



**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI HEWAN
SECARA ONLINE**

Alvin Pandu Prakasa *, Suradi, Herni Widanarti

Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Transaksi jual beli hewan yang memanfaatkan internet sebagai media semakin menjamur. Di era globalisasi seperti ini kegiatan seperti itu menjadi hal patut dilakukan. Salah satu kegiatan jual beli yang memanfaatkan internet sebagai media adalah jual beli hewan. Jual beli hewan secara online menjadi salah satu pilihan bagi para calon pembeli. Prosesnya yang mudah dan praktis menjadi alasan kenapa kegiatan jual beli hewan secara online ini menjadi pilihan.

Pembeli sebagai konsumen menanggung banyak risiko dalam transaksi ini. Baik risiko yang datang dari pribadi penjual ataupun risiko yang datang karena proses pengiriman hewan yang memanfaatkan jasa pengiriman hewan. Oleh karena itu pembeli selaku konsumen kedudukannya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Permasalahan yang dapat diangkat dalam kasus ini adalah pertanggungjawaban pelaku usaha jika dalam proses pengiriman hewan yang dikirim mati, kabur dan hilang. Selain itu permasalahan dapat timbul ketika hewan yang dikirim oleh penjual tidak sesuai keadaannya dengan seperti yang diperjanjikan.

Kata kunci: Jual beli online, jual beli hewan.

ABSTRACT

The activity of buying and selling that use internet as a media is increasing nowadays. In the era of globalization, activity like this becomes something that must be done. One of the activities buying and selling that use internet as media is buying and selling of animals. Animal transaction that use internet is preferred for the buyer. The process is easy and practical are the reason why this activity becomes an option.

Buyers as a consumers bear many of risk in this transaction. Risks that come from the seller or risk that come from shipping process of animals that use expedition service. Therefore buyers as consumers are protected by Law of The Republic Indonesia Number 8 Year 1999 concerning Consumers Protection.

Problems that could found in this case is seller liability if in the process of shipping animals are dead and lost. Another problem that could found is when animals that was sent by the seller were not same like in the contract.

Keywords: Online transaction, buying and selling of animals.



PENDAHULUAN

Seiring dengan berjalannya waktu semakin banyak pelaku usaha yang bergerak di bidang jual – beli hewan, baik yang secara nyata memiliki lahan dan membuka toko hewan sendiri, atau pun yang memiliki keterbatasan dana dan lahan sehingga berinisiatif bergerak dengan memanfaatkan teknologi *e-commerce*.

E-commerce atau *electronic commerce* merupakan transaksi perdagangan yang melibatkan individu-individu dan organisasi-organisasi atau badan, berdasarkan pada proses dan transmisi data digital, termasuk teks, suara atau jaringan tertutup.¹ Penggunaan internet dalam *electronic commerce* ini memberikan dampak positif bagi dunia perdagangan, akses cepat, serta kecanggihannya menjadi daya tarik utama, meskipun tidak dipungkiri juga *e-commerce* memiliki kekurangan dalam pemanfaatannya.

¹ Abdullah Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2006, *Bisnis E-commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal.2.

Walaupun begitu, tidak bisa dipungkiri, bagi jamur di musim hujan, kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli sudah mengalami sedikit pergeseran. Kebiasaan melakukan transaksi jual beli secara langsung, atau tatap muka kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli online yang tidak bisa dipisahkan dengan teknologi *e-commerce*. Jika dulu barang yang ditawarkan dalam jual beli online hanya terbatas pada barang tertentu, maka sekarang sudah hampir semua barang kebutuhan dapat diperoleh lewat transaksi jual beli online. Salah satunya adalah jual beli hewan secara online.

Mengacu pada hal tersebut, jual-beli hewan secara online semakin marak di masyarakat, apalagi setelah istilah *e-commerce* muncul. Akses internet yang mudah didapat, fasilitas untuk memasarkan hewan yang ingin diperjual-belikan pun semakin banyak. Sebut saja eBay, Amazon, AOL, Facebook, bahkan yang merupakan produk lokalpun ada, seperti Kaskus, Berniaga, Toko Bagus, dan masih



banyak lagi contoh lainnya. Semakin banyak pula para calon pembeli yang tidak ingin repot pergi ke toko hewan untuk memilih dan membeli hewan yang mereka minati, apalagi jika si penjual berada cukup jauh dari si calon pembeli, di kota yang berbeda misalnya, tentu akan memakan waktu yang banyak jika harus pergi langsung ke lokasi penjual tersebut berada. Dewasa ini cukup dengan mengakses internet dan situs-situs yang telah dijelaskan tadi, para calon pembeli sudah dapat memilih, dan memiliki opsi untuk membeli hewan-hewan tersebut. Jual-beli hewan secara online tentunya dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak saling mengenal, tidak bertatap muka langsung, lintas kota, lintas pulau bahkan tidak menutup kemungkinan lintas negara. Namun hal tersebut bukan merupakan halangan, sudah banyak jasa ekspedisi yang menawarkan jasa untuk mengantarkan barang sampai tempat tujuan. Walaupun hal tersebut memiliki risiko yang tidak sedikit, tapi dalam prakteknya banyak para pelaku usaha jual-beli hewan secara online yang tetap mempercayakan pengiriman

hewan yang menjadi objek transaksi tersebut lewat jasa ekspedisi. Tidak sedikit juga kejadian di luar kehendak para pelaku usaha tersebut, misalnya saja hewan yang diperdagangkan tadi mati saat dilakukan pengiriman, hewan yang diperdagangkan kabur saat dilakukan pengiriman, belum lagi terjadi hal-hal yang diluar kuasa manusia, misalnya saja saat melakukan pengiriman hewan lewat jalur laut tapi ternyata angkutan yang mengangkut hewan tersebut terkena badai sehingga menyebabkan kapal laut yang membawa hewan tersebut tenggelam dan hewan yang ada di dalamnya mati. Pembeli selaku konsumen tentu merasa dirugikan dengan terjadinya hal tersebut, dan tentunya sebagai konsumen, para pembeli tadi mendapat perlindungan berdasarkan Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19.

Selain risiko yang ditimbulkan saat dilakukan pengiriman hewan yang diperdagangkan yang dapat mengakibatkan hewan mati, ataupun terjadi hewan kabur, ada permasalahan lain yang timbul lewat jual-beli hewan



secara online ini. Hal tersebut dapat terjadi jika ternyata hewan yang diperdagangkan ini tidak sesuai wujudnya dengan apa yang pelaku usaha atau penjual tampilkan di internet. Misalnya saja, gambar di internet menggambarkan bahwa hewan tersebut bebas dari cacat dan tidak ada kekurangan fisik sedikit pun, namun ternyata saat hewan sudah sampai di tangan pembeli kondisinya tidak sesuai dengan apa yang ada di foto. Tentunya sebagai seorang pembeli, dan konsumen, hal ini sangat merugikan. Dan sesuai dengan Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 konsumen dilindungi oleh hukum. Dan menurut Undang-undang Nomer 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 28 ayat (1), penjual yang dengan sengaja menyebabkan kerugian konsumen dapat dikenakan sanksi hukum.

TINJAUAN PUSTAKA

Hukum perlindungan konsumen memiliki banyak definisi. Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah

keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.² Janus Sidabalok mengartikan jika hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.³ Namun pada intinya, hukum perlindungan konsumen adalah peraturan yang menjadi dasar dan digunakan untuk mengatur berbagai hak dan kewajiban dari para konsumen dan pelaku usaha. Selain itu dalam hukum perlindungan konsumen juga dijelaskan beberapa hal lain seperti standarisasi produk yang bisa merupakan barang dan/atau jasa, terdapat pada Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk membuat produknya jadi lebih baik para pelaku usaha dapat memanfaatkan teknologi,

² Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, hal. 64.

³ Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 47



sehingga pemenuhan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi lebih luas. Akan tetapi penggunaan teknologi yang tidak sesuai dengan ketentuan dapat menimbulkan kerugian pada konsumen.

Transaksi elektronik yang dipraktikkan dalam transaksi jual beli online melahirkan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. Dapat dijelaskan dengan kenyataan bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasanya secara online kerap mencatumkan kontrak baku, sehingga memunculkan daya tawar yang asimetris (unequal bargaining power).⁴ Oleh karena itulah dibutuhkan peran dari pemerintah dan juga masyarakat untuk bersama-sama mengawasi apakah ketetapan perlindungan konsumen yang berlaku tersebut berjalan lancar atau mengalami gangguan. Pemerintah dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional, seperti yang terdapat pada Pasal 31 sampai dengan Pasal 34 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen menjelaskan apa saja tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Lalu Pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa masyarakat dapat bersama-sama dengan pemerintah untuk mengawasi jalannya perkembangan perlindungan konsumen dengan lembaga swadainya, tentunya merupakan lembaga swadaya yang memenuhi syarat untuk memenuhi tugasnya. Diharapkan peran pemerintah dan masyarakat tersebut dapat saling mengisi ruang di ranah perlindungan konsumen untuk bersama-sama mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih baik.

Maksud utama dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi, menjamin hak, keamanan, keselamatan, kepastian hukum dari konsumen. Selain itu tujuan dari perlindungan konsumen ini adalah untuk selalu mengingatkan seluruh pihak yang terlibat, seperti pelaku usaha, masyarakat, dan pemerintah untuk mengingat selalu tujuan utama

⁴ Imam Sjahputra, 2010, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung, hal. 69.



dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar dapat terwujudnya perlindungan konsumen yang diidam-idamkan.

Dalam hal terjadi sengketa dalam perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online dapat ditempuh dengan dua cara penyelesaian layaknya sengketa konsumen pada umumnya. Yaitu melalui jalur peradilan dan jalur di luar peradilan. Penyelesaian melalui jalur di luar pengadilan dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selanjutnya dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan tentang tugas dan wewenang BPSK.

Penyelesaian sengketa terhadap perlindungan di luar pengadilan dapat ditempuh lewat berbagai cara sebagaimana yang dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

a. Arbitrase

Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh pihak bersengketa.

b. Konsiliasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur konsiliasi memiliki kesamaan dengan penyelesaian sengketa dengan jalur arbitrase, namun penyelesaian melalui jalur ini tetap berbeda dengan jalur arbitrase. Perbedaan itu terletak pada putusannya. Putusan yang berdasar pada pendapat konsiliator tidak mengikat sebagaimana putusan arbitrase.

c. Mediasi

Mediasi dikatakan merupakan pilihan terbaik dalam hal penyelesaian sengketa terhadap perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa lewat jalan mediasi ini sudah dikenal bahkan sebelum lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang



fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak mediator, yaitu pihak yang dapat membantu para pihak yang bersengketa untuk dapat mencapai kata sepakat.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian guna menunjang keakuratan data, penelitian dilakukan dengan metode yuridis empiris. Pendekatan yang dilakukan tidak hanya berpegang pada segi yuridis saja melainkan dengan bantuan ilmu sosial lainnya. Yuridis sendiri merupakan metode penelitian yang berpegang pada hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori hukum, dan pendapat para sarjana hukum. Sedangkan empiris mengacu pada hal-hal nyata dan penerapan dalam masyarakat. Sehingga pendekatan yuridis merupakan pendekatan kepada masyarakat untuk melihat keefektifan hukum yang berlaku.

Pendekatan yuridis empiris didefinisikan sebagai pendekatan yuridis sosiologis, yaitu suatu cara

prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan menggunakan penelitian terhadap data primer.

Yang dimaksud dengan analisis data yaitu proses pengumpulan data yang berdasarkan pada segala data yang sudah diolah. Analisis data ini merupakan penjelasan dari hasil-hasil penelitian yang didapat. Analisis data merupakan langkah terakhir dalam kegiatan penelitian

Penulis menggunakan analisis kualitatif. Yaitu data yang diperoleh akan dipilih dan disusun secara sistematis, kemudian dianalisis secara kumulatif untuk menjeaskan hasil penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk karya ilmiah. Untuk kemudian dianalisis secara umum dan kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus untuk mencapai kejelasan permasalahan yang dibahas.

PEMBAHASAN

Perjanjian jual beli online dapat dikatakan sah jika syarat sahnya



perjanjian sudah terpenuhi, yaitu ketika para pihak sepakat dan setuju untuk melakukan transaksi jual beli hewan, yang dilanjutkan dengan pembeli yang melaksanakan kewajibannya untuk membayar sejumlah uang kepada penjual. Namun dalam prakteknya, seringkali terjadi hal dimana salah satu pihak tidak cakap untuk melakukan perjanjian jual beli secara online tapi hal itu tidak dijadikan halangan oleh pihak yang lain dalam melangsungkan perjanjian selama pembayaran dapat dilakukan. Pembayaran bisa langsung dilakukan oleh pembeli kepada penjual, atau bisa menggunakan jasa perantara atau dikenal dengan rekening bersama, rekber. Pembayaran yang dilakukan langsung antara pembeli dengan penjual ataupun pembayaran yang dilakukan lewat jasa rekber sama-sama menggunakan fasilitas perbankan, yaitu dengan cara transfer, dan transfer yang umumnya digunakan adalah *electronic funds transfer system* seperti melalui ATM.⁵

⁵ Muhammad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya Bakti,

Jika dalam proses pengiriman yang dilakukan melalui jasa pengiriman barang hewan yang diperjanjikan mati, penjual selaku pelaku usaha yang baik bersedia memberikan ganti kerugian walau hal itu sebelumnya tidak diatur terlebih dahulu dalam perjanjian, namun hal tersebut berlaku dengan beberapa ketentuan, ketentuannya adalah pembeli harus menyertakan foto atau gambar yang memperlihatkan jika hewan tersebut benar-benar mati pada saat dilakukannya pengiriman, dan foto atau gambar tersebut dikirimkan dengan tempo tidak lebih dari tiga hari terhitung sejak hewan tersebut diterima oleh pembeli, setelah itu lalu foto atau gambar tersebut dikirim kepada penjual sehingga dapat menjadi bukti. Setelah menerima foto atau gambar penjual akan mengirimkan ganti rugi, yaitu dapat berupa hewan yang sama atau sejumlah uang yang telah dibayarkan oleh pembeli.

Begitu juga jika hewan yang dikirim tersebut ternyata hilang dan juga kabur pada saat pengiriman



berlangsung. Penjual yang baik tentunya akan bersedia untuk mengganti kehilangan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen tersebut. Sama halnya jika terjadi kekliruan, misalnya jika ternyata hewan yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam iklan penjual harus bersedia mengganti hewan yang sesuai karena jika tidak hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli yang berkedudukan sebagai konsumen. Walau dalam prakteknya tidak semua penjual bersedia untuk mengganti kerugian tersebut.

Pembeli sebagai konsumen dilindungi kedudukannya oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, oleh karena itu penjual yang tidak bersedia mengganti kerugian yang disebabkan akan berlawanan dengan UUPK tersebut. Karena dalam Pasal 19 sampai 28 UUPK diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Jika terjadi sengketa dalam hal jual beli hewan secara online maka

para pihak bebas untuk memilih jalur penyelesaian sengketa tersebut. Seperti yang tertera dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak yang bersengketa dapat memilih jalur yang akan ditempuh, yaitu jalur pengadilan dan non pengadilan. Jika konsumen memilih jalur non pengadilan maka proses penyelesaian sengketa dilakukan lewat BPSK dengan mengutamakan proses perdamaian terlebih dahulu. Jika proses perdamaian tidak menemukan maka pihak yang bersengketa dapat membawanya ke jalur pengadilan. Walaupun sudah diatur mengenai penyelesaian sengketa lewat jalur pengadilan, tapi dalam prakteknya jarang sekali ada konsumen yang bersedia membawa sengketa yang dihadapinya ke pengadilan. Para pihak lebih menyukai proses perdamaian, karena hal itu dinilai lebih mampu untuk menyelesaikan masalah di antara para pihak yang bersengketa. Jalur pengadilan oleh para pihak dianggap terlalu menghabiskan biaya dalam menyelesaikan sengketa lagipula memakan waktu yang tidak sebentar.



Dengan memilih jalur penyelesaian sengketa lewat jalur di luar pengadilan, yaitu dengan cara perdamaian, bukan berarti para pihak tidak mengamalkan sistem perlindungan konsumen yang ingin ditegakan, akan tetapi hal itu merupakan sebuah aplikasi nyata dari sebuah undang-undang, yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal menyelesaikan sengketa terhadap konsumen yang telah terjadi.

KESIMPULAN

Mengenai Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha jika terjadi hal yang tidak diharapkan pada saat pengiriman hewan dilakukan, dan tanggung jawab pelaku usaha jika hewan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Bagi penjual hewan secara online pemberian jaminan tersebut berupa

tanggung jawab usaha yang diberikan jika dalam proses pengiriman hewan yang diperjanjikan mengalami hal di luar kehendak konsumen. Hal tersebut adalah jika hewan yang dikirim mati, kabur, dan hilang pada saat dilakukan pengiriman. Tanggung jawab pelaku usaha pun dapat diberikan jika hewan yang sudah diterima konsumen ternyata tidak sesuai dengan kondisi yang terlihat pada foto atau gambar yang dicantumkan.

2. Penyelesaian sengketa terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online.

Suatu keadaan dan kejadian tertentu seperti matinya hewan saat dilakukan pengiriman, hilangnya hewan saat dilakukan pengiriman, kaburnya hewan saat dilakukan pengiriman, dan kondisi hewan yang tidak sesuai dengan foto atau gambar yang ditampilkan sebelumnya dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Dengan terjadinya hal itu konsumen yang kedudukannya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat



mengajukan pengaduan kepada BPSK atau lembaga perlindungan konsumen yang memenuhi persyaratan, selain itu konsumen dapat mengugat pelaku usaha lewat pengadilan. Namun karena berbagai alasan, konsumen dalam transaksi jual beli hewan secara online enggan menempuh jalan tersebut. Hal itu disebabkan karena penyelesaian sengketa lewat jalan musyawarah memiliki banyak kelebihan, diantaranya lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

Djumhana, Muhammad. 2006. *Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

DAFTAR PUSTAKA

Halim Barkatullah, Abdullah dan Teguh Prasetyo. 2006. *Bisnis E-commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nasution, Az. 1995. *Konsumen Dan Hukum*. Jakarta: Sinar Harapan.

Sjahputra, Imam. 2010. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Alumni.

Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.