

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA  
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI MELALUI E-COMMERCE.<sup>1</sup>**

Oleh : Chrisai Marselino Riung<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia dan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab terhadap kerugian konsumen dalam transaksi melalui *e-commerce*. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, maka dapat disimpulkan, bahwa: 1. Secara umum, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen baik dalam pengaturan pasal maupun penjelasannya sudah cukup maju. Hal mana terlihat dari cakupan materinya yang lebih luas dan lebih memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen. Salah satunya yaitu dengan mengatur tentang pembalikan beban pembuktian dalam membuktikan unsur kesalahan yang harus dibuktikan oleh pelaku usaha (Produsen), bukan oleh konsumen. Baik dalam perkara pidana maupun perkara perdata. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah secara tegas mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk/barang cacat yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga pelaku usaha wajib menaatinya. 2. Perlindungan konsumen yang diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam transaksi *e-commerce* masih sangat lemah. Hal ini disebabkan masih adanya kendala yang harus ditemui dalam penegakan aturan tersebut. Tetapi walaupun demikian, melalui metode analogi maupun interpretasi serta pendekatan hukum atau penemuan hukum (*rechtsvinding*), diharapkan kendala-kendala yang ada masih mungkin untuk dapat diminimalisir dengan tetap mempertimbangkan aspek-aspek hukum yang berlaku.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Donald A. Rumokoy, SH, MH; Dientje Rumimpunu, SH, MH; Drs. Frans Kalesaran, SH, MSi, MH.

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, Manado. NIM. 110711293.

Kata Kunci : Pelaku Usaha, Konsumen, *E-Commerce*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

*E-commerce* bukan hanya perdagangan melalui media internet saja sebagaimana dipahami banyak orang selama ini, melainkan meliputi setiap aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui atau menggunakan media elektronik lainnya.<sup>3</sup> Namun pada prakteknya *e-commerce* banyak diartikan dengan perdagangan menggunakan internet. *E-commerce* kini sudah mencakup segala hal, yaitu perdagangan, perbankan, pasar modal, asuransi, penerbangan, industri pariwisata, dan dengan cara yang lebih cepat, mudah, canggih, dan dapat dilakukan secara global tanpa batasan tempat dan waktu. Benar-benar suatu pasar di komputer.<sup>4</sup> Dengan *e-commerce*, transaksi barang atau jasa kini lebih praktis karena tidak perlu lagi kertas (*paperless*), tidak perlu lagi kontak *face-to-face* dan menjadi murah karena bersaing bebas serta dapat dilakukan setiap saat.

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu sebagai berikut: "Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."<sup>5</sup>

Pertumbuhan perdagangan model *e-commerce* dipengaruhi oleh banyaknya pengguna internet oleh negara-negara maju di dunia dalam melakukan transaksi perdagangan melalui *e-commerce*. Aplikasi bisnis yang berbasis teknologi melalui internet ini mulai menunjukkan kemampuannya sebagai

<sup>3</sup> M. Arsyad Sanusi, *E-Commerce: Hukum dan Solusinya*, Cet. I, (Bandung, PT. Mizan Grafika Sarana, 2001), hlm. 18.

<sup>4</sup> Dipsoskan oleh Andi Muh. Ali Rahman. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, di Sabtu, Agustus 28, 2010. Diakses pada tanggal 3 Februari 2015. [blogspot.com](http://blogspot.com).

<sup>5</sup> *Ibit*, Pasal 1 ayat 3.

pendukung kegiatan bisnis, pemasaran yang dulunya dilakukan secara konvensional sekarang ini banyak dilakukan dengan bantuan internet.<sup>6</sup> Sebagai contoh, internet digunakan untuk melakukan transaksi jual beli oleh pelaku usaha dengan konsumen, dan sebagainya. Hal ini mempermudah konsumen dalam menjalankan aktivitas transaksi bisnisnya melalui media internet.

Permasalahannya, di Indonesia perkembangan teknologi komputer dan informasi serta perkembangan bisnis dalam *e-commerce*, belum diikuti dengan pengaturan hukum yang memadai dalam bentuk perangkat perundang-undangan. Sehingga selain menjanjikan sejumlah keuntungan, pada saat yang sama berpotensi terhadap sejumlah kerugian.<sup>7</sup> Ungkapan “konsumen adalah raja” semestinya diinterpretasikan secara kritis, namun pada kenyataan tidaklah demikian. Konsumen selalu dikonstruksikan sebagai konsumtif. Akibatnya, cenderung menjadi korban dalam hubungan jual beli dengan produsen.<sup>8</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jual beli dengan konsumen sebagai berikut: “Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila: (a) pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut; (b) pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.”

Keabsahan transaksi elektronik di Indonesia sudah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Namun

pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum diatur secara tegas. Meski dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah mengatur mengenai hak-hak konsumen, dan perbuatan yang dilarang bagi produsen. Apakah Undang-Undang tersebut dapat diterapkan dalam transaksi *e-commerce*, dengan adanya permasalahan dalam *e-commerce* ini hak-hak konsumen sering diabaikan oleh para pelaku usaha. Sehingga membutuhkan adanya suatu regulasi yang dapat memberikan perlindungan hukum, dan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen *e-commerce* tersebut.<sup>9</sup>

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam transaksi melalui *e-commerce*?

## C. Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif. Dengan mengumpulkan data-data secara studi pustaka (*library research*) atau berupa data sekunder saja. Melalui metode studi ini dipelajari sumber-sumber penulisan berupa yurisprudensi, buku-buku ilmiah, Undang-Undang, internet, majalah dan lain-lain yang ada kaitannya dengan skripsi ini sebagai bahan acuan dalam pembahasan skripsi ini.

## PEMBAHASAN

### A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pertanggungjawaban privat (keperdataan) Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha tersebut telah diatur didalam Undang-Undang

<sup>6</sup>Diposkan oleh Andi Muh. Ali Rahman. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, Tesis, di Sabtu, Agustus 28, 2010. Diakses pada tanggal 3 Februari 2015. Di: [www.judgeamar.blogspot.com](http://www.judgeamar.blogspot.com).

<sup>7</sup>Diakses dalam artikel, Susan Kuchinskas. tanggal 30 Desember 2014 di <http://www.jma.com.au/artikel>.

<sup>8</sup>Publishead by Dani on November 3, 2014. Catatan sampul pada buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Persada, Jakarta, 2011. Di <http://pn-bangil.go.id/data/?p=211>.

<sup>9</sup>Ahmad Syafiq, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan secara Elektronik (E-Commerce)*, Tesis, Undip, Semarang, 2003, diakses dari: <http://eprints.undip.ac.id//2003MIH3140.pdf>, pada 2015-02-06.

No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut:

Pasal 19:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi 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 (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 membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20:

"Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut".

Pasal 21:

- 1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- 2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22:

"Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian".

Pasal 23 :

"Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen".

Pasal 24:

- 1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
  - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut.
  - b. pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut

Pasal 25:

- 1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
  - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26:

“Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

Pasal 27:

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dan tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan.
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari.
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.
- d. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan

Pasal 28 :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Memerhatikan substansi pasal 19 ayat (1) di atas dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.<sup>10</sup> Ganti kerugian dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen, hanya meliputi pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>11</sup>

Apabila produsen sebagai pelaku usaha tidak memenuhi/menolak pembayaran ganti

kerugian sebagaimana dimaksudkan dalam UUPK, dimungkinkan bagi konsumen untuk menuntut pembayaran ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Dengan demikian produsen tersebut dapat dijatuhi sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60, yang menentukan bahwa:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penempatan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.<sup>12</sup>

Selanjutnya mencermati substansi ketentuan pasal 19 ayat (2) tersebut, sesungguhnya memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Dalam pasal tersebut konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan.<sup>13</sup>

Oleh karena itu, seharusnya pasal 19 ayat (2) menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang atau jasa yang setara nilainya dan/atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dapat diberikan sekaligus kepada konsumen (bersifat kumulatif). Artinya bahwa rumusan antara perkataan “setara nilainya” dengan “perawatan kesehatan” dalam rumusan pasal tersebut tidak hanya menggunakan frasa “atau” melainkan “dan/atau”. Sehingga apabila kerugian itu menyebabkan sakitnya konsumen, maka selain mendapat penggantian harga barang juga

<sup>10</sup> Ahmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, *Op Cit*, hlm. 126

<sup>11</sup> Lihat, Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Perlindungan Konsumen*.

<sup>12</sup> Ahmadi Miru, *Op-cit*, hlm 81.

<sup>13</sup> Ahmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, *Op Cit*, hlm. 126

mendapatkan perawatan kesehatan.<sup>14</sup> Hal ini tentu dapat menjadi dasar pertimbangan bagi Hakim dalam memutuskan bentuk ganti kerugian yang harus ditanggung oleh pelaku usaha apabila perkara tersebut dibawa ke pengadilan.

Dalam pasal 19 ayat (3), terdapat juga kelemahan lainnya yang menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu 7 (Tujuh) hari setelah transaksi. Apabila ketentuan ini dipertahankan, maka konsumen yang mengonsumsi barang di hari kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian ganti kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian.

### **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Melalui E-Commerce**

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi melalui e-commerce memang secara spesifik belum diatur baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Transaksi Elektronik. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur jual beli secara konvensional tradisional sedangkan Undang-Undang Transaksi Elektronik mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya, tidak ada penyebutan khusus untuk (e-commerce). Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli melalui internet jika terjadi kerugian (dalam arti luas) bagi konsumen.<sup>15</sup>

Pertanggungjawaban terhadap kerugian yang dialami konsumen, dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan terkait e-commerce. Secara umum prinsip tanggung jawab dalam hukum terkait dengan tuntutan ganti kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan produk yang cacat yang didasarkan pada tuntutan ganti kerugian berdasarkan

Wanprestasi.<sup>16</sup> Dalam tuntutan ganti kerugian berdasarkan adanya wanprestasi, wanprestasi yang dimaksud dalam e-commerce adalah:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan.

Penjual atau merchant mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli dan menanggung kenikmatan tenram serta cacat-cacat tersembunyi.

- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat

Untuk wanprestasi model ini sebenarnya mirip dengan wanprestasi model yang pertama. Jika barang pesanan datang terlambat tetapi tetap dapat dipergunakan maka hal ini dapat digolongkan sebagai prestasi yang terlambat.

- c. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.<sup>17</sup>

Tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi adalah sebagai akibat penerapan klausula dalam perjanjian, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah undang-undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan semuanya dalam perjanjian. Apa yang diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.<sup>18</sup> Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha ( baik barang maupun jasa ) atas kerugian yang dialami konsumen. Di dalam *contractual liability* terdapat suatu perjanjian atau kontrak (hubungan langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen.

Pasal 1320 KUHPerdata menyebutkan ada 4(empat) syarat sahnya suatu perjanjian yaitu;

- 1) Kata sepakat antara para pihak yang membuat perjanjian artinya kesepakatan yang dibuat itu dilakukan dengan sadar tanpa paksaan, kehilafan ataupun penipuan.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm.126

<sup>15</sup> Diakses dalam artikel, Susan Kuchinskas. tanggal 30 Desember 2014 di <http://www.jma.com.au.artikel>.

<sup>16</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Op-cit*, hlm. 23.

<sup>17</sup> M. Arsyad Sanusi, *Op-cit*, hlm. 34.

<sup>18</sup> Subekti. Aneka Perjanjian, *Op-cit*, hlm.4.

- 2) Kecakapan untuk melakukan tindakan hukum;
- 3) Hal tertentu dan;
- 4) Sebab yang halal ( legal ).<sup>19</sup>

Syarat ke-1 dan ke-2 disebut sebagai syarat subjektif yang apabila tidak terpenuhi maka salah salah pihak dapat meminta pembatalan perjanjian yang telah dibuat. Syarat ke-2 dan ke-3 disebut syarat objektif yang apabila tidak terpenuhi berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi 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 (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 membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa:

"Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab

pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian."

dan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menegaskan kembali bahwa:

"Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen."

Mengatur gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen, maka berdasarkan ketentuan Pasal 28 ini bahwa beban pembuktian unsur "kesalahan" dalam gugatan ganti kerugian merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini memberikan konsekuensi hukum bahwa pelaku usaha yang dapat membuktikan kerugian bukan merupakan kesalahannya, terbebas dari tanggung jawab ganti kerugian.

Ketentuan tentang beban pembuktian dalam hukum acara perdata merupakan suatu bagian yang sangat penting dan menentukan dapat tidaknya suatu tuntutan perdata dikabulkan, karena pembebanan pembuktian yang salah oleh hakim dapat mengakibatkan seseorang yang seharusnya memenangkan perkara menjadi pihak yang kalah hanya karena tidak mampu membuktikan sesuatu yang sebenarnya menjadi haknya.<sup>20</sup>

Sebagai dasar pembebanan pembuktian dalam hukum acara perdata di Indonesia, berlaku asas umum yang terdapat dalam H.I.R/283 Rbg/1865 B.W., yang menentukan bahwa:"Barangsiapa yang mengaku mempunyai hak atau yag mendasarkan pada suatu peristiwa untuk menguatkan haknya itu atau menyangkal hak orang lain, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu."

Sehubungan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi e-commerce maka pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawaban, apalagi kalau produk

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

<sup>20</sup> Diposkan oleh Andi Muh. Ali Rahman. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, di Sabtu, Agustus 28, 2010. Diakses pada tanggal 3 Februari 2015. [blogspot.com](http://blogspot.com)

yang ditransaksikan itu cacat dan merugikan konsumen. Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE dan Pasal 45 ayat 1 UUPK. Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa:

“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.”<sup>21</sup>

Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa

“Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.”

Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat 1, 2 dan 3 UU ITE maka alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah:

1. Bukti transfer atau bukti pembayaran.
2. SMS atau e-mail yang menyatakan kesepakatan untuk melakukan pembelian.
3. Nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening pelaku usaha.

Pihak-pihak yang boleh mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen menurut pasal 46 UUPK adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang tujuan didirikannya lembaga ini adalah untuk kepentingan konsumen.
4. Pemerintah atau instansi terkait.

Yang perlu diperhatikan konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah:

1. Setiap bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen bisa diajukan ke pengadilan dengan tidak memandang besar kecilnya kerugian yang diderita, hal ini diizinkan dengan memperhatikan hal-hal berikut :

- a. kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya,
- b. keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin, dan
- c. untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.

2. Bahwa pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggung jawaban produk (product liability) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 *juncto* Pasal 28 UUPK.

Dengan adanya prinsip product liability ini, maka konsumen yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha cukup menunjukkan bahwa produk yang diterima dari pelaku usaha telah mengalami kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi si konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, terlihat bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi tidak serumit yang dibayangkan oleh konsumen pada umumnya. Karena dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, pihak yang dibebani untuk membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Menurut penulis ada beberapa hal yang mungkin akan menjadi kendala ketika konsumen jual beli melalui internet meminta pertanggungjawaban yaitu perbedaan/ jarak antara pelaku usaha dengan konsumen, perbedaan hukum yang dipakai jika transaksi berbeda negara, waktu ganti rugi singkat, Kelemahan UU, kurangnya pengetahuan konsumen tentang Perlindungan konsumen.

Dapat diasumsikan bahwa perlindungan konsumen Indonesia dalam transaksi *e-commerce* belumlah terwujud sebagaimana yang diinginkan oleh undang-undang Perlindungan Konsumen itu sendiri, mengingat bahwa masih adanya kendala yang harus ditemui dalam penegakan aturan-aturan tersebut antara lain terbatasnya pengertian dan ruang lingkup berlakunya undang-undang yang termuat dalam undang-undang perlindungan

<sup>21</sup> Lihat, Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

konsumen Indonesia Pasal 1 ayat (3). Namun walaupun demikian, berdasarkan asas *Ius Curia Novit* yang tertuang dalam ketentuan-ketentuan pokok kekuasaan kehakiman, yang menerangkan bahwa hakim dianggap tahu segalanya dan pengadilan tidak boleh menolak mengadili suatu perkara dengan dalih bahwa hukumnya tidak atau kurang jelas malahan justru hakim diwajibkan menggali nilai-nilai yang hidup di dalam masyarakat.<sup>22</sup> Melalui metode analogi maupun interpretasi serta pendekatan hukum atau penemuan hukum (*rechtsvinding*), diharapkan kendala-kendala yang ada masih mungkin untuk dapat diminimalisir. Meskipun undang-undang Perlindungan Konsumen Indonesia belum menjangkau permasalahan *e-commerce* secara keseluruhan tetapi untuk penjual/produsen yang jelas alamat dan keberadaannya melakukan wanprestasi, maka penjual/produsen tersebut tetap dapat dituntut menurut hukum.

Sebagai suatu bahan kajian, dalam hal pengertian "Pelaku Usaha" yang dimaksud oleh undang-undang perlindungan konsumen Indonesia, digunakan interpretasi bahwa setiap pelaku usaha walaupun pelaku usaha tersebut tidak berkedudukan di wilayah hukum Republik Indonesia (pelaku usaha asing) tetapi melakukan kegiatan usahanya di dalam internet yang tak mengenal batasan wilayah hukum manapun (*borderless*), dengan atau tanpa perjanjian kegiatan usaha secara tertulis antarnegara, kemudian telah melakukan transaksi dengan konsumen yang berkedudukan di Indonesia, maka dapat diinterpretasikan bahwa pelaku usaha tersebut telah melakukan kegiatan usaha di dalam wilayah hukum Republik Indonesia. Teori ini sejalan dengan asas hukum internasional tentang cara melakukan perbuatan hukum yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) *Algemeene Bepalingen van Wetgeving* (AB) yaitu: "Cara tiap perbuatan hukum ditinjau menurut peraturan undang-undang (hukum) dari negara atau tempat, di mana perbuatan hukum itu dilakukan." Untuk pelaku usaha

(penjual/produsen) yang berada dalam ruang lingkup wilayah Republik Indonesia, melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui lembaga peradilan umum. Pada ayat (2), penyelesaian sengketa juga dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa.<sup>23</sup> Penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Indonesia.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Sesuai pembahasan sebelumnya. Maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen baik dalam pengaturan pasal maupun penjelasannya sudah cukup maju. Hal mana terlihat dari cakupan materinya yang lebih luas dan lebih memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen. Salah satunya yaitu dengan mengatur tentang pembalikan beban pembuktian dalam membuktikan unsur kesalahan yang harus dibuktikan oleh pelaku usaha (Produsen), bukan oleh konsumen. Baik dalam perkara pidana maupun perkara perdata. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah secara tegas mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk/barang cacat yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga pelaku usaha wajib menaatinya. Pertanggungjawaban tersebut dapat dilakukan melalui mekanisme hukum pidana dan perdata atas dasar Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum. Disamping itu, UUPK juga telah memberikan kemudahan bagi konsumen

<sup>22</sup> Diposkan oleh Andi Muh. Ali Rahman. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, di Sabtu, Agustus 28, 2010. Diakses pada tanggal 3 Februari 2015. [blogspot.com](http://blogspot.com)

<sup>23</sup> Janus sidabaok. *Op.cit*, hlm. 138.

dalam mengajukan gugatan ganti kerugian terhadap pelaku usaha (Produsen), dimana gugatan diajukan di tempat konsumen berdomisili.

2. Perlindungan konsumen yang diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam transaksi *e-commerce* masih sangat lemah. Hal ini disebabkan masih adanya kendala yang harus ditemui dalam penegakan aturan tersebut. Tetapi walaupun demikian, melalui metode analogi maupun interpretasi serta pendekatan hukum atau penemuan hukum (*rechtsvinding*), diharapkan kendala-kendala yang ada masih mungkin untuk dapat diminimalisir dengan tetap mempertimbangkan aspek-aspek hukum yang berlaku. Untuk pelaku usaha (penjual/produsen) yang berada dalam ruang lingkup wilayah Republik Indonesia, melalui ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa juga dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa. Sedangkan untuk pelaku usaha yang berada di luar wilayah Republik Indonesia, tergantung dari perjanjian antara para pihak. Sehingga yang berlaku disini adalah prinsip pilihan hukum (*choice of law*) dan teori-teori hukum perdata Internasional.

#### B. Saran

1. Selain dari hal-hal yang dipandang sebagai langkah maju dalam penegakan hukum perlindungan konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat diatas, terdapat pula kelemahan-kelemahan dalam beberapa pasal yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang perlu disempurnakan. Sebagai contoh mengenai pengaturan batas waktu pemberian ganti kerugian yaitu 7 (Tujuh) hari setelah transaksi. Yang seharusnya 7 (tujuh) hari setelah kerugian dialami

konsumen. Selain itu terkait ketentuan pasal 19 ayat (2), pemberian ganti kerugian harus dapat diberikan secara kumulatif yaitu selain mendapat penggantian harga barang juga mendapatkan perawatan kesehatan.

2. Hendaknya Pembeli/konsumen dalam melakukan transaksi harus lebih cermat dan teliti dalam membaca dan mencari tahu mengenai penjual/produsen serta sistem keamanan yang disediakan sebelum pembeli/konsumen melakukan transaksi sehingga risiko yang akan dipikul oleh pembeli/konsumen tidak terlalu besar. Penjual/produsen juga diharapkan melengkapi perusahaannya dengan asuransi *e-commerce*. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko kerugian apabila terjadi hal-hal yang tak terduga seperti pesan yang tidak sampai pada saat transaksi atau barang yang dipesan rusak dalam perjalanan. Sedangkan dari pihak pemerintah diharapkan untuk segera menjadi bagian dari perkumpulan masyarakat *e-commerce* global, seperti yang telah dilakukan oleh negara-negara maju lainnya, dan menyediakan perangkat peraturan internasional yang khusus mengatur hal-hal mengenai transaksi *e-commerce* dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen yang antara lain memuat aturan tentang identifikasi produsen dan konsumen, format dasar kontrak, mekanisme pengaduan konsumen, dan kerahasiaan konsumen. Selain itu, perlu dibentuk suatu badan khusus yang bertugas mengawasi dan mengaudit transaksi *e-commerce* ini khususnya perlindungan konsumen tidak saja dari sisi teknologi dan bisnis tetapi juga dari sisi hukumnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman Mariam Darus, *K.U.H Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 2011.
- \_\_\_\_\_, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku (Standar)*, Kertas Kerja Pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, (Jakarta: 1980).

- Hamzah Andi. Soesilo. *Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP)*. Cet. ke 18. (Jakarta: Rineka Cipta, 2012).
- Hartono Sri Redjeki, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen pada Era Perdagangan Bebas*, dalam *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Imam Baehaqie Abdullah, *Menggugat Hak-Panduan Konsumen Bila Dirugikan*, (Jakarta: YLKI, 1990).
- Kristiyanti Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta. Sinar Grafika), 2008.
- Laquey T., *Sahabat Internet, Edisi Bahasa Indonesia*, Penerbit ITB dengan bantuan United States Information Service, Bandung, 1997.
- Miru Ahmadi. *Prinsip-prinsip perlindungan bagi Konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers. 2011.
- \_\_\_\_\_, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers. Jakarta. 2010.
- Nasution Az, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995).
- Nugroho Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008).
- Purbo O.W., dan D.S. Akhmad. *Membangun Web e-commerce, buku pintar internet*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2000.
- Sanusi M. Arsyad, *E- Commerce: Hukum dan Solusinya*, PT Mizan Grafika Sarana, Jakarta, 2007.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000).
- Sidabalok Janus, S.H.,M.Hum. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Medan.
- Sjahdeini S.R., *E-commerce Tinjauan dari Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis, (YPHB), 2001.
- Sofie Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Adya Bakti, 2003).
- Subekti R., *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Suherman Ade Manan., *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Jakarta, Ghalia, Indonesia, 2002).
- Susilo Zumrotin K, *Penyambung Lida Konsumen*, cet.1, (Jakarta: Puspa Swara,1996).
- Wicaksana dan Made, *Aspek Hukum Transaksi Internet*, Rineka Cipta, Jakarta, 1999.
- Wijaya Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003).
- Wijaya Gunawan, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Sumber-sumber Lain:**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999, *tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat*.
- Bahan Ajar Fakultas Hukum, *Pengantar Hukum Indonesia*, Kementrian Pendidikan Nasional Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 *tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- Published by Dani on November 3, 2014. Catatan sampul pada *buku Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Persada, Jakarta, 2011. Di [http:// pn-bangil.go.id/data/?p=211](http://pn-bangil.go.id/data/?p=211).
- <http://www.poiteronline.org> Tentang Keabsahan Transaksi Elektronik.
- Rahman Andi Muh. Ali. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*, di Sabtu, Agustus 28, 2010. Diakses pada tanggal 3 Februari 2015. [blogspot.com](http://blogspot.com).
- Syafiq Ahmad, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan secara Elektronik (E-Commerce)*, Tesis,Undip, Semarang, 2003, diakses dari: [http:// eprints.undip.ac.id //2003MIH3140. pdf](http://eprints.undip.ac.id//2003MIH3140.pdf), pada 2015-02-06.
- Wahyudi Resa,Tri Wahono, 2011, *Pengguna Internet Indonesia*, diakses dari URL: <http://tekno.kompas.com>, pada tanggal 12 Januari 2015.