

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM MENGONSUMSI BARANG SETELAH MASA COVID-19 OLEH *PLATFORM E- COMMERCE*¹

Valentino Gabriel Sanggor²
Muhammad H Soepeno³
Marthin Lambonan⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa setelah masa Covid-19 oleh *Platform e-commerce* dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hak konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa setelah masa Covid-19 oleh *Platform E-commerce*. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Terhadap kebenaran Pelaku Usaha telah menyebabkan kerugian Konsumen dapat dimintakan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal memberikan ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang, Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan; dan pemberian santunan. 2. . Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Bentuk perlindungan hukum khususnya bersifat preventif maupun represif yang diberikan bagi para pihak dalam perjanjian jual beli dalam *platform e-commerce* bersifat peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan perlindungan konsumen. Selain itu bentuk perlindungan hukum secara preventif dengan memperhatikan dokumen elektronik yang dapat dijadikan alat bukti elektronik. Bentuk perlindungan hukum secara represif dapat juga dalam bentuk upaya hukum yang dapat juga dilakukan oleh para pihak melalui prinsip tanggung gugat.

Kata Kunci : *perlindungan hak konsumen, setelah masa covid-19, platform e-commerce*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa pandemi COVID-19 memiliki efek mendadak dan luas terhadap perilaku konsumen. Pemerintah dalam upaya melindungi

kesehatan warga negaranya mengeluarkan kebijakan yang memaksa banyak orang untuk tinggal di rumah dan mengakibatkan lonjakan penggunaan internet sebagai suatu perubahan perilaku bagi konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa melalui *platform e-commerce*. Didapati bahwa pada masa pandemic Covid-19, konsumen mengalami tingkat kesusahan yang lebih tinggi yang disebabkan oleh pengalaman langsung atau ketakutan akan dampak kesehatan, ekonomi, dan sosial dari krisis, dan rentan terhadap eksploitasi komersial.

Dimasa pandemi Covid-19 saat ini hak konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa berkaitan erat dengan kesehatan masyarakat yang menjadi prioritas utama bagi setiap negara, sebagaimana adagium yang dikemukakan oleh seorang Filsuf Romawi, Marcus Tullius Cicero (106 SM-43SM) dalam bukunya "*De Legibus*" pernah menulis "*Salus Populi Suprema Lex Esto*" artinya keselamatan/kesehatan rakyat merupakan hukum tertinggi. Cicero pada saat itu membayangkan, di bawah ancaman situasi dan keadaan darurat maka keselamatan/kesehatan rakyat harus menjadi tujuan utama.

Perubahan perilaku konsumen pada masa pandemic Covid-19 ini menyebabkan konsumen yang dulunya mengonsumsi barang dengan menggunakan cara *offline shop* berubah dengan menggunakan cara *online shop* atau lebih luas lagi dengan penggunaa *platform e-commerce* sebagai *marketplace* untuk melakukan suatu transaksi dengan pembelian suatu barang dan/atau jasa tertentu, tentu sangat digemari karena penggunaannya yang sangat mudah dan efisien dengan penggunaan media berbasis *online* selain itu pada masa kini menjadi suatu lahan bisnis yang sangat menjanjikan.

Ditinjau dari segi efisiensi penggunaan *platform e-commerce* sangat menguntungkan karena dapat menghemat waktu, transaksi ini cukup dilakukan di rumah dengan media internet tanpa harus mengunjungi toko yang menjual barang ataupun bank yang menawarkan jasa perbankan. Pada dasarnya perdagangan yang berbasis teknologi canggih, penggunaan *platform e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia *virtual*. Salah satu bagian yang paling berkembang pesat dari bidang teknologi informasi adalah internet (*interconnection networking*),

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101342

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

yang pada awalnya diciptakan sebagai saluran untuk kepentingan kegiatan penelitian dan akademis. Internet sekarang lebih banyak dieksploitasi oleh bisnis untuk berbagai macam pelayanan komersial.⁵

Namun dampak buruk dari pengguna *platform e-commerce* antara lain kedua belah pihak secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Selain itu juga *platform e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Jual beli melalui *e-commerce* dapat dikatakan merupakan bentuk perikatan antar pelaku usaha dengan konsumen dalam melakukan pembelian secara *online*. Perikatan tersebut tentunya terlebih dahulu didasari dengan suatu kesepakatan yang menghasilkan sebuah perjanjian jual beli mengakibatkan timbulnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Dalam hal ini, pelaku usaha berkewajiban memberikan barang yang bagus dan sesuai pesanan konsumen dan berhak untuk menerima uang atas pembayarannya. Sedangkan konsumen berkewajiban untuk membayar sejumlah uang atas apa yang dipesannya dan berhak untuk menerima barang yang dipesan dengan kondisi yang baik. Sebagaimana yang diatur dalam pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) bahwa “Jual beli adalah suatu perjanjian, pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan.”

Eksistensi *platform e-commerce* ditengah masyarakat telah memberikan sebuah dampak yang positif maupun negatif. Bahwa dampak positif adanya *platform e-commerce* memberikan kemudahan dan praktis bagi pelaku usaha untuk menawarkan barang-barang yang dijual kepada konsumen secara *online* tanpa harus konsumen datang langsung ke toko. Selain itu, terdapat pula dampak negatif dalam hal keamanan berbelanja online yang dapat merugikan kedua belah pihak dan secara hukum hal ini terkait dengan adanya perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum dalam bertransaksi melalui *platform e-commerce*.

Contoh kasus pada tahun 2022, Erwin Sandi seorang konsumen Kentucky Fried Chicken (KFC) Kota Palopo mengajukan gugatannya di Pengadilan Negeri Palopo dengan Nomor gugatan 3/Pdt/G/2022/Pn Plp. Dalil gugatan yang diajukan dalam perkara tersebut merujuk Pasal 62 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan denda sebesar Rp. 2 miliar. Turut tergugat dalam perkara tersebut adalah perusahaan penyedia layanan jasa transportasi daring (Go-jek), baik perusahaan maupun mitranya (pengemudi). Kasus tersebut disebabkan karena pesanan berupa hamburger untuk anaknya tidak sesuai gambar di aplikasi yang diantarkan ojek daring pada tanggal 15 November 2022. Makanan yang ia terima tidak dilengkapi mayonnaise, sayur, beserta saus, sehingga konsumen (pembeli) merasa ditipu oleh pihak restoran.⁶

Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman dinamakan sebagai hubungan hukum dalam bentuk perikatan yang dituangkan melalui suatu perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai ketentuan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) No.19 Tahun 2016, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Selain produk-produk yang tidak sesuai pesanan diluar dari kesepakatan yang ada dalam kontrak elektronik, muncul pula tantangan baru dengan berbagai tindak kriminal berbasis siber (cybercrime). Pelanggaran ini dilakukan oleh pihak yang berusaha memanfaatkan kelemahan sistem dan kesadaran pengguna terhadap Informasi data-data pribadi konsumen yang dikenal dengan metode *phising*. Hal ini jelaslah sangat merugikan Konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Contoh kasus dialami pengguna perusahaan pembiayaan digital PT FinAccel Finance Indonesia alias Kredivo merupakan salah satu contoh penyalahgunaan data pribadi. Sekadar informasi, para pengguna Kredivo yang menjadi korban tersebut masuk ke perangkat hacker setelah dihubungi via telepon, dengan

⁵ Satria Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce”, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 4, NO. 2, (Februari-Juli, 2014), h. 288.

⁶ Ghazali Hasan, *KFC Kota Palopo digugat Rp. 4 Milliar, satu dari empat poin tuntutan adalah beri makan anak yatim tiap hari Jumat*, Suara Ternate, diakses 12 Januari 2022, 19:18 Wib, <https://ternate.pikiran-rakyat.com/politik-hukum/pr-2063459439/kfc-kota-palopo-digugat-rp4-miliar-satu-dari-empat-poin-tuntutan-adalah-beri-makan-anak-yatim-tiap-jumat?page=2>

berdalih memberikan promo, bonus, atau hadiah. Tak lama kemudian, yang didapat para korban justru tagihan membengkak atas pembelian barang via *platform* dagang elektronik (*e-commerce*) Bukalapak.⁷

Pada hakikatnya transaksi melalui *platform e-commerce* dapat dikatakan seperti transaksi jual beli yang ada pada umumnya, tetapi hal yang membedakan yaitu kalau transaksi ini menggunakan media internet sehingga keamanan dalam transaksi melalui *platform e-commerce* sering menjadi masalah utama menjurus kepada perbuatan *cyber crime* atau kejahatan di dunia maya. Selain kasus-kasus diatas, penipuan juga merupakan tindak kejahatan di dunia maya yang dapat dilakukan oleh banyak oknum yang berbeda, baik pelaku usaha ataupun konsumen yang buruk. Penipuan online pada dasarnya sama dengan penipuan tradisional. Perbedaannya hanya pada sarana tindakan penggunaan sistem elektronik seperti komputer, internet, peralatan telekomunikasi lainnya. Oleh karena itu, secara hukum, penipuan online dapat diperlakukan dengan cara yang sama seperti kegiatan pidana yang diatur oleh Pasal 378 KUHP.

Kemajuan teknologi yang dihadirkan dan tawaran efisiensi waktu yang ditimbulkan oleh *platform e-commerce* ini tentu menyebabkan hadirnya pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukannya dimana terjadinya kemudahan dalam mengakses suatu produk sehingga secara dengan mudahnya dapat ditirukan dan menjadikan penyebaran suatu produk palsu untuk meraup keuntungan lebih banyak dengan suatu strategi penjualan harga yang sangat murah dan mudah untuk dijangkau. Berdampak pada timbulnya suatu persepsi pada masyarakat luas untuk mengonsumsi suatu produk yang palsu dengan keuntungan harga miring dan ekonomis dibanding membeli suatu barang orisinal yang dengan harga dapat dikatakan relatif lebih mahal. Barang palsu atau tidak jarang kita dengar dengan sebutan KW tidak hanya melanggar dari hak cipta suatu merek dagang (*trademark*) bagi suatu perusahaan tetapi juga hal ini akan menyebabkan terkhusus bagi pembeli yang membeli barang palsu tersebut dengan memberikan sebuah informasi tentang produk secara tidak benar atau dengan kondisi daripada

keaslian suatu produk yang dijual⁸, sehingga menghasilkan ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi yang diberikan di dalam situs belanja *platform e-commerce*. Mendapatkan suatu perlindungan merupakan hak mutlak yang didapatkan oleh seorang konsumen⁹, hal tersebut diatur sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen, diatur dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau yang termaktub dengan UUPK. Contohnya saja permasalahan yang sering terjadi ialah maraknya beredar produk palsu seperti *skincare*, *make up*, segala bentuk kebutuhan fashion seperti baju, tas, kacamata, dan sepatu dengan jenis *branded* yang dijual secara palsu atau tidak sesuai dengan *brand* aslinya yang marak diperjualkan di situs-situs *platform e-commerce* dengan harga yang sangat murah.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa setelah masa Covid-19 oleh *platform e-commerce*?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hak konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa setelah masa Covid-19 oleh *Platform E-commerce*?

C. Metode Penelitian

Penelitian dalam tulisan ini adalah penelitian hukum yuridis-normatif.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Mengonsumsi Barang Setelah Masa Covid-19 Oleh Platform E-Commerce

Perbedaan signifikan untuk transaksi *e-commerce* sebelum dan sesudah pandemic covid-19 tidak menghilangkan pertanggung jawaban hukum pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*. Pertanggung jawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar

⁷ Aziz Rahardyan, 24 Desember 2021, 2015 "Kasus Phising Kredivo, Pengamat: Pelaku Manfaatkan Kebocoran Data", <https://finansial.bisnis.com/read/20211224/563/1481571/kasus-phising-kredivo-pengamat-pelaku-manfaatkan-kebocoran-data>.

⁸ Widyantari, Ni Putu Trisna and A.A. Ngurah Wirasila. "Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli Online". Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 8 (2019): 1-15

⁹ Putri, Ni Made Santi Adiyani, I Made Sarjana dan I Made Dedy Priyanto. "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar". Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana (2017): 3-5

kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkan bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Kedua menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.

Jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen telah terjadi, misalnya adanya kerugian karena memakai atau mengonsumsi suatu produk, maka harus pertama kali dicari adalah penyebab terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian itu. Dalam kasus hukum perdata dapat dicari dua kemungkinan yaitu kerugian karena adanya wanprestasi yang mana sebelumnya telah terjadi hubungan hukum berupa perjanjian, atau terjadinya kerugian dikarenakan adanya perbuatan melawan hukum yang mana tidak ada hubungan hukum sebelumnya.

Apabila ternyata kerugian ini dapat dibuktikan karena ada hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tahap selanjutnya adalah mencari dari bagian-bagian perjanjian yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Jika kerugian ini diakibatkan oleh peristiwa ini maka seorang pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai pihak yang wanprestasi. Apabila kerugian itu tidak ada hubungan hukum yang berupa perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen maka harus dicari kesalahan dari saluran lain, yaitu dengan mengonstruksikan fakta fakta pada peristiwa itu ke dalam suatu perbuatan melawan hukum.

Posisi konsumen sebenarnya ada dalam situasi yang kurang menguntungkan, dibandingkan produsen, terutama dalam ekonomi, dalam pemahaman penulis secara umum, Konsumen semata-mata akan bergantung pada data dan informasi yang diberikan dan disebutkan pelaku usaha tentang barang yang diperjanjikan itu (jual beli). UU No. 8/Tahun 1999 dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung-jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen tersebut.

Konsumen sebagai pemakai barang memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai

konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara seponatan menyadari hal tersebut. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Konsumen sebagai pemakai barang memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara seponatan menyadari hal tersebut. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha

Batasan hak dan kewajiban pelaku usaha jelaslah mencerminkan bahwa UUPK tidak hanya berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha yang jujur dan beritikad baik sehingga mampu bersaing dengan sehat. Namun demikian usaha perlindungan melalui UUPK tentu saja lebih ditujukan kepada konsumen, karena kedudukan konsumen sendiri secara ekonomis memang lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait. Dan kebanyakan dari kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan yang paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan produk dari pelaku usaha itu sendiri.

Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pelaku usaha. Prinsip *business is business*, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan. Jadi, sejauh mungkin pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan secara keseluruhan. Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini

adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh seorang pelaku usaha. Banyak ketentuan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini yang bermaksud mengarahkan pelaku usaha untuk berperilaku konsumen yang tidak mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Hubungan hukum ini telah ada terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen, yang berupa hubungan kontraktual tetapi mungkin juga tidak pernah ada sebelumnya dan keterikatan itu mungkin justru lahir setelah peristiwa yang merugikan konsumen. Pada dasar hubungan kontraktual itu berbentuk hubungan/perjanjian jual beli, meskipun ada jenis hubungan hukum lainnya. Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar yaitu, hal yang menyebabkan seseorang harus/wajib bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu merupakan suatu kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang lebih jauh dalam pemenuhan tanggung jawab oleh konsumen. Secara teori, pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab sedemikian rupa dalam rangka menyukseskan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di bidang usaha pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini terdapat dua golongan konsumen yang dapat dilihat dari segi ketertarikan antara pelaku usaha dan konsumen, yaitu tentang ada tidaknya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Kedua, golongan tersebut adalah konsumen yang mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha dan konsumen yang tidak mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Hubungan hukum ini telah ada terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen, yang berupa hubungan kontraktual tetapi mungkin juga tidak pernah ada sebelumnya dan keterikatan itu mungkin justru lahir setelah peristiwa yang merugikan konsumen. Pada dasar hubungan kontraktual itu berbentuk hubungan/perjanjian jual beli, meskipun ada jenis hubungan hukum lainnya. Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yaitu, hal yang menyebabkan seseorang harus/wajib bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu merupakan suatu kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang lebih jauh dalam pemenuhan tanggung jawab oleh konsumen. Secara teori, pertanggungjawaban terkait dengan

hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab.

Pada pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain selaku konsumen, mewajibkan orang yang karena salah menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut dan dalam pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi: "seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya" seperti contoh orang tua yang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh anak-anaknya yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua. Dan pada pasal ini, diatur mengenai pertanggungjawaban khusus sehubungan dengan perbuatan melanggar hukum, yaitu pertanggungjawaban atas barang seperti seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kesusilaan dan tidak sesuai dengan kepantasan dalam masyarakat perihal memperhatikan kepentingan orang lain (konsumen). Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas produk yang merugikan konsumen dalam dasar perbuatan melanggar hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, seperti adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan. Dari ajaran di atas, perbuatan melanggar hukum mempunyai pengertian yaitu berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga bertentangan dengan hukum dalam arti luas. Menurut terori kesalahan, kewajiban timbul dikarenakan adanya kesalahan. Kesalahan selalu ada meskipun dalam ketentuan unsur tidak ada, namun harus dipersangkakan ada. Untuk dapat ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum, maka unsur kesalahan ini harus dapat dibuktikan. Kesalahan di sini umumnya diartikan secara luas, yang meliputi

kesengajaan (*opzet*) dan kurang hati-hatian atau kelalaian.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*). Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Perlindungan Konsumen rupanya mengadopsi sistem pembuktian ini, sebagaimana ditegaskan dalam pasal 19, 22, 23 dan 28.
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*) Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, di mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.¹⁰
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*). *Strict liability* adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.¹¹

Pada tata hukum yang ada di Indonesia *strict liability* secara implisit dapat ditemukan di dalam KUHPd pada pasal 1367 yaitu:

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

Pasal ini mengatur tentang tanggung jawab seseorang atas kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya, misalnya seseorang pemilik barang tertentu, suatu ketika barang itu mengakibatkan kerugian bagi orang lain sebagai contoh seperti meledak dan kejadian ini mengakibatkan luka-luka terhadap orang lain.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*). Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau 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 18 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 membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sebagai contoh kasus yang telah dipaparkan diatas, bila dikaitkan dengan putusan perkara nomor 3/Pdt.G/2022/PN.Palopo. Adanya unsur dalam pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain selaku konsumen, mewajibkan orang yang karena salah

¹⁰ Shidarta, op.cit, hlm 62.

¹¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, hal 101.

menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kepatasaan dalam masyarakat perihal memperhatikan kepentingan orang lain (konsumen).

Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas produk yang merugikan konsumen dalam dasar perbuatan melanggar hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, seperti adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan.

Terhadap kebenaran Pelaku Usaha telah menyebabkan kerugian Konsumen diatur dalam pasal 28 Undang-Undang No. 8 tahun 1999, yang inti pokoknya menyatakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang, Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan; dan pemberian santunan.

B. Perlindungan Hak Konsumen Dalam Mengonsumsi Barang Setelah Masa Covid-19 oleh Platform E-Commerce.

Konsep perlindungan hukum dalam Negara Kesatuan Republik (NKRI), tidak lepas dari perlindungan hak asasi manusia merupakan konsep Negara hukum yang merupakan istilah sebagai terjemahan dari dua istilah *rechstaat* dan *rule of law*. Sehingga, dalam penjelasan UUD RI 1945 sebelum amandemen disebutkan, “Negara Indonesia berdasar atas hukum, (*rechtsstaat*), tidak berdasarkan kekuasaan belaka (*Machtsstaat*)”. Secara essensial Teori Negara hukum bermakna bahwa hukum adalah supreme dan kewajiban bagi setiap penyelenggara negara atau pemerintahan untuk tunduk pada hukum (*subject to the law*), tidak ada kekuasaan diatas hukum (*above the law*), semuanya ada dibawah hukum (*under the rule of law*), dengan kedudukan ini, tidak boleh ada kekuasaan yang sewenang-wenang (*arbitrary power*) atau penyalahgunaan kekuasaan (*misuse of power*).¹²

Pada hakikatnya terdapat 2 (dua) perangkat hukum yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu:

pertama, UUD 1945 yang mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi nasional dan pembangunan ekonomi kerakyatan, sehingga mampu tumbuh dan berkembang serta menghasilkan barang dan/atau jasa yang layak dikonsumsi masyarakat. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berlakunya undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita akibat transaksi barang dan/atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen menjamin kepastian hukum bagi konsumen.¹³

Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memuat bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Kalimat yang menyatakan “segala upaya untuk menjamin kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk menghilangkan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai undang-undang perlindungan konsumen, bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak diperhatikan, apalagi perekonomian nasional sangat ditentukan oleh pelaku usaha.¹⁴

Dilihat dari segi konsep perlindungan konsumen, peraturan perundangundangan dimaksud di muka belum mampu memberikan perlindungan khusus kepada konsumen akhir. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Konteks Perlindungan Hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang

¹² Muh. Hasrul, 2013, *Eksistensi Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat di Daerah Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Efektif*, Disertasi, Program Doktor Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makasar, hal 15.

¹³ Ahmad Marzuki, 2007, *Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Media Indonesia, Jakarta, hlm. 8.

¹⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 1.

secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Perlindungan Hukum menurut Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pelaku usaha yang bersikap lalai terhadap produk yang mereka jual, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹⁵

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Dalam dunia *e-commerce* dikenal dua pelaku, yaitu *merchant*/pelaku usaha yang melakukan penjualan dan *buyer/customer*/konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli online melalui media internet juga melibatkan *provider* sebagai penyedia jasa layanan jaringan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.

Bentuk perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen diatur Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Jika dihubungkan dengan hak-hak konsumen pada perjanjian jual beli *online* melalui media internet, maka sebenarnya semua hak konsumen yang dikhawatirkan akan kehadiran jual beli online (*e-commerce*) pada dasarnya telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen ini. Mulai dari hak informasi secara benar, jelas dan jujur terkait dengan produk maupun kualitas yang tertera dalam media internet. Hingga ganti rugi apabila konsumen telah dirugikan dengan produk yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, semua telah dijamin dalam Pasal 4 Undang-undang perlindungan konsumen.

Di samping itu juga, konsumen sebagai subjek hukum, pengembalian hak dan kewajiban maka Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 5 mengatur mengenai kewajiban konsumen sebagai berikut :

- a) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Berikhtikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- e) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

Demikian juga pelaku usaha sebagai pengembalian hak dan kewajiban, maka dalam undang-undang ini juga diatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam perjanjian jual beli online, terhadap hak menerima pembayaran mungkin tidak perlu dikhawatirkan lagi, karena pada umumnya pembeli melakukan pembayaran terlebih dahulu kepada pelaku usaha baru produk dikirim pada konsumen. Hak pelaku usaha yang terpenting dalam transaksi jual beli online adalah pemulihan nama baik atau rehabilitasi apabila terjadi sengketa atau tindakan yang tidak patut dari konsumen, karna nama baik pelaku usaha sangat harus benar-benar terjaga bila ingin melakukan transaksi kembali dikemudian hari.

¹⁵ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya:1987. hlm.29.

- a) Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UU No 8 Tahun 1999, yaitu: Beritikhad 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) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan-jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau 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.

Pelaku usaha memiliki kewajiban utama dalam perjanjian jual-beli *online/e-commerce* melalui media internet adalah memberikan pelayanan dengan baik dan benar dalam setiap tahapan. Mulai dari pemberian informasi dan petunjuk secara benar, pelayanan pengiriman produk sesuai dengan perjanjian. Baik terhadap ketepatan waktu maupun kesesuaian produk yang diperjanjikan. Pelaku usaha harus bijak dalam menanggapi keluhan dan kritik dari konsumen demi memperbaiki kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pembeli.

Pada prakteknya dalam perjanjian tersebut yang perlu menjadi pokok perhatian dalam perjanjian jual beli melalui online adalah terdapatnya dokumen elektronik yang dapat dijadikan sebagai alat bukti elektronik untuk menghindari adanya penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang berupa kejahatan perdagangan secara elektronik. Untuk itu diperlukan perlindungan hukum untuk melindungi para subyek hukum yang melakukan transaksi perdagangan melalui internet.

Dalam perjanjian jual beli online terdapat dokumen *elektronik*, biasanya dokumen tersebut dibuat oleh pihak *merchant* yang berisi aturan dan kondisi yang harus dipatuhi oleh *customer* tetapi isinya tidak memberatkan *customer*. Aturan dan

kondisi tersebut juga dipakai sebagai perlindungan hukum bagi kedua belah pihak.

Perlindungan hukum bagi kedua belah pihak adalah :

- a) Perlindungan hukum untuk *merchant* terutama ditekankan dalam hal pembayaran, *merchant* mengharuskan *customer* untuk melakukan pelunasan pembayaran dan kemudian melakukan konfirmasi pembayaran, baru setelah itu akan dilakukan pengiriman barang yang dipesan.
- b) Perlindungan hukum untuk *customer* terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan.
- c) Data pribadi pengguna media *elektronik* harus dilindungi secara hukum. Pemberian informasinya harus disertai oleh persetujuan dari pemilik data pribadi. Hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum bagi para pihak yang melakukan *transaksi e-commerce*, yang termuat dalam Pasal 25 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik “Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang disusun menjadi karya intelektual, situs internet, dan karya intelektual yang ada di dalamnya dilindungi sebagai hak kekayaan intelektual berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Contoh kasus yang telah dikemukakan sebelumnya dalam isi gugatan perkara nomor 3/Pdt.G/2022/PN.Plp, bahwa makanan jenis burger yang dipesan melalui platform e-commerce PT. Gojek diterima penggugat tidak dilengkapi dengan mayonnaise, sayur beserta saus, burger yang dipesan pada tanggal 13 November 2021 tidak sesuai gambar yang ditampilkan dalam platform e-commerce, hal ini tentunya mengakibatkan konsumen merasa kecewa dan ditipu. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah “Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. “Sebelum adanya upaya hukum telah dilakukan mediasi antara konsumen selaku penggugat Bapak Erwin Sandi dan PT. Fast Food Indonesia selaku tergugat. Empat poin tuntutan dalam gugatan tersebut yaitu permintaan maaf secara terbuka, perbaikan layanan konsumen tidak menjual makanan tak lengkap, ganti rugi dalam bentuk memberi makan anak yatim setiap hari jumat minimal lima panti asuhan di Palopo dan tidak memecat karyawan atas kejadian tersebut. Namun hanya tiga tuntutan saja yang dipenuhi,

satu tuntutan dalam berupa permintaan maaf secara terbuka di media tidak dilakukan.

Upaya hukum yang harus ditempuh oleh para pihak, juga dapat melalui prinsip tanggung gugat. Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip yang berlaku dalam hal terjadinya wanprestasi. Lemahnya kedudukan konsumen dalam transaksi *ecommerce* menjadikan tanggung jawab sepenuhnya berada ditangan pelaku usaha. Pelaku usaha akan bertanggungjawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam transaksi *e-commerce*. Dalam transaksi *ecommerce*, pihak yang bertanggung jawab adalah pihak yang melakukan wanprestasi yang dalam hal ini dilakukan oleh pelaku usaha.

Bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggungjawab dalam hal melakukan wanprestasi pada transaksi *e-commerce*, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai yang diatur dalam pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa dan melaporkannya kepihak yang berwajib sebagai bentuk perlindungan represif.

PENUTUP

A. Kesimpulan

a. Kelalaian ataupun kesalahan pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat diartikan sebagai perbuatan melanggar hukum. Perbuatan melanggar hukum memiliki pengertian yang sama dengan perbuatan yang melanggar hak orang lain, dimana setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain selaku konsumen, mewajibkan orang yang karena salah menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Perbuatan ini bertentangan norma kepantasan dalam masyarakat perihal memperhatikan kepentingan orang lain (konsumen). Baik transaksi *e-commerce* maupun transaksi konvensional, kedua-keduanya sama-sama mempunyai pertanggung keperdataan yang sama. Hanya saja terjadi peningkatan secara signifikan penggunaan transaksi *e-commerce* pada masa pandemic dan sesudah pandemic yang merupakan pencerminan adaptasi teknologi terhadap kondisi yang berubah dan kebutuhan konsumen yang berkembang. Untuk dapat menuntut tanggung jawab pelaku usaha agar dapat mengganti kerugian atas produk yang merugikan konsumen dalam dasar perbuatan melanggar hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, seperti

adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan. Terhadap kebenaran Pelaku Usaha telah menyebabkan kerugian Konsumen dapat dimintakan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal memberikan ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang, Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan; dan pemberian santunan.

b. Perlindungan Hukum atas hak konsumen dalam mengonsumsi barang melalui *platform e-commerce* bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan perbuatan semena-mena pelaku usaha terhadap konsumen yang notabene selalu berada diposisi yang lemah, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Bentuk perlindungan hukum khususnya bersifat preventif maupun represif yang diberikan bagi para pihak dalam perjanjian jual beli dalam *platform e-commerce* bersifat peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan perlindungan konsumen. Selain itu bentuk perlindungan hukum secara preventif dengan memperhatikan dokumen elektronik yang dapat dijadikan alat bukti elektronik. Bentuk perlindungan hukum secara represif dapat juga dalam bentuk upaya hukum yang dapat juga dilakukan oleh para pihak melalui prinsip tanggung gugat.

B. Saran

a. Disamping posisi konsumen berada dipihak yang lemah dan sifat Pelaku Usaha juga mengambil celah-celah hukum sehingga seringkali gugatan yang dilakukan oleh konsumen terhadap Pelaku Usaha tersebut gugur dan konsumen tetap dirugikan. Melalui pembahasan diatas Konsumen dapat mengetahui pihak manakah yang harus digugatnya, dengan alasan atau dasar apakah konsumen dapat menggugat konsumen, dan unsur-unsur perbuatan melawan hukum apa yang dapat digunakan untuk melakukan tuntutan ganti rugi. Dengan demikian, konsumen tetap dapat memperjuangkan hak-haknya dalam menggunakan suatu barang

yang telah dibayarnya melalui platform *e-commerce*.

- b. Diharapkan pemerintah mampu melakukan pengawasan terhadap melalui *platform e-commerce* baik melalui website ataupun media sosial sebagai bentuk perlindungan hukum preventif. Pengawasan tersebut berupa pendaftaran SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) terhadap *platform e-commerce* melalui Kementerian Perindustrian dan Perdagangan. Diharapkan juga ada Badan atau lembaga seperti Otoritas Jasa Keuangan yang mengawasi lembaga-lembaga keuangan, demikian badan atau lembaga yang mengawasi melalui internet-melalui *platform e-commerce* di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arsyad Sanusi, 2011, *Hukum E-Commerce*, (Jakarta:Sasrawarna Printing,)
- A.S.Hornby, E.V.Gatenby and H.Wakefield, 1963 *The Advance Learner's Dictionary of Current English*, ed 2, Oxford University Press, London,.
- Hadjon Phillipus M.2017, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya:
- Irwansyah, *Penelitian Hukum* 2020, Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- Mariam Darus Badruzaman, 2021, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Binacipta, Bandung.
- Marzuki Ahmad, 2017, *Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Media Indonesia, Jakarta
- Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta
- Nasution, Az. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,2012, *Manajemen Pemasaran* ed.Ketiga Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Sidharta, 2016 *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo,
- Sidabalok Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Titik Triwulan Tutik, 2008, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Cet ke- 2, (Jakarta:Kencana,)
- Vyctoria, 2013, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, Yogyakarta: CV Andi Offset.

Jurnal / Artikel /Penulisan Ilmiah

- D. Susandi dan Sukisno, Agustus 2017 “*Sistem Penjualan Berbasis E-Commerce Menggunakan Metode Objek Oriented pada Distro Dlapak Street Wear*,” J. Sist. Inf., vol. 4.
- Garner Bryan A., 2004, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St. Paul Minnesota.
- Hasrul Muh., 2013, Eksistensi Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat di Daerah Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Efektif, Disertasi, Program Doktor Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makasar.
- Monika Freshlini Patiyati Daur.2019. Skripsi “*Korelasi Antara Kesehatan Peserta Didik Selama Pandemi COVID-19 Terhadap Motivasi Belajar Fisika Peserta Didik*”(Yogyakarta Universitas Hanata Dharma Yogyakarta)
- Peter Colin, 2006, *Business English Dictionary*, Linguaphone, London.
- Putri, Ni Made Santi Adiyani, I Made Sarjana dan I Made Dedy Priyanto. 2017 “*Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar*”. Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Satria Putra, Februari-Juli, 2014, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce*”, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 4, NO. 2.
- Setia Pramana, dkk, 2021, *Kajian Big Data Sinyal Pemulihan Indonesia Dari Pandemi Covid-19* Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Widyantari, Ni Putu Trisna dan A.A. Ngurah Wirasila. 2019 “*Pelaksanaan Ganti Kerugian Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk Pada Jual Beli Online*”. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 8 .

Peraturan perundang-undangan.

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.
- Undang-undang (UU) No. 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Website

- AZ.Nasution, 2011, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999, www.pemantauperadilan.com.
- Aziz Rahardyan, 24 Desember 2021, 2015 "Kasus Phising Kredivo, Pengamat: Pelaku Manfaatkan Kebocoran Data", <https://finansial.bisnis.com/read/20211224/563/1481571/kasus-phising-kredivo-pengamat-pelaku-manfaatkan-kebocoran-data>.
- Ghazali Hasan, KFC Kota Palopo digugat Rp. 4 Milliar, satu dari empat poin tuntutan adalah beri makan anak yatim tiap hari Jumat, Suara Ternate, diakses 12 Januari 2022, 19:18 Wib, <https://ternate.pikiran-rakyat.com/politik-hukum/pr-2063459439/kfc-kota-palopo-digugat-rp4-miliar-satu-dari-empat-poin-tuntutan-adalah-beri-makan-anak-yatim-tiap-jumat?page=2>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/perlindungan>.
- Philip Kotler, 2000, *Prinsiples Of Marketing*, dalam Aditnobaka blog, <https://aditnobaka.wordpress.com/2010/10/08/pengertian-konsumen>
<http://unjalu.blogspot.com/2011/03/hukum-perlindungan-konsumen.html>
- Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen>.
- Wikipedia, https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen.
- Wikipedia, President Kennedy's 1962 Consumer's Bill of Right, https://en.wikipedia.org/wiki/Consumer_Bill_of_Rights.