

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI MELALUI MEKANISME ELEKTRONIK

AYU DWI MURSIDAH<sup>1</sup>, BAMBANG PANJI GUNAWAN<sup>2</sup>, SUYATNO<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Ilmu Hukum, Fakultas Hukum

Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia

e-mail : [ayudwmursidah13@gmail.com](mailto:ayudwmursidah13@gmail.com)

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi merupakan suatu globalisasi yang dapat memunculkan industry baru yang berupa transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah suatu kegiatan dilaksanakan dengan memanfaatkan jaringan computer berupa internet. Dalam perkembangan teknologi informasi antara lain adanya website guna melakukan perbuatan jual beli yang dilakukan secara elektronik. Berbelanja melalui elektronik mengakibatkan kerugian yang sering terjadi dialami oleh konsumen. Kerugian tersebut muncul akibat tidak berlangsungnya proses transaksi yang dilakukan. Perkembangan teknologi informasi inilah yang memunculkan dasar hukum dalam perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.

**Kata kunci:** Jual Beli Elektronik, Perlindungan Konsumen

## PENDAHULUAN

Perkembangan dan penerapan dalam teknologi informasi kini sangat meningkat dengan pesat. Salah satunya yang banyak dilakukan masyarakat saat ini merupakan aktivitas kegiatan dalam bidang ekonomi, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat mengembangkan bisnis yang dilakukan. Secara tidak langsung era globalisasi saat ini telah menghilangkan waktu dan batas ruang yang mengakibatkan munculnya industry baru.

Dalam peranan pertumbuhan ekonomi saat ini berkembang maka mengakibatkan terjadinya pergerakan ekonomi, salah satunya merupakan perdagangan yang dilakukan secara elektronik. Dengan adanya perkembangan tersebut maka dapat menyebabkan terjadinya daya saing antar suatu negara lain dalam membangun perekonomiannya.

E-commerce, juga disebut sebagai perdagangan elektronik, saat ini mengacu pada semua kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui internet. E-commerce mendorong kemampuan pelaku usaha untuk segera mendistribusikan informasi yang diberikan secara akurat dan teratur. Namun, e-commerce mempunyai beberapa kekurangan, seperti perbedaan antara jenis dan mutu barang yang dijanjikan, kerentanan pembohong (dimana konsumen mengirimkan uang untuk membeli barang tetapi pelaku usaha tidak mengirimkan barang tersebut), pengiriman

barang yang tidak akurat, dan ketidakamanan transaksi, dimulai dengan pembelian kartu kredit, mencuri data, membobol komputer tanpa izin (*hacking*), dan merusak *website* orang lain (pembajakan).<sup>1</sup>

Dengan adanya kekurangan yang terjadi diatas, maka kerugian dibebankan pada pihak konsumen. Sebab itu dibutuhkan Undang-Undang untuk melindungi konsumen untuk mengupayakan supaya konsumen tidak merasa dirugikan oleh pihak manapun terutama oleh pihak pelaku usaha.

Di Indonesia terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk menaungi konsumen yang dirugikan pelaku usaha. UUPK mendefinisikan Perlindungan Konsumen sebagai berikut: "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Aspek hukum tidak dapat digunakan buat menilai perlindungan konsumen karena pada hakekatnya kepentingan konsumen telah ada sebelum barang dan jasa diciptakan, sehingga perlindungan mengenai konsumen memerlukan pemikiran yang sangat luas.

Hak-hak konsumen perlu dipertahankan karena sebagaimana telah disebutkan, bahwa banyak pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen, salah satu pihak dalam hubungan transaksi ekonomi.<sup>2</sup>

Mengingat kecepatan dimana ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi lebih kompleks, melindungi konsumen menjadi semakin penting, baik secara praktis

<sup>1</sup> BPKN, "Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia", <<https://bpkn.go.id/uploads/document/42b7fdf350d4fb748684579a4629ee6798b6971d.pdf>>, (1 Juni 2022).

<sup>2</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visi media, 2008, H. 22.

maupun legal. Karena kompleksnya permasalahan dalam perlindungan konsumen, maka upaya untuk melindungi kepentingan konsumen secara memadai merupakan masalah serius yang perlu segera diselesaikan, khususnya di Indonesia.<sup>3</sup>

## METODE PENELITIAN

Teknik penulisan berikut digunakan untuk membuat skripsi ini:

1. Jenis penelitian

Skripsi ini menerapkan penelitian yuridis normatif, yaitu suatu metode penyelesaian sengketa hukum dengan bantuan bahan referensi dan kamus hukum dengan mengkaji undang-undang (norma).

2. Metode pengumpulan data

Skripsi ini menggunakan dua jenis pendekatan yang berbeda: pendekatan berbasis fakta dan pendekatan berbasis undang-undang (undang-undang). Pendekatan undang-undang adalah metode yang didasarkan pada aturan hukum yang telah lama ada dan memperhatikan masalah hukum yang sebenarnya. Sedangkan pendekatan fakta adalah penilaian penulis terhadap suatu peristiwa hukum yang terkait dengan persoalan yang dihadapi menjadi dasar dari pendekatan fakta.

3. Sumber data

Data yang dipakai dalam penulisan skripsi ini diperoleh dari bahan hukum, yaitu primer dan sekunder.

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersifat kekuatan, terdiri dari aturan perundang-undangan.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu Bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, seperti buku, artikel, dan informasi dari internet yang mencakup topik yang sedang dipelajari.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Hak dan kewajiban setiap pihak dipertimbangkan satu sama lain, dua atau lebih subjek hukum dikatakan berada dalam suatu

hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*).<sup>4</sup> Dapat terjadi hubungan hukum antara subjek dan objek hukum maupun antara subjek hukum lainnya. Hubungan antara subjek hukum bisa terjadi antara individu dengan badan hukum, dan antara badan hukum lainnya. Hakikat hubungan antara subjek hukum dengan benda, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, dapat dilihat pada hak-hak yang dikuasai oleh subjek hukum.<sup>5</sup> Adanya landasan hukum dan kejadian hukum merupakan syarat-syarat terciptanya hubungan hukum.<sup>6</sup>

Pada hakekatnya terkandung hubungan yang berkesinambungan antara pelaku usaha beserta konsumen. Karena keduanya saling menginginkan dan sangat tergantung satu sama lain, maka berkembanglah hubungan hukum di antara mereka. Pelaku usaha dalam dunia bisnis sangat bergantung dan benar-benar membutuhkan dukungan konsumen. Tanpa bantuan konsumen, pelaku usaha tidak bisa menjamin kesinambungan usahanya; meskipun demikian, keperluan konsumen sangat bertumpu pada produksi pelaku usaha.<sup>7</sup>

Konsumen dan pelaku usaha dapat menjalin hubungan hukum melalui interaksinya. Setiap hubungan hukum memiliki dua komponen: *plicht*, atau kewajiban, dan *bevoegheid*, atau wewenang, yang disebut hak.<sup>8</sup>

Dalam hal kebebasan berkontrak, ada tiga kategori yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan konsumen dan pelaku komersial memiliki hubungan hukum sebagai berikut:

1. Suatu klausula yang ditawarkan oleh pelaku usaha dalam suatu rancangan surat perjanjian tidak pernah dapat diperiksa dalam hubungan hukum yang berlangsung dalam keadaan biasa. Konsumen hanya dapat membuat perjanjian jika keduanya menyetujui semua persyaratannya atau tidak sama sekali. Konsumen secara efektif kehilangan kebebasannya sebagai akibat dari kapasitas berlebihan pengusaha tertentu untuk memutuskan sendiri ketentuan kesepakatan, tanpa dimintai pertanggungjawaban selain konsumen siap untuk melepaskan barang dan/atau jasa yang mereka butuhkan. Dalam keadaan ini, prinsip kebebasan berkehendak menyatakan bahwa tidak ada kebebasan berkehendak;

<sup>3</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2008 H. 5.

<sup>4</sup> R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006, H. 269.

<sup>5</sup> Peter Makmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: PT. Mitra Gra fika Sarana, 2012, H. 254.

<sup>6</sup> R. Soeroso, Op.Cit., H. 271.

<sup>7</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2006, H. 131.

<sup>8</sup> R. Soeroso, Op.Cit., H. 270.

2. Hubungan hukum sukarela yang dapat berkembang ketika konsumen dan produsen menandatangani kontrak tertentu. Menurut Pasal 1313 KUHPerdata, "Suatu perjanjian adalah setiap perilaku yang dijalankan oleh satu orang atau lebih yang menghasilkan suatu hubungan dengan orang atau orang lain." Para pihak memiliki hak dan kewajiban yang sepadan sebagai akibat dari hubungan hukum tersebut. Jika salah satu pihak ceroboh ketika memenuhi komitmennya untuk memberikan sesuatu, menjalankan atau tidak melakukan sesuatu yang cocok dengan kesepakatan, dapat terjadi perilaku ingkar janji (wanprestasi);
3. Hubungan hukum yang tidak timbul secara jujur atau yang timbul karena kelalaian salah satu pihak atau perbuatan yang mengakibatkan kerugian. Perbuatan melawan hukum yang merugikan pihak ketiga diatur dalam Pasal 1354 KUHPerdata. Karena konsumen tidak pernah secara langsung berhubungan atau melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha atau orang lain yang bertanggung jawab atas perusahaan, kriteria ini sangat penting dalam hubungan hukum konsumen.<sup>9</sup>

Menurut hubungan hukum yang diuraikan di atas, terdapat hubungan hukum antara konsumen Shopee dengan pelaku usaha Shopee yang dikenal dengan istilah kebebasan berkontrak. Jenis hubungan hukum ini merupakan salah satu dari dua jenis interaksi hukum hak dan kewajiban yang dipilih untuk dimiliki.

#### **Syarat Sah Dalam Jual Beli Melalui Mekanisme Elektronik**

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) menerangkan bahwa ada empat syarat sah kesepakatan dalam jual beli elektronik yang terletak pada Pasal 1320, yaitu:

1. Mengangkat mereka yang mengikat diri dalam perjanjian;  
Pembeli yang melihat dan menyepakati penawaran pelaku usaha di internet menjadi tolak ukur perjanjian jual beli secara elektronik. Jika kesepakatan dicapai melalui penipuan, paksaan, atau kesalahan, itu tidak akan dianggap sah, dalam hal ini tertulis dalam Pasal 1321 KUHPerdata. Pasal 1322 KUHPerdata menjelaskan bahwa suatu ketidaktepatan

tidak menyebabkan berakhirnya suatu perjanjian kecuali jika menyangkut sifat barang yang menjadi pokok kesepakatan.

2. Kecakapan untuk mewujudkan suatu perikatan;

Seseorang dianggap cakap dengan orang dewasa. Setiap orang dapat membuat perikatan jika secara hukum dinyatakan tidak cakap, menurut Pasal 1329 KUHPerdata. Dalam hal ini tidak cakap untuk membuat suatu kesepakatan menurut Pasal 1330 KUHPerdata, adalah:

- a. Orang-orang yang belum dewasa;
  - b. Mereka yang ditaruh dibawah penangkapan;
  - c. Perempuan dalam situasi-situasi yang diwajibkan secara hukum, serta setiap orang lain yang secara umum telah dilarang oleh undang-undang untuk membuat kesepakatan-kesepakatan seperti itu.
3. Suatu hal tertentu;

Barang yang boleh diperniagakan dan diidentifikasi macamnya adalah suatu hal tertentu. Hal ini telah dinyatakan dalam Pasal 1333 KUHPerdata yang berbunyi:

"Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung". Hal-hal yang dapat diperjualbelikan adalah hal-hal yang dapat menciptakan pokok kesepakatan. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 1332 KUHPerdata, "hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja dapat menjadi pokok suatu perjanjian".

Adapun barang-barang yang bisa diperdagangkan diatur dalam Pasal 1471 dan 1472 KUHPerdata. Pasal 1471 KUHPerdata mengemukakan bahwa: "Jual beli atas barang orang lain adalah batal dan dapat memberikan dasar kepada pembeli menuntut penggantian biaya, kerugian bunga, jika ia tidak mengetahui bahwa barang itu kepunyaan orang lain".

Pasal 1472 KUHPerdata, menyatakan bahwa: "Jika ada saat penjualan, barang yang dijual telah musnah sama sekali, maka pembelian adalah batal." Jika yang musnah cuma Sebagian saja, maka pembelian bebas untuk membatalkan pembelian atau menetapkan

---

<sup>9</sup> Munir Fuady, Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, Cetakan 2, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, H. 92-93.

bagian yang masih ada serta menyuruh menetapkan harganya menurut perhitungan yang sebanding.

Kedua Pasal diatas menegaskan bahwa pada saat jual beli dilaksanakan, maka objek jual beli harus ada.

4. Suatu sebab yang halal.

Suatu sebab yang sah/halal adalah penyebab yang tidak melanggar hukum, moralitas, atau kepentingan umum. Mengenai sebab yang halal diatur dalam Pasal 1335 sampai Pasal 1337 KUHPerduta.

Pasal 1335 KUHPerduta, menyatakan bahwa "suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan". Dalam Pasal 1336 KUHPerduta menjelaskan lebih lanjut bahwa "tidak dinyatakan sesuatu sebab, tetapi ada suatu sebab yang halal, ataupun jika ada suatu sebab lain, daripada yang dinyatakan, perjanjiannya namun demikian adalah sah". Selanjutnya, Pasal 1337 KUHPerduta menjelaskan bahwa "suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum".

### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Mekanisme Elektronik**

Konsumen sangat membutuhkan perlindungan hukum agar pelaku usaha dapat dihukum atas perilakunya dan kerugian yang diderita konsumen. Salah satu cara untuk melindungi pihak yang dirugikan oleh pihak lain adalah melalui adanya perlindungan hukum.

Bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Teknologi Elektronik (UU ITE) karena konsumen melakukan transaksi melalui media internet.

1. Perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum adalah bentuk pembelaan yang ditawarkan kepada orang-orang di bawah aturan hukum. Dapat bersifat preventif (pencegahan) atau pemaksaan (represif), tertulis atau tidak tertulis, dan berfungsi untuk menegakkan hukum.<sup>10</sup>

Berdasarkan pasal 1 menyatakan bahwa: "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen". Perlindungan konsumen sangat diharapkan oleh para konsumen, karena dalam hal ini konsumen memiliki posisi yang tidak kuat dibandingkan dengan pelaku usaha. Dengan adanya UUPK, maka para konsumen mengharapkan untuk mendapatkan kepastian hukum agar tidak lagi mengalami kerugian yang diakibatkan dari perbuatan pelaku usaha yang semena-mena.

Dalam permasalahan yang sering dialami konsumen shopee yang berupa ketidak sesuaian barang dan pengaduan yang cukup sulit dalam hal pengiriman barang dan pengembalian barang. Dengan demikian, Maka beberapa hak konsumen dalam UUPK memuat bentuk perlindungan konsumen, antara lain:

A. Hak konsumen dalam mendapatkan informasi

Dalam Pasal 4 UUPK menyebutkan tentang hak konsumen adalah:

1. Hak atas informasi yang akurat, tepat dan terbuka tentang syarat dan tanggungan yang berlaku untuk barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk menyuarakan kritik konsumen terhadap produk dan/atau layanan yang telah mereka gunakan;
3. Hak atas perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian konflik yang menyangkut perlindungan konsumen secara efektif;
4. Hak untuk memperoleh pengarah dan bimbingan konsumen;
5. Hak atas perlakuan atau pelayanan yang layak, benar, dan tidak membedakan.

Memajukan tingkatan dan kualitas konsumen, memberikan konsumen akses terhadap keterangan tentang produk dan/atau jasa, dan mendorong pelaku usaha untuk beretika dan bertanggungjawab hanyalah beberapa cara agar kepastian hukum dapat menjamin perlindungan konsumen.<sup>11</sup>

Apabila pelaku usaha memberikan keterangan yang tidak jelas atau tidak

<sup>10</sup> Happy Susanto, Op.Cit., H.18.

<sup>11</sup> Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, H. 70.

benar adanya dalam suatu barang dan/jasa maka dapat menimbulkan ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pihak konsumen, dengan demikian hal tersebut sangat merugikan pihak konsumen.

b. Hak konsumen untuk meminta ganti rugi

Kewajiban pelaku usaha dalam permasalahan ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen adalah dengan mengganti rugi barang tersebut, sebanding dengan ketentuan yang telah dipastikan dalam UUPK Pasal 19 tentang tanggungjawab pelaku usaha.

Menurut ayat (1) Pasal 19 UUPK, ganti rugi dapat berbentuk: penukaran biaya, penukaran barang atau jasa dengan nilai yang sebanding atau sama, perawatan kesehatan, atau pembayaran sesuai dengan keputusan kebijakan perundang-undangan yang berjalan.

Menurut ayat (3) Pasal 19, "pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi". Jika pelaku usaha dapat menunjukkan bahwa konsumen bersalah atas kesalahan tersebut, maka mereka tidak bertanggung jawab. Pelanggan dapat mengajukan gugatan jika pelaku usaha melawan mengasihkan ganti rugi.

c. Hak konsumen dalam mengadakan permasalahan

Konsumen berhak atas pembelaan, perlindungan, dan cara penanganan sengketa secara adil, sesuai dengan Pasal 4 UUPK angka 5.

Konsumen dapat melaporkan kepada organisasi yang tepat jika mereka yakin bahwa pelaku usaha telah melanggar haknya. Oleh karena itu, konsumen dapat memohon bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) sebelum mencari penasihat hukum atau penyelesaian langsung dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>12</sup> Selain itu, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), anggota LPKSM, bekerja untuk membela hak konsumen yang haknya dilanggar.

d. Menangani sengketa konsumen

Perselisihan konsumen adalah perselisihan yang menyangkut barang, jasa, atau produk konsumen tertentu antara

konsumen dan pelaku usaha (publik atau privat).<sup>13</sup> Karena salah satu pihak konsumen dirugikan namun pelaku usaha tidak menepati komitmennya, timbullah sengketa konsumen. Tidak akan ada sengketa konsumen jika mereka merasa tidak dirugikan.

Dua faktor yang dapat menimbulkan konflik konsumen, yaitu:<sup>14</sup>

a. Pelaku usaha tidak menjalankan tanggungjawab hukumnya seperti yang ditentukan oleh Undang-Undang Pelaku bisnis tidak mematuhi persyaratan hukum yang mengatur tanggungjawab pelaku usaha sebagai pebisnis dan batasan yang diberikan pada bagaimana pelaku usaha dapat menjalankan bisnisnya.

b. Pelaku usaha atau konsumen melanggar ketentuan perjanjian Kedua belah pihak (konsumen dan pelaku perusahaan) dalam situasi ini mengabaikan kontrak atau kewajiban hukum lainnya. Sebuah konflik yang berasal dari kontrak adalah apa yang disebut ketidaksepakatan ini.

Ada dua pendekatan untuk menyelesaikan setiap permasalahan antara pelanggan dan pelaku usaha, yaitu:<sup>15</sup>

a. Penyelesaian sengketa secara damai;

b. Penyelesaian sengketa melalui Lembaga atau instansi yang berwenang.

Dalam menyelesaikan masalah secara aman, maka Masing-masing pihak dapat mengembangkan dan mempertahankan operasi bisnis. Jika hukum diterapkan dengan baik, penanganan sengketa secara hukum dapat menghasilkan penyelesaian yang menanggung terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak dan menumbuhkan rasa keadilan.

Dalam penyelesaian permasalahan mengenai hak perlindungan konsumen dalam kerugian yang dialami atas pelayanan shopee. Maka permasalahan tersebut dapat dilakukan dengan cara musyawarah dalam kata lain secara damai. Namun apabila melalui secara damai tidak tercapai suatu mufakat, maka penyelesaian permasalahan sengketa konsumen diberikan kepada Pengadilan Negeri atau BPSK.

<sup>12</sup> Happy Susanto, Op.Cit., H. 58.

<sup>13</sup> Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2002, H. 229.

<sup>14</sup> Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010, H. 127.

<sup>15</sup> Az. Nasution, Op.Cit., H. 232.

2. Perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Perlindungan konsumen disusun juga dalam UU ITE. Terdapat pada Pasal 9 UU ITE yang menyatakan “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui system elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.” Dalam hal ini merupakan bagian dari hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK.

Perlindungan konsumen juga terdapat dalam Pasal 28 UU ITE yang menyatakan bahwa:

1. Setiap orang menyebarkan informasi yang tidak benar dan menyesatkan dengan sengaja dan tanpa izin yang menimbulkan kemerosotan konsumen dalam transaksi elektronik.
2. Setiap orang dengan niat dan tanpa batasan menebarkan informasi yang dimaksudkan untuk mengakibatkan konflik terhadap individu atau kelompok tertentu berdasarkan aspek suku, agama, ras, dan hubungan antargolongan (SARA).

Menurut Pasal 45 ayat (2) UU ITE, “pelaku diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) jika ketentuan Pasal 28 ayat (1) dilanggar.”

### **Pertanggungjawaban Atas Kerugian Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Mekanisme Elektronik**

Pertanggungjawaban merupakan suatu kewajiban yang diberikan atas kemerosotan yang diakibatkan oleh pihak lain.

1. Dalam hal ini tanggungjawab memiliki prinsip yang merupakan perihal terpenting dalam perlindungan konsumen dalam kasus pelanggaran. Prinsip-prinsip tanggungjawab dapat diperbedakan, sebagai berikut:<sup>16</sup>
  - a. Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)  
Konsep tanggung jawab yang didasarkan pada adanya rasa bersalah sangat lazim dalam hukum pidana dan

perdata. KUHPperdata khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367 sangat menjunjung tinggi konsep ini.<sup>17</sup>

Menurut aturan ini, harus ada semacam kesalahan sebelum seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Empat syarat pokok yang harus dipenuhi agar Pasal 1365 KUHPperdata, yang biasa disebut pasal tentang perilaku melawan hukum:

1. Terjadinya suatu perilaku;
2. Ada kemungkinan kesalahan;
3. Telah terjadi kerugian;
4. Kerugian dan kesalahan berhubungan secara kausal.<sup>18</sup>

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab

Prinsip ini menerangkan bahwa terdakwa selalu dianggap bertanggungjawab, sampai ia dapat menunjukkan tidak bersalah. Seseorang dianggap bersalah kecuali mereka dapat mengajukan bukti sebaliknya, menurut prinsip penyangkalan beban pembenaran. Asas hukum praduga tak bersalah, yang sering dikutip, menyatakan bahwa seseorang dianggap bersalah sampai mereka dapat menunjukkan bahwa mereka tidak bersalah.<sup>19</sup>

Dalam prinsip ini tidak dapat digunakan untuk anak yang dibawah umur yang diatur dalam Pasal 330 KUHPperdata.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab

Prinsip praduga bertanggung jawab bertentangan dengan prinsip ini. Hanya sebagian kecil konsumen yang menyadari anggapan untuk tidak selalu bertanggung jawab, dan pembatasan seperti itu biasanya dibenarkan oleh akal sehat.<sup>20</sup> Dengan demikian, prinsip ini digunakan pelaku usaha dalam melakukan pertanggungjawaban.

- d. Prinsip tanggungjawab mutlak

Prinsip hukum yang mengatur perlindungan konsumen ini sering diterapkan untuk menangkap pelaku bisnis, khususnya produsen produk, yang menjual barangnya secara merugikan kepada pelanggan. Prinsip ini digunakan pelaku usaha untuk

98. <sup>16</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., H. 92-

<sup>17</sup> Shidarta, Op.Cit., H. 59.

<sup>18</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., H. 93.

<sup>19</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., H. 95.

<sup>20</sup> Ibid., H. 96.

melakukan tanggungjawab yang merugikan konsumen. Asas ini menegaskan bahwa segala kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen hasilnya penerapan produk yang dijual pelaku usaha harus menjadi tanggungjawab pelaku usaha. Ada tiga alasan untuk mengajukan kasus kewajiban produk.:

- a) Melanggar jaminan (*breach of warranty*), seperti dalam hal keefektifan tidak seperti yang dijanjikan pada kemasan produk;
  - b) Produsen gagal untuk mematuhi persyaratan pembuatan obat yang sangat baik, yang merupakan unsur kelalaian (*negligence*);
  - c) Melaksanakan pertanggungjawaban penuh (*strict liability*).<sup>21</sup>
2. Tanggungjawab pelaku usaha mengenai kerugian konsumen yang dirugikan

Pelaku usaha yang dimaksudkan dalam pertanggungjawaban terhadap konsumen adalah shopee. Shopee merupakan bentuk transaksi elektronik yang digunakan untuk berbelanja. Shopee adalah jenis transaksi e-commerce khusus yang dikenal sebagai transaksi Customer to Customer (C2C) karena berfokus pada menghubungkan pelanggan yang membutuhkan transaksi online dengan konsumen lain. Informasi mengenai produk, harga, kualitas, dan layanan dapat dipertukarkan melalui transaksi online.

Kewajiban shopee tidak dinyatakan dalam bentuk barang berwujud, melainkan dalam bidang-bidang berikut:<sup>22</sup>

1. Menawarkan opsi pelaporan. Pembeli dapat melaporkan jenis keluhan kepada shopee dengan menggunakan kontak yang dikasihkan, selama dapat memperlihatkan bukti yang sah, maka shopee akan melakukan penyelidikan keluhan tersebut.
2. Hapus dan blokir konten yang dilarang. Pelanggan shopee juga dapat melaporkan konten yang tidak menyenangkan kepada pihak shopee.
3. Perlindungan mengenai data-data pribadi konsumen. Demikian pula, Ketika pelanggan membayar dengan kartu kredit. Shopee akan

mensyaratkan mereka untuk mengisi seluruh informasi kartu kredit. Shopee menawarkan fungsi "3D" yang disebut "aman" untuk mengamankan pelanggan yang membayar melalui kartu kredit. Fungsi 3D Secure ini adalah Kerjasama antara Shopee dan pemasok kartu kredit untuk melindungi data kartu kredit.

4. Shopee bertanggungjawab dalam memilih penjual-penjual yang ingin membuka tokonya di website shopee. Shopee mewajibkan semua calon pedagang untuk melengkapi formulir registrasi yang sebenarnya, yang didukung oleh dokumentasi.
5. Penjual yang tidak memenuhi barangnya dalam jangka waktu yang ditetapkan. Shopee juga akan mengambil Tindakan terhadap merchant dengan reputasi negative, memblokir akun mereka jika mereka sering ditemukan telah merugikan pelanggan.
6. Akuntabilitas shopee atas produk di bawah standar. Shopee memang menawarkan opsi "pusat penyelesaian" yang dapat digunakan konsumen untuk mengajukan klaim terhadap pelaku usaha atas barang yang tidak sesuai meskipun tanggung jawab shopee dalam situasi ini tidak mencakup penggantian barang secara langsung. Gambar barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan dokumen pendukung lainnya yang disediakan oleh masing-masing pihak diperlukan dari penjual dan pembeli sebagai verifikasi transaksi.
7. Garansi shopee disediakan. Garansi Shopee akan mencakup pembeli untuk semua transaksi. Jaminan uang kembali 7 hari tersedia di Shopee. Masing-masing barang yang ditukar dinaugi oleh asuransi 7 hari Shopee, jadi jika pembeli memiliki keluhan tentang barang yang tidak sesuai perincian dan ingin mengajukan klaim ganti rugi terhadap Penjual, klaim patut diajukan dalam 7 hari pertama.

UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 19 sampai dengan 28. Dengan demikian, Pasal 26 UUPK mewajibkan pelaku usaha yang melakukan transaksi jasa untuk menjunjung tinggi

<sup>21</sup> Ibid., H. 97.

<sup>22</sup> Shopee, <[www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id)>, (21 Juni 2022).

jaminan yang ditetapkan dan/atau disepakati.

Pada hal ini, Shopee tidak terbawa langsung dalam menegakkan komitmen atas kerugian konsumen, tetapi jika timbul masalah dengan barang, Shopee akan memberi tahu penjual dan membantu dalam kompensasi. Transaksi dalam wadah jual beli online bakal mengakibatkan hubungan hukum antara pembeli (buyers), penjual (seller), dan website online (dalam hal ini Shopee).

Shopee berupaya untuk selalu menjaga kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang efektif dalam hal ini, namun Shopee tidak dapat menjamin ketersediaan layanan yang berkelanjutan. Akses berkelanjutan ke akomodasi Shopee atau akses ke layanan Shopee mungkin tidak selalu ideal. Fakta dan data situs web Shopee mungkin tidak selalu diperbarui dengan segera.

## PENUTUP

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengenai hak-hak konsumen yang dirugikan. Konsumen yang dirugikan dapat menuntut atas kerugiannya atas dasar UUPK dan UU ITE yang dapat mengasihikan kejelasan hukum terhadap konsumen. Konsumen dapat juga melaporkan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau juga dapat melewati jalur penanganan masalah. Pemerintah juga berperan dalam melindungi konsumen dengan disusunya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan juga mengawasi terhadap transaksi elektronik guna menciptakan keamanan dalam melakukan transaksi.

Dalam kerugian yang di alami konsumen maka bentuk pertanggungjawaban yang didapatkan konsumen dari pihak pelaku usaha telah diatur dalam UUPK Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Namun, dalam pertanggungjawaban dari pihak shopee berupa penyediaan sarana pelaporan, pemblokiran atas konten yang merugikan, pemberian masa garansi oleh pihak shopee, pemulangan barang kepada konsumen, tindaklanjut atas rekening palsu penjual, beserta menaungi data pribadi serta kartu kredit konsumen. Shopee

bertanggungjawab penuh dalam melakukan tanggungjawab walaupun shopee juga memiliki Batasan-batasan dalam melakukan tanggungjawab terhadap konsumen.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Suatu kebanggan mengenai terselesainya penulisan ini, saya ucapkan banyak terima kasih kepada para dosen fakultas hukum Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo dan kepada mahasiswa fakultas hukum yang mengasihikan pengarah pendapat sampai tugas ini dapat terselesaikan dan dapat diterbitkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adrian Sutedi, Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- Munir Fuady, Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, Catakkan 2, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001.
- Peter Makmud Marzuki, Pengantar ilmu Hukum, Jakarta: PT. Mitra Grafika Sarana. 2012.
- R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006.
- Shodarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2006.

### INTERNET

- BPKN, "Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia", <<https://bpkn.go.id/uploads/document/42b7fdf350d4fb748684579a4629ee6798b6971d.pdf>>, (1 Juni 2022).
- Shopee, <[www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id)>, (21 Juni 2022).

### PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektro