

BAB III

PEMBAHASAN TENTANG ANALISIS YURIDIS MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ELEKTRONIK MELALUI SITUS TOKOPEDIA

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik

Sebelum menguraikan kasus dan merambah ke ranah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik, terlebih dahulu kita harus mengetahui beberapa hal terkait perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik yaitu hak dan kewajiban konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan para ahli, kebijakan-kebijakan dalam transaksi elektronik tersebut yaitu lebih spesifiknya adalah syarat dan ketentuan situs layanan transaksi elektronik yaitu dalam situs tokopedia.com, bentuk perlindungan hukum, dan yang lainnya terkait masalah ini yang akan penulis uraikan pada BAB III ini.

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam perlindungan hukum terhadap konsumen di atur bahwa pelanggaran terhadap hak dan pemenuhan kewajiban konsumen adalah suatu kejahatan dalam masalah perlindungan konsumen, oleh sebab itu maka perlu diketahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen. Berikut adalah

hak-hak dan kewajiban konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen:¹³⁹

a. Hak-Hak Konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁴⁰

¹³⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 33.

b. Kewajiban Konsumen

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁴¹

Dalam hak dan kewajiban diatas dapat disimpulkan bahwasannya dalam kasus yang penulis teliti tersebut ada beberapa pasal di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilanggar oleh produsen atau pelaku usaha. Baik, mungkin penulis akan mulai dari Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah “*Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan*”¹⁴² sedangkan dalam kasus skripsi ini yang penulis teliti terdapat penyelewengan atau pelanggaran terkait pasal tersebut. Yaitu barang yang dijual oleh produsen atau pelaku usaha tidak sesuai dengan nilai tukar barang tersebut. Apalah arti sebuah kertas bergambarkan *hardisk* yang dijual oleh

¹⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak...*, Op. Cit., hlm. 34-35.

¹⁴¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak...*, Op. Cit., hlm. 35.

¹⁴² Pasal 4 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

produsen atau pelaku usaha dengan nilai jual yang sangat tinggi yaitu senilai Rp. 450.000 tentu tidak masuk akal.

Tentu saja hal tersebut tidak sesuai dengan nilai tukar barang tersebut. Dan hal ini bertentangan dengan yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen dalam Pasal 3 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu *“Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha”*.¹⁴³ Yang seharusnya hal tersebut dimaksudkan agar para produsen atau pelaku usaha dapat memahami hak-hak konsumen yang harus mereka penuhi, dan tidak hanya mengejar keuntungan besar di dalam usaha yang mereka jalankan, tetapi juga harus mengutamakan hak-hak yang harus diberikannya kepada konsumen.¹⁴⁴ Tidak seperti dalam kasus yang penulis teliti, bahwasannya produsen atau pelaku usaha cenderung tidak menghargai hak-hak konsumen.

Dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi *“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”*¹⁴⁵ terdapat pelanggaran yang dilanggar oleh produsen atau pelaku usaha, bahwasannya pihak produsen atau pelaku usaha terkesan memberikan informasi yang kurang jelas dan kurang jujur mengenai kondisi barang tersebut. Karena dalam kasus tersebut diketahui produsen atau pelaku usaha jelas memasang judul *“Hardisk external WD 1 Tb”* padahal yang

¹⁴³ Pasal 3 Huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴⁴ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan...*, Op.Cit., hlm. 14.

¹⁴⁵ Pasal 4 Huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

ditawarkan oleh produsen atau pelaku usaha tersebut bukanlah sebuah *hardisk* melainkan sebuah kertas bergambar *hardisk*.

Meskipun di dalam keterangan tertulis “hanya gambar saja” tentu setiap orang akan berpikir bahwasannya produk yang ditawarkan tersebut adalah sebuah *hardisk* dikarenakan judul tersebut mewakili isi dalam sebuah produk yang ditawarkan tersebut. Tentu saja apabila produsen atau pelaku usaha jelas dan jujur mengenai kondisi barang tersebut, selayaknya produsen atau pelaku usaha memberikan judul yang semestinya dengan kondisi barang tersebut, bukannya menggunakan ketidakcermatan konsumen untuk meraih untung yang setinggi-tingginya. Padahal seharusnya tujuan dari pasal hak konsumen tersebut adalah agar produsen pelaku usaha selalu terbuka dan transparan atas informasi kondisi suatu produk yang ditawarkannya yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga konsumen tidak merasa telah dirugikan karena berdasar informasi yang di dapatkan tidak sesuai dengan kondisi produk yang ditawarkan oleh produsen atau pelaku usaha.¹⁴⁶

Dalam Pasal 4 Huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “*Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya*”. Di dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa termasuk hak konsumen adalah mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya, maka dari itu tentu produsen atau pelaku usaha seharusnya

¹⁴⁶ Eli Wuria Dewi, *Hukum..., Op.Cit., hlm. 17.*

mengganti rugi barang yang diterima konsumen tersebut, bukannya mengambil hak produsen, yaitu dengan mengurangi uang konsumen yang seharusnya Rp. 450.000 diambil Rp. 50.000 dan dikembalikan selai Rp. 400.000. Alih-alih produsen atau pelaku usaha memberikan ganti rugi, malahan dalam kasus tersebut produsen atau pelaku usaha malah menyalahkan konsumen karena menurut produsen atau pelaku usaha konsumen tersebut kurang teliti. Hal tersebut yang dilakukan produsen atau pelaku usaha dapat tergolong perbuatan melawan hukum (*onrechmatige daad*) dicantumkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata, Subekti dalam pasal ini berpendapat bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.¹⁴⁷ Dan oleh sebab tersebut produsen atau pelaku usaha harus memberikan ganti rugi.

Disisi lain hak konsumen yang tidak kalah penting adalah hal tersebut yaitu mendapatkan ganti rugi, karena sebuah kompensasi atau ganti kerugian merupakan suatu bentuk tanggung jawab dari produsen atau pelaku usaha, dimana para produsen atau pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen, ketika produk dari produsen atau pelaku usaha tersebut yang berbentuk barang maupun jasa tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan dan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.¹⁴⁸

¹⁴⁷ R. Subekti, dan Tjirosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*., Dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2016, hlm. 25

¹⁴⁸ Eli Wuria Dewi, *Hukum...*, Op.Cit., hlm. 18.

Menurut kewajibannya konsumen juga harus memenuhi beberapa kriteria, yang pertama dalam Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan”. Nah, disini mungkin dapat disimpulkan bahwa konsumen telah tidak memenuhi kewajibannya dalam membaca keterangan. Keterangan yang dimaksud oleh Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah cara pemakaian barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan, hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh konsumen, karena berkaitan dengan keamanan dan keselamatan jiwa konsumen sendiri ketika menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut,¹⁴⁹ disini tentu saja konsumen jelas membaca bahwa barang tersebut tidak lain dan tidak bukan adalah “*Hardsik*” yang sudah diterangkan dalam judul tersebut. Karena tentu saja seorang konsumen akan mengecek kebenaran produk atau barang yang akan dibelinya tersebut. Meskipun dalam keterangan produsen atau pelaku usaha tertulis “hanya gambar saja” tetapi produsen atau pelaku usaha telah bertindak mengelabui konsumen yang teledor dan menggunakan kesempatan tersebut untuk mencari keuntungan.

Pada yang kedua yakni dalam Pasal 5 huruf b yang berbunyi “*beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa*”.¹⁵⁰ Beritikad baik disini adalah melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa yang dilakukan beserta pelaku usaha, kedua pihak yang terkait haruslah sama-sama

¹⁴⁹ Eli Wuria Dewi, *Hukum...*, Op.Cit., hlm. 22.

¹⁵⁰ Pasal 5 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

menjalankan transaksi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, baik yang berkaitan dengan harga, maupun kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan, agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.¹⁵¹ Menurut hal ini, konsumen sudah dinilai beritikad baik dalam bertindak, karena telah menyerahkan yang menjadi hak produsen atau pelaku usaha, dan tidak ada sedikitpun niatan menipu, karena hampir mustahil bahwasannya pembeli melakukan penipuan, karena di dalam situs tersebut apabila barang atau jasa belum terbayar, maka barang atau jasa tersebut belum bisa dikirim atau dinikmati konsumen.

Pada yang ketiga dalam Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa “*membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati*” yang berarti bahwa konsumen wajib membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati yaitu disepakati antara konsumen dan produsen atau pelaku usaha ketika perjanjian jual beli berlangsung, dan konsumen tidak boleh membatalkan harga yang disepakati oleh kedua belah pihak, yakni konsumen dan produsen atau pelaku usaha secara sepihak.¹⁵² Konsumen dalam hal ini telah menyanggupi dan telah membayarkan sejumlah uang kepada produsen atau pelaku usaha sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, maka konsumen disini sudah memenuhi kewajibannya yang sesuai dengan Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Kewajiban Produsen Atau Pelaku Usaha

¹⁵¹ Eli Wuria Dewi, *Hukum...*, Loc.Cit.,

¹⁵² Ibid.

Selain hak-hak konsumen tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yakni tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban produsen atau pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai (merupakan bagian dari) hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain:¹⁵³

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jami. nan 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.

¹⁵³ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁵⁴

Produsen atau pelaku usaha wajib memiliki iktikad baik terhadap konsumen di dalam melakukan kegiatan usahanya, hal tersebut bertujuan agar konsumen tidak merasa dirugikan karena pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan secara baik dan ramah kepada konsumen. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan terhadap konsumen juga merupakan kewajiban seorang pelaku usaha, karena hal tersebut termasuk dalam tanggung jawab seorang pelaku usaha terhadap setiap produk yang mereka hasilkan. Berkaitan dengan hal tersebut keterbukaan mengenai akses informasi yang jelas, benar dan jujur tentang kondisi serta jaminan barang dan/ atau jasa juga merupakan satu hal yang sangat dibutuhkan oleh para konsumen. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak bertindak diskriminatif juga merupakan satu hal yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha, karena dengan perlakuan dan pelayanan yang diberikan secara baik, benar, jujur, ramah dan tidak diskriminatif tentu akan menimbulkan rasa yakin dan percayanya konsumen terhadap produk yang dihasilkan dan ditawarkan oleh pelaku usaha.¹⁵⁵

Produsen atau pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti-rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang

¹⁵⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan...*, Op. Cit, hlm. 51-52.

¹⁵⁵ Eli Wuria Dewi, *Hukum...*, Op.Cit., hlm. 23.

disepakati, hal ini jelas menjadi kewajiban dari produsen atau pelaku usaha karena itu juga termasuk tanggung jawab dari pelaku usaha yang telah memproduksi barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan atau hanya memperdagangkan barang tersebut, dan setelah transaksi berlangsung sampai selesai ternyata barang dan atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka tentu tanggung jawab harus diberikan oleh pelaku usaha, yakni memberikan ganti kerugian dengan barang dan atau jasa yang nilai tukarnya serta jenisnya sama dengan kerugian yang di derita konsumen.¹⁵⁶

Lebih lanjut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan larangan-larangan bagi produsen atau pelaku usaha yang berujung pada kerugian konsumen. Pelanggaran terhadap larangan-larangan tersebut merupakan tindak pidana. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

¹⁵⁶ Eli Wuria Dewi, *Hukum...*, Op.Cit., hlm. 23-24.

4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa ' tersebut.
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat.
10. Tidak mencantumkan informasi dan/ atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹⁵⁷

Apabila dicermati, kepentingan yang akan dilindungi ketentuan pidana sebagaimana disebut di dalam pasal diatas adalah:

¹⁵⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan...*, Op.Cit., hlm. 53-54.

1. Kepentingan atas kemanan dan keselamatan diri, kesehatan, martabat, dan jiwa orang.
2. Kepentingan atas harta benda.
3. Kepentingan atas perekonomian secara nasional¹⁵⁸

Apabila dihubungkan dengan hak-hak konsumen, dapat dikatakan bahwa ketentuan pidana sebagaimana diatur dalam pasal diatas bertujuan agar melindungi konsumen atas hak-hak yang dimiliki konsumen tersebut serta menciptakan suasana perdagangan yang sehat secara keseluruhan.¹⁵⁹

3. Syarat dan Ketentuan Situs Tokopedia (Penyedia jasa E-Commerce)

Selanjutnya dalam hal ini adalah kebijakan dan aturan yang diterapkan dalam situs transaksi elektronik tersebut, karena kebijakan dan aturan yang tertera tersebut dapat menyimpulkan apakah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan dalam situs transaksi elektronik tersebut dianggap legal oleh *developer* situs tersebut dan apakah kebijakan tersebut sudah dinilai melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen. Berikut kebijakan yang penulis kutip dari situs transaksi elektronik tersebut yaitu situs www.tokopedia.com yaitu berupa syarat dan ketentuan terkait dengan masalah atau kasus yang penulis teliti: (untuk menyingkat, karena syarat dan ketentuan yang dimuat didalam situs tersebut sangatlah banyak maka selengkapnya bisa dilihat pada lampiran 1.1)

¹⁵⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 168.

¹⁵⁹ Ibid.

Di dalam syarat dan ketentuan yang dimuat di situs tersebut yang terdapat di dalam lampiran 1.1 termuat beberapa syarat dan ketentuan terkait dengan masalah di dalam skripsi ini, berikut syarat dan ketentuan beserta analisis dari syarat dan ketentuan yang terkait dengan skripsi ini di dalam situs www.tokopedia.com yang selanjutnya disebut Tokopedia per rumusan poin:¹⁶⁰

Di dalam poin A yang memuat definisi yang termuat di situs tokopedia terdapat 7 sub poin terkait skripsi ini diantaranya:

Pada sub poin 3 terdapat pengertian dari syarat dan ketentuan yang dimuat dalam situs tersebut yang berbunyi “Syarat & ketentuan adalah perjanjian antara Pengguna dan Tokopedia yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pengguna dan Tokopedia, serta tata cara penggunaan sistem layanan Tokopedia”¹⁶¹ yang berarti di dalam poin Definisi dalam syarat dan ketentuan tokopedia sudah membahas bahwa adanya hak dan tanggung jawab pengguna, dan aturan tersebut seharusnya dipatuhi semua pengguna situs web tersebut.

Selanjutnya pada poin Definisi sub poin 4 terdapat kalimat yang termuat di dalam situs tersebut berbunyi “Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada pembeli, penjual ataupun pihak lain yang sekedar berkunjung ke Situs Tokopedia”¹⁶² disini termasuk orang yang

¹⁶⁰ <https://m.tokopedia.com/terms>, 29 Maret 2019, 11:39 Gmt+7.

¹⁶¹ Ibid.

¹⁶² Ibid.

tidak sebagai konsumen dan produsen atau pelaku usaha, melainkan bisa juga orang yang sekedar melihat-lihat.

Pada sub poin 5 di dalam poin A tentang Definisi terdapat kalimat “Pembeli adalah Pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas Barang yang dijual oleh Penjual di Situs Tokopedia”¹⁶³ yang berarti setiap pengguna yang telah terdaftar di dalam situs tersebut dan melakukan permintaan atas barang yang dijual oleh produsen atau pelaku usaha di situs Tokopedia dapat disebut konsumen.

Dalam sub poin 6 poin A tentang Definisi disebutkan bahwa “Penjual adalah Pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawaran atas suatu Barang kepada para Pengguna Situs Tokopedia”¹⁶⁴ cukup jelas produsen atau pelaku usaha disini adalah hamper sama dengan konsumen, akan tetapi melakukan tindakan buka took dan/ atau melakukan penawaran atas suatu barang kepada para pengguna, tidak hanya konsumen akan tetapi seluruh pengguna berarti dapat juga produsen atau pelaku usaha lain yang dapat penawaran tersebut.

Dalam sub poin 7 disebutkan “Barang adalah benda yang berwujud / memiliki fisik Barang yang dapat diantar / memenuhi kriteria pengiriman oleh perusahaan jasa pengiriman Barang”¹⁶⁵ sudah cukup jelas bahwa barang disini adalah benda yang berwujud dan jasa tidak termasuk.

¹⁶³ Ibid.

¹⁶⁴ Ibid.

¹⁶⁵ Ibid.

Dalam sub poin 10 poin Definisi dinyatakan "Rekening Resmi Tokopedia adalah rekening bersama yang disepakati oleh Tokopedia dan para pengguna untuk proses transaksi jual beli di Situs Tokopedia. Rekening resmi Tokopedia dapat ditemukan di halaman <https://www.tokopedia.com/bantuan/nomor-rekening-tokopedia/>"¹⁶⁶ yang berarti situs Tokopedia ini adalah situs yang membantu agar kedua belah pihak antara konsumen dan produsen atau pelaku usaha saling percaya satu dengan yang lainnya, dan untuk menetralsisir ketidakjujuran di satu pihak.

Yang kedua adalah tentang poin B tentang Akun, Saldo Tokopedia, Password dan Keamanan, yang selanjutnya disebut dengan singkatan poin ASPK, di dalam poin ASPK ini terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan skripsi ini, yakni terdapat 8 sub poin di dalam poin ASPK tersebut, berikut adalah rincian ke 8 sub poin tersebut yakni:

Pada sub poin pertama atau yang ke 1 dinyatakan bahwa "Pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna adalah orang yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut hukum"¹⁶⁷. Maka yang dimaksud disini adalah setiap pengguna dianggap orang yang sudah cakap dan mengikatkan dirinya kepada perjanjian yang sah menurut hukum. Perjanjian yang dimaksud disini adalah perjanjian elektronik sebagaimana dimaksud Pasal 1 Angka 17 di dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui

¹⁶⁶ Ibid.

¹⁶⁷ Ibid.

Sistem Elektronik”.¹⁶⁸ Karena di dalam hal ini tentu susah untuk memakai perjanjian tertulis, maka dipakailah kontrak elektronik, yang sudah diatur di dalam Undang-Undang Informasi dan Elektronik serta dalam syarat dan ketentuan situs Tokopedia. Dan yang dimaksud menurut hukum disini adalah menurut hukum yang berlaku di Indonesia karena situs Tokopedia adalah situs lokal Indonesia.

Di dalam sub poin ketiga dinyatakan “Pengguna yang telah mendaftar berhak bertindak sebagai:

- a. Pembeli
- b. Penjual, dengan memanfaatkan layanan buka toko”¹⁶⁹

Di dalam Pasal 1 Ayat 2 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang membahas tentang konsumen dan produsen atau pelaku usaha yang berbunyi: Ayat 2 “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.¹⁷⁰ Ayat 3 “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian

¹⁶⁸ Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

¹⁶⁹ <https://m.tokopedia.com/terms..> Loc. Cit.

¹⁷⁰ Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.¹⁷¹ Maka yang dimaksudkan dalam ayat tersebut di dalam syarat dan ketentuan situs Tokopedia adalah “konsumen” selaku pembeli dan “Pelaku usaha” sebagai penjual.

Pada sub poin 4 membahas “Pengguna yang akan bertindak sebagai Penjual diwajibkan memilih pilihan menggunakan layanan buka toko. Setelah menggunakan layanan buka toko, Pengguna berhak melakukan pengaturan terhadap item-item yang akan diperdagangkan di etalase pribadi Pengguna”¹⁷² maka disini jelaslah bahwa Pengguna yang akan melakukan perbuatan sebagai penjual yakni wajib menggunakan pilihan layanan buka took yang sudah dipersiapkan oleh pihak situs Tokopedia dan setelah melaksanakan kewajibannya tersebut, maka pengguna yang berniat menjadi penjual di situs tersebut mendapatkan hak untuk mengatur item-item atau barang yang akan di perjual-belian di etalase pribadi penjual tersebut di dalam situs Tokopedia.

Dinyatakan dalam sub poin 5 dinyatakan bahwa “Tokopedia tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna, memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan yang perlu atas setiap dugaan pelanggaran atau pelanggaran Syarat & ketentuan dan/atau hukum yang berlaku, yakni tindakan berupa memindahkan Barang ke gudang, penghapusan Barang, moderasi toko, penutupan toko, pembatalan listing, suspensi akun, dan/atau penghapusan akun pengguna”¹⁷³

¹⁷¹ Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷² <https://m.tokopedia.com/terms..> Loc. Cit.

¹⁷³ Ibid.

jadi pihak situs Tokopedia memiliki kewenangan untuk tindakan atas setiap perbuatan yang diduga atau memang merupakan pelanggaran syarat dan ketentuan situs maupun pelanggaran hukum yang berupa beberapa tindakan yang sudah tertera di atas.

Sub poin 6 berisi “Tokopedia memiliki kewenangan untuk menutup toko atau akun Pengguna baik sementara maupun permanen apabila didapati adanya tindakan kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia”¹⁷⁴ terkait sub poin 6 pada poin ASPK tersebut di dalam kasus yang termuat di dalam skripsi ini maka memang pada dasarnya produsen atau pelaku usaha memang bermasalah karena pihak situs Tokopedia menutup toko akun tersebut. Karena mungkin menurut tokopedia hal yang dilakukan oleh oknum pengguna yang berperan sebagai penjual atau disebut produsen atau pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut melanggar dan melakukan tindakan kecurangan yang tidak sesuai dengan poin-poin syarat dan ketentuan tokopedia tersebut, dan juga melanggar beberapa hak konsumen yang seperti dimaksudkan diatas.

Pada yang ketiga adalah pada poin D tentang Transaksi Pembelian terdapat beberapa sub poin yang menyangkut skripsi ini, diantaranya:

- a. “Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh

¹⁷⁴ Ibid.

Pembeli, dan kemudian Tokopedia akan meneruskan dana ke pihak Penjual apabila tahapan transaksi jual beli pada sistem Tokopedia telah selesai”¹⁷⁵ jadi yang terjadi disini adalah pihak situs Tokopedia hanya menyediakan ruang kepada penjual dan pembeli atau konsumen dan produsen atau pelaku usaha untuk melakukan proses transaksi jual beli. Pihak situs Tokopedia juga menyediakan beberapa metode pembayaran yang nantinya akan disalurkan ke pihak produsen atau pelaku usaha sebagai penjual untuk menerima uang dari konsumen atau pembeli tersebut, dan tidak lebih dari itu.

- b. Saat melakukan pembelian Barang, Pembeli menyetujui bahwa:¹⁷⁶
 1. Pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui informasi/deskripsi keseluruhan Barang (termasuk didalamnya namun tidak terbatas pada warna, kualitas, fungsi, dan lainnya) sebelum membuat tawaran atau komitmen untuk membeli.
 2. Pembeli mengakui bahwa warna sebenarnya dari produk sebagaimana terlihat di situs Tokopedia tergantung pada monitor komputer Pembeli. Tokopedia telah melakukan upaya terbaik untuk memastikan warna dalam foto-foto yang ditampilkan di Situs Tokopedia muncul seakurat

¹⁷⁵ Ibid.

¹⁷⁶ Ibid.

mungkin, tetapi tidak dapat menjamin bahwa penampilan warna pada Situs Tokopedia akan akurat.

3. Pengguna masuk ke dalam kontrak yang mengikat secara hukum untuk membeli Barang ketika Pengguna membeli suatu barang.
4. Tokopedia tidak mengalihkan kepemilikan secara hukum atas barang-barang dari Penjual kepada Pembeli.¹⁷⁷

Dapat disimpulkan dari sub poin 2 ini dalam poin Transaksi Pembelian point pertama memang mungkin terjadi atas keteledoran dari pihak konsumen, sehingga kurang mencermati keterangan atau deskripsi produk tersebut. Namun disisi lain bias jadi produsen atau pelaku usaha selaku penjual, memanfaatkan keteledoran tersebut, karena seperti yang sudah dijelaskan di atas judul dari produk tersebut adalah jelas Hardisk bukan gambar Hardisk.

c. Pengembalian dana dari Tokopedia kepada Pembeli hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini.¹⁷⁸

1. Kelebihan pembayaran dari Pembeli atas harga Barang,
2. Masalah pengiriman Barang telah teridentifikasi secara jelas dari Penjual yang mengakibatkan pesanan Barang tidak sampai,

¹⁷⁷ Ibid.

¹⁷⁸ Ibid.

3. Penjual tidak bisa menyanggupi order karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, maupun penyebab lainnya,
4. Penjual sudah menyanggupi pengiriman order Barang, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan ternyata Penjual tidak mengirimkan Barang hingga batas waktu yang telah ditentukan.
5. Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak Tokopedia.
6. Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi. Dalam kasus di skripsi ini adalah pengambilan keputusan oleh pihak situs Tokopedia yakni menutup toko tersebut, yang didasarkan bahwa toko tersebut tentu telah melanggar syarat dan ketentuan yang dimuat di dalam situs Tokopedia tersebut.
7. Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa invoice yang diterbitkan adalah atas nama Penjual.¹⁷⁹

¹⁷⁹ Ibid.

Yang keempat di dalam poin E yakni tentang Transaksi Penjualan, dalam poin ini terdapat beberapa yang terkait dengan kasus dalam skripsi, diantaranya:

- a. Penjual dilarang memanipulasi harga Barang dengan tujuan apapun.¹⁸⁰

Sudah cukup jelas.

- b. Penjual dilarang melakukan penawaran / berdagang Barang terlarang sesuai dengan yang telah ditetapkan pada ketentuan "Jenis Barang".¹⁸¹

Sudah cukup jelas.

- c. Penjual wajib memberikan foto dan informasi produk dengan lengkap

dan jelas sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang dijualnya.

Apabila terdapat ketidaksesuaian antara foto dan informasi produk

yang diunggah oleh Penjual dengan produk yang diterima oleh

Pembeli, maka Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana

transaksi.¹⁸² Disini memang pengelabuhan dari produsen atau pelaku

usaha cukup cerdas, yakni dengan memapangkan gambar Hardisk,

padahal itu adalah ketentuan dari pihak situs Tokopedia, yaitu

memperlihatkan foto barang tersebut. Akan tetapi produsen atau

pelaku usaha dengan cara liciknya tersebut membuat pengelabuhan

yang merugikan konsumen atau pembeli tersebut, dengan menilik

kerugian yang diakibatkannya tersebut dan ketidak sesuaian produk

atau barang tersebut, maka perlulah dilakukan perlindungan

¹⁸⁰ Ibid.

¹⁸¹ Ibid.

¹⁸² Ibid.

konsumen, karena apabila dibiarkan, maka akan marak kejadian seperti ini.

- d. Dalam menggunakan Fasilitas "Judul Produk", "Foto Produk", "Catatan" dan "Deskripsi Produk", Penjual dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima refund (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau deskripsi produk dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia, maka peraturan yang berlaku adalah Syarat & Ketentuan Tokopedia.¹⁸³ Sub poin ini pihak situs Tokopedia juga sudah memperingatkan Produsen atau pelaku usaha agar senantiasa berlaku bertanggung jawab, tidak hanya sekedar melakukan penjualan saja.
- e. Penjual wajib memberikan balasan untuk menerima atau menolak pesanan Barang pihak Pembeli dalam batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia. Jika dalam

¹⁸³ Ibid.

batas waktu tersebut tidak ada balasan dari Penjual maka secara otomatis pesanan akan dibatalkan.¹⁸⁴ Sudah cukup jelas.

- f. Demi menjaga kenyamanan Pembeli dalam bertransaksi, Penjual memahami dan menyetujui bahwa Tokopedia berhak melakukan moderasi toko Penjual apabila Penjual melakukan penolakan, pembatalan dan/atau tidak merespon pesanan Barang milik Pembeli dengan dugaan untuk memanipulasi transaksi, pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan, dan/atau kecurangan atau penyalahgunaan lainnya.¹⁸⁵ Sudah cukup jelas.
- g. Tokopedia memiliki kewenangan untuk menahan pembayaran dana di Rekening Resmi Tokopedia sampai waktu yang tidak ditentukan apabila terdapat permasalahan dan klaim dari pihak Pembeli terkait proses pengiriman dan kualitas Barang. Pembayaran baru akan dilanjut kirimkan kepada Penjual apabila permasalahan tersebut telah selesai dan/atau Barang telah diterima oleh Pembeli.¹⁸⁶ Oleh sebab itu yang terjadi disini biasanya adalah barang sampai dan terkadang pembeli atau konsumen langsung mengkonfirmasi bahwa barang telah sampai sebelum membukanya, karena konsumen atau pembeli sudah percaya dengan situs jual beli online tersebut. Mungkin dari sini juga menjadi celah yang empuk bagi produsen atau pelaku usaha untuk melancarkan aksi pengelabuhannya.

¹⁸⁴ Ibid.

¹⁸⁵ Ibid.

¹⁸⁶ Ibid.

- h. Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi. ¹⁸⁷ Sudah cukup jelas.
- i. Penjual memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa invoice yang diterbitkan adalah atas nama Penjual. ¹⁸⁸ Sudah cukup jelas.

Yang kelima adalah poin F yakni penataan etalase, di dalam poin f ini terdapat beberapa hal yang menjadi dasar ketentuan terkait skripsi, yakni:

- a. Penamaan Barang harus dilakukan sesuai dengan informasi detail, spesifikasi, dan kondisi Barang, dengan demikian Pengguna tidak diperkenankan untuk mencantumkan nama dan/atau kata yang tidak berkaitan dengan Barang tersebut. ¹⁸⁹ Yang dimaksudkan disini adalah di dalam judul barang atau produk yang dimaksud haruslah jelas dan sesuai dengan informasi detail, spesifikasi dan kondisi barang, agar tidak menimbulkan multitafsir dalam pemahaman akan barang tersebut. Dan di dalam judul barang atau produk tersebut, seharusnya tidak diperkenankan menggunakan atau mencantumkan dengan ketidakterkaitan dengan barang atau produk yang dijual. Sedangkan

¹⁸⁷ Ibid.

¹⁸⁸ Ibid.

¹⁸⁹ Ibid.

dalam kasus di dalam skripsi ini, lebih condong dalam ketidaksesuaian judul dengan informasi detail, spesifikasi, dan kondisi barang atau produk dan pencantuman atau penggunaan nama tidak sesuai dengan barang tersebut.

- b. Penamaan barang dan informasi produk harus sesuai dengan kondisi Barang yang ditampilkan; Pengguna tidak diperkenankan mencantumkan nama dan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi Barang.¹⁹⁰ Sudah cukup jelas.

Yang keenam pada poin H tentang Harga, di dalam poin H ini terdapat beberapa sub poin yang berkaitan, antara lain:

- a. Harga Barang yang terdapat dalam situs Tokopedia adalah harga yang ditetapkan oleh Penjual. Penjual dilarang memanipulasi harga barang dengan cara apapun.¹⁹¹ Yang dimaksud memanipulasi harga barang adalah ketika terjadi proses pembelian oleh konsumen atau pembeli mungkin dapat saja penjual atau produsen atau pelaku usaha mengganti dengan harga yang murah dan dengan pula produk murahan.
- b. Penjual dilarang menetapkan harga yang tidak wajar pada Barang yang ditawarkan melalui Situs Tokopedia. Tokopedia berhak untuk melakukan tindakan pemeriksaan, penundaan, atau penurunan konten

¹⁹⁰ Ibid.

¹⁹¹ Ibid.

atas dasar penetapan harga yang tidak wajar.¹⁹² Yaitu ketika sebuah barang memiliki kualitas yang standar bahkan buruk tidak boleh menjualnya dengan harga yang tidak wajar dan tidak sesuai harga pasaran. Sama seperti yang terjadi dalam kasus ini, yakni apabila memang penjual selaku produsen atau pelaku usaha, menjual barang dagangannya tersebut, yaitu kertas bergambar Hardisk tentulah harga yang ditawarkan tersebut terlalu tinggi.

- c. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa kesalahan keterangan harga dan informasi lainnya yang disebabkan tidak terbaharuinya halaman situs Tokopedia dikarenakan browser/ISP yang dipakai Pembeli adalah tanggung jawab Pembeli.¹⁹³ Sudah cukup jelas.
- d. Penjual memahami dan menyetujui bahwa kesalahan ketik yang menyebabkan keterangan harga atau informasi lain menjadi tidak benar/sesuai adalah tanggung jawab Penjual. Perlu diingat dalam hal ini, apabila terjadi kesalahan pengetikan keterangan harga Barang yang tidak disengaja, Penjual berhak menolak pesanan Barang yang dilakukan oleh pembeli.¹⁹⁴ Sudah cukup jelas.
- e. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap masalah dan/atau perselisihan yang terjadi akibat ketidaksepahaman antara Penjual dan

¹⁹² Ibid.

¹⁹³ Ibid.

¹⁹⁴ Ibid.

Pembeli tentang harga bukanlah merupakan tanggung jawab Tokopedia.¹⁹⁵ Sudah cukup jelas.

- f. Dengan melakukan pemesanan melalui Tokopedia, Pengguna menyetujui untuk membayar total biaya yang harus dibayarkan sebagaimana tertera dalam halaman pembayaran, yang terdiri dari harga barang, ongkos kirim, dan biaya-biaya lain yang mungkin timbul dan akan diuraikan secara tegas dalam halaman pembayaran. Pengguna setuju untuk melakukan pembayaran melalui metode pembayaran yang telah dipilih sebelumnya oleh Pengguna.¹⁹⁶ Sudah cukup jelas.

Yang ketujuh adalah poin J tentang Konten, yang terdapat beberapa hal di dalamnya diantaranya adalah (berdasarkan sub poin J):

- a. Pengguna dengan ini memahami dan menyetujui bahwa penyalahgunaan foto/gambar yang di unggah oleh Pengguna adalah tanggung jawab Pengguna secara pribadi.¹⁹⁷ Sudah cukup jelas, disini produsen atau pelaku usaha selaku penjual dapat juga bertanggung jawab akan iklan produk atau barangnya tersebut di dalam situs Tokopedia, karena sudah memasang dan menyalahgunakan foto iklan yang terpasang tersebut.

¹⁹⁵ Ibid.

¹⁹⁶ Ibid.

¹⁹⁷ Ibid.

b. Ketika Pengguna mengunggah ke Situs Tokopedia dengan konten atau posting konten, Pengguna memberikan Tokopedia hak non-eksklusif, di seluruh dunia, secara terus-menerus, tidak dapat dibatalkan, bebas royalti, disublisensikan (melalui beberapa tingkatan) hak untuk melaksanakan setiap dan semua hak cipta, publisitas , merek dagang , hak basis data dan hak kekayaan intelektual yang Pengguna miliki dalam konten, di media manapun yang dikenal sekarang atau di masa depan. Selanjutnya , untuk sepenuhnya diizinkan oleh hukum yang berlaku , Anda mengesampingkan hak moral dan berjanji untuk tidak menuntut hak-hak tersebut terhadap Tokopedia.¹⁹⁸ Jadi disini pihak situs tokopedia berlepas diri terhadap konten-konten yang nantinya akan memberikan dampak hukum kepada Tokopedia dan pengguna berjanji untuk tidak menuntut hak-hak tersebut diatas kepada Tokopedia, dan sepenuhnya yang diperbolehkan adalah sesuai izin oleh hukum yang berlaku di Indonesia.

c. Pengguna menjamin bahwa tidak melanggar hak kekayaan intelektual dalam mengunggah konten Pengguna kedalam situs Tokopedia. Setiap Pengguna dengan ini bertanggung jawab

¹⁹⁸ Ibid.

secara pribadi atas pelanggaran hak kekayaan intelektual dalam mengunggah konten di Situs Tokopedia.¹⁹⁹ Sudah cukup jelas.

d. Tokopedia menyediakan fitur "Diskusi Produk" untuk memudahkan pembeli berinteraksi dengan penjual, perihal Barang yang ditawarkan. Penjual tidak diperkenankan menggunakan fitur tersebut untuk tujuan dengan cara apa pun menaikkan harga Barang dagangannya, termasuk di dalamnya memberi komentar pertama kali atau memberi komentar selanjutnya / terus menerus secara berkala (flooding / spam). Sudah cukup jelas. Dan terkadang diskusi produk tersebut apabila produsen atau pelaku usaha menawarkan barang baru tentu belum terisi diskusinya tersebut, maka perlu untuk diketahui terkadang pembeli pertamalah yang menjadi korban produsen atau pelaku usaha selaku pengguna sekaligus penjual di dalam situs Tokopedia tersebut.

e. Meskipun kami mencoba untuk menawarkan informasi yang dapat diandalkan, kami tidak bisa menjanjikan bahwa katalog akan selalu akurat dan terbaru, dan Pengguna setuju bahwa Pengguna tidak akan meminta Tokopedia bertanggung jawab atas ketimpangan dalam katalog. Katalog mungkin termasuk hak cipta, merek dagang atau hak milik lainnya. Sudah cukup jelas.

¹⁹⁹ Ibid.

- f. Konten atau materi yang akan ditampilkan atau ditayangkan pada Situs Tokopedia melalui Tokopedia Website Feed akan tunduk pada Ketentuan Situs, peraturan hukum, serta etika pariwisata yang berlaku.²⁰⁰ Sudah cukup jelas.
- g. Tokopedia berhak untuk sewaktu-waktu menurunkan konten atau materi yang terdapat pada Tokopedia Website Feed yang dianggap melanggar Syarat dan Ketentuan Situs, peraturan hukum yang berlaku, serta etika pariwisata yang berlaku.²⁰¹ Sudah cukup jelas.

Yang kedelapan adalah poin Q yakni tentang Pusat Resolusi, di dalam poin ini terdapat beberapa sub poin, diantaranya:

- a. Pusat Resolusi adalah fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara Pembeli dan Penjual.²⁰² Sudah cukup jelas.
- b. Fitur ini akan secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke Penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke Pusat Resolusi selesai.²⁰³ Sudah cukup jelas.
- c. Dalam menggunakan fitur ini, Pembeli dan Penjual diharapkan memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa foto barang, nota

²⁰⁰ Ibid.

²⁰¹ Ibid.

²⁰² Ibid.

²⁰³ Ibid.

pembelian, slip resi pengiriman dan bukti-bukti penunjang lainnya yang dapat menjadi dasar pembenaar atas setiap argumen yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak.²⁰⁴ Sudah cukup jelas.

- d. Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi dapat berupa solusi yang dihasilkan berdasarkan kesepakatan bersama antara Pembeli dan Penjual.²⁰⁵ Sudah cukup jelas.
- e. Jika Penjual tidak memberikan jawaban setelah lebih dari 3 hari, maka pembeli memiliki hak untuk menghubungi pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.²⁰⁶ Sudah cukup jelas.
- f. Jika dalam jangka waktu 3 hari tidak ditemukan kesepakatan bersama, maka Pembeli dan Penjual memiliki hak yang sama untuk minta bantuan pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.²⁰⁷ Sudah cukup jelas.
- g. Dengan menggunakan tombol bantuan untuk menghubungi Tokopedia, maka sesuai dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia poin D16 dan E11, Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa, Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan atas permasalahan tersebut dengan melihat bukti-bukti yang ada dan/atau bukti-bukti baru yang harus dilengkapi oleh masing-masing pihak.²⁰⁸ Sudah cukup jelas.

²⁰⁴ Ibid.

²⁰⁵ Ibid.

²⁰⁶ Ibid.

²⁰⁷ Ibid.

²⁰⁸ Ibid.

- h. Tokopedia berwenang untuk melakukan mediasi dan/atau mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah didalam diskusi Pusat Resolusi, meskipun salah satu pihak (penjual atau pembeli) belum menekan tombol bantuan, dalam hal: (i) Adanya informasi dari pihak ketiga yang berkaitan dalam jalannya transaksi, yakni antara lain kurir pengiriman yang memberikan informasi terkait status terkini dari resi pengiriman paket; (ii) Bukti dari pembeli dan/atau penjual yang dikirimkan melalui jalur komunikasi lain (email Tokopedia, Layanan Pengguna, dan lainnya) yang perlu diteruskan ke Pusat Resolusi dengan dasar transparansi masalah; (iii) Laporan dari salah satu pihak disebabkan adanya kelalaian penjual atau pembeli; (iv) Salah satu pihak (penjual atau pembeli) terindikasi melakukan tindakan kecurangan; atau (v) Kondisi tertentu yang menyebabkan Tokopedia perlu segera melakukan mediasi.²⁰⁹ Sudah cukup jelas.
- i. Atas keputusan pertama Tokopedia diatas, baik Pembeli dan Penjual memiliki hak untuk banding, dengan persyaratan bahwa pihak yang mengajukan upaya banding harus mengajukan bukti baru di luar dari bukti-bukti sebelumnya.²¹⁰ Sudah cukup jelas.
- j. Pembeli dan Penjual dengan ini menyetujui bahwa Keputusan Tokopedia atas upaya banding adalah keputusan akhir yang tidak dapat

²⁰⁹ Ibid.

²¹⁰ Ibid.

diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi.²¹¹ Sudah cukup jelas.

- k. Pengguna memahami bahwa Pusat Resolusi tidak berlaku untuk produk pakaian dalam bekas, kendala yang berkaitan dengan rasa, aroma dan/atau tekstur produk, dan semua produk dalam daftar jenis barang yang dilarang diperjual-belikan di Tokopedia seperti yang ada di halaman Syarat dan Ketentuan. Sudah cukup jelas.
- l. Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa dalam penyelesaian kendala di Pusat Resolusi, Pembeli dan Penjual wajib memberikan tanggapan atas kendala yang ada hingga selesai dengan mematuhi ketentuan dan batas waktu sebagaimana yang telah ditentukan pihak Tokopedia pada diskusi terkait. Sudah cukup jelas.
- m. Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa batas waktu untuk pemberian bukti (termasuk apabila dibutuhkan alamat pengembalian barang) ialah maksimal 3 hari terhitung sejak Tokopedia melakukan permintaan bukti kepada Pembeli atau Penjual atas transaksi terkait. Sudah cukup jelas.
- n. Tata cara menggunakan Pusat Resolusi selengkapnya dapat dilihat pada Halaman Bantuan Pusat Resolusi. Sudah cukup jelas.

Yang kesembilan adalah poin S tentang Penolakan Jaminan dan Batasan Tanggung Jawab, berikut sub poin pentingnya:

²¹¹ Ibid.

- a. Tokopedia adalah portal web dengan model Costumer to Customer Marketplace, yang menyediakan layanan kepada Pengguna untuk dapat menjadi Penjual maupun Pembeli di website Tokopedia. Dengan demikian transaksi yang terjadi adalah transaksi antar member Tokopedia, sehingga Pengguna memahami bahwa batasan tanggung jawab Tokopedia secara proporsional adalah sebagai penyedia jasa portal web.²¹² Jadi pihak situs Tokopedia disini tidak dapat dimintai pertanggung jawaban atas ketidakjujuran oknum produsen atau pelaku usaha selaku penjual.
- b. Tokopedia selalu berupaya untuk menjaga Layanan Tokopedia aman, nyaman, dan berfungsi dengan baik, tapi kami tidak dapat menjamin operasi terus-menerus atau akses ke Layanan kami dapat selalu sempurna. Informasi dan data dalam situs Tokopedia memiliki kemungkinan tidak terjadi secara real time.²¹³ Sudah cukup jelas.
- c. Pengguna setuju bahwa Anda memanfaatkan Layanan Tokopedia atas risiko Pengguna sendiri, dan Layanan Tokopedia diberikan kepada "Anda pada "SEBAGAIMANA ADANYA" dan "SEBAGAIMANA TERSEDIA".²¹⁴ Sudah cukup jelas.
- d. Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) adalah tidak bertanggung jawab, dan Anda setuju untuk tidak menuntut Tokopedia bertanggung jawab, atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak

²¹² Ibid.

²¹³ Ibid.

²¹⁴ Ibid.

terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian tak berwujud lainnya) yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari :²¹⁵

1. Penggunaan atau ketidakmampuan Pengguna dalam menggunakan Layanan Tokopedia.
2. Harga, Pengiriman atau petunjuk lain yang tersedia dalam layanan Tokopedia.
3. Keterlambatan atau gangguan dalam Layanan Tokopedia.
4. Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing Pengguna.
5. Kualitas Barang.
6. Pengiriman Barang.
7. Pelanggaran Hak atas Kekayaan Intelektual.
8. Perselisihan antar pengguna.
9. Pencemaran nama baik pihak lain.
10. Setiap penyalahgunaan Barang yang sudah dibeli pihak Pengguna.
11. Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke rekening Resmi Tokopedia, yang dengan cara apa pun mengatas-namakan Tokopedia ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian pihak bank.
12. Pengiriman untuk perbaikan Barang yang bergaransi resmi dari pihak produsen.

²¹⁵ Ibid.

13. Pembeli dapat membawa Barang langsung kepada pusat layanan servis terdekat dengan kartu garansi dan faktur pembelian.
14. Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya (bot, script, automation tool selain fitur Power Merchant, hacking tool) yang diperoleh dengan mengakses , atau menghubungkan ke layanan Tokopedia.
15. Gangguan, bug, kesalahan atau ketidakakuratan apapun dalam Layanan Tokopedia.
16. Kerusakan pada perangkat keras Anda dari penggunaan setiap Layanan Tokopedia.
17. Isi, tindakan, atau tidak adanya tindakan dari pihak ketiga, termasuk terkait dengan Produk yang ada dalam situs Tokopedia yang diduga palsu.
18. Tindak penegakan yang diambil sehubungan dengan akun Pengguna.
19. Adanya tindakan peretasan yang dilakukan oleh pihak ketiga kepada akun pengguna.²¹⁶

Yang kesepuluh adalah poin T tentang Pelepasan, hanya ada satu sub poin dalam poin Pelepasan ini, yakni “Jika Anda memiliki perselisihan dengan satu atau lebih pengguna, Anda melepaskan Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, Direktur, dan karyawan) dari klaim dan tuntutan atas kerusakan dan kerugian (aktual dan tersirat) dari setiap jenis dan sifatnya , yang dikenal dan tidak dikenal,

²¹⁶ Ibid.

yang timbul dari atau dengan cara apapun berhubungan dengan sengketa tersebut. Dengan demikian maka Pengguna dengan sengaja melepaskan segala perlindungan hukum (yang terdapat dalam undang-undang atau peraturan hukum yang lain) yang akan membatasi cakupan ketentuan pelepasan ini.”²¹⁷ Sudah cukup jelas.

Yang kesepuluh adalah poin U tentang Ganti Rugi, di poin ini hanya terdapat satu point penting mengenai ganti kerugian, berikut kutipannya adalah “Pengguna akan melepaskan Tokopedia dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal Anda melanggar Perjanjian ini, penggunaan Layanan Tokopedia yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran Anda terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.”²¹⁸ Jadi dapat disimpulkan bahwasannya pengguna situs tokopedia, yakni konsumen selaku pembeli, produsen atau pelaku usaha selaku penjual, dan yang lainnya yang termasuk dalam syarat dan ketentuan situs tokopedia tersebut melepaskan pihak situs Tokopedia dari tuntutan ganti rugi dari setiap tuntutan yang timbul ketika melakukan sebuah perbuatan di dalam situs Tokopedia tersebut.

Yang kesebelas dan terakhir adalah poin V tentang Pilihan Hukum, berikut adalah kutipannya yakni, “Perjanjian ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia, tanpa memperhatikan pertentangan aturan

²¹⁷ Ibid.

²¹⁸ Ibid.

hukum. Anda setuju bahwa tindakan hukum apapun atau sengketa yang mungkin timbul dari, berhubungan dengan, atau berada dalam cara apapun berhubungan dengan situs dan/atau Perjanjian ini akan diselesaikan secara eksklusif dalam yurisdiksi pengadilan Republik Indonesia.”²¹⁹ Maka disini pihak situs Tokopedia menyatakan bahwasannya Perjanjian yang dimaksud tersebut adalah syarat dan ketentuan situs, dan bahwasannya syarat dan ketentuan situs Tokopedia tetap tunduk dan penyelesaiannya pun diselesaikan dengan cara eksklusif atau tetap dalam yurisdiksi pengadilan Republik Indonesia.

4. Bentuk Perlindungan Konsumen

Yang selanjutnya terkait pembahasan ini adalah bentuk perlindungan konsumen. Bentuk perlindungan konsumen yang sesuai dalam kasus tersebut adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Dalam transaksi perdagangan konsumen mutlak untuk diberi perlindungan. Perlunya perlindungan hukum bagi konsumen adalah disebabkan oleh nilai tawar yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi yang memiliki nilai tawar yang lemah yaitu konsumen.²²⁰ Walaupun sangat beraneka ragam, secara garis besar hak-hak konsumen tersebut dapat dibagi menjadi tiga bagian hak yang menjadi prinsip dasar, yakni:

- a. hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;

²¹⁹ Ibid.

²²⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*” dalam *Jurnal Hukum*, edisi No.2 Vol. 4, hlm. 252.

- b. hak untuk memperoleh barang dan/ atau jasa dengan harga wajar; dan
- c. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.²²¹

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu:²²²

- a. Prinsip manfaat. Dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.²²³ Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak yang lainnya atau malah sebaliknya, akan tetapi untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen atau pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi hak masing-masing. Dengan demikian, diharapkan bahwasannya pengaturan dan penegakan hukum perlindungan

²²¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak...*, Op.Cit., hlm. 25.

²²² Ibid.

²²³ Ibid.

konsumen ini bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan selanjutnya bermanfaat bagi kehidupan bangsa;²²⁴

- b. Prinsip keadilan. Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.²²⁵ Asas Ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak' dan penuhi kewajiban secara seimbang. Karena hal tersebut, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen);²²⁶
- c. Prinsip keseimbangan. Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah²²⁷ dalam materiil dan spiritual, serta dianut oleh Pasal 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat “... *keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan kepentingan umum*”. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen atau pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dai pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen atau pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan

²²⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, *Op.Cit.*, hlm. 32.

²²⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak...*, *Loc.Cit.*

²²⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, *Loc., Cit.*

²²⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak...*, *Loc.Cit.*

harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing subyek tersebut dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagaimana komponen bangsa dan negara;²²⁸

d. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen. Dimaksudkan untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan.²²⁹ Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh” manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketenteraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena hal tersebut, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen atau pelaku usaha dalam memproduksi atau mengedarkan produknya;²³⁰

e. Prinsip kepastian hukum. Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, di mana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.²³¹

Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan

²²⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, Loc., Cit.

²²⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak...*, Op.Cit., hlm. 26.

²³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, Op., Cit., hlm. 33.

²³¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak...*, Loc.Cit.

tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam Undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyi yang terkandung di setiap pasalnya.²³²

5. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)

Sejatinya dalam beberapa peraturan terkait perlindungan konsumen tidaklah terlalu rumit, hanya saja terdapat beberapa penambahan dalam beberapa peraturan, tanpa mengesampingkan peraturan dasar. Seperti dalam kasus transaksi *e-commerce* atau yang lebih kita sering dengar dengan transaksi elektronik atau jual beli online. Di dalam *e-commerce* ini terdapat beberapa peraturan yang dijadikan sebagai dasar aturan yang melengkapi beberapa kekurangan dalam perlindungan konsumen. Mengingat kerangka kebijakan yang melindungi konsumen didalam berbagai macam transaksi di internet tampaknya belum dibuat atau dirumuskan oleh pemerintah Indonesia, maka sangatlah diperlukan kajian hukum terhadap hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik (*e-commerce*), serta mekanisme penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen.²³³

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mekanisme transaksi elektronik tidak seperti transaksi jual beli konvensional karena setiap transaksi elektronik yang selanjutnya disebut pula transaksi *e-commerce*, diawali dengan

²³² Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, Loc., Cit.

²³³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan...", Op.Cit., hlm. 264.

tahap penawaran melalui media internet oleh pihak produsen atau pelaku usaha, tahap penerimaan oleh pihak konsumen, tahap kesepakatan antara para pihak, tahap pembayaran melalui jasa perbankan atau jasa situs Tokopedia (dalam skripsi ini) sebagai pihak yang menyelenggarakan jasa transaksi elektronik, dan diakhiri dengan tahap pengiriman produk oleh kurir yang akan dipesan melalui jasa ekspedisi.²³⁴ Praktik transaksi e-commerce juga banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Kesepakatan ataupun kontrak di dalam transaksi *e-commerce* yang tercipta adalah melalui online. Hampir sama dengan kontrak jual beli pada umumnya, kontrak jual beli online tersebut juga terdiri dari penawaran dan penerimaan. Sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak yang lain.²³⁵

Kondisi tersebut karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum mengatur mengenai implementasi lebih lanjut pengertian perlindungan konsumen yang mencakup hukum perlindungan konsumen online, hak atas informasi yang harus diberikan kepada konsumen melalui media online untuk mencegah terjadinya tindakan curang, penyalahgunaan kartu pembayaran milik orang lain, tanggung jawab pelaku usaha yang mencakup tanggung jawab ISP (Internal

²³⁴ Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik", dalam De Lega Lata, edisi No.4 Vol. 1, hlm. 433.

²³⁵ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan...", Loc., Cit.

Service Provider) atau penyedia jasa transaksi elektronik, beban pembuktian elektronik, dan penyelesaian sengketa melalui sarana teknologi informasi.²³⁶

Transaksi elektronik (e-commerce) menentukan kesepakatan antara para pihak dinyatakan secara langsung menggunakan media internet. Pihak-pihak dapat kesepakatannya dengan jalan memilih tombol setuju (agree) pada perjanjian di dalam situs internet ataupun secara langsung mengirim konfirmasi persetujuannya melalui e-mail. Kesepakatan pada kontrak atau perjanjian e-commerce berbeda dengan kontrak atau perjanjian biasa yang umumnya disetujui dengan pembubuhan tanda tangan bersama. Kesepakatan dalam kontrak e-commerce dinyatakan secara elektronik pula. Dalam wawancara dengan Mariam Darus Badruzaman berkenaan dengan persetujuan secara elektronik dikatakan bahwa : "dengan memilih tombol setuju ataupun menyatakan konfirmasi kesepakatan melalui e-mail tersebut telah menyatakan sepakat".²³⁷

Selain itu persetujuan untuk membeli barang secara *online* atau transaksi elektronik biasanya didahului persetujuan atas syarat dan ketentuan yang dapat dikatakan salah satu bentuk "Kontrak Elektronik". Kontrak Elektronik menurut Pasal 47 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut PP PSTE dianggap sah apabila:²³⁸

²³⁶ Rizka Syafriana, "Perindungan Konsumen...", *Loc., Cit.*

²³⁷ Jun Cai, *Keabsahan Kontrak Elektronik*, dikutip dari Rizka Syafriana, "Perindungan Konsumen...", *Op., Cit.*, hlm. 434.

²³⁸ <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perindungan-konsumen-dala-e-commerce/>, 31 Maret 2019, 20.45.

- a. terdapat kesepakatan para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.²³⁹

Kontrak Elektronik itu sendiri setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:²⁴⁰

- a. data identitas para pihak;
- b. objek dan spesifikasi;
- c. persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. harga dan biaya;
- e. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi;
- g. dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.²⁴¹

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang akan dilakukan, dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan yang mungkin akan datang.²⁴²

²³⁹ Ibid.

²⁴⁰ Ibid.

²⁴¹ Ibid.

²⁴² Ibid.

Disisi lain Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik adalah hal yang berkaitan dengan masalah kekuatan dalam sistem pembuktian dari Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik. Pengaturan Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik, dituangkan dalam Pasal 5 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah” (Pasal 5 ayat 1), “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia” (Pasal 5 ayat 2). Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa “Setiap Orang yang terlibat dalam Tanda Tangan Elektronik berkewajiban memberikan pengamanan atas Tanda Tangan Elektronik yang digunakannya”. Secara umum dikatakan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, yang merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.²⁴³

Demikian halnya dengan Tanda Tangan Elektronik, memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah. Namun pembuatan tanda tangan elektronik tersebut harus memenuhi persyaratan-persyaratan seperti yang telah ditentukan. Pasal 5 ayat 1 sampai dengan ayat 3, secara tegas menyebutkan: Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai

²⁴³ Suluh Setyawan, Sutarman Yodo, dan Ratu Ratna Korompot, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Menggunakan Media Sosial”, hlm. 129.

dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.²⁴⁴

Namun dalam ayat 4 ada pengecualian yang menyebutkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tidak berlaku untuk:²⁴⁵

- a. surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
- b. surat beserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notaril atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.²⁴⁶

Pasal 11 menyebutkan, Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;
- b. data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
- c. segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;

²⁴⁴ Ibid.

²⁴⁵ Ibid.

²⁴⁶ Ibid.

- d. segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
- e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatangnya; dan
- f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.²⁴⁷

Sebagaimana telah dikemukakan berkembangnya penggunaan sarana elektronik dalam berbagai transaksi, disamping memberikan manfaat yang positif yakni adanya kemudahan bertransaksi, juga memberikan manfaat yang sangat besar bagi penyimpanan dokumen sebagai hasilkegiatan usaha yang dilakukan. Namun, memang diakui bahwa disamping keuntungan tersebut dalam penggunaan sarana elektronik terdapat pula kekurangan atau kelemahannya apabila dihadapkan pada masalah alat bukti di pengadilan.²⁴⁸

Ciri ciri dari perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik sebagai berikut:²⁴⁹

- a. Cara Komunikasi. Kedua belah pihak harus memperhatikan bahwa situs untuk memberikan informasi untuk hal yang tidak pantas (ilegal). Dalam kebanyakan perjanjian dengan internet service provider atau di dalam perjanjian standar terdapat klausul bagi klien untuk tidak

²⁴⁷ Suluh Setyawan, Sutarman Yodo, dan Ratu Ratna Korompot, "Perlindungan Hukum...", Op. Cit. hlm.129-130.

²⁴⁸ Suluh Setyawan, Sutarman Yodo, dan Ratu Ratna Korompot, "Perlindungan Hukum...", Op. Cit. hlm.130

²⁴⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, dikutip dari Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen...", Op., Cit., hlm. 434-435.

menggunakan situs yang melanggar ketertiban umum, pelanggaran terhadap karya-karya yang dilindungi undang-undang hak milik intelektual, mengadakan pengumuman yang menyesatkan, menyebarkan dokumen yang terlarang, bertindak melawan peraturan internasional yang terkait.

- b. Garansi dan vrijwaring. Bahwa di dalam kontrak tersebut harus dinyatakan jaminan yang harus dibuat oleh pengembang webside atau hasil karya yang dibuat yang harus bebas dari unsur penjiplakan, memperhatikan hak intelektual dan tidak melanggar ketentuan hukum yang ada.
- c. Biaya. Para pihak dapat mengadakan kesepakatan bahwa kewajiban untuk membayar ganti rugi dilakukan dengan pembagian resiko (risk sharing).
- d. Pembayaran. Mengenai harga dan cara pembayaran apakah pembayaran sekaligus, kredit, ataupun berdasarkan jumlah tertentu dari tugas yang telah diselesaikan.
- e. Kerahasiaan. Dalam hal ini perlu dibuat untuk memastikan agar pengembangan terikat untuk menjaga segala kerahasiaan informasi yang terdapat di dalam kontrak/perjanjian.
- f. Kaitan dengan hak milik intelektual. Kepemilikan dari perangkat lunak untuk menciptakan dan mendesain webside tersebut terkait dengan peraturan hak milik intelektual yang digunakan.

- g. Pengumuman. Agar website mempunyai kemampuan untuk melampaui batas-batas yurisdiksi nasional oleh karena itu kontrak-kontrak internasional yang terjadi dalam e-commerce harus mengandung pilihan hukum.²⁵⁰
- h. Perjanjian Campuran. Kontrak dagang merupakan perjanjian campuran, artinya mengandung kebebasan unsur yang dikenal oleh KUHPerdara, antara lain:
1. Perjanjian jual beli
 2. Perjanjian pembuktian
 3. Sewa
 4. Kuasa
 5. Lisensi.²⁵¹

Cara-cara penyelesaian sengketa dapat ditempuh jika terjadi sengketa atau konflik yang bersumber dari adanya perbedaan pendapat atau ketidaksesuaian di antara para pihak. Apabila pihak-pihak tidak berhasil menemukan bentuk penyelesaian yang tepat, maka perbedaan pendapat ini dapat berakibat buruk bagi kelangsungan hubungan di antara keduanya. Oleh karena itu, setiap menghadapi perbedaan pendapat (sengketa), para pihak selalu berupaya menemukan cara-cara penyelesaian yang tepat. Persoalan ini tidak bisa diatasi hanya dengan upaya-upaya di level nasional, dan jika ada masyarakat yang melakukan upaya hukum, mereka hanya diwajibkan menghitung kerugian yang diderita. Sementara yang membuktikan penyebab kecelakaan dan kesalahan yang terjadi adalah tanggung

²⁵⁰ Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen...", Op., Cit., hlm. 438-439.

²⁵¹ Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen...", Op., Cit., hlm. 439.

jawab produsen atau pelaku usaha.²⁵² Sebagai Penyelenggara kegiatan usaha, produsen atau pelaku usaha adalah juga yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.²⁵³ Mengenai masalah penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik memiliki kecenderungan memilih forum arbitrase.²⁵⁴

Pelaksanaan arbitrase online di Indonesia telah sesuai dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa. Meskipun, dasar hukum pelaksanaan arbitrase online telah ada, permasalahannya adalah tidak ada aturan pelaksanaan yang mengatur bagaimana arbitrase online itu dijalankan. Apabila pengaturan pelaksanaan arbitrase online diserahkan kepada para pihak untuk mengaturnya sendiri, dikhawatirkan tidak ada standar yang baku tentang pelaksanaan arbitrase online yang efektif dan efisien.²⁵⁵ Selain tidak adanya aturan pelaksanaan mengenai arbitrase online, hambatan terbesar pelaksanaan arbitrase online di Indonesia menyangkut sarana dan prasarana arbitrase online. Prosedur pelaksanaan arbitrase online sama dengan pelaksanaan arbitrase konvensional. Dengan terselesaikannya konflik ataupun sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen dalam perdagangan melalui media elektronik dengan cara penyelesaian sengketa melalui cyber

²⁵² Ibid.

²⁵³ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, Op.Cit., hlm. 17.

²⁵⁴ Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan...", Loc., Cit.

²⁵⁵ Paulis dan Siburian, *Arbitrase Online (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdagangan Secara Elektronik)*, dikutip dari Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen...", Op., Cit., hlm. 442.

arbitration menjamin berfungsinya norma-norma yang berlaku dalam masyarakat, sehingga terciptalah penegakan hukum dalam perdagangan melalui media elektronik. Penegakan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat tercipta saat terselesaikannya sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.²⁵⁶

Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui:

- a. Pengadilan (Litigasi)
- b. Non Litigasi, yaitu dengan cara mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), melalui BPSK dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu : Mediasi dan Arbitrase.²⁵⁷

Perdagangan elektronik, jika terjadi sengketa ataupun konflik antara pelaku usaha dan konsumen maka dapat ditempuh juga dengan kedua cara tersebut diatas, tetapi dalam penyelesaian sengketa dengan jalan Non Litigasi, lembaga arbitrase yang dipilih adalah arbitrase online, dimana secara umum lembaga arbitrase dalam perdagangan konvensional dan perdagangan elektronik adalah sama tetapi perbedaannya adalah prosedur pelaksanaan dalam penyelesaian sengketa elektronik dilakukan melalui dunia maya, pelaksanaan penyelesaian sengketa elektronik dilakukan melalui media elektronik. Para pihak dapat menyelesaikan

²⁵⁶ Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen...", Op., Cit., hlm. 442.

²⁵⁷ Ibid.

sengketa melalui lembaga arbitrase (dalam hal ini cyber arbitration) yang sifat putusannya final dan binding.²⁵⁸

Dapat disimpulkan dari pembahasan diatas bahwasannya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik yang paling utama adalah pemenuhan hak konsumen dan kewajiban produsen atau pelaku usaha. Dan apabila dalam permasalahan di dalam transaksi elektronik tersebut pihak produsen atau pelaku usaha tidak menunaikan kewajibannya, maka jalur yang harus ditempuh adalah jalur mediasi atau arbitrase *online*.

Terkait dengan kasus yang penulis teliti maka dapat disimpulkan bahwasannya konsumen telah beritikad baik maka harus dilindungi hak-hak konsumen tersebut, salah satu yang paling penting adalah ganti rugi. Produsen atau pelaku usaha disini telah terbukti melakukan perbuatan yang kurang tepat yang bertentangan dengan beberapa ketentuan undang-undang yang berlaku, dan telah melanggar syarat dan ketentuan situs penyedia layanan transaksi elektronik, yakni situs Tokopedia, salah satunya yang paling vital adalah penyesatan informasi, karena dalam kasus yang penulis teliti ini pihak produsen atau pelaku usaha seakan-akan sengaja berbuat demikian untuk mengelabui pembeli agar mendapatkan laba yang bernilai tinggi. Pihak ketiga, yakni pihak situs tokopedia juga tegas dan menyatakan bahwa menurut syarat dan ketentuan yang diatur di dalam situs Tokopedia, produsen dianggap tidak melanggar syarat dan ketentuan di dalam situs transaksi elektronik tersebut. Pihak situs Tokopedia juga menutup toko online tersebut, dan disini membuktikan pihak situs tersebut juga

²⁵⁸ Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen...", Op., Cit., hlm. 443.

mengedepankan perlindungan konsumen, yakni agar konsumen lain terhindar dari kecurangan toko tersebut. Di sisi lain pihak situs Tokopedia tidak bisa berbuat banyak, karena hanya sekedar menyediakan dan memfasilitasi setiap transaksi elektronik yang ada dalam situs tersebut dan terkait tanggung jawab, pihak situs Tokopedia sudah menjelaskan dalam syarat dan ketentuan di dalam situs tersebut bahwa system di situs Tokopedia bersifat *User Generated Content (UGC)*, di mana setiap pihak dapat melakukan pengunggahan produk secara mandiri.²⁵⁹ Maka dari itu seharusnya perlu diadakan mediasi atau arbitrase *online* di dalam kasus tersebut, karena di dalam kasus ini konsumen dirugikan.

B. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik

Sebelum merambah ke permasalahan inti dari sub Bab III ini yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik”, pertama-tama yang penulis perhatikan adalah adanya beberapa aspek terkait hal ini, dan mungkin di sub bab ini akan lebih diringkas dari sub bab sebelumnya, karena beberapa hal yang terkait dalam sub bab ini telah dirinci oleh penulis dan di bahas dalam sub bab sebelumnya, dan beberapa hal akan diulang kembali di dalam sub bab ini.

Beberapa aspek yang kurang untuk melengkapi sub bab tersebut adalah tentang hak dan kewajiban konsumen, larangan bagi konsumen, analisis hukum

²⁵⁹ <https://m.detik.com/news/berita/4301757/tipu-tipu-jual-online-gambar-hard-disk-ylki-laporkan>, 29 Maret 2019, 11: 37 Gmt+7.

pertanggungjawaban produsen atau pelaku usaha ternadap penipuan atas obyek jual beli transaksi elektronik, dan lainnya terkait dengan sub bab ini.

1. Hak dan Kewajiban Produsen atau Pelaku Usaha

Yang pertama dalam sub bab kedua dalam Bab III ini yang akan dibahas adalah mengenai hak dan kewajiban produsen atau pelaku usaha, untuk mengetahui seberapa jauh kedudukan produsen atau pelaku usaha di dalam hukum perlindungan konsumen tersebut. Berikut hak dan kewajiban produsen atau pelaku usaha menurut Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

a. Hak Produsen atau Pelaku Usaha

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.²⁶⁰

²⁶⁰ Lihat Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tampak bahwa pokok-pokok hak dari produsen atau pelaku usaha adalah menerima pembayaran, mendapat perlindungan hukum, melakukan pembelaan diri, rehabilitasi nama baik, dan hak-hak lainnya menurut undang-undang lain yang berlaku.²⁶¹

b. Kewajiban Produsen atau Pelaku Usaha

1. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi, dah/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

²⁶¹ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen ...*, Op., Cit., hlm. 84.

7. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁶²

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen atau pelaku usaha adalah beriktikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi, memperlakukan konsumen dengan cara yang sama, menjamin produknya, memberi kesempatan bagi konsumen untuk menguji, dan memberi kompensasi.²⁶³

2. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Di dalam ketentuan yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat beberapa pasal terkait dengan larangan bagi produsen atau pelaku usaha. Pasal larangan tersebut terdiri dari 10 pasal yang berisi definisi yang berbeda namun satu makna yaitu berisi larangan. Berikut adalah pasal terkait di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

a. Pasal 8

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Pasal 8 a yang berbunyi: tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. Pasal 8 ayat 1 huruf d berbunyi: tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana

²⁶² Lihat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁶³ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, Op., Cit., hlm. 85.

dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- c. Pasal 8 ayat 1 huruf e berbunyi: tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- d. Pasal 8 ayat 1 huruf f berbunyi: tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Pasal 8 ayat 1 huruf J berbunyi: tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.²⁶⁴

b. Pasal 9

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

- a. Pasal 9 ayat 1 huruf c berbunyi: barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;

2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.

²⁶⁴ Lihat Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.²⁶⁵

c. Pasal 10

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Pasal 10 huruf b berbunyi: kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- b. Pasal 10 huruf c berbunyi: kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.²⁶⁶

d. Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

1. Pasal 16 ayat 1 berbunyi: tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
2. Pasal 16 ayat 2 berbunyi: tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.²⁶⁷

²⁶⁵ Lihat Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁶⁶ Lihat Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁶⁷ Lihat Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Selain kesimpulan diatas dapat dipahami bahwa larangan-tarangan tersebut mempertegas pelaksanaan kewajiban produsen atau pelaku usaha. Larangan-larangan itu juga dimaksudkan untuk melindungi dua macam kepentingan, yaitu kepentingan umum dan kepentingan individu, yang berkaitan dengan hak-hak konsumen. Di samping itu, larangan-larangan itu menunjukkan kepada produsen bahwa mereka mempunyai tanggung jawab sebagai produsen sekurang-kurangnya dalam dua aspek, yaitu:²⁶⁸

Pertama, bertanggung jawab untuk menciptakan suasana usaha yang sehat, baik antara sesama pelaku usaha maupun antara pelaku usaha dengan masyarakat konsumen. Dengan dipatuhinya larangan-larangan tersebut maka hal-hal yang menimbulkan kegaduhan pasar, persaingan tidak sehat, dan hal lain yang berpotensi untuk merusak struktur kehidupan perekonomian nasional dapat dihindarkan. Dengan demikian, roda pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik. Ini berarti tugas, kewajiban dan tanggung jawab setiap pelaku usahalah yang menentukan suasana bisnis atau suasana usaha yang baik dan sehat.²⁶⁹

Kedua, pelaku usaha bertanggung jawab untuk melindungi masyarakat konsumen, baik sendiri-sendiri maupun keseluruhan dari kemungkinan timbulnya kerugian terhadap diri konsumen maupun harta bendanya. Dengan ini dimaksudkan pula bahwa tugas untuk menjaga kesejahteraan rakyat melalui penyediaan kebutuhan yang baik, sehat, dan berkualitas juga merupakan tanggung

²⁶⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Konsumen...*, Op. Cit., hlm 92.

²⁶⁹ Ibid.

jawab produsen sebagai pelaku usaha. Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tanggung jawab terhadap segala bentuk kerugian yang diderita konsumen karena memakai atau mengonsumsi produknya yang menimbulkan kerugian.²⁷⁰

Dengan demikian, dari segi penanggungjawaban, produsen dibebani dua jenis pertanggungjawaban, yaitu tanggung jawab publik dan tanggung jawab privat (perdata).²⁷¹

3. Analisis Hukum Pertanggungjawaban Produsen Atau Pelaku Usaha Terhadap Penipuan Atas Obyek Jual Beli Secara Elektronik

a. Syarat Subyektif

Menurut pasal 1320 BW dijelaskan bahwasannya ada 2 syarat subyektif, yaitu:

1. Kesepakatan (adanya kata sepakat)

Syarat pertama sahnya kontrak adalah adanya kesepakatan atau consensus antara pihak. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat 1 BW. Dengan sepakat atau

juga dinamakan perizinan, dimaksudkan bahwa kedua subjek mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia-sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbale

²⁷⁰ Ibid.

²⁷¹ Ibid.

balik; sipenjual menginginkan sejumlah uang, sedang sipembeli menginginkan barang dari sipenjual. Ada lima cara terjadinya persesuaian kehendak yaitu dengan :²⁷²

- a. Bahasa yang sempurna dan tertulis;
- b. Bahasa yang sempurna secara lisan;
- c. Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya seringkali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya;
- d. Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya;
- e. Diam atau membisu, tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawan.²⁷³

Dalam perjanjian, terkadang kesepakatan telah terjadi, namun terdapat kemungkinan kesepakatan tersebut mengalami kecacatan atau yang biasa disebut cacat kehendak atau cacat kesepakatan, sehingga memungkinkan perjanjian tersebut dimintakan pembatalan oleh pihak yang merasa dirugikan oleh perjanjian tersebut. Cacat kehendak atau cacat kesepakatan dapat terjadi karena kekhilafan atau

²⁷² <http://www.negarahukum.com/hukum/syarat-sahnya-perjanjian.html>, 23 Juli 2019, 20:18.

²⁷³ Ibid.

kesesatan, paksaan, penipuan, dan penyalahgunaan keadaan.²⁷⁴

2. Kecakapan Bertindak

Kecakapan merupakan kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Jika seorang sebagai subjek hukum dianggap cakap berarti ia memiliki hak dan kewajiban untuk bertindak dalam perbuatan hukum.²⁷⁵

Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang. Seorang oleh hukum dianggap tidak cakap melakukan perjanjian, jika orang tersebut belum berumur 21 Tahun, kecuali jika ia telah kawin sebelum cukup 21 tahun. Sebaliknya setiap orang yang berumur 21 tahun ke atas, oleh hukum dianggap cakap, kecuali karena suatu hal dia ditaruh di

bawah pengampunan, seperti gelap mata, dungu, sakit ingatan, atau pemboros.²⁷⁶

Dalam Pasal 1330 BW, ditegaskan sebagai orang yang belum dewasa, tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian:

- a. Orang-orang yang belum dewasa;

²⁷⁴ Ibid.

²⁷⁵ Ibid.

²⁷⁶ Ibid.

- b. Mereka yang ditaruh di bawah pengampunan;
- c. Perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang telah melarang membuat perjanjian tertentu.²⁷⁷

Dari sudut dan rasa keadilan, orang yang membuat suatu perjanjian dan akan terikat dengan perjanjian itu, mempunyai cukup kemampuan untuk menginsafi benar-benar akan akan tanggung jawab yang dipikulnya dengan perbuatan itu. Sedangkan dari sudut ketertiban hukum, karena seorang yang membuat perjanjian berarti mempertaruhkan kekayaannya, maka orang tersebut haruslah seorang yang sungguh-sungguh berhak bebas berbuat dengan harta kekayaannya.²⁷⁸

Berkenaan dengan huruf c dalam Pasal 1330, mengenai hak perempuan dalam hal yang ditetapkan dengan undang-undang sekarang ini, tidak dipatuhi lagi karena hak Perempuan dan laki-laki disamakan dalam hal membuat perjanjian, sedangkan untuk orang-orang yang dilarang oleh perjanjian, untuk membuat perjanjian tertentu sebenarnya tidak tergolong sebagai orang yang tidak cakap, tetapi hanya berwenang membuat perjanjian tertentu.²⁷⁹

b. Syarat Obyektif

²⁷⁷ Ibid.

²⁷⁸ Ibid.

²⁷⁹ Ibid.

Syarat obyektif dalam Pasal 1320 BW juga terdapat 2 syarat yaitu:

1. Adanya Objek Perjanjian

Objek perjanjian adalah prestasi. Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Berdasarkan Pasal 1234 BW, prestasi terdiri dari perbuatan positif dan perbuatan negatif, prestasi itu terdiri atas:²⁸⁰

- a. Menyerahkan sesuatu/ memberikan sesuatu;
- b. Berbuat sesuatu; dan
- c. Tidak berbuat sesuatu

Menurut Ahmadi Miru, ketiga pembagian prestasi tersebut bukanlah merupakan bahagian dari bentuk prestasi, melainkan cara melakukannya. Hal tersebut jelas dan logis, karena memberikan, berbuat dan tidak berbuat jelas-jelas adalah metode, teknik atau cara sehingga prestasi itu terwujud. Lebih tepatnya bentuk prestasi yakni berupa barang maupun jasa. Sedangkan untuk suatu hal tertentu yang tidak berbuat sesuatu harus dijelaskan dalam kontrak

²⁸⁰ Ibid.

seperti “berjanji untuk tidak saling membuat pagar pembatas antar rumah yang bertetangga.”²⁸¹

2. Adanya Kausa Yang Halal

Dalam Pasal 1320 BW tidak dijelaskan pengertian orzaak (causa yang halal) di dalam Pasal 1337 BW hanya ditegaskan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.²⁸²

Menurut Subekti, Undang-undang menghendaki untuk sahnya perjanjian harus ada orzaak atau causa. Secara letterlijk, orzaak atau causa berarti sebab, tetapi menurut riwayatnya yang dimaksudkan dengan kata itu adalah tujuan, yaitu apa yang dikehendaki oleh kedua pihak dengan mengadakan perjanjian itu. Jika ayat 3 dan 4 tidak dipenuhi maka perjanjian ini batal demi hukum.²⁸³

Di dalam skripsi ini yang menjadi permasalahan adalah terletak pada syarat obyektif yaitu dalam hal cacat kehendak.

²⁸¹ Ibid.

²⁸² Ibid.

²⁸³ Ibid.

Dalam cacat kehendak menurut J. Satrio ada 4 (empat) aspek yakni:²⁸⁴

1. Kesesatan (Dwaling)
2. Paksaan (Dwang)
3. Penipuan (Bedrog)

Dalam perkembangannya lebih lanjut, kita mengenal bentuk cacat dalam kehendak yang lain, yaitu kehendak yang muncul karena adanya penyalahgunaan keadaan. Jadi sekarang ada empat kelompok bentuk cacat dalam kehendak, yaitu yang tersebut diatas ditambah dengan:

4. Penyalahgunaan Keadaan²⁸⁵

Penipuan dalam skripsi ini adalah hal yang mendasari kasus yang diteliti, maka selanjutnya akan dijelaskan di dalam BAB III ini. Sebelum merambah pada kasus tersebut penulis akan jabarkan beberapa dasar dari penipuan (bedrog) yakni:

1. Ciri-Ciri Umum

Undang-undang sendiri tidak memberikan perumusan tentang apa yang dinamakan penipuan. Mari kita coba membayangkan apa yang terjadi dalam hal orang menutup perjanjian di bawah pengaruh tipuan.

²⁸⁴ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Buku 1*, Ctk. Kedua, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 268.

²⁸⁵ Ibid.

Pihak yang menipu, dengan daya akalnya, menanamkan suatu gambaran yang tidak benar tentang ciri objek perjanjian, sehingga pihak yang lain tergerak atau mempunyai kehendak untuk menutup perjanjian, yang merupakan pernyataan kehendaknya. Oleh penipuan jadi sebagai akibat penipuan orang menjadi tersesat/keliru.²⁸⁶

Dalam hal ada penipuan, pihak yang ditipu, memang memberikan pernyataan yang sesuai dengan kehendaknya, tetapi kehendaknya itu, karena adanya daya tipu, sengaja diarahkan ke suatu yang bertentangan dengan kehendak yang sebenarnya, yang seandainya tak ada penipuan, merupakan kehendaknya yang benar jadi kehendaknya di sini kesasar, karena disasarkan. Dengan demikian di sini seperti pada kesesatan kehendak dan pernyataan kehendaknya sama hanya dalam hal ada kesesatan, gambaran yang keliru sengaja ditanamkan oleh pihak yang satu melalui tipu muslihatnya kepada pihak lain.²⁸⁷

2. Obyek Kekeliruan

²⁸⁶ J. Satrio, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 350.

²⁸⁷ J. Satrio, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 350-351.

Pada penipuan, kekeliruan tidak terbatas pada sifat hakikat bendanya atau atas diri pihak lain. Pada paksaan orang sadar memberikan pernyataan kehendak, yang seandainya tak ada paksaan tak akan diberikan olehnya; pada penipuan justru orang baru tahu bahwa ia tertipu sesudah perjanjian ditutup.²⁸⁸

3. Subjek Penipu

Selanjutnya pasal 1328 mensyaratkan, bahwa penipuan harus dilakukan pihak lain, yaitu pihak lain dalam perjanjian.

Contoh :

Kalau terjadi, bahwa perjanjian yang muncul antara A dan B, didasarkan atas penipuan yang dilakukan oleh C, yang hadir pada persiapan pembuatan perjanjian, maka di sini A hanya dapat menuntut pembatalan berdasarkan kesesatan (*dwaling*), karena penipuan tidak dilakukan oleh B (lawan janjinya).²⁸⁹

Dapat disimpulkan bahwa dalam kasus di skripsi ini sudah jelas bahwa beberapa unsur yang dijelaskan diatas sudah terpenuhi, diantaranya:

²⁸⁸ J. Satrio, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 351.

²⁸⁹ *Ibid.*

1. Penjual atau pelaku usaha telah bertindak memberikan barang yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Yakni yang dalam perjanjian tersebut akan dikirimkan sebuah Hardisk, ternyata yang sampai adalah kertas bergambar hardisk. Hal tersebut memenuhi unsur penipuan, yaitu menurut J. Satrio “pihak penipu, dengan daya akalnya, menanamkan suatu gambaran yang tidak benar tentang ciri objek perjanjian, yang merupakan pernyataan kehendaknya”²⁹⁰.
2. Pembeli baru merasakan terjadi penipuan ketika perjanjian sudah ditutup, yakni ketika pembeli sudah menerima barang, ternyata hanyalah sebuah kertas bergambar hardisk, menurut J. Satrio “Pada penipuan, kekeliruan tidak terbatas pada sifat hakikat bendanya atau atas diri pihak lain. Pada paksaan orang sadar memberikan pernyataan kehendak, yang seandainya tak ada paksaan tak akan diberikan olehnya; pada penipuan justru orang baru tahu bahwa ia tertipu sesudah perjanjian ditutup”²⁹¹, jadi sebuah penipuan terjadi ketika perjanjian ditutup dan pembeli atau konsumen merasa dirugikan.

²⁹⁰ J. Satrio, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 350.

²⁹¹ J. Satrio, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 351.

3. Penjual atau pelaku usaha disini juga sebagai pihak yang terikat dalam perjanjian dan melakukan penipuan dan menurut Pasal 1328 BW mensyaratkan, bahwasannya “penipuan harus dilakukan oleh pihak lain, pihak lain disini adalah pihak lain dalam perjanjian tersebut”²⁹². Jadi bahwa di dalam perjanjian tersebut terdapat dua belah pihak, yakni penjual dan pembeli. Dan dari kedua belah pihak tersebut diantaranya ada yang berniat dan melakukan tindakan penipuan, dalam kasus ini adalah pihak penjual dengan lawan janjinya yaitu pihak pembeli.

Setelah disimpulkan diatas diketahui bahwasanya penipuan pada suatu perjanjian adalah suatu usaha yang dilakukan secara sengaja, dengan jalan tipu muslihat, untuk menimbulkan kesesatan kepada pihak lain. Dengan demikian penipuan merupakan perilaku (tindakan atau membiarkan) dengan maksud untuk menyesatkan pihak lain dalam perjanjian tersebut.²⁹³ Disamping itu menurut Ahmadi Miru, di dalam Pasal 1234 BW ketiga pembagian prestasi tersebut yakni, memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat apa-apa bukanlah merupakan bahagian dari bentuk prestasi, melainkan cara

²⁹² Ibid.

²⁹³ J. Satrio, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 361.

melakukannya. Hal tersebut jelas dan logis, karena memberikan, berbuat dan tidak berbuat jelas-jelas adalah metode, teknik atau cara sehingga prestasi itu terwujud. Lebih tepatnya bentuk prestasi yakni berupa barang maupun jasa. Sedangkan untuk suatu hal tertentu yang tidak berbuat sesuatu harus dijelaskan dalam kontrak seperti “berjanji untuk tidak saling membuat pagar pembatas antar rumah yang bertetangga.”²⁹⁴

Pasal 1328 BW dikatakan, akibat hukum penipuan dalam perjanjian menurut J. Satrio adalah bahwa penipuan merupakan alasan untuk dilakukannya “pembatalan”, dari ketentuan mana kita menyimpulkan, bahwa adanya unsur penipuan pada waktu penutupan perjanjian, tidak menyebabkan, bahwa perjanjian tersebut batal demi hukum, tetapi hanya memberikan kemungkinan untuk dimintakan pembatalannya oleh pihak yang merasa ditipu,²⁹⁵ jadi pihak pembeli atau konsumen dalam kasus ini seharusnya meminta pembatalan terhadap barang yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan, yakni kertas bergambar hardisk, sekalipun kemudian perjanjian tersebut akan merugikan pihak yang menipu. Hal tersebut Nampak dari

²⁹⁴ <http://www.negarahukum.com/hukum/syarat-sahnya-perjanjian.html>, 23 Juli 2019, 20:18.

²⁹⁵ J. Satrio, *Hukum...*, *Loc. Cit.*

rumusan pasal 1328 BW. Sepanjang perjanjian tersebut belum dibatalkan, maka perjanjian yang bersangkutan mengikat para pihak seperti suatu perjanjian yang sempurna.²⁹⁶

4. Prestasi

Prestasi adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitor atau disini pembeli maupun kreditur disini pelaku usaha dalam setiap perikatan. Menurut Pasal 1234 BW, setiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Kewajiban memenuhi prestasi dari debitor atau pembeli ataupun kreditur atau pelaku usaha selalu disertai dengan tanggungjawab (liability), artinya debitor mempertaruhkan harta kekayaannya sebagai jaminan pemenuhan hutangnya kepada kreditor.²⁹⁷

Obyek perikatan/perjanjian di dalam skripsi ini adalah untuk memberi atau menyerahkan sesuatu, yakni perjanjian jual beli atau tukar menukar. Di dalam kasus ini adalah bahwasannya kewajiban kreditur atau pelaku usaha yang seharusnya memberikan atau menyerahkan barang terhadap debitor atau pembeli, yaitu sebuah *Hardisk* WD 1 Tb. Namun di dalam pelaksanaannya terjadi ketidak pemenuhan prestasi yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha. Padahal dalam pasal 1338 BW disebutkan bahwasannya “perjanjian itu harus dilaksanakan

²⁹⁶ J. Satrio, *Hukum...*, *Op. Cit.*, hlm. 362.

²⁹⁷ <https://butew.com/2018/05/09/pengertian-prestasiwanprestasi-dan-akibatnya-menurut-hukum-perdata/>, 24 Juli 2019, 07:03.

dengan iktikad baik”, yang di dalam doktrin ditafsirkan: “harus dilaksanakan dengan mengindahkan tuntutan kepantasan dan kepatutan”.²⁹⁸

Pasal 1320 BW tidak dijelaskan pengertian orzaak (causa yang halal) di dalam Pasal 1337 BW hanya ditegaskan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.²⁹⁹

Menurut Subekti, Undang-undang menghendaki untuk sahnya perjanjian harus ada orzaak atau causa. Secara letterlijk, orzaak atau causa berarti sebab, tetapi menurut riwayatnya yang dimaksudkan dengan kata itu adalah tujuan, yaitu apa yang dikehendaki oleh kedua pihak dengan mengadakan perjanjian itu. Jika ayat 3 dan 4 tidak dipenuhi maka perjanjian ini batal demi hukum.³⁰⁰

5. Pertanggungjawaban Hukum Menurut UU ITE

Sehubungan dengan transaksi dalam transaksi *e-commerce* maka pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawaban, apalagi apabila produk 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.”²¹ Sedangkan dalam

²⁹⁸ J. Satrio, *Wanprestasi... Op. Cit.*, hlm. 79.

²⁹⁹ *Ibid.*

³⁰⁰ *Ibid.*

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 peradilan yang berada di lingkungan peradilan 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.³⁰¹

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.³⁰²

Pihak-pihak yang boleh mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen menurut pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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

³⁰¹ Chrisai Marselino Riung, “Tanggung Jawab...”, Op., Cit., hlm. 65.

³⁰² Ibid.

yang tujuan didirikannya lembaga ini adalah untuk kepentingan konsumen.

4. Pemerintah atau instansi terkait.³⁰³

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;
- b. (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya, keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin; dan
- c. untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.³⁰⁴

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

³⁰³ Ibid.

³⁰⁴ Chrisai Marselino Riung, "Tanggung Jawab...", Op., Cit., hlm. 66.

telah mengalami kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi si konsumen.³⁰⁵

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.³⁰⁶ 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 konsumen Indonesia Pasal 1 ayat 3. Namun walaupun demikian, berdasarkan asas *Ius Curia Novit* yang tertuang dalam

³⁰⁵ Chrisai Marselino Riung, "Tanggung Jawab...", Op., Cit., hlm. 66-67.

³⁰⁶ Ibid.

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. 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.³⁰⁷

Terkait Perlindungan Konsumen, Pasal 49 ayat 1 Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik atau yang selanjutnya disingkat PP PSTE menegaskan bahwasannya pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik yang berarti semua sistem elektronik termasuk transaksi elektronik, wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.³⁰⁸

Pasal 49 ayat 3 PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen

³⁰⁷ Chrisai Marselino Riung, "Tanggung Jawab...", Op., Cit., hlm. 66-67.

³⁰⁸ <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce/>, 31 Maret 2019, 20.45.

untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.³⁰⁹

Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang Anda terima tidak sesuai dengan foto pada iklan took online tersebut (sebagai bentuk penawaran), Anda juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.³¹⁰

Menurut Prof. R. Subekti, S.H. dalam bukunya tentang “Hukum Perjanjian”, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu:³¹¹

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.³¹²

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka Anda secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi

³⁰⁹ Ibid.

³¹⁰ Ibid.

³¹¹ Ibid.

³¹² Ibid.

wanprestasi (misalnya, barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan *home page/web site*).³¹³

Dengan demikian merujuk dasar di dalam sub bab B di dalam bab III dapat disimpulkan bahwasannya yang terpenting dalam mewujudkan apakah perilaku produsen sudah sesuai dengan undang-undang adalah memperhatikan beberapa aspek yakni, kewajiban produsen atau pelaku usaha itu sendiri, pertanggungjawaban produsen atau pelaku usaha, hak-hak yang dimiliki konsumen, dan memperhatikan larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha.

Dapat disimpulkan produsen atau pelaku usaha sebagai penjual bertindak tidak sesuai undang-undang, karena di dalam beberapa dasar yang tertera di atas banyak sekali pelanggaran yang dilakukan produsen yaitu yang paling utama adalah merugikan konsumen. Karena merugikan konsumen berarti produsen tersebut tidak menunaikan kewajibannya dan melanggar hak-hak yang konsumen miliki. Disisi lain produsen atau pelaku usaha juga bertindak seakan-akan apa yang dilakukannya itu benar dan menuduh konsumen tidak teliti. Padahal terdapat penyesatan informasi yang dilakukan produsen atau pelaku usaha tersebut. Dapat disimpulkan produsen atau pelaku usaha juga telah menggunakan kelemahan produsen untuk meraih keuntungan yang tinggi. Terkait pertanggungjawaban, produsen tidak beriktikad baik dan tidak mau memberikan ganti rugi. Produsen atau pelaku usaha juga hanya mengembalikan beberapa persen nilai transaksi kepada konsumen.

³¹³ Ibid.

