

SANKSI 2024

(Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi)

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen E-commerce

Ibrahim Nainggolan

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: ibrahimnainggolan@umsu.ac.id

ABSTRAK

Transaksi jual beli umumnya dilakukan di pasar, supermarket, dan tempat berjualan lainnya dengan bertemunya antara pedagang dan pembeli untuk melakukan kegiatan tawar menawar. Namun seiring berkembangnya zaman dan padatnya pekerjaan serta aktivitas manusia. Kegiatan perbelanjaan akan menyita waktu kerja serta istirahatnya. Maka adanya transaksi online adalah tatanan baru aktivitas jual-beli yang menerapkan teknologi. Dengan adanya transaksi perdagangan online masyarakat mendapatkan keuntungan atas kecepatan layanan, kemudahan, serta kepraktisan, karena masyarakat leluasa dalam menentukan produk. Namun kegiatan jual-beli online mempunyai sejumlah kekurangan. Perdagangan online tak mempertemukan pihak penjual serta pembelinya secara langsung, sehingga konsumen tak mampu melihat produk yang ingin dibeli secara langsung dan melihat keadaan sesungguhnya, ini membuka peluang bagi oknum penipu yang ingin membuat rugi pembeli ketika melaksanakan aktivitas jual-beli online. Pelaku usaha yang melakukan penjualan produk pada pelaku usaha lainnya, mempunyai tanggung jawab terkait tuntutan gugatan konsumen jika, pertama, pelaku usaha lainnya melakukan penjualan ke konsumen tanpa melaksanakan perubahan atas produk itu sendiri, kedua, pelaku usaha lainnya pada kegiatan jual-beli tak tau menau atas perubahan produk yang dilaksanakan pelaku usaha ataupun tak seperti yang dicontohkan.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Pelaku Usaha, Kerugian, Konsumen, E-Commerce.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan perekonomian saat ini dipengaruhi perkembangan zaman. Saat ini masyarakat dengan mudahnya mendapat produk hanya dengan menggunakan media. Kemajuan teknologi mendukung masyarakat untuk mengkonsumsi produk-produk cenderung terus meningkat, seiring dengan berubahnya gaya hidup masyarakat dan pola konsumsinya. Sementara itu, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara untuk dapat memilih dan menggunakan produk secara tepat, benar dan aman. Di sisi lain, iklan dan promosi pun secara gencar mendorong konsumen untuk mengkonsumsi produk-produk yang ditawarkan.

Dahulu transaksi jual beli umumnya dilakukan di pasar, supermarket, dan tempat berjualan lainnya dengan bertemunya antara pedagang dan pembeli untuk melakukan kegiatan tawar menawar. Namun seiring berkembangnya zaman dan padatnya pekerjaan serta aktivitas manusia. Kegiatan perbelanjaan akan menyita waktu kerja serta istirahatnya. Maka adanya transaksi online adalah tatanan baru aktivitas jual-beli yang menerapkan teknologi. Dengan adanya transaksi perdagangan online masyarakat mendapatkan keuntungan atas kecepatan layanan, kemudahan, serta

SANKSI 2024

(Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi)

kepraktisan, karena masyarakat leluasa dalam menentukan produk. Namun kegiatan jual-beli online mempunyai sejumlah kekurangan. Perdagangan online tak mempertemukan pihak penjual serta pembelinya secara langsung, sehingga konsumen tak mampu melihat produk yang ingin dibeli secara langsung dan melihat keadaan sesungguhnya, ini membuka peluang bagi oknum penipu yang ingin membuat rugi pembeli ketika melaksanakan aktivitas jual-beli online.

Perlindungan harkat serta martabat juga pengakuan atas Hak Asasi Manusia tiap subjek hukum atas dasar sekumpulan aturan ataupun pedoman yang dapat melindungi suatu hal dari hal lain merupakan bagian perlindungan hukum dan dalam transaksi ecommerce harus bisa menjamin hak seluruh pihak terkait terutama konsumen atau consumer. Perlindungan hukum menyangkut hak dan kewajiban serta segala hal yang muncul akibat dengan hukum harus mendapat perlindungan yang layak dari hukum itu sendiri. Dengan demikian adanya perlindungan hukum harus mampu menjamin kepastian hak dan kewajiban seseorang di mata hukum.

Perlindungan hukum menjadi salah satu aspek penting dalam transaksi e-commerce dan perlindungan hak konsumen menjadi bagian penting untuk perlindungan hukum ini. Konsumen sering menjadi subjek yang merugi atas aktivitas perdagangan online ini. Contohnya ketika produk yang diterima konsumen tak seperti yang dipesan, keterlambatan penerimaan produk dan tidak terkirimnya produk yang telah dipesan oleh konsumen. Dapat dinyatakan bahwa kegiatan jual beli online merupakan rangkaian dinamis sebuah teknologi, perangkat lunak, serta tahapan bisnis yang mengintegrasikan pelaku usaha, konsumen, serta komunitas lewat kegiatan online serta perdagangan produk juga informasi yang terselenggara dengan cara daring. Tiap pihak pada dasarnya mempunyai hak serta kewajiban dalam aktivitas jual-beli online. Penjual sebagai pihak yang menjajakan produk melalui internet sudah seharusnya memberi informasi dengan jujur serta sesuai kenyataan terkait produk yang dijualnya. Penjual berhak memperoleh imbalan atas produk yang dijual, pun mempunyai hak memperoleh perlindungan dari itikad buruk konsumennya ketika bertransaksi online

B. Rumusan Masalah

Terdapat permasalahan yang diambil dalam penelitian ini, Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi di E-Commerce?

C. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh pemecahan masalah atau jawaban terhadap pertanyaan tertentu (Simatupang, et. al, 2022). Suatu penelitian tidak dapat dikatakan penelitian apabila tidak memiliki metode penelitian karena tujuan dari penelitian adalah untuk mengungkapkan suatu kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten (Koto, 2022). Jenis penelitian ini *yuridis normatif*, yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum. Penelitian normatif atau perpustakaan dengan pengumpulan bahan hukum primer, sekunder dan tersier (Zainuddin, 2022).

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan hal ini dilakukan oleh peneliti karena peraturan perundang-undangan merupakan titik fokus dari penelitian terdahulu (Faisal, 2022). Sifat penelitian lebih kepada deskripsi berupa pemaparan untuk memperoleh gambaran suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi. Sumber data penelitian ini yaitu data sekunder yang terdiri dari bahan primer, sekunder dan tersier (Perdana, 2022).

SANKSI 2024

(Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Di E-Commerce

Secara umum pelaksanaan jual beli diatur di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan transaksi jual beli terjadi sesudah terjadi kesepakatan dan perjanjian antara kedua belah pihak. Di Pasal 1313 KUH Perdata dikatakan mengenai makna dari perjanjian. Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Para Sarjana Hukum Perdata menyatakan bahwa definisi tersebut tak lengkap serta masih terlampau luas. Lebih lanjut, Subekti memberi definisi bahwa perjanjian ialah sebuah peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, ataupun saat dua individu tersebut saling berjanji dalam menjalankan suatu hal.

Kemudian dilanjutkan pada Pasal 1338 KUH Perdata juga dinyatakan bahwa setiap perjanjian atau kesepakatan yang dibuat oleh para pihak yang telah sesuai dengan peraturan perundangundangan, berlaku bagi sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan haruslah dijalankan dengan itikad baik, artinya seluruh pihak berhak membuat perjanjian apapun asalkan tak berlawanan dengan Undang-Undang.

Latar Belakang Masalah E-commerce bukan hanya perdagangan melalui media internet saja sebagaimana dipahami banyak orang selama ini, melainkan meliputi setiap aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui atau menggunakan media elektronik lainnya. Namun pada prakteknya ecommerce banyak diartikan dengan perdagangan menggunakan internet. Ecommerce kini sudah mencakup segala hal, yaitu perdagangan, perbankan, pasar modal, asuransi, penerbangan, industri pariwisata, dan dengan cara yang lebih cepat, mudah, canggih, dan dapat dilakukan secara global tanpa batasan tempat dan waktu. Benar-benar suatu pasar di computer.

Dengan *e-commerce*, transaksi barang atau jasa kini lebih praktis karena tidak perlu lagi kertas (paperless), tidak perlu lagi kontak face-to-face dan menjadi murah karena bersaing bebas serta dapat dilakukan setiap saat. Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu sebagai berikut: Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan.

Perlindungan hukum merupakan aspek penting dari kegiatan e-commerce. Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dari perlindungan hukum ini. Konsumen seringkali menjadi objek kerugian dalam transaksi ini, seperti ketika produk tiba yang tidak sesuai dengan yang dipesan, keterlambatan penerimaan produk, dan produk yang dipesan konsumen tidak dikirimkan. Pelaku usaha curang seperti ini sering disebut dengan wanprestasi. Pasal 4 UUPK memaparkan perihal hak konsumen ketika bertransaksi secara online sering diabaikan oleh para pelaku bisnis.

Hak konsumen pada transaksi e-commerce telah diatur dalam UUPK. Artinya, konsumen dapat menuntut haknya terhadap pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran kesepakatan dalam

SANKSI 2024

(Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi)

transaksi tersebut. Minimnya pengetahuan dan kesadaran konsumen dalam transaksi e-commerce seringkali membuat konsumen berada pada posisi pasif. Hal ini, dapat berimplikasi pada perilaku curang oleh pelaku usaha dalam bertransaksi. Peserta bisnis e-commerce biasanya memilih model transaksi jual beli standar untuk melakukan transaksi. Persyaratan standar juga mempersulit konsumen untuk membatalkan transaksi ketika didapatkan adanya perilaku wanprestasi.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (kemudian disingkat UUPK) yang membahas mengenai tanggung jawab para pelaku usaha pada kesepakatan jual-beli dengan konsumennya. Pada Pasal 24 dijelaskan “pelaku usaha yang melakukan penjualan produk pada pelaku usaha lainnya, mempunyai tanggung jawab terkait tuntutan gugatan konsumen jika:

1. pelaku usaha lainnya melakukan penjualan ke konsumen tanpa melaksanakan perubahan atas produk itu sendiri;
2. pelaku usaha lainnya pada kegiatan jual-beli tak tau menau atas perubahan produk yang dilaksanakan pelaku usaha ataupun tak seperti yang dicontohkan.

Pasal tersebut sangat jelas memberikan kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan penjualan dengan tanpa merubah produk yang dijualnya. Merubah disini dapat diartikan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mengurangi kualitas dari produknya apalagi merusak produk tersebut. Selain itu, pelaku usaha dilarang tidak tau menau tentang perubahan produk yang dicontohkan. Berkaitan dengan ketentuan tersebut, Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen merupakan seluruh usaha yang menjamin suatu kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen”. Pada aktivitas perdagangan produk minimal terdapat dua belah pihak yang terkait, yakni penyedia produk serta pengguna produk.

Indonesia memberi perlindungan kepada konsumen transaksi online melalui Pasal 4 UUPK. Terdapat empat hak fundamental konsumen diantaranya, hak mendapat keamanan, hak memilih, hak didengar dan hak mendapat informasi. Pasal 4 UUPK menjabarkan beberapa hak konsumen yang diacuhkan para pelaku usaha, meliputi:

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, serta keselamatan mengonsumsi produk;
2. Hak memilih produk sesuai dengan nilai tukar, keadaan, serta agunan yang diperjanjikan.
3. Hak atas informasi yang jujur, jelas, benar terkait keadaan serta jaminan produk. Informasi ini berupa informasi atas produk ataupun profil produsen pembuat produk;
4. Hak di dengar pendapatnya serta keluhannya atas produk yang dipakai;
5. Hak memperoleh ganti rugi jika produk yang diterima tak seperti yang seharusnya.
6. Hak atas ganti rugi dengan tujuan memulihkan kondisi yang tak seimbang dikarenakan produk yang tak sesuai harapan dari konsumen.

Tanggung jawab pada aktivitas jual-beli online, pelaku usaha berpotensi memperoleh tuntutan tanggung jawab, terutama jika produk yang dijual membuat rugi konsumennya. Pelaku usaha yang menjajakan produk ke konsumen wajib memberi informasi secara jelas, lengkap, serta tepat guna mencegah kesalahan transaksi. Pasal 19 UUPK menyebutkan, tanggung jawab pengusaha yakni memberi penggantian atas terjadinya pencemaran atau kerusakan pada produk yang dijual kepada konsumennya. Penggantian tak semata berbentuk uang, namun dapat juga berbentuk penggantian atas produk sejenis ataupun yang nilainya sama, dapat pula berwujud pemberian santunan atas dasar aturan undang-undang yang ada.

PENUTUP

A. Kesimpulan

SANKSI 2024

(Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi)

Pelaku usaha yang melakukan penjualan produk pada pelaku usaha lainnya, mempunyai tanggung jawab terkait tuntutan gugatan konsumen jika, pertama, pelaku usaha lainnya melakukan penjualan ke konsumen tanpa melaksanakan perubahan atas produk itu sendiri, kedua, pelaku usaha lainnya pada kegiatan jual-beli tak tau menau atas perubahan produk yang dilaksanakan pelaku usaha ataupun tak seperti yang dicontohkan.

B. Saran

Hendaknya dilakukannya upaya represif kepada konsumen sebelumnya membeli atau bertransaksi di e-commerce.

SANKSI 2024

(Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi)

DAFTAR PUSTAKA

- Faisal, F., & Simatupang, N. (2022). The Strengthening Position and Functions of Waqf on Nadzir as an Independent Institution. *Jurnal Akta*, Vol. 9 No.2
- Kapoh, Scivi Junifer. (2020). "Kajian Hukum Penerapan Kontrak Baku Elektronik Pada Transaksi E-Commerce." *Lex Et Societatis* Vol. 8, No. 3.
- Koto, I., Lubis, T. H., & Sakinah, S. (2022). Provisions of Legal Protection for Terrorism Victim in Order to Realize Constitution Order. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*
- Perdana, S., Eddy, T., & Ramadhani, R. (2022). Advantages and Disadvantages of Electronic Mortgage Registration Based on the Perspective of Business Administration Law. *International Journal Reglement & Society (IJRS)*, Vol. 3 No.2
- Sanusi, M. Arsyad. 2001. *E-Commerce: Hukum dan Solusinya, Cet. I*, Bandung, PT. Mizan Grafika Sarana.
- Simatupang, R. S. A., Siagian, A. H., & Zulyadi, R. (2022). Kajian Hukum Terhadap Anak Yang Melakukan Tindak Pidana Narkotika Dalam Perspektif Kriminologi Studi di Polresta Deli Serdang. *JEHSS: Journal Of Education, Humaniora and Social Sciences*, Vol. 5, No. 2.
- Tumantara, Firman. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, Malang: Setara Press.
- Zainuddin, Z., & Ismail, K. (2022). Legal Protection for Mubaligh Muhammadiyah in Conveying Da'wah Through Social Media Perspective of Freedom of Opinion. *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum*, Vo. 8 No. 1.