

**PERTANGGUNGJAWABAN  
PEMILIK *ONLINE SHOP* ATAS KERUGIAN  
KONSUMEN AKIBAT KERUSAKAN BARANG<sup>1</sup>**

**Oleh : Putri Patricia Angelina Juned  
Saerang<sup>2</sup>**

**Theodorus H.W. Lumenon<sup>3</sup>  
Butje Tampi<sup>4</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban pemilik *online shop* atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen dan bagaimana ganti rugi yang diberikan kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *online shop*. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat disimpulkan: 1. Pertanggungjawaban pemilik *Online Shop* atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Ganti rugi kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *Online Shop*, dilaksanakan 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, tetapi ketentuan tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kata Kunci: Tanggung, Jawab, Online, Kerugian, Konsumen, Kerusakan Barang.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Perlindungan konsumen merupakan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen karena konsumen dianggap dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan produsen<sup>5</sup>. Peluang usaha ini pun dilirik oleh para pelaku usaha yang kemudian membuat situs untuk melakukan transaksi jual beli online. Bahkan terdapat beberapa gerai toko yang juga memasarkan produk-produknya melalui jaringan *online*. Hingga saat ini sudah begitu banyak situs dalam dan luar negeri yang mempromosikan dirinya sebagai penyedia layanan transaksi jual beli via layanan *online*. Secara umum dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. pelaku usaha secara langsung membuka situs jual beli;
2. pelaku usaha membuka fasilitas situs jual beli; dan
3. terdapat situs yang didalamnya juga terdapat forum untuk melakukan jual beli via *online*.

Ketiga kategori utama tersebut dapat dikelompokkan bahwa pemilik situs turut bertanggung jawab dan pemilik situs yang melepas tanggung jawab terhadap transaksi jual beli online dimaksud.<sup>6</sup>

Belanja online itu sendiri tanpa disadari dapat menjadi candu bagi para pembeli yang sekali merasa terlayani dengan baik ataupun puas dalam bertransaksi, sehingga kemudian melakukan lagi transaksi-transaksi serupa lainnya di situs yang sama. Tidak jarang diantara pembeli memiliki rasa keingintahuan untuk mengakses situs belanja online lainnya. Trust atau rasa saling percaya sebenarnya adalah kunci utama dari sebuah transaksi online. Kepercayaan tersebutlah yang menyempitkan pola tradisional untuk saling bertransaksi dengan cara bertatap muka. Seseorang tidak akan mengetahui bahwa rasa percaya tersebut tercederai sampai pada suatu ketika yang bersangkutan mengalami permasalahan pribadi dari sebuah transaksi online. Tidak kalah tragisnya adalah manakala mereka mengetahui tentang masalah bagaimana penegakan hukum di Indonesia terhadap

---

<sup>5</sup> . Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.10.

<sup>6</sup>Ari Wahyudi Hertanto. Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dan Dampaknya Bagi Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Tahun ke-45 No.1 Januari-Maret 2015. hlm. 107.

---

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum UNSRAT NIM 18071101580

<sup>3</sup> Fakultas Hukum UNSRAT, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum UNSRAT, Magisterr Ilmu Hukum

kasuskasus penipuan atau perkara hukum belanja online ini yang tidak berpihak kepada pembeli.<sup>7</sup>

Menurut WTO *E-Commerce* adalah suatu proses meliputi produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang serta jasa melalui Elektronik. Sedangkan menurut para akademisi yang mendefinisikan *E-Commerce* antara penjual dan pembeli atau pihak-pihak lainnya dalam hubungan kontrak yang menggunakan media elektronik atau digital yang dalam prosesnya tidak diperlukan temu muka dan transaksi dilakukan secara lintas batas. Sarana yang memungkinkan dilakukannya penjual dan pembelian produk dan informasi melalui internet dan layanan-layanan online lainnya. *E-commerce* merupakan bidang yang multidisipliner (*multidisciplinary*) yang mencakup bidang-bidang teknik seperti jaringan data telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan, dan pengambilan data (*retrieval*) dari multi media, bidang-bidang bisnis seperti pemasaran (*marketing*), pembelian dan penjualan (*Procurement and purchasing*), penagihan dan pembayaran (*billing and payment*), manajemen jaringan distribusi (*supply chain management*), dan aspek-aspek hukum seperti information privacy, hak milik intelektual (*intellectual property*), perpajakan (*taxation*), pembuatan perjanjian, dan penyelesaian hukum lainnya. Jadi secara singkat dapat dideskripsikan, bahwa *E-commerce* adalah suatu bentuk bisnis modern melalui sarana internet.<sup>8</sup>

Syarat Subjektif yang mana jika tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan oleh salah satu pihak (selama belum ada pembatalan maka perjanjian tetap sah), yaitu:

1. Adanya kesepakatan para pihak mengenai harga dan produk, tanpa ada paksaan, kekhilafan maupun penipuan;
2. Kecapakan para pihak yang membuat perjanjian. Pada dasarnya orang yang sudah dewasa, sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh undang-undang (seperti tidak dinyatakan pailit oleh pengadilan) adalah cakap menurut hukum. "Dewasa" berdasarkan Pasal 330

---

<sup>7</sup> *Ibid.* hlm. 108.

<sup>8</sup> Andre Perdana Pebrian dan Yidi Anjarina Vironika. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram (Legal Protection Against Consumers Due to Loss Incurred by Online Store Businesses on Instagram). Inovasi Pembangunan-Jurnal Kelitbangan | Volume 9 No. 2. Agustus 2021.hlm. 178-179.

KUHPerduta adalah berusia sudah 21 tahun atau sudah/pernah menikah.

Syarat objektif yang mana jika tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum, dianggap tidak pernah ada perjanjian sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum, yaitu:

1. Produk yang merupakan objek perjanjian harus tertentu (*definite*) dan dapat dilaksanakan (*possible*).
2. Sebab yang halal (*lawful*), isi dan tujuan dari perjanjian jual beli tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, Kecapakan para pihak yang membuat perjanjian.<sup>9</sup>

Proses jual beli barang adalah segala kegiatan umum yang dilakukan oleh seorang disebut dengan penjual dengan seorang yang lain disebut dengan pembeli, dengan menggunakan metode umum tertentu yang menyatakan kepemilikan untuk selamanya dan didasari atas saling merelakan. Proses atau transaksi online yang terjadi melalui dunia maya berbeda dengan transaksi seperti dipasar biasa pada umumnya. Dalam hal ini pedagang dan pembeli bisa berbicara secara langsung atau berinteraksi secara langsung. Transaksi lewat dunia maya terjadi di mana pedagang dan pembeli tidak bisa bertemu langsung hanya dengan menggunakan digital *signature* atau instrumen-instrumen elektronik lain sebagai alat dalam transaksi perdagangan. Transaksi dalam dunia maya terjadi ketika ada dua orang yang mana salah satu orang berjanji kepada orang yang lain untuk melakukan sesuatu. Agar tidak terjadi kesalahpahaman antar kedua belah pihak untuk melakukan suatu jual beli di dalam dunia maya. Perkembangan era globalisasi saat ini membuat kemajuan teknologi juga semakin canggih, pada era ini kemajuan teknologi didukung dengan berbagai fitur aplikasi yang memudahkan seluruh orang berkomunikasi dengan jarak jauh. Dampak positif dari berkembangnya kemajuan teknologi membuat pelaku usaha toko online dengan mudah dapat menawarkan barang dengan konsumen. Masyarakat Indonesia memiliki daya konsumtif yang cukup besar apabila dibandingkan dengan negara-negara yang ada di Negeri ini. Proses perubahan pola kehidupan masyarakat di negara berkembang yaitu dimana pola kehidupan yang dulunya adalah masyarakat agraris lambat laun berubah menjadi negara industri. Hal ini juga

---

<sup>9</sup> *Ibid.* hlm. 179.

terpengaruh oleh adanya perkembangan teknologi yang ada pada zaman ini, majunya teknologi menyebabkan pula majunya peningkatan volume produksi barang yang dibutuhkan.<sup>10</sup>

Transaksi elektronik (*ecommerce*) saat ini memang sedang booming dikalangan masyarakat. *E-commerce* sendiri dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu bentuk suatu transaksi perdagangan maupun perniagaan dengan menggunakan media elektronik. Didalam transaksi elektronik (*e-commerce*) pelaku usaha toko online dengan konsumen diketahui tidak bertemu secara langsung hal inilah yang menyebabkan sesuatu hal yang baik maupun buruk bisa terjadi didalam melakukan transaksi secara online tersebut.<sup>11</sup>

Bahwa kemerdekaan menyatakan pikiran dan kebebasan berpendapat serta hak memperoleh informasi melalui penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan komunikasi ditujukan untuk memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan Penyelenggara Sistem Elektronik. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, hak dan kebebasan melalui penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan pembatasan yang ditetapkan dengan undang-undang dengan maksud semata-mata untuk menjamin pengakuan serta penghormatan atas hak dan kebebasan orang lain dan untuk memenuhi tuntutan yang adil sesuai dengan pertimbangan moral, nilai-nilai agama, keamanan, dan ketertiban umum dalam suatu masyarakat demokratis.<sup>12</sup>

Pertanggungjawaban pemilik *online shop* atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen wajib dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk pemberian ganti kerugian yang perlu diberikan kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *online shop*. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, dimaksudkan untuk menjamin adanya perlindungan bagi konsumen.

## B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban pemilik *online shop* atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen?
2. Bagaimanakah ganti rugi yang diberikan kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *online shop*?

## C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian normatif yang merupakan prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.<sup>13</sup> Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).<sup>14</sup> Metode penelitian hukum yang digunakan untuk penyusunan penulisan ini ialah metode penelitian hukum normatif. Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini diperoleh dari studi kepustakaan berupa: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal-jurnal hukum, serta bahan hukum tersier yang terdiri dari kamus umum dan kamus hukum.

Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka, dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan (di samping adanya penelitian hukum sosiologis atau empiris yang terutama meneliti data primer).<sup>15</sup> Metode penelitian normatif disebut juga sebagai penelitian doktrinal (*doctrinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis hukum baik yang tertulis di dalam buku (*law as it is written in the book*), maupun hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses pengadilan (*law it is decided by the judge through judicial process*).<sup>16</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid.* hlm. 183.

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

---

<sup>13</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2007. hlm. 57.

<sup>14</sup> *Ibid.* hlm. 302.

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1995, hlm. 13-14.

<sup>16</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Grafiti Press. Jakarta. 2006. hlm. 118.

## PEMBAHASAN

### A. Pertanggungjawaban Pemilik *Online Shop* Atas Kerugian Akibat Kerusakan Barang Yang Dibeli Konsumen

Prinsip pertanggungjawaban secara umum ada empat yaitu tanggung jawab karena kesalahan, praduga bertanggung jawab, praduga tidak selalu bertanggung jawab, dan tanggung jawab langsung. Tanggung jawab karena kesalahan (*liability based on fault*) adalah tanggung jawab yang dianut dalam hukum pidana dan perdata. Tanggung jawab karena kesalahan (*liability based on fault*) adalah suatu bentuk tanggung jawab yang dianut dalam Hukum Pidana dan Perdata. Praduga bertanggung jawab (*presumption of liability*) atau biasa disebut juga sebagai pembuktian terbalik adalah seseorang dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Sedangkan praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*) merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tidak selalu pelaku usaha yang bertanggung jawab. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) menyatakan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya.<sup>17</sup>

Perlu untuk diakui bahwa kedudukan konsumen dalam transaksi online di Indonesia masih tergolong lemah. Apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen seringkali yang terjadi adalah keadaan tersebut hanya diderita oleh konsumen. Terlebih apabila yang terjadi adalah peristiwa penipuan yang dilakukan dalam sebuah transaksi *online*.<sup>18</sup>

Atas kerugian yang dialami oleh konsumen, yang umumnya dikarenakan dasar penipuan dalam transaksi jual beli online, ternyata laporan atas kasus pidana ini tidak diterima ditingkat polsek, bahkan apabila di daerah lain selain ibukota, tingkat polres pun belum tentu dapat menerima laporan tersebut. Mengapa demikian? Ternyata kendalanya sangatlah sederhana, yaitu tidak semua jajaran kepolisian memiliki kemampuan untuk melakukan proses tindak lanjut terhadap laporan yang diajukan oleh korban, khususnya terhadap penanganan perkara-perkara yang melibatkan bidang informasi dan teknologi elektronik. Tingkat kesulitan dalam melakukan proses

penyelidikan dan penyidikan untuk kejahatan berbasis informasi dan teknologi elektronik belum dimiliki oleh tingkat polsek maupun jajaran dibawahnya. Mengingat kasus yang sering ditangani adalah terhadap perkara-perkara tindak pidana umum yang terjadi dimasyarakat, sedangkan terhadap kasus kejahatan informasi dan teknologi elektronik masih tergolong sebagai pidana dengan muatan yang lebih kompleks dibandingkan dengan pidana umum yang sering ditangani oleh polsek maupun jajaran dibawahnya.<sup>19</sup>

Seorang konsumen yang menjadi korban dalam transaksi jual beli online disarankan untuk melaporkan kejadian yang dialaminya tersebut ke tingkat polda. Meskipun laporan telah diterima dan dibuatkan oleh polda, tetapi tak ayal tindak lanjut penanganan laporan atas perkara yang diajukan pun sulit untuk diproses secara cepat. Laporan yang masuk ke polda akan dimasukkan dalam kategori penipuan melalui media online dengan berbasiskan pada Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan Pasal 28 juncto Pasal 45 Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik.<sup>20</sup>

Pasal 378 KUHP merumuskan sebagai berikut: "Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat ataupun dengan rangkaian kebohongan menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu benda kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 tahun."

Pasal 28 ayat (1) UU-Informasi dan Teknologi Elektronik merumuskan sebagai berikut:

- (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik." Pasal 45 ayat (2) UU-Informasi dan Teknologi Elektronik merumuskan sebagai berikut: Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun

---

<sup>17</sup> Ari Wahyudi Hertanto. *Op. Cit.* hlm. 131-132.

<sup>18</sup> *Ibid.* hlm. 132.

---

<sup>19</sup> *Ibid.* hlm. 133.

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

dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”

Kata-kata konsumen sebenarnya telah muncul dalam Pasal 28 ayat (1) tersebut di atas. Tetapi kepolisian tidak turut menyertakan ketentuan Pasal 18 dan Pasal 62 ayat (1) UU-PK yang dapat dijadikan sebagai unsur agar pelaku usaha sama-sama berupaya untuk mengatasi permasalahan yang diderita oleh konsumen.<sup>21</sup>

Shopee merupakan *e-commerce* yang menjembatani penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. Shopee dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa website untuk para Penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara Penjual dan Pembeli. Shopee dalam hal ini dapat juga disebut sebagai marketplace, yaitu tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Penjual dan Pembeli akan diawasi oleh pihak Shopee, dan menjadi tanggung jawab Shopee. Shopee yang bertindak sebagai pengelola website dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggung jawab kepada setiap konsumen. Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab Shopee tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu:

1. Menyediakan sarana pelaporan. Dalam hal ini, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (duapuluh empat) jam melalui customer care shopee di nomor 150072 atau melalui email ke [cs@shopee.co.id](mailto:cs@shopee.co.id). Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui contact yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid, kemudian pihak Shopee akan menelusuri keluhan tersebut.
2. Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui website e-commerce, kerap kali muncul sebuah iklan (ads) yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di Shopee. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang

masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut. Konsumen Shopee juga memiliki hak untuk melakukan pelaporan kepada Pihak Shopee terkait dengan konten yang mengganggu tersebut.

3. Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di Shopee, Shopee menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkap nya dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, maka Shopee akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkap- lengkapnya. Atas dasar hal tersebut, maka Pihak Shopee memiliki tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data- data tersebut melalui peretasan akun. Shopee menyediakan fitur “3D Secure” untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit. Fitur 3D Secure ini merupakan bentuk kerjasama antara Shopee dengan pihak penyedia kartu kredit (seperti visa, mastercard, dan paypal) untuk melindungi data-data kartu kredit konsumen.
4. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi Penjual-Penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee. Dalam hal ini Shopee menghendaki setiap calon Penjual untuk melakukan pengisian form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, dan didukung dengan menguploadfoto KTP sebagai bukti bahwa calon Penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan Penjual “fiktif”.
5. Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui Shopee, sistem dalam Shopee akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi Shopee (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam ShopeePay milik Pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik Pembeli yang akan diproses secara langsung dalam jangka waktu 24 jam. Apabila dalam hal ini Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, maka Pihak Shopee akan mengembalikan dana

---

<sup>21</sup> *Ibid.* hlm. 133-134.

transaksi ke limit kartu kredit di tagihan berikutnya. Shopee juga akan melakukan tindakan terhadap penjual yang memiliki reputasi tidak baik, dan akan melakukan pemblokiran akun Penjual apabila secara berkali-kali terbukti melakukan tindakan yang hendak merugikan konsumen.

6. Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab Shopee tidak berupa pengantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak Penjual dan Pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Shopee kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut.
7. Penyediaan garansi Shopee. Setiap pembelian yang dilakukan oleh Pembeli akan dilindungi oleh garansi Shopee. Garansi Shopee ini berlaku selama 7 hari. Apabila Pembeli hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi, dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada Penjual, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka waktu sebelum 7 hari, karena setiap barang yang diperjual belikan dilindungi oleh garansi Shopee selama 7 hari. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari Pembeli baru menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses, oleh karena itu Pembeli Shopee diharapkan untuk selalu menyimpan bukti invoice/nota pembelian elektronik dalam kegiatan transaksi di Shopee.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Bab VI Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dalam kaitannya dengan Shopee sebagai penyedia layanan jasa, Pasal 26 UUPK menyatakan: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang

diperjanjikan”.<sup>22</sup> Besarnya potensi bisnis perdagangan elektronik (e-commerce) tidak terlepas dari perkembangan pengguna internet dan pertumbuhan internet di Indonesia. Berdasarkan riset *We Are Social* dan *Hootsuite* 2017 yang dikutip dalam situs kominfo, bahwa dalam kurun waktu satu tahun pengguna internet di Indonesia meningkat sebanyak 51% dan angka ini merupakan yang terbesar di dunia melebihi pertumbuhan rata-rata global yang hanya 10%. Pada tahun 2015 pengguna internet di Indonesia mencapai 93,4 juta jiwa meningkat cukup pesat jika dibandingkan dengan 88,1 juta jiwa pada tahun 2014. Ini disebabkan internet yang mulai menjadi bagian dari kehidupan masyarakat sehari-hari dengan akses yang mudah dan memungkinkan siapapun untuk terhubung. Sedangkan potensi *e-commerce* pada tahun 2016 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2015, hal ini terlihat bahwa sebanyak 77% penggunaan internet diperuntukkan mencari informasi produk dan berbelanja online, serta pelanggan *online shop* yang mencapai 8,7 juta orang dan nilai transaksi yang diprediksi mencapai US\$ 4,89 miliar pada tahun 2016.<sup>23</sup>

Hubungan hukum yang terjalin antara konsumen shopee dan PT. Shopee Indonesia dalam berkontrak pada umumnya untuk saling bertukar kepentingan. Membiarkan hubungan kontraktual para pihak semata-mata pada mekanisme kebebasan berkontrak sering kali menghasilkan ketidakadilan apabila salah satu pihak berada dalam posisi yang lemah. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam kebebasan berkontrak dapat digolongkan dalam tiga kategori, yaitu:

1. Hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku, yaitu suatu klausula yang telah disediakan pengusaha dalam suatu konsep surat perjanjian tidak

---

<sup>22</sup>Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*: Vol. 2, No. 7 Juli 2021. p-ISSN: 2723 – 6609. e-ISSN: 2745-5254. hlm. 1167-1169.

<sup>23</sup> Yusuf Arif Utomoa, Carissa Kirana Eka Putri dan Hilda Yunita Sabriec. Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang. *Jurnal Bina Mulia Hukum*. Volume 4, Nomor 2, Maret 2020. P-ISSN: 2528-7273, E-ISSN: 2540-9034. hlm. 348 (Lihat Evita Devega, 2017, “BKPM: E-Commerce Buat Produk Indonesia Mendunia”, <[https://www.kominfo.go.id/content/detail/10979/bkpme-commerce-buat-produk-indonesia-mendunia/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/10979/bkpme-commerce-buat-produk-indonesia-mendunia/0/sorotan_media)>, [diakses pada 31/07/2018].

pernah dapat ditinjau kembali. Konsumen hanya dapat menerima syarat-syarat perjanjian itu atau tidak mengadakan perjanjian sama sekali. Kelebihan kemampuan pengusaha tertentu untuk menentukan sendiri syarat-syarat suatu perjanjian, tanpa dikoreksi kecuali konsumen bersedia untuk tidak mendapatkan barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya, menyebabkan konsumen pada dasarnya kehilangan kebebasannya. Dalam kondisi demikian, bagi konsumen asas kebebasan dalam hukum perjanjian berarti tidak adanya kebebasan berkehendak;

2. Hubungan hukum secara sukarela, yaitu dapat terjadi antara konsumen dan produsen dengan mengadakan perjanjian tertentu. Dengan perjanjian atau persetujuan tersebut, seperti yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu setiap perbuatan seseorang atau lebih yang mengikat diri dengan seorang atau lebih. Hubungan hukum itu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama pada masing-masing pihak. Apabila salah satu pihak lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk memberikan sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai perjanjian tersebut maka dapat terjadi perbuatan ingkar janji, cedera janji (wanprestasi);
3. Hubungan hukum tidak secara sukarela, yaitu terjadi tanpa adanya suatu persetujuan atau perjanjian yang disebabkan oleh suatu perbuatan atau kelalaian atau kurang hati-hati satu pihak yang menimbulkan kerugian. Pasal 1354 KUHPerdara diatur perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada pihak lain. Dalam hubungan hukum konsumen kaedah ini sangat penting oleh karena konsumen tidak pernah berhadapan atau mengadakan hubungan hukum secara langsung dengan pemilik atau penanggung jawab usaha.<sup>24</sup>

Hak Konsumen Shopee yang diatur di dalam syarat dan ketentuan penggunaan dalam situs belanja online shopee adalah:

1. Berhak mendapatkan penjelasan secara rinci dan jelas mengenai penggunaan situs belanja online shopee.
2. Berhak mengajukan pertanyaan mengenai produk maupun layanan kepada customer care shopee melalui email ke support@shopee.co.id atau dengan formulir

umpan balik yang dapat ditemukan pada aplikasi.

3. Berhak memberikan pemberitahuan terkait dengan hukum melalui email ke legal@shopee.com.
4. Berhak untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan shopee melalui pemberian rating.
5. Berhak menerima ganti kerugian atas ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen berupa pengembalian barang atau dana. Pembeli hanya boleh mengajukan permohonan pengembalian barang dalam situasi berikut:
  - a. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima;
  - b. Penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati kepada pembeli;
  - c. Barang yang dikirimkan kepada pembeli secara material berbeda dengan daftar barang yang ada;
6. Berhak untuk menerima pengakhiran akun dan/atau berhenti menggunakan layanan.<sup>25</sup>

Kewajiban konsumen shopee yang diatur dalam syarat dan ketentuan penggunaan dalam situs belanja online shopee adalah:

1. Pembeli wajib mematuhi segala ketentuan penggunaan layanan yang telah ditetapkan oleh pihak shopee.
2. Pembeli wajib untuk menyetujui tindakan shopee untuk menggunakan, mengumpulkan, dan/atau mengolah konten, data pribadi, dan informasi pengguna.
3. Pembeli wajib untuk menyetujui dan mengakui bahwa hak kepemilikan atas informasi pengguna dimiliki secara bersama oleh pengguna layanan dan pihak shopee.
4. Pembeli wajib untuk membayar produk sesuai dengan kesepakatan dengan penjual
5. Pembeli wajib untuk memberikan data dan identitas yang akurat kepada pihak shopee.<sup>26</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 6. Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

---

<sup>24</sup> *Ibid.* hlm. 1161-1162.

---

<sup>25</sup> *Ibid.* hlm. 1163-1164.

<sup>26</sup> *Ibid.*

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7. Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Penjelasan Pasal 7 huruf (c) Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen. Huruf (e) Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

#### **B. Ganti Rugi Kepada Konsumen Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Pemilik *Online Shop***

Masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa “pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang

dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti rugi tersebut dapat berupa:

1. Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara; atau
2. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>27</sup>

#### **c. Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan**

Dalam Pasal 4 UUPK diatur mengenai hak-hak dari konsumen diantaranya disebutkan mengenai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.

#### **d. Menyelesaikan Sengketa Konsumen**

Setiap sengketa yang terjadi antar konsumen dan pelaku usaha setidaknya dapat dilakukan dengan 2 cara penyelesaian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa secara damai.
2. Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang.

Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Shopee berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Menyadari adanya beberapa kelemahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pemerintah bersama DPR mengundangkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Beberapa pasal dalam UU ITE ini berusaha menutup kelemahan UUPK dalam hal perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dapat dilihat dari Pasal 9 UU ITE: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Kemudian Pasal 10 menyatakan mengenai syarat sertifikasi keandalan bagi pelaku usaha serta Pasal 2 dan Pasal 18 yang memberikan solusi bagi permasalahan pilihan hukum dan pilihan forum mengadili apabila transaksi elektronik melibatkan pihak yang berkedudukan hukum di negara lain. Sebagai pelaku transaksi elektronik, shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat aturan dalam pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau

<sup>27</sup> *Ibid.* hlm. 1164-1166.

pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung". Selanjutnya, ketentuan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 UU ITE, yaitu: "Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak".<sup>28</sup>

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli pada situs belanja shopee, yang diatur dalam Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah:

1. Perlindungan Terhadap Data Pribadi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sudah cukup memadai dalam mengakomodasi perlindungan terhadap data pribadi konsumen.
2. Otentitas Subjek Hukum Yang menyangkut otentitas adalah kecakapan para pihak sebagaimana tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan validitas subjek hukum.
3. Objek Transaksi E-commerce Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 9. Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga melarang penyebaran berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1).<sup>29</sup>

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli *online* akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya tiga pihak, yaitu pembeli (*buyer*), penjual (*seller*), dan *website online* (yang dalam hal ini adalah *Shopee*). Situs belanja *Online Shopee* dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab akan kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka *Shopee* akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan *Shopee* akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut.<sup>30</sup>

Perjanjian jual beli dengan mempergunakan *e-commerce* terkandung adanya beberapa kewajiban (prestasi) yang harus

dilakukan oleh pelaku usaha, anantara lain menyerahkan barang sesuai dengan yang telah dipesan, baik dari segi kuantitas, kualitas dan harga barang sesuai dengan yang telah dipesan, baik dari segi kuantitas, mutu maupun harga, mengirimkan barang dengan tepat waktu. Apabila pelaku usaha tidak melakukan kewajiban tersebut bukan keadaan memaksa maka pelaku usaha dianggap telah melakukan wanprestasi.<sup>31</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti rugi seperti terdapat dalam Pasal 1243 KUH Perdata merupakan kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang ditegaskan lebih lanjut dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Didasarkan pada Pasal 7 tentang kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam pelaksanaannya dalam perjanjian jual beli *ecommerce* maka *e-merchant* sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk (a) berdasarkan Pasal 7 butir b, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan. Dalam perjanjian jual beli *e-commerce*, *e-merchant* berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas tentang kondisi barang yang ditawarkan dalam *shopping cart*, serta memberikan informasi secara rinci tentang kondisi barang, cara penggunaannya atau pemakaiannya. *E-merchant* juga berkewajiban untuk memberikan garansi terhadap barang yang dijual, seperti dalam pelaksanaan jual beli melalui *e-commerce*, *e-merchant* memberikan garansi selama kurang lebih satu tahun terhadap barang yang dijualnya (khusus untuk elektronik), (b) berdasarkan Pasal 7 butir f, pelaku usaha berkewajiban member kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli *e-commerce*, *e-merchant* berkewajiban memberikan ganti rugi terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Seperti dalam pelaksanaan jual beli terhadap barang yang dikirimkan apabila terjadi kerusakan atau cacat. Pemberian ganti rugi tersebut biasanya diberikan dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari setelah barang diterima.<sup>32</sup>

Salah satu bukti adanya hubungan kontraktual ini adalah adanya modul order, sebaiknya modul order ini di print out atau

---

<sup>28</sup> *Ibid.* hlm. 1166.

<sup>29</sup> *Ibid.* hlm. 1166-1167.

<sup>30</sup> *Ibid.* hlm. 1169.

---

<sup>31</sup> Elina Rudiastari. *Op. Cit.* hlm. 76-77.

<sup>32</sup> *Ibid.* hlm. 77.

dicetak oleh pihak konsumen sebagai alat bukti, apabila terjadi sengketa dikemudian hari. Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha berkaitan dengan adanya kerugian yang diderita oleh konsumen umumnya adalah terhadap produk yang dijual diwujudkan dalam bentuk pemberian garansi dalam waktu tertentu atau jika produk yang dibeli tidak sesuai dengan yang dikirimkan uang akan dikembalikan. Bentuk tanggung jawab jika dihubungkan dengan pertanggung jawab dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pemberian ganti rugi dalam UU Perlindungan Konsumen pelaksanaannya adalah 7 hari setelah perjanjian.<sup>33</sup>

Pemberian ganti rugi dalam *e-commerce* memberikan jangka waktu pemberian ganti rugi adalah 7 hari setelah barang diterima oleh konsumen. Pihak yang bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen adalah pihak *e-merchant* bukan pengelola virtual mall dengan *e-merchant*. Perjanjian kerjasama antara pengelola virtual mall dengan *e merchant* dapat dilihat oleh konsumen sehingga konsumen dapat mengetahui kepada siapa untuk meminta ganti rugi. Pengelola *virtual mall* tidak bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli antara *e-merchant* dengan konsumen karena pengelola virtual mall hanya menyediakan tempat untuk bertemunya *e-merchant* dengan konsumen. Segala kerugian baik untuk masalah kualitas, kerusakan atau keterlambatan dalam pengiriman barang merupakan tanggung jawab *e-merchant*. Dalam pelaksanaannya, *e-merchant* dari suatu *virtual mall* hanya memberikan ganti rugi terhadap barang yang dipesan mengalami kerusakan atau ada cacat terhadap barang pesanan konsumen saja dan untuk masalah keterlambatan pengiriman, *e-merchant* tidak memberikan ganti rugi. Berdasarkan pembatasan-pembatasan diatas maka ketentuan UU Perlindungan Konsumen lebih memberikan hukum yang lebih jelas dalam pengaturan masalah tanggung jawab pelaku usaha karena ketentuan tersebut terlihat kedua belah pihak secara relatif ditempatkan dalam posisi yang seimbang.<sup>34</sup>

Peraturan perundang-undangan perlu dilaksanakan oleh pelaku usaha untuk melakukan pertanggungjawaban sebagai pemilik *online shop* atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli

konsumen, Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum mengenai adanya jaminan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Pemberian ganti kerugian yang perlu diberikan kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *online shop*. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, dimaksudkan untuk menjamin adanya perlindungan bagi konsumen, agar konsumen memperoleh kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan atas perlindungan hak-hak konsumen.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban pemilik *Online Shop* atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Ganti rugi kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *Online Shop*, dilaksanakan 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, tetapi ketentuan tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

### B. Saran

1. Pertanggungjawaban pemilik *Online Shop* atas kerugian akibat kerusakan barang yang dibeli konsumen, perlu memperhatikan bahwa bagi pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Ibid.* hlm. 77-78.

dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen dan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

2. Ganti rugi kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban pemilik *Online Shop*, perlu memperhatikan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Pembuktian yang dimaksudkan ini merupakan sistem beban pembuktian terbalik.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku :

- Ahmadi Miru dan Yodo Sutarmam, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2008.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Grafiti Press. Jakarta. 2006.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2016.
- Ibrahim Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2007.
- Indrajit Eko Richardus, *E-commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Gramedia, Jakarta. 2001.
- Kristiyanti Tri Siwi Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Marbun Rocky, Deni Bram, Yuliasara Isnaeni dan Nusya A., *Kamus Hukum Lengkap (Mencakup Istilah Hukum & Perundang-Undangan Terbaru*, Cetakan Pertama, Visimedia, Jakarta. 2012.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 2014.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2010.
- N. H. T., Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, 2005, Jakarta, Pantai Rei, 2005.
- Nugroho Sulistyio Adi, *E-commerce Teori Dan Implementasi*, Ekuilibria, Yogyakarta. 2016.
- Purbo W. Onno dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, PT. Alex Media Komputindo. Jakarta. 2001.
- Rahardjo Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung, 2000.
- Sanusi Arsyad, *Hukum E-commerce*, Sasrawarna Printing, Jakarta. 2011.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1995.
- Triwulan Titik dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka. Jakarta, 2010.

##### Kamus:

- Echols M. Jhon dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2003.
- Sudarsono, *Kamus Hukum*, Cetakan 6. Rineka Cipta, Jakarta, 2009.

##### Jurnal :

- Andre Perdana Pebrian dan Yidi Anjarina Vironika. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram (Legal Protection Against Consumers Due to Loss Incurred by Online Store Businesses on Instagram)*. Inovasi Pembangunan-Jurnal Kelitbangan | Volume 9 No. 2. Agustus 2021.
- Ari Wahyudi Hertanto. *Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dan Dampaknya Bagi Konsumen*. Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-45 No.1 Januari-Maret 2015. hlm. 107.
- Elina Rudiastari. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce di Indonesia*. Soshum Jurnal. Sosial Dan Humaniora, VOL. 5, NO.1, Maret 2015.
- Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee*. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: Vol. 2, No. 7 Juli 2021. p–ISSN: 2723 – 6609. e-ISSN: 2745-5254. hlm. 1167-1169.
- Yosa Cynthia Maharani. *Pertanggungjawaban PT. Pos Indonesia (Persero) Terhadap*

Ketidaksesuaian Layanan Pos Express Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<https://publishing-widyagama.ac.id>. 02/09/2021. hlm. 73 (Lihat Nasution, Konsumen Dan Hukum (Jakarta, 1995), hlm. 171).

Yusuf Arif Utomoa, Carissa Kirana Eka Putrib dan Hilda Yunita Sabriec. Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang. Jurnal Bina Mulia Hukum. Volume 4, Nomor 2, Maret 2020. P-ISSN: 2528-7273, E-ISSN: 2540-9034.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

**Internet :**

<http://www.sangkoeno.com/2015/01/prestasi-dan-wanprestasi.html?m=1>

<http://repo.iaintulungagung.ac.id/7293/5/BAB%20II.pdf>, hlm. 16

<http://repository.unmuhjember.ac.id/5932/5/BAB%20II.pdf>

Admin DLSA, Perlindungan Konsumen Aman Oleh UU Perlindungan Konsumen, <https://www.dslalawfirm.com/id/perindungan-konsumen/>,

Kompas.com, Konsep Perlindungan Konsumen, <https://amp.kompas.com/skola/read/2020/12/31/141130469/konsep-perindungan-konsumen>,