



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENERIMA BARANG TIDAK SESUAI PESANAN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE**

Andhika Mediantara Primayoga*, Hendro Saptono, Rinitami Njatrijani
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : andhika.dio98@gmail.com

Abstrak

Perlindungan Konsumen, dengan sejarah panjangnya sebagai suatu kesadaran bagi masyarakat, ialah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi kepentingan konsumen serta mendorong konsumen dan pelaku usaha agar menghormati dan memenuhi hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dalam berusaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dibuat dengan mempertimbangkan bahwa dunia usaha harus dapat berkembang tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Perkembangan dunia usaha sebagaimana dimaksud telah mencapai tahap transaksi elektronik yang memiliki pengaturan lebih rinci dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagai efek perkembangan perdagangan elektronik yang terjadi, juga untuk memberikan keamanan dalam melakukan transaksi tanpa adanya interaksi langsung. Transaksi jual-beli *online* yang mana merupakan pengembangan dari kegiatan jual-beli, merupakan suatu bentuk perikatan yang mengikat bagi kedua belah pihak, namun dilakukan menggunakan sarana internet dan dilakukan tanpa adanya interaksi langsung dari kedua belah pihak. Oleh sebab itu, transaksi elektronik memiliki celah yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen salah satunya barang tidak sesuai pesanan. Barang tidak sesuai pesanan dapat dimaknai sebagai suatu cedera atas perjanjian jual-beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli, sehingga memungkinkan terjadinya sengketa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen berperan sebagai pedoman bagi konsumen yang dirugikan, sebagai pengingat bagi pelaku usaha dalam melakukan usahanya, serta sebagai dasar hukum yang melandasi perbuatan hukum yang dilakukan dalam ranah Transaksi Elektronik.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen; Transaksi Elektronik; Barang Tidak Sesuai Pesanan

Abstract

Consumer Protection, along with its history as an awareness for people, is an effort to guarantee legal certitude in order to protect consumer's behalf and to encourage both the consumer and bussinessmen to appreciate and fulfill their rights and obligations when doing bussiness. Law of the Republic of Indonesia No. 11 of 1999 on Consumer Protection was made with a considerations that bussiness should evolve without causing any disadvantage to the consumers. The evolution of bussiness as written is now reach the electronic transaction stage, which have a more detailed regulation on Law of the Republic of Indonesia No. 11 of 2008 as an effect of electronic transaction's evolution, and also to give a secure feelings on doing transaction without direct interaction. Online transaction which is an improvement of buy-and-sell transaction, is an agreement which bind both party, but using the internet as its main tools and done without any direct interaction. So, electronic transaction has that gap which can cause disadvantage to the consumer, for example : a misfit item. A misfit item can be interpreted as an unaccomplished agreement which is done between consumer and bussinessmen, which also can cause legal action. Consumer Protection Law play a role as guidelines for consumer that harmed, and also as reminder for bussinessmen doing their bussiness, and also as institutes for every legal act which done by Elecetronic Transaction.

Keywords : Consumer Protection; Electronic Transaction; Misfit Item



I. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya teknologi informasi menyadarkan dunia akan sebuah dunia yang baru, yaitu sebuah dunia komunikasi berbasis komputer (*computer mediated communication*) dan telah menciptakan dunia baru atau *cyberspace*. *Cyberspace*, ini menawarkan realitas yang baru, yaitu realitas virtual (*virtual reality*).¹

Teknologi informasi telah mengubah cara-cara bertransaksi dan membuka peluang-peluang baru dalam melakukan transaksi bisnis.² Di samping itu, perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.³

E-commerce merupakan model bisnis modern yang tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik dan tidak memakai tanda tangan asli.⁴ Hadirnya *e-commerce*

memungkinkan terciptanya persaingan yang sehat antara pelaku usaha kecil, menengah, dan besar dalam berkompetisi merebut pangsa pasar. Pengertian *e-commerce* berdasarkan *Black's Law Dictionary 7th Edition* ialah : "*E-commerce is the practice of buying and selling goods and services through online consumer services on the internet*".⁵

Pengaturan hukum yang mengatur hal-hal terkait *e-commerce* dan transaksi jual belinya, antara lain : Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Yang akan menjadi pembahasan penulis pada skripsi ini adalah ketidak sesuaian antara barang yang dipesan oleh pembeli (konsumen) dengan barang yang diterima atau dikirim oleh penjual, sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen dalam hal rugi waktu ataupun rugi biaya, namun masih banyak pembeli maupun penjual yang masih belum memahami hak dan kewajiban, serta kedudukan masing-masing apabila terjadi hal demikian.. Oleh karena itu, penulis menyusun skripsi yang berjudul **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan"**

¹Maskun dan Wiwik Meilarati, *Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet*, (Bandung : Keni Media, 2017), hal. 2-3

² Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004), hal. 42.

³ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. (Bandung: Refika Aditama, 2004), hal. 1.

⁴ Niniek Suparni, *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya*. (Jakarta: Fortun Mandiri Karya, 2001), hal. 33.

⁵ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary Seventh Edition*, (New York; St. Paul Minn, 1999), hal. 530.



Dalam Transaksi Jual Beli Online”, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan untuk mengurangi risiko kesalahan ini (barang tidak sesuai pesanan)?
2. Bagaimana akibat hukum apabila hak-hak konsumen tidak dipenuhi oleh pelaku usaha apabila terjadi peristiwa dimana konsumen menerima barang tidak sesuai pesanan dalam transaksi *online*?

II. METODE

Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif, yaitu penelitian di bidang ilmu hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan yang merupakan data sekunder dan oleh karena itu disebut juga dengan penelitian hukum kepustakaan.⁶ Jenis penelitian hukum yang seperti ini dapat juga disebut sebagai jenis penelitian yuridis-normatif, yaitu adalah metode penelitian hukum dengan metode meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.⁷

Yuridis artinya untuk meninjau dan menganalisis permasalahan yang ada di penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip dan asas-asas hukum. Sedangkan mengenai segi normatifnya adalah bahwa penelitian ini mengacu atau berkiblat pada ketentuan perundang-undangan yang

telah ada, baik berupa undang-undang maupun berbagai peraturan pelaksanaannya yang secara hierarkis berada di bawah undang-undang. Normatif juga berbicara mengenai bagaimana peraturan tersebut diimplementasikan, berdasarkan permasalahan yang diteliti pada penulisan hukum ini.

Spesifikasi dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sesuatu permasalahan yang ada pada daerah tertentu atau pada waktu tertentu dengan dikaitkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dikaitkan juga dengan teori hukum dan pelaksanaan hukum positif.⁸ Peneliti akan melakukan penjabaran fakta seakurat mungkin tentang manusia, keadaan, atau gejala-gejala lainnya dengan adanya suatu hipotesis.

Suatu penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Maksudnya utamanya adalah data tersebut akan digunakan untuk mempertegas hipotesa-hipotesa agar dapat membantu di dalam memperkuat teori-teori lama, atau di dalam kerangka menyusun teori-teori baru.⁹

Penelitian yang dilakukan secara deskriptif analitis juga mencoba menggambarkan teori-teori dan praktik-praktik hukum mengenai objek permasalahan yang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini akan

⁶ Ronny Hanitjo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), hlm. 9.

⁷ Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 2010), hlm. 13.

⁸ Ronny Hanitjo Soemitro, Op.Cit, hlm. 67.

⁹ Soerjono Soekanto, Op.Cit, hlm. 97.



menggambarkan bagaimana bekerjanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta dalam sektor Industri Kreatif dan bagaimana bekerjanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 untuk melindungi para pelaku usaha Industri Kreatif di Indonesia.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Data sekunder dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yakni data sekunder umum dan data sekunder di bidang hukum.

Data sekunder umum diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yakni data sekunder yang bersifat pribadi dan data sekunder yang bersifat publik. Data sekunder yang bersifat pribadi meliputi, dokumen-dokumen pribadi dan data pribadi yang tersimpan di lembaga-lembaga di tempat yang bersangkutan (pernah) bekerja.¹⁰

Sedangkan data sekunder di bidang hukum dapat dibagi menjadi 3 (tiga) jika dipandang dari sudut kekuatan mengikatnya. Ketiga data sekunder di bidang hukum tersebut ialah:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan hukum mengikat. Bahan hukum ini terdiri dari norma dasar dan berbagai ketentuan hukum positif, misalnya norma dasar Pancasila, konstitusi, dan berbagai peraturan perundang-undangan, serta yurisprudensi dan traktat. Dalam penulisan hukum ini bahan hukum

primer yang dipergunakan antara lain:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,
- c. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang,
- d. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
- e. Undang-Undang. No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,
- f. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,
- g. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen,
- h. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, misalnya rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para sarjana di bidang hukum seperti skripsi, tesis, disertasi, dan lain sebagainya, serta laporan hasil penelitian.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang

¹⁰Ronny Hanitijo Soemitro, Op.Cit, hlm. 11.



memberikan informasi dan penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder¹¹, misalnya bibliografi, kamus, ensiklopedia, dan lain sebagainya.. Bahan hukum yang sifatnya tersier tersebut dapat dipergunakan untuk menunjang akurasi dan autentisitas dari hasil penelitian, serta dapat pula menunjang data primer dan data sekunder yang digunakan dalam penelitian. Penggunaan media internet yang digolongkan dalam bahan hukum tersier digunakan untuk melakukan penelusuran terhadap data yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan bahan hukum tersier berupa penggunaan media internet untuk memudahkan penelusuran terhadap data yang berhubungan dengan penelitian, contohnya dengan menggunakan mesin pencari seperti Google, dan dengan cara lain juga yaitu membuka situs yang mencakup dan memuat data-data yang berhubungan dengan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

¹¹Meray Hendrik Meazak, "Jenis, Metode, dan Pendekatan dalam Penelitian Hukum", *Jurnal Law Review Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan Vol. V Nomor 3*, Maret 2006, hlm. 87.

A. UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM UNTUK MENGURANGI RISIKO KESALAHAN BARANG TIDAK SESUAI PESANAN

1. Sejarah Singkat Perdagangan dan Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

Perdagangan adalah kegiatan tukar menukar barang atau jasa atau keduanya yang berdasarkan kesepakatan bersama dan bukan pemaksaan.¹²

Sedangkan *Electronic Commerce* atau lebih dikenal sebagai *E-Commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet.¹³ *E-Commerce* dapat pula diartikan sebagai penjualan atau pembelian barang dan jasa, antara perusahaan, rumah tangga, individu, pemerintah, dan masyarakat atau organisasi swasta lainnya, yang dilakukan melalui komputer pada media jaringan.¹⁴ Transaksi elektronik (*e-commerce*) sendiri dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu berdasarkan corak transaksinya, tingkat digitalisasinya, dan aplikasinya. Pertama, *e-commerce* berdasarkan aktivitas transaksi antara

¹² Diakses dari : <https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan>.

¹³ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, (Yogyakarta: Nusamedia, 2017), hal. 11.

¹⁴Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *E-Bussiness dan E-Commerce*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 7.



penjual dan pembeli, bisa merupakan kelompok perusahaan bisnis (B2B: *Bussiness to Bussiness*), kelompok individual (B2C: *Bussiness to Consumer*), atau kelompok pemerintahan (B2G: *Bussiness to Government*). Kedua, *e-commerce* berdasarkan tingkat digitalisasinya yaitu: (a). *Brick and Mortal*: organisasi melakukan bisnis dengan cara lama tanpa internet, (b). *Click and Mortal*: organisasi yang sudah menggunakan internet, tapi masih melakukan bisnis secara fisik, dan (c.) *Pure Online*: organisasi yang sudah melakukan aktivitas internet dan *website* sepenuhnya. Ketiga, *e-commerce* dikelompokkan dalam empat dimensi utama, yaitu: (a). kelompok produsen, pemasok, konsumen, dan pemerintah, (b). nilai tambah (komunikasi, produksi, iklan, dan sebagainya), (c). aplikasi (*e-mail*, *www*), dan (d). jejaring (internet, intranet, ekstranet dan lainnya).¹⁵

2. Sejarah tentang Perlindungan Konsumen

Secara historis, perlindungan konsumen diawali dengan adanya gerakan-gerakan konsumen pada abad ke-19. Secara umum, sejarah gerakan perlindungan konsumen tersebut dapat dibagi dalam empat tahapan:¹⁶

➤ Tahapan I (1881-1914); Pada tahun 1891 di New York terbentuk *Consumer's League* yang pertama kali dan kemudian pada

tahun 1898 terbentuk *The National Consumer's League*. Organisasi ini kemudian tumbuh dan berkembang secara pesat sehingga pada tahun 1903, *The National Consumer's League* di Amerika Serikat telah berkembang meliputi 20 Negara Bagian.¹⁷ Perkembangan selanjutnya terjadi pada tahun 1914, dengan terbentuknya komisi yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen, yaitu FTC (*Federal Trade Commission*) pada tahun 1914.

➤ Tahapan II (1920-1940); Pada kurun waktu ini muncul pula buku berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu menggugah konsumen atas hak-hak mereka dalam jual beli. Urgensi pendidikan dan wawasan konsumen berkembang, diikuti dengan penulisan buku-buku konsumen dan perlindungan konsumen disertai dengan riset-riset yang mendukungnya.¹⁸

➤ Tahapan III (1950-1960); Pada dekade 1950-an muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan perlindungan konsumen dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil gerakan konsumen dari Amerika, Inggris, Belanda, Australia, dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union*, yang pada tahun 1995 berganti nama menjadi *Consumer's International*.

➤ Tahapan IV (pasca 1965); Pasca 1965 sebagai masa pematangan gerakan perlindungan konsumen,

¹⁵Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *Op.Cit.*, hal. 30.

¹⁶ Diakses dari : https://www.academia.edu/18380101/SEJARAH_LAHIRNYA_HUKUM_PERLINDUNGAN_KONSUMEN?auto=download.

¹⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, (Bandung: Nusa Media, 2008), hal. 7.

¹⁸ *Ibid*, hal.22.



baik di tingkat regional maupun internasional. Sampai saat ini dibentuk lima kantor regional, yakni Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah berpusat di Inggris, dan negara-negara maju juga berpusat di London, Inggris.¹⁹

3. Transaksi Elektronik dan Perlindungan Konsumen serta Pengaturan Hukumnya

E-commerce merujuk pada semua bentuk transaksi komersial yang menyangkut organisasi dan individu yang didasarkan pada pemrosesan dan transmisi data yang didigitalisasikan, termasuk teks, suara, dan gambar.²⁰ Sebagai suatu perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional. Interaksi antara konsumen dan pelaku usaha yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma “bisnis klasik” dengan menumbuhkan model-model interaksi antara pelaku usaha dengan konsumen di dunia *virtual*.²¹

Untuk mengimbangi pesatnya perkembangan Teknologi Informasi, pemerintah mengundang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan

Transaksi Elektronik, disertai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pengertian tentang Transaksi Elektronik menurut kedua peraturan di atas ialah: perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.²²

Permasalahan hukum yang seringkali dihadapi adalah ketika terkait dengan penyampaian informasi, komunikasi, dan/atau transaksi secara elektronik, khususnya dalam hal pembuktian dan hal yang terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik. Permasalahan di atas berbanding terbalik dengan isi Pasal 4 huruf (b) UU ITE, dimana disebutkan “*pemanfaatan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat*”, serta huruf (e) yaitu: “*memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi*”, namun justru pemenuhan tujuan di atas terkendala dengan permasalahan sebagaimana disebutkan sebelumnya.

4. Langkah--Langkah Preventif Terkait Barang Tidak Sesuai Pesanan

Untuk dapat memahami yang dimaksud dengan barang tidak sesuai

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 2-3.

²⁰ Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan, *Op. Cit.*, hal. 26.

²¹ Freddy Haris, *Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik di Pasar Modal*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 7.

²² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.



pesanan, terlebih dahulu perlu dilihat Undang-Undang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian. Dalam Pasal 4 UU Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian merumuskan “standardisasi dan penilaian kesesuaian berlaku terhadap barang, jasa, sistem, proses, atau personal.”

Sedangkan yang dimaksud dengan tindakan preventif ialah sebuah tindakan yang dilakukan untuk mengurangi atau menghilangkan kemungkinan terjadinya suatu kejadian. Dikaitkan dengan kemungkinan peristiwa barang tidak sesuai pesanan dalam transaksi jual beli *online*, harus dengan cermat dipahami pasal demi pasal yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan terkait, agar dapat mengetahui perihal langkah-langkah pencegahan yang didukung perundang-undangan itu sendiri.

Mengenai langkah-langkah preventif yang dapat dilakukan, tersirat di dalam kandungan peraturan hukum tentang Perlindungan Konsumen, sehingga terlebih dahulu perlu dicermati beberapa pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tertulis dalam Pasal 3 ayat (1), tersirat bahwasanya undang-undang ini menginginkan kontribusi dan peran aktif konsumen untuk dapat lebih memahami hak-haknya, dan berinisiatif menuntut dan melindungi dirinya (termasuk hak-haknya

sebagai konsumen), apabila tidak terpenuhi.

Sedangkan dalam ayat (4) sistem perlindungan konsumen yang dicita-citakan harus mampu memberi kepastian hukum dan akses serta keterbukaan informasi sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan-kesalahan yang dapat mengakibatkan barang tidak sesuai pesanan. Sistem Perlindungan Konsumen yang dimaksud bukan hanya sebatas pengetahuan saja, melainkan seluruh elemen yang berhubungan, yang dapat mendukung terwujudnya kepastian hukum serta transparansi informasi sehingga konsumen dapat dengan yakin melakukan perbuatan hukum (transaksi elektronik) berlandaskan keyakinan bahwa informasi yang diterima ialah benar adanya juga mendapatkan rasa aman dalam hal kepastian hukum, sehingga dapat memperkecil kemungkinan terjadinya barang yang tidak sesuai pesanan dalam transaksinya.

B. AKIBAT HUKUM JIKA HAK-HAK KONSUMEN TIDAK DIPENUHI OLEH PELAKU USAHA APABILA TERJADI BARANG TIDAK SESUAI PESANAN DALAM TRANSAKSI ONLINE

1. Akibat Hukum

Barang tidak sesuai pesanan dalam transaksi jual beli *online* sejatinya dapat dilihat sebagai bentuk wanprestasi, walau demikian tidak ada dasar hukum yang secara jelas melandasi istilah “wanprestasi” ini.

Dalam transaksi *online*, debitur (penjual) dan kreditur (pembeli) mengikatkan diri satu sama lain



dengan berlandaskan perjanjian (jual-beli) sehingga menimbulkan hubungan hukum antara penjual dan pembeli yang mengikat bagi keduanya, dan barang yang tidak sesuai pesanan menyalahi perjanjian (jual-beli) tersebut, berupa perbuatan “Prestasi yang dilakukan tidak sempurna”, sehingga kreditur (pembeli) dapat meminta pemenuhan prestasi sesuai perjanjian (barang yang sesuai dengan pesanan pembeli).

Apabila konsumen mendapati situasi dimana barang yang diterima tidak sesuai pesanan, maka sesuai Pasal 4 ayat (8) UUPK di atas, konsumen berhak menerima kompensasi dan/atau ganti rugi dan/atau penggantian supaya hak konsumen dapat dipenuhi, juga melihat Pasal 7 huruf (a,b dan g) UUPK yang menyatakan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi barang, serta memberikan kompensasi, ganti rugi, maupun penggantian barang agar sesuai dengan yang telah diperjanjikan.

Terkait dengan hal ini, Pasal 9 UU ITE menjelaskan Tanggung Jawab Pelaku Usaha bahwa “*pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan*”, serta Pasal 10 Ayat (1) UU ITE dijelaskan bahwa “*setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga Sertifikasi Keandalan*”. Pasal 12 Ayat (3) UU ITE

menyebutkan pula “*setiap orang yang melakukan pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud Ayat (1), bertanggung jawab atas segala kerugian dan konsekuensi hukum yang timbul*”. Selain itu, Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen telah menegaskan larangan bagi pelaku usaha untuk : “*memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima konsumen merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.*”

Jika seorang konsumen melakukan transaksi elektronik melalui *marketplace*, maka dapat menuntut haknya sesuai kebijakan *marketplace* tersebut. Konsumen dapat menuntut pelaku usaha untuk melakukan retur (pengembalian barang yang tidak sesuai pesanan untuk diganti barang sesuai pesanan) sesuai kebijakan pelaku usaha maupun *marketplace* dimana transaksi dilakukan.

Apabila konsumen masih merasa tidak puas dan menginginkan tindakan tegas, maka konsumen juga dapat melakukan pengaduan terkait penyelesaian barang tidak sesuai pesanan sesuai hasil penyelesaian yang diinginkan konsumen, kepada:²³

²³ Sudaryatmo, diakses dari <https://ylki.or.id/2016/12/trashed/>.



- Kepolisian, apabila konsumen ingin pelaku usaha dikenakan sanksi pidana;
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, jika konsumen ingin mendapat kompensasi finansial;
- Pengaduan ke Lembaga Otoritas tertentu, jika konsumen ingin pelaku usaha dikenakan sanksi administratif (misalnya untuk konsumen obat dapat mengajukan pengaduan ke BPOM);
- meminta LPKSM mengajukan *legal standing*, jika konsumen ingin pelaku usaha menghentikan atau melakukan perbuatan tertentu (misalnya iklan *misleading information*);
- jika konsumen ingin organisasi profesi mengajukan tindakan disiplin profesi, maka dapat mengajukan pengaduan ke Majelis Kehormatan Disiplin Profesi.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa berawal pada situasi dimana pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain.²⁴ Biasanya dimulai oleh perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perseorangan maupun kelompok. Apabila perasaan tidak puas disampaikan pada pihak penjual dan pihak penjual menanggapi dan dapat memuaskan pihak pembeli

maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, jika perbedaan pendapat tersebut terus berkelanjutan maka akan terjadi yang disebut sengketa.²⁵

Maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha (BPSK) atau melalui peradilan, dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen.

Sesuai ayat (1), maka setiap konsumen yang merasa dirugikan memiliki kesempatan menuntut pemenuhan haknya, dengan menggugat pelaku usaha, melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa maupun peradilan, dan pilihan yang dibuat (lembaga penyelesaian sengketa maupun peradilan) dipilih dengan sukarela sesuai ayat (2).

Selain itu, ketentuan dari ayat (4) menegaskan bahwa jika upaya penyelesaian sengketa dipilih dengan sukarela di luar pengadilan, maka untuk dapat menggugat di pengadilan haruslah ada pernyataan tidak berhasilnya upaya penyelesaian sengketa, yang dinyatakan oleh salah satu atau kedua belah pihak. Namun, penjelasan dari Pasal 45 ayat (2) menyatakan bahwa "*Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.*" Yang

²⁴ Suyud Margono, *Perkembangan Alternative Dispute Resolution (ADR): Dalam Prospek dan Pelaksanaannya Arbitrase di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 21.

²⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, hal. 129.



dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.” Artinya sebisa mungkin konsumen dan pelaku usaha mengusahakan terlebih dahulu penyelesaian secara pribadi.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), memiliki kewenangan menurut Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Perlu diingat, bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana dari pelaku usaha apabila memang terbukti ada unsur tindak pidana didalamnya

IV. KESIMPULAN

1. Hukum Perlindungan Konsumen telah menyadarkan konsumen akan hak-haknya dalam melakukan Transaksi Elektronik, serta mengingatkan dan menegaskan pelaku usaha agar menjaga itikad

baik dan senantiasa memenuhi kewajibannya. Pelaku usaha maupun konsumen dapat mengurangi risiko kemungkinan terjadinya barang tidak sesuai pesanan dengan berhati-hati dalam memberi dan menerima informasi, serta memiliki inisiatif dan itikad baik sebelum, selama, dan setelah proses transaksi berlangsung, serta memahami dengan baik hak-hak dan kewajibannya serta sarana pendukung pemenuhan hak dan kewajiban tersebut.

2. Bahwa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam menuntut pemenuhan haknya konsumen dapat menempuh dua jalur, yaitu gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen, dengan cara mediasi, arbitrase maupun konsiliasi, yang apabila tidak ditemukan penyelesaiannya dapat dilanjutkan dengan gugatan ke pengadilan, dengan prosedur sebagaimana peradilan umum.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi, Candra dan Dadang Hermawan. 2013. *E-Business dan E-Commerce*. Yogyakarta: ANDI.
- Asnawi, Haris Faulidi. 2004. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*. Bandung: Nusa Media.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam*



Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia.
Yogyakarta: Nusamedia.

Garner, Bryan A. 1999. *Black's Law Dictionary Seventh Edition.*
New York: St. Paul Minn.

Haris, Freddy. 2000. *Aspek Hukum Transaksi Secara Elektronik di Pasar Modal.* Jakarta: Grasindo.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Sinar Grafika.

Margono, Suyud. 2001. *Perkembangan Alternative Dispute Reesolution (ADR): Dalam Prospek dan Pelaksanaannya Arbitrase di Indonesia.* Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Maskun dan Wiwik Meilarati. 2017. *Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet.* Bandung: Keni Media.

Ramli, Ahmad M. 2004. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia.* Bandung: Refika Aditama.

Soekanto, Soerjono. 1981. *Pengantar Penelitian Hukum.* Jakarta: UI Press.

Soemitro, Ronny Hanitijo. 1982. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Suparni, Niniek. 2001. *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya.* Jakarta: Fortun Mandiri Karya.

B. Jurnal

Mezak, Meray Hendrik. 2006. *Jenis, Metode, dan Pendekatan dalam Penelitian Hukum.*

Jurnal Law Review FH UPH, Vol. V No. 3 (Maret 2006).

C. Peraturan dan Keputusan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

D. Internet

Diambil dari https://www.academia.edu/18380101/SEJARAH_LAHIRNYA_A_HUKUM_PERLINDUNGAN_KONSUMEN?auto=download. (11 April 2019).

Sudaryatmo. Diambil dari <https://ylki.or.id/2016/12/trashed/>. (9 April 2019).

Wikipedia Bahasa Indonesia. *Perdagangan.* Diambil dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan>, (29 Januari 2019).