dijelaskan bahwa ganti rugi itu dapat berupa "pengembalian uang dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau secara nilkainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Jika di dibandingkan dengan negara-negara lain seperti Inggris, Amerika Serikat, Kanada, Jerman dan sebagainya yang telah lebih dulu mengembangkan hukum tanggung jawab produk dan hukum perlindungan konsumen, maka dapat dilihat bahwa negara-negara ini pada umumnya memungkinkan "tuntutan ganti rugi yang berupa tiga unsur di atas tadi, bahkan juga dapat dituntut kehilangan kenikmatan hidup serta kehilangan mitra kerja yang disebabkan karena adanya cacat pada produk yang di konsumsi/dipakai oleh konsumen".

¹⁵ Ibid, hlm 206

Adapun pembayaran ganti rugi akan dilakukan dalam konteks transaksi elektronik merujuk pada Buku III KUHPerdota. Dikatakan bahwa “tidak ada penggantian biaya kerugian dan bukan, karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi karena secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan sesuatu perbuatan yang terlarang baginya”. Hal tersebut sbagaiman di atur dalam pasal 1245 KUHPerdota. Pernyataan tersebut terlihat bahwa ganti rugi akan dibayar diluar keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan.

Tetapi juga tidak semua kerugian dapat dimintakan kerugian, Undang-Undang dalam ini mengadakan pembatasan, dengan menetapkan, hanya kerugian yang dapat dikira-kira atau diduga pada waktu perjanjian di buat dan yang sungguh-sungguh dapat di anggap sebagai suatu akibat langsung dari kelalaian si berhutang saja dapat dimintakan penggantian, dan jika barang yang harus diserahkan itu berupa uang tunai, maka yang dapat diminta sebagai penggantian kerugian ialah bunga uang menurut penetapan undang-undang, yaitu yang dinamakan “ *moratiire intetressen*” (bunga kelalaian) yang berjumlah 6% (persen) setahun, sedangkan bunga ini dihitung mulai tanggal pemasukan suatu gugatan.

Secara umum ada tiga bentuk dari ramedis (ganti rugi) dalam kontrak elektronik, yaitu: *expetation damages*, *reliance damages* dan *specific performance*. Masing masing akan di jelaskan sbb;

Expetation damages umumnya dalam hal pengajuan gugatan maka pihak yang dimenangkan berhak memperoleh sejumlah uang dari pihak yang kalah. Dalam hal ini *expextation of damages* ini dapat diartikan sebagai suatu imbalan atas kerugian yang diderita dan adanya pelanggaran kontrak.

Relience damages, merupakan hadiah uang diberikan kembali kepada penggugat atas pengeluaran yang dikeluarkannya. Misalnya dalam hal ini persetujuan untuk membeli seekor kuda dengan harga 1 juta keesokan harinya saya mengeluarkan biaya seratus ribu untuk membeli makanan kuda, namun ternyata kuda di jual kepada pihak lain maka saya dapat menuntut penjual tersebut dan pengadilan

akan membayarkan seratus ribu untuk biaya yang telah saya keluarkan untuk membeli makanan kuda

Spesific performance, suatu hadiah atau prestasi yang dilakukan oleh defendant untuk melakukan tujuan dari suatu kontrak. Biasanya hal ini kurang digunakan dan umumnya pada kontrak untuk melakukan suatu jasa karena memaksa seseorang untuk melakukan suatu jasa berarti bahwa hal itu melanggar kepentingan publik.¹⁶

Dalam bidang hukum perlindungan konsumen secara luas, biasanya seseorang bertanggung jawab atas suatu kerugian berdasarkan dua hal, yaitu:

a. Berdasarkan Kewajiban Kontraktual Si Pelaku
Sebagaimana yang telah di uraikan pada bab I KUHPerdota (pasal 1338) memberi kebebasan yang sangat luas untuk mengadakan perjanjian berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Dengan demikian tiap orang dapat mengadakan perjanjian dengan siapa saja dan tentang apa saja dalam bentuk lisan atau tertulis, dan melalui media apa saja asal saja tidak bertentangan dengan itikad baik. Dari perjanjian yang diadakan inilah timbulnya kewajiban terhadap pihak lawan yang dirugikan karena perjanjian tersebut.

Dalam hal ini jika seseorang merasa dirugikan, maka dia harus membuktikan adanya hubungan kontrak dengan pelaku (*privity of contract*), kemudian membuktikan pula bahwa kerugian yang dideritanya timbul karena kelalaian pihak lawan dalam memenuhi kontraktualnya.

Ketentuan dalam KUHPerdota hanya memberi perlindungan kepada pembeli (pasal 1473-1512) atau pihak yang terikat dalam suatu perjanjian pasal (1320-1328). Jadi pada awalnya ganti rugi hanya dapat dituntut dari seorang jika korban mempunyai hubungan kontraktual dengan orang yang bersangkutan. Padahal dalam hal kenyataan tidak selamanya orang yang dirugikan mempunyai hubungan kontrak dengan si pelaku.

Dalam kehidupan modern seperti ini hampir tidak pernah lagi seorang konsumen berhubungan langsung dengan produsen. Biasanya suatu produk telah melalui mata

¹⁶ Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usah*, (pustaka sutra: bandung), hlm 93

rantai pemasaran yang sangat panjang misalnya produsen, importir, penyalur, dan terakhir pengencer atau toko. Ini berarti mustahil bagi konsumen yang dirugikan untuk membuktikan adanya hubungan kontrak dengan produsen.

Dalam hal ini terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha di dasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian /kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.

b. Berdasarkan Kewajiban Hukum Yang Berlaku

Karena Adanya Perbuatan Melawan Hukum

Jika konsumen akan mendasarkan diri pada perbuatan melawan hukum, maka menurut hukum yang berlaku di Indonesia (pasal 1365) KUHPerdata kewajiban utama dari konsumen adalah ia harus dapat membuktikan adanya perbuatan melawan hukum dan kesalahan pada produsen jadi agar dapat ditentukan adanya kewajiban pelaku perbuatan melawan hukum untuk memikul tanggung jawab maka kedua hal itu harus di buktikan. Sedangkan kesalahan ini pun sering sulit di buktikan, oleh karena konsumen yang secara umum lebih lemah kedudukannya di banding produsen, tidak mempunyai keahlian waktu dan biaya untuk membuktikan kesalahan itu. Hal ini terutama terlihat jika terdapat pada desain dari produk, karena pada umumnya konsumen sangat awam dalam segala hal yang menyangkut desain, proses produksi dan prosedur pemasaran produk yang di konsuminya, juga ada kalanya produsen tidak bersalah tetapi ia tetap harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Apalagi dalam transaksi melalui elektronik pengetahuan konsumen jauh lebih sedikit dibandingkan dengan pelaku usaha yang menguasai teknologi secara mutakhir.

Gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata dan seterusnya yang secara umum disadari oleh para penulis, bahwa kewajiban untuk membuktikan unsur-unsur dari pasal ini adalah sangat berat bagi konsumen yang dirugikan. Pengalaman menunjukkan bahwa bahwa

banyak kasus tanggung jawab produk yang terjadi di luar negeri maupun yang terjadi di Indonesia, yang pelakunya tidak dapat atau sulit untuk diminta pertanggung jawaban karena sulitnya membuktikan kesalahan si pelaku. Apalagi dalam konteks jual beli dilakukan melalui media internet (transaksi elektronik) yang memerlukan teknologi tinggi, sementara kondisi konsumen jumlahnya masih relatif kecil yang menggunakan dan mengerti media tersebut dan masih dianggap hal yang baru.

2. Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Sebagaimana yang telah di singgung di atas bahwa dasar dari adanya tanggung jawab produk adalah perjanjian antara para pihak atau perbuatan melawan hukum, maka berdasarkan hukum Indonesia, ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan hal tersebut (Pasal 1338, Pasal 1365) harus jadi patokan utama dalam penyelesaian masalah tersebut. Namun seperti halnya yang terjadi negara lainnya, didasari bahwa ketentuan-ketentuan dalam perundang-undangan ini lama-kelamaan sudah tidak memadai lagi dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan hukum tertulis tidak dapat lagi mengikuti perkembangan zaman. Oleh karena itu kekurangan-kekurangan ini selayaknya disarikan jalan keluarnya dengan melihat bagaimana doktrin yang berkembang serta keputusan-keputusan pengadilan. Akan tetapi di Indonesia masih sangat jarang kalau tidak dapat dikatakan belum doktrin yang membahas hal ini tanpa menyinggung teori dan praktek yang ada di negara lainnya, maka terpaksa apa yang berkembang di negara lainnya dikemukakan pula dalam uraian ini.

Konsumen yang dirugikan atas suatu produk dapat menuntut atas dasar wanprestasi (*breach of contract*), seperti halnya pada perjanjian-perjanjian lain. Ini merupakan teori pertama yang muncul berhubungan dengan tanggung jawab produk dalam konteks perlindungan konsumen. Tetapi dalam masyarakat banyak di temui ketimpangan karena produsen tidak dibebani ganti rugi oleh kerugian yang diderita oleh konsumen karena tidak adanya hubungan kontrak. Hal ini di sebabkan karena konsumen memperoleh produk tersebut bukan dari

konsumen melainkan pihak lain (penjual, *lessor*, *Franchisor*, dll). Selain itu pihak yang menjadi korban bukan pembeli sendiri tetapi anggota lain, yaitu anggota keluarga, tamu dan lain-lain yang menjadi pemakai dari satu produk tertentu.

Dalam situasi seperti ini, jika konsumen dirugikan maka terlebih dahulu ia harus membuktikan adanya hubungan kontrak dengan produsen (*privity of contract*). Sebagaimana di kemukakan di atas, *contractual liability* atau pertanggung-jawaban kontraktual adalah tanggung jawab perdata dasar perjanjian kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberinya. Dengan demikian, di dalam *contractual liability* ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak (langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen. Dewasa ini perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen nyaris selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku. Oleh sebab itu di dalam hukum perjanjian, perjanjian atau kontrak semacam itu di namakan perjanjian atau kontrak setandar/perjanjian atau kontrak baku.

Perjanjian baku adalah perjanjian berbentuk tertulis yang telah digandakan berupa formulir-formulir, yang isinya telah distandardisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak yang menawarkan (dalam hal ini pelaku usaha), serta di tawarkan secara massal, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.

Berhubung isi perjanjian baku telah di tetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka pada umumnya, isi kontrak baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen ketimbang hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Bahkan tidak jarang terjadi pelaku usaha mengalihkan kewajiban-kewajiban yang harusnya menjadi tanggung jawabnya kepada konsumen. Ketentuan semacam ini di dalam kontrak baku di sebut *exoneration clause* atau *exemption clause*, yang pada umumnya sangat memberatkan atau bahkan cenderung merugikan konsumen.

Seiring dengan perkembangan masyarakat, maka terjadi pula perubahan dalam sikap

produsen (pelaku usaha). Oleh karena kualitas konsumen makin meningkat, maka produsen mengubah strategi bisnisnya dan bukan lagi pada *product-oriented policy*, tetapi menjadi *consumer-oriented policy*, yaitu kebijakan pemasaran yang didasarkan pada pertimbangan bahwa apa yang di hasilkan oleh pelaku usaha harus sesuai dengan tuntutan, kriteria dan kepentingan konsumen. Adagium yang berlaku sekarang bukan lagi *caveat emptor*, tetapi menjadi *caveat venditor* atau *let the producer beware*. Yaitu, yang lebih berhati-hati bukan lagi konsumen tetapi produsen. Akibatnya dunia bisnis mulai mengenal lembaga *product liability* yang menganggap produsen langsung bersalah (*presumption of fault*) dan kewajiban memberi ganti rugi kepada konsumen dalam kasus produk cacat (*defective product*). Berdasarkan prinsip *presumption of fault* ini, mulailah beban pembuktian dibalik, yaitu tergugatlah yang harus membuktikan tidak adanya kesalahan di pihaknya.¹⁷

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, perlindungan hukum bagi konsumen dari sisi produk, dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam bentuk transaksi.
2. pelaku usaha pada umumnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen disaat jual beli online terjadi melalui kesepakatan yang telah disetujui antara kedua belah pihak konsumen maupun pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha dapat berupa pengembalian uang tunai atau mengganti barang yang rusak dengan yang baru.

B. Saran

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 belum mengatur tentang jual beli online dalam perkembangan jaman dan hukum yang bersifat elastis atau mengitu perkembangan jaman sebaiknya undang-undang perlindungan konsumen dirubah di lihat dari pesatnya perkembangan jual beli online dan digemari

¹⁷ Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, (pustaka sutra: bandung), hlm 101.

oleh setiap orang karna jauh lebih memudahkan dan agar supaya konsumen yang berbelanja online dapat berbelanja dengan aman dan nyaman karna ada undang-undang yang mengaturnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku

- Asyhadie Zaene. 2012. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Plaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nugroho Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Suryodiningrat R.M. 1996. *Perikatan-perikatan Bersumber Perjanjian*. Bandung. Taristo.
- Amirudin dan H Zainal Asikin. 2014. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada,
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*. Depok. Prenada Media.
- Suharnoko. 2004. *hukum perjanjian teori dan analisis kasus*. Jakarta. Kencana Prenadamedia Grup.
- Miru Ahmad. 2011. *Hukum Kontrak Prancangan Kontrak*. Jakarta. PT Grafindo Persada.
- Rahardjo Satjipto. 2003. *Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*. Jakarta. Kompas
- Hadjon Philipus M, dkk. 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Samsul Inosentius. 2004. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Mutlak*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Nasution Az. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta. Diadit media.
- Sukarmi. *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*. Bandung. Pustaka Sutra.
- Sumber dari Peraturan Perundang-undangan
Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang No 8 Tahun 2008

Sumber dari Internet

- <https://m.hukumonline.com/perindunganhukum/bagikan-konsumen-belanja-online>
<https://www.dewaweb.com/blog/apa-itu-m00arketplace/>, 15.27, Rabu, 3 Juni 2020