

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENDAPATKAN PRODUK TIDAK SESUAI KESEPAKATAN DENGAN PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*¹

Oleh

Regitha Rara Payuk²

regitha.rara36@gmail.com

Jemmy Sondakh³

Jemmysondakh02@gmail.com

Rudy M.K Mamangkey⁴

Mamangkeyrudy@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pertanggung jawaban dan sanksi pelaku usaha dan juga mengetahui perlindungan hukum terkait konsumen yang mendapatkan produk tidak sesuai dalam transaksi *e-commerce*. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan bahwa: 1. Tanggung jawab pelaku usaha dapat berupa pengembalian barang atau dana. Pihak perusahaan *e-commerce* juga membantu dalam proses pengembalian. Konsumen dapat melakukan penyelesaian lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika kurang penanganan dari pihak perusahaan *e-commerce* adapun jika terjadi sengketa lintas batas maka konsumen dapat menyelesaikan lewat arbitrase atau non ligigasi lainnya sesuai keputusan para pihak. Pelaku usaha jika tidak melakukan tanggung jawab atas perbuatannya yang merugikan bagi konsumen maka akan mendapatkan sanksi perdata, sanksi pidana dan juga sanksi administrasi disesuaikan dengan perbuatan yang dilakukan. 2. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat dilihat

dari ketentuan yang mengikuti seperti dalam KUHPerdata yang dapat mengatur ketentuan perjanjiannya yang berlaku secara umum. Terdapat juga Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang ketentuannya masih mengikuti dilihat dari hak-hak konsumen yang sebagian masih dapat mengikuti. Adapun Undang-Undang No 19 Tahun 2006 jo. Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dapat mengatur transaksi elektronik namun belum mengatur secara khusus dalam perlindungan konsumen terhadap kerugian yang didapatkan di transaksi *e-commerce*.

Kata Kunci: Perlindungan hukum konsumen, Produk yang tidak sesuai kesepakatan, Transaksi *E-commerce*.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dimasa sekarang perkembangan kemajuan teknologi sangat berkembang pesat. Dengan adanya kemajuan teknologi, kehidupan masyarakat Indonesia dapat berubah secara umum karena sebagian besar dunia teknologi sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat. Salah satunya yang berperan penting dalam perkembangan kemajuan teknologi adalah teknologi berbasis internet. Internet merupakan kepanjangan dari *Interconnected Network* yang memiliki arti suatu sistem komunikasi yang menghubungkan antara satu media elektronik dengan media lainnya yang dapat mencakup secara global.⁵ Dapat dilihat bahwa internet sudah banyak di perkenalkan di masyarakat, hingga banyaknya muncul berbagai aktivitas perokonomian yang menggunakan internet sebagai media komunikasi, terutama dalam

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat NIM 19071101152

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Gani, "Pengenalan Teknologi Internet Serta Dampaknya.", Jakarta Timur : Uniersitasa Suryadarma, Vol No. 2 Tahun 2015, Hal 71.

bidang perdagangan. Penggunaan jaringan internet sangat mempermudah untuk menjalankan bisnis dan banyaknya pelaku usaha mengandalkan perdagangan elektronik atau *Electronic Commerce (e-commerce)*.⁶ Hal ini transaksi perdagangan elektronik jadi berkembang secara signifikan dan juga dapat menjadikan suatu peluang membuat jenis karier baru.

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku di Indonesia dalam transaksi perdagangan elektronik diartikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah suatu aktivitas yang melibatkan jual beli dalam bentuk fisik maupun digital melalui *marketplace* yang menggunakan jaringan internet. Keunikan peraturan tentang perdagangan elektronik atau *e-commerce* yaitu pelaku usaha dan konsumen tidak komunikasi secara langsung dan tidak membuat kesepakatan secara langsung melainkan melakukan komunikasi dan melakukan kesepakatan secara online.⁷

Munculnya perdagangan elektronik pertama kali di Indonesia mulai dari munculnya IndoNet. Saat itu IndoNet sebagai pendahulu pemanfaatan teknologi dari semua bidang termasuk bisnis online. Pada tahun 1996, hadirilah Dyviacom Intrabumi atau D-Net yang diakui sebagai perintis perdagangan elektronik. Kehadiran perdagangan elektronik menjadi berita baik bagi pelaku usaha dan mempermudah dalam bisnis. Seiring waktu berjalan perkembangan teknologi dalam bidang perdagangan elektronik mulai pada

abad pertengahan dari tahun 2009 - 2015 satu demi satu perdagangan elektronik mulai memperlihatkan diri di Indonesia. Salah satunya Tokopedia yang menjadi *startup e-commerce* asal Indonesia. Dengan kemunculan Tokopedia, mulailah muncul *marketplace* lainnya di Indonesia seperti shopee, blibli.com, bukalapak, dan lazada. Menurut data yang sudah di kumpulkan dari *iprice.co.id*⁸ pada kuartal ke dua tahun 2020, ada 5 *marketplace* terbesar yang menjadi total jumlah pengunjung terbanyak yakni dengan sebesar 255 juta pengunjung. Dengan peringkat pertama yaitu *marketplace* Shopee dengan pengunjung 93,44 juta per bulan, Tokopedia dengan pengunjung 86,103 juta perbulan, Bukalapak dengan pengunjung 35,288 juta perbulan selama kuartal ke 2 tahun 2020, lalu Lazada dengan pengunjung 22,021 juta perbulan dan Blibli dengan total pengunjung 18,307 juta perbulannya.

Dengan tingginya minat konsumen dalam perdagangan elektronik, dimunculkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) yang dibuat oleh pemerintah sebagai pertanggungjawaban dalam perlindungan konsumen yang saat ini bersifat fisik namun dapat mengikuti dalam virtual/maya. Banyak nya permasalahan yang terjadi dalam perdagangan elektronik seperti kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dan membuat kerugian kepada konsumen dikarenakan ingin meraup keuntungan dengan memalsukan kualitas barang dengan cara meyakinkan konsumen bahwaproduk yang diperjualkan adalah produk yang original atau asli. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adanya hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang yang diterima tidak

⁶ Khotimah and Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce).", *Business Law Review* : Vol 1, Tahun 2016, Hal 14.

⁷Utami dan Adipradana."Pengantar Hukum Bisnis",

Ctk Pertama, Jala Permata Aksara, Jakarta, Tahun 2017, Hal 141

⁸<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/>, diakses pada tanggal 5 oktober 2022, pukul 10.42 WITA

sesuai dengan kesepakatan yang di lakukan oleh pelaku usaha. Namun dapat dilihat masih banyaknya pelaku usaha tidak mempedulikan atau tidak bertanggung jawab atas barang dagangannya, Banyaknya testimoni dari konsumen yang tertera di marketplace dan juga di media sosial tentang keluhan-keluhan konsumen terhadap pembelian di *marketplace* karena merasa tertipu dan merasa dirugikan karna produk yang disepakati dengan pelaku usaha tidak sesuai.⁹

Seperti adanya kasus kecurangan yang di lakukan salah satu pelaku usaha di *marketplace* shopee yang di alami oleh Adinda Meliana Sari, warga Lahat Palembang menjadi korban yang membeli sepatu di salah satu *marketplace*. Sebelum melakukan transaksi Adinda melakukan komunikasi dengan pelaku usaha untuk menanyakan kualitas sepatu dan pelaku usaha meyakinkan adinda bahwa sepatu ini cocok dan sesuai ukuran. Namun nahas, pembelian yang dilakukan adinda dan pelaku usaha tidak sesuai kesepakatan. keberadaan perdagangan elektronik atau *e-commerce* di Indonesia memang sudah melekat di kehidupan masyarakat karna silihatnya dari meningkatnya pelaku usaha dan konsumen *e-commerce* tapi sayangnya, belum koreprehensif dalam hal memberikan perlindungan kepada konsumen karna banyaknya konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang ada dalam latar belakang maka, dapatlah dikemukakan permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggung jawaban dan sanksi terhadap pelaku usaha dalam penjualan produk yang tidak

sesuai dengan kesepakatan dalam transaksi *e-commerce*?

2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan karena produk yang tidak sesuai kesepakatan dalam transaksi *e-commerce*?

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode pendekatan yuridis normatif atau studi kepustakaan

PEMBAHASAN

A. Tanggungjawab Dan Sanksi Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Produk Yang Tidak Sesuai Dengan Kesepakatan Dalam Transaksi *E-commerce*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab merupakan “Keadaan di mana wajib mengganggu segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya”.¹⁰ Dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab merupakan suatu kejadian yang dimana seseorang harus menaati dan menjalankan sesuatu.

Pada dasarnya tanggung jawab timbul karena adanya perbuatan wanprestasi yang di timbulkan oleh pelaku usaha. Menurut R.Subekti yang dimaksud wanprestasi adalah kelalaian atau kelapaaan yang dapat berubah 4 macam kondisi yaitu:¹¹

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan
- c. melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat

⁹ Asrul Aswar, “Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shopping Melalui E-commerce”, Fakultas Hukum Universitas Indonesia Timer, Vol 10 No. 1 Tahun 2022, Hal 39

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia

¹¹<https://www.hukumonline.com/klinik/a/perindungan-hukum-terhadap-konsumen-1t50bf69280b1ee> diakses pada tanggal 5 april 2023, Pukul 18.11 WITA

d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya. Di dalam perdagangan elektronik tidak lepas dengan adanya terjadinya wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha. Permasalahan yang di teliti menjadi salah satu yang terkait dengan kondisi wanprestasi yaitu konsumen mendapatkan produk yang tidak sesuai kesepakatan dengan pelaku usaha.

Berdasarkan hasil dari penelusuran artikel yang diberitakan CNBC yang mengatakan Pada 2021, tercatat adanya 9.393 layanan pengaduan konsumen. Jumlah ini naik 10 kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya, yakni 931 layanan pengaduan. “Sebanyak 95,3 persen atau 8.949 konsumen membuat pengaduan di sektor niaga elektronik/niaga *e-commerce*. Banyaknya pengaduan di sector ini seiring makin intensifnya Perdagangan elektronik konsumen selama pademi” kata direktur jenderal perlindungan konsumen dan tertib Niaga (PKTN) Veri Anggrijono di kutip Senin (10/1)¹² Dengan data tersebut dapat di simpulkan bahwa makin meningkatnya perbuatan wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik yang menjadikan konsumen mendapatkan kerugian. Maka dari itu pentingnya tanggung jawab yang harus di lakukan oleh pelaku usaha saat terjadi wanprestasi di perdagangan elektronik. Pelaku usaha memiliki kewajiban agar melindungi konsumen dikarenakan telah terjadi hubungan perjanjian yang mengharuskan pihak pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika ada terjadi wanprestasi, sesuai dengan prinsip *the privity of contract*, ialah jika ada hubungan perjanjian maka ada tanggung jawab.

Di dalam KUHPPerdata terdapat ketentuan yang dimana Pasal 1504 menyatakan bahwa “Penjual diwajibkan menanggung

terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang ini tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksudkan itu, sehingga seandainya si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga kurang”. Dari ketentuan tersebut disimpulkan bahwa di dalam KUHPPerdata memberi ketegasan kepada pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas perbuatan dalam melakukan perdagangan elektronik.

Begitupun pertanggung jawaban pelaku usaha yang di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 19 dimana mengatakan:¹³

- (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan diperdagangkan
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat

¹²<https://www.cnbcindonesia.com/news/20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya>, diakses Pada 6 April 2023, Pukul 18.13 WITA

¹³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19

membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyimpulkan bahwa pelaku usaha diharuskan bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat produk yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian dana atau bisa juga dalam bentuk pergantian produk dan juga pelaku usaha dapat memberikan ganti terhadap produk dalam waktu 7 hari setelah konsumen mendapatkan produk.

Berdasarkan hasil pencarian terdapat kasus yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti di dapat dari *Mediakonsumen.com* yang dialami oleh Afriana Dyah Ratnapuri yang berasal dari Jakarta Timur meluapkan kekesalannya saat berbelanja di *marketplace* Shopee, dimana saat membeli produk tidak sesuai dengan produk yang dipesan dan Afriana tidak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha.¹⁴ Dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha yang melakukan wanprestasi tidak memberikan pertanggung jawaban atas produk yang tidak sesuai dan juga tidak memberikan hak konsumen dengan benar, hal tersebut tentu saja tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pada kasus tersebut pelaku usaha ditetapkan pada prinsip tanggung jawab mutlak yang dimana segala hal yang dilakukannya harus dipertanggung jawabkan dan pada prinsip ini menuntut agar tidak adanya kewajiban bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha sebagai dasar pembayaran ganti kerugian dalam suatu tuntutan.¹⁵

Permasalahan wanprestasi dilakukan pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap

konsumen menjadi pertanggung jawaban juga dari perusahaan *e-commerce*. dari kasus yang di atas, konsumen memilih shopee sebagai *marketplace e-commerce* sebagai pilihan untuk melakukan pembelian produk maka dari itu terdapat kebijakan dari shopee tentang proses pengembalian barang/dana yang dimana pembeli dapat mengajukan pengembalian barang/dana jika pesanan masih dalam masa garansi shopee dengan masa berlaku 3 hari dan belum memilih pesanan di terima. Pembeli dapat mengajukan barang/dana jika paket tidak sampai, atau jika barang yang diterima salah, cacat, atau berbeda dengan deskripsi/foto. Dalam pengajuan pengembalian barang pembeli harus mengisi informasi dan menyertakan bukti untuk pengajuan barang yang berupa *upload* foto bukti pendukung.¹⁶

Pelaku usaha perlu menyetujui notifikasi yang di berikan shopee sebagai bentuk pertanggung jawaban dalam kerugian produk yang tidak sesuai. Hal ini sesuai dengan Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dimana di jelaskan bahwa “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau jasa yang diperjanjikan.”¹⁷ Jika pelaku usaha tidak menerima atau tidak merespon maka pelaku usaha sudah melanggar ketentuan yang sudah di tetapkan dalam undang-undang yang terkait permasalahan.

Terdapat beberapa ketentuan sanksi yang sudah di tetapkan sebagai aturan dalam penanganan permasalahan konsumen jika tidak adanya pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yakni berikut:

a. Sanksi Perdata

¹⁴<https://mediakonsumen.com/2022/12/26/surat-pembaca/seller-penipu-di-shopee/amp>, diakses pada 8 april 2023, Pukul 11.46 WITA

¹⁵Rudolf S. Mamengko, “Product Liability Dan Proesional Liability Di Indonesia”, Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Vol 3 No 9, Tahun 2016, Hal 2

¹⁶<https://help.shopee.co.id/portal>, diakses pada 10 april 2023, Pukul 11.28 WITA

¹⁷Undang-Undang Republik Indpnesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 26

Dalam KUHPer pihak yang tidak melakukan isi perjanjian dalam suatu kesepakatan akan mendapatkan sanksi yakni tertulis:

- a) Dalam Pasal 1243 KUHPerdata yang berbunyi "*Pergantian biaya, kerugian dan bunga tak terpenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan*"¹⁸ di dalam pasal ini pelaku usaha harus mengganti kerugian produk yang di dapatkan konsumen di dalam perdagangan elektronik.
 - b) Dalam pasal 1508 KUHPerdata menyatakan bahwa "*Jika penjual telah mengetahui cacat barang itu, maka selain wajib mengembalikan uang harga pembeli yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala biaya, kerugian dan bunga.*"¹⁹ Dapat disimpulkan bahwa akibat dari ketidakjujuran dalam suatu produk yang dilakukan pelaku usaha. Mengakibatkan pelaku usaha mendapatkan sanksi bukan hanya mengembalikan uag pembeli tetapi juga harus mananggung semua biaya.
- b. Sanksi Pidana
- Pelaku usaha dapat diberikan sanksi pidana jika melakukan wanprestasi dalam perdagangan elektronik yang dapat merugikan konsumen. Dalam

peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur ketentuan tentang sanksi pelaku usaha yang dimana jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya akan di bebaskan saksi di dalam Pasal 62 ayat (1): "*Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huru a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).*"²⁰ Pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi yang di atur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dimana jika pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 28 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Sanksi yang diberikan pelaku usaha terdapat dalam Pasal 45A yang mengatakan bahwa "*Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).*"²¹

c. Sanksi Administrasi

Adapun sanksi administrasi yang diberikan kepada pelaku usaha di dalam perdagangan elektronik jika melanggar aturan dalam *marketplace*. Berdasarkan hasil penelitian sanksi

¹⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Buku Ketiga, Perikatan, Bab 1 Perikatan Pada Umumnya, Bagian 4 Pergantian Biaya, Kerugian Dan Bunga Karena Tidak Dipenuhinya Suatu Perikatan

¹⁹Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Buku Ketiga, Perikatan, Bab V Jual Beli, Bagian 2 Kewajiban-Kewajiban Penjual

²⁰ Undang-Undang Republik Indpnesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 62

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 jo. Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Inormasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 45A

administrasi dalam perdagangan elektronik dapat berupa, pencabutan akun pelaku usaha di dalam *marketplace*, pebatasan akun, pemblokiran sementara dan denda yang akan diberikan.

Berdasarkan sanksi administrasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada:

Pasal 60 Ayat (1) menyatakan “*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administrasi terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26*”

Pasal 60 Ayat (2) mengatakan “*Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)*”

Adapun berdasarkan hasil yang di teliti setiap *marketplace* memberikan kebijakan sistem poin pinalti yang dimana dirancang untuk menegaskan kepada pelaku usaha agar menjadikan toko online yang sehat salah satunya yang menerapkan sistem tersebut yaitu *marketplace* shopee.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Produk Yang Tidak Sesuai Dengan Kesepakatan Dalam Transaksi E-Commerce

Dewasa ini banyaknya masyarakat di Indonesia menggunakan media elektronik untuk melakukan aktivitas salah satunya dalam melakukan transaksi *e-commerce* atau dalam bahasa Indonesia yaitu transaksi perdagangan elektronik. Adanya *marketplace* yang menjadi tempat favorit dalam berbelanja secara transaksi *e-commerce* diantaranya, shopee, tokopedia, lazada, dan sebagainya. Berbelanja di *e-*

commerce sangat berbeda dengan berbelanja di toko konvensional dilihat dari segi perdagangannya dimana berbelanja di toko konvensional pelaku usaha dan konsumen bertemu *face to face* atau bertemu secara langsung namun jangkauan pasarnya sangat terbatas. Sedangkan lewat *e-commerce* pelaku usaha dan konsumen *non-face* atau tidak bertemu secara langsung tetapi jangkauan pasarnya sangat terbuka atau luas. Pembelian produk di perdagangan elektronik dikenal sangat praktis bagi konsumen, namun sering kali terjadi produk yang disepakati antara kedua belah pihak tidak sesuai dilihatnya dari sisi keaslian produk, kualitas produk dan jenis terhadap produk. Maka dari itu pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dan harus di tegakkan untuk konsumen. Menurut Philipus M.Hadjon, Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dan berdasarkan Pancasila.²² Adapun perlindungan hukum bagi masyarakat yang menjadi konsumen dalam pengguna perdagangan elektronik jika terjadi munculnya hal kerugian, yang dapat diatur di dalam peraturan perundang-undangan yakni KUHPerdara, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Konsumen yang sebagai warga negara Indonesia jika merasa di rugikan dalam transaksi *e-commerce* atau perdagangan elektronik, maka perlu mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintah selaku penyelenggara negara. Peranan negara yang dapat dilakukan terhadap perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dengan cara:²³

1. Menghilangkan kendala-kendala

²² Aris prio, ecclesia sulistyowati, tri wisudawati, “Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif), Ctk Pertama, Pustakabarupress, Yogyakarta, Tahun 2022, Hal 8

²³ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Transaksi Elektronik (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia), Ctk.Pertama, Nusa Media, Bandung, Tahun 2022

- hukum dan memberikan pengaturan dalam transaksi
2. Memberikan fasilitas dalam bentuk pengaturan terhadap upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha.

Hukum perdata Indonesia tidak mengatur secara khusus tentang ketentuan perjanjian di dalam perdagangan elektronik namun ketentuannya yang masih mengikuti dan berlaku secara umum berpegang pada KUHPperdata. Di dalam pembelian produk perdagangan elektronik, tidak lepasnya dari perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yang dimana terjadi kesepakatan secara online terhadap produk antara kedua belah pihak yang dimana hal ini merujuk pada Pasal 1320 KUHPperdata yang berisi syarat-syarat perjanjian. Transaksi perdagangan elektronik merupakan perjanjian yang terjadi karena adanya kesepakatan antar pelaku usaha dan konsumen yang merupakan wujud dari ketentuan yang tercantum dalam,

Pasal 1233 KUHPperdata yang berbunyi “Tiap-tiap perjanjian dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”²⁴

Pasal 1234 KUHPperdata yang berbunyi “Tiap-tiap perjanjian adalah untuk memberikan suatu, untuk berbuat suatu atau untuk tidak berbuat sesuatu”²⁵

Terjadinya kesepakatan antar pihak di dalam perdagangan elektronik harus dilakukan dengan itikad baik sebagaimana ketentuan pada Pasal 1338 ayat (3) KUHPperdata mengenai asas itikad baik, yang berisi “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik” dengan begitu dalam transaksi perdagangan elektronik dapat berjalan dengan lancar dan tidak merugikan salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi perdagangan elektronik.

²⁴Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Buku Ketiga, Perikatan

²⁵*Ibid*

²⁶Presly Prayogo, “TanggungJawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Melalui

Pada tanggal 20 april 1999 disahkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjadikan permasalahan perlindungan konsumen menjadi hal yang penting dan mengartikan munculnya undang-undang tersebut tidak saja memberikan posisi yang kuat pada konsumen untuk menegakkan hak-haknya melainkan juga dapat menimbulkan aturan perdagangan yang *fair* bagi semua pihak.²⁶

Terdapat ketentuan hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan perdagangan elektronik yakni:

- a. Pasal 4 Huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatakan bahwa hak konsumen untuk memilih produk dan mendapatkan produk sesuai nilai tukar dan jaminan yang dijanjikan. Dengan adanya ketentuan ini pelaku usaha harus memberikan produk terhadap konsumen sesuai nilai tukar yang ditentukan dan jaminan terhadap produk yang telah dijanjikan. Dan juga terdapat di dalam,
- b. Pasal 4 Huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap produk. Dalam hal ini pelaku usaha sebaiknya memberikan informasi sejujur-jujurnya terkait produk dalam penjualan produk baik dalam dari sisi keaslian produk, kualitas produk dan jenis terhadap produk.

Jika produk yang di dapatkan konsumen tidak sesuai kesepakatan maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi sesuai dengan Pasal 4 Huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana hak

Internet”(Kajian Terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum)”, akultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Manado, Vol 2 No 4, Tahun 2014, Hal 84

konsumen mendapatkan kompensasi, ganti rugi apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya dapat diartikan bahwa hal ini memberikan peringatan kepada pelaku usaha untuk melakukan tindakan dan tidak mengabaikan dalam permasalahan yang didapat konsumen akibat produk yang tidak sesuai kesepakatan. Hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 menjadi kewajiban dari pelaku usaha yang dimana terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.²⁷

Permasalahan yang diteliti dalam perdagangan elektronik terkait dengan terdapatnya salah satu masalah yakni adanya perjanjian baku dalam membuat kesepakatan antar pihak di dalam perdagangan elektronik. Berdasarkan penelusuran yang di teliti di salah satu marketplace favorit yakni shopee banyaknya pelaku usaha mencantumkan perjanjian baku yang terdapat dalam deskripsi marketplace yang menuliskan “tidak menerima tukar/retur/refund” atau “membeli=setuju” dengan adanya pecantuman perjanjian baku yang di buat oleh pelaku usaha tersebut menyatakan bahwa hal ini dapat membebaskan konsumen. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah mengatur tentang ketentuan perjanjian baku yang terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Peraturan mengenai pencantuman perjanjian baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan agar kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.²⁸

Selain KUHPdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

dapat menjadi pedoman dalam pengaturan perlindungan bagi konsumen, terdapat juga peraturan yang dapat menjadi pedoman terhadap sahnya perjanjian di dalam perdagangan elektronik yakni Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 jo. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pokok utama Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam aktivitas kegiatan perdagangan elektronik yakni:

- a. Pengakuan transaksi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum perdagangan elektronik terjamin
- b. diklasifikasinya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyelenggaraan teknologi informasi disertai dengan sanksi pidana
- c. Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik berlaku bagi setiap orang yang melakukan perbuatan hukum baik yang berada di wilayah Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia. Sehingga jangkauan Undang-Undang Transaksi elektronik ini tidak hanya bersifat local saja tetapi Internasional.

Dalam hak konsumen pasal 4 huruf c yang menerangkan bahwa hak konsumen dalam mendapat informasi yang benar dan jelas mengenai produk yang di jual oleh pelaku usaha, maka dari itu terdapat juga ketentuan Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik di dalam Pasal 9 yang berbunyi: *“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan*

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk.Ketiga, Sinar Graika, Jakarta, Tahun 2011, Hal 32

²⁸ Aris prio, ecclesia sulistyowati, tri wisudawati, *Op.Cit*, Hal 60

syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”²⁹ penjelasan dalam pasal tersebut menyatakan bahwa”informasi yang lengkap dan benar”

Adapun ketentuan perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha dalam menjual produk di perdagangan elektronik yang di atur dalam Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik yang masuk dalam pasal 28 ayat 1 yang menyebutkan “*Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen dalam transaksi elektronik*”³⁰ Dengan begitu pelaku usaha dilarang melakukan perbuatan melawan hukum yang sudah di atur undang-undang. Jika melanggar pelaku usaha akan mendapatkan konsekwensi atas perbuatannya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab dari pelaku usaha penting bagi konsumen di dalam perdagangan elektronik jika adanya perbuatan wanprestasi yang ditimbulkan pelaku usaha sesuai dengan ketentuan KUHPerdara Pasal 1504 dan juga tanggung jawab pelaku usaha sudah di atur dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen dimana tertulis di Pasal 19. Dalam perdagangan elektronik tanggung jawab pelaku usaha dapat berupa pengembalian produk atau pengembalian dana dan juga dapat berupa garansi terhadap produk sesuai aturan pada Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak perusahaan *e-commerce* juga bertanggung jawab atas kerugian yang di dapatkan konsumen dan akan membantu dalam proses

pengembalian produk dan dana. Pelaku usaha perlu beritikad baik dengan melakukan pertanggung jawaban namun, jika pelaku usaha tidak melakukan tanggung jawab terhadap perbuatan wanprestasi yang dilakukan, maka pelaku usaha dapat di kenakan sanksi yang dimana adanya sanksi perdata, sanksi pidana, dan sanksi administrasi.

2. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang dibuat pemerintah dalam mengatur secara khusus mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*. Selama ini ketentuan peraturan yang digunakan untuk melindungi konsumen dalam perdagangan elektronik berpedoman pada KUHPerdara yang dimana tidak mengatur ketentuan perjanjian dalam perdagangan elektronik namun ketentuannya masih mengikuti dan berlaku secara umum. Terdapat juga ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana peraturan ketentuan tidak secara keseluruhan mengikuti dan mengatur hak-hak konsumen dalam sistem transaksi *e-commerce*. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2006 jo. Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik mengatur mengenai transaksi *e-commerce* namun dalam Undang-Undang ini tidak mengatur secara khusus dalam perlindungan konsumen terhadap kerugian yang didapatkan di transaksi *e-commerce*. Maka dengan begitu hal ini dapat dijadikan suatu ketentuan dengan keseluruhan dengan adanya undang-undang yang masih mencakup dan

²⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 jo. Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Inormasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 9

³⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19

Tahun 2016 jo. Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Inormasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28

dapat menjadikan peraturan sebagai perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aris P. A. Santoso., dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022.
- Abdul H. Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik (Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia)*, Bandung: Nusa Media, 2022
- Celina T. S. Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Graika, 2011
- Utami dan Adipradana. *Pengantar Hukum Bisnis*, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2017

Jurnal

- Asrul Aswar, "Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shopping Melalui E-commerce", *Fakultas Hukum Universitas Indonesia Timer*, Vol 10 No. 1 Tahun 2022
- Gani, "Pengenalan Teknologi Internet Serta Dampaknya.", *Jakarta Timur : Uniersitasa Suryadarma*, Vol No. 2 Tahun 2015
- Khotimah and Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce).", *Business Law Review : Vol 1*, Tahun 2016
- Presly Prayogo, "TanggungJawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Melalui Internet"(Kajian Terhadap PEMBERLAKUAN Transaksi

Elektronik dan Perlindungan Hukum)", *akultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Manado*, Vol 2 No 4, Tahun 2014

Rudolf S. Mamengko, "Product Liability Dan Proesional Liability Di Indonesia", *Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*, Vol 3 No 9, Tahun 2016

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Undang-Undang No. 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang No.19 Tahun 2016
Tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008
Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Internet

- <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/>, diakses pada tanggal 5 oktober 2022, pukul 10.42 WITA
- <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee> diakses pada tanggal 5 april 2023, Pukul 18.11 WITA
- <https://www.cnbcindonesia.com/news/202110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya>, diakses Pada 6 April 2023, Pukul 18.13 WITA
- <https://mediakonsumen.com/2022/12/26/surat-pembaca/seller-penipu-di-shopee/amp>, diakses pada 8 april 2023, Pukul 11.46 WITA
- <https://help.shopee.co.id/portal>, diakses pada 10 april 2023, Pukul 11.28 WITA