

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UPAYA PENGAJUAN GANTI KERUGIAN ATAS PENIPUAN JUAL BELI PONSEL ILEGAL PADA TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI *E-COMMERCE*

Ida Bagus Ariadi Rahadita, Si Ngurah Ardhya, Komang Febrinayanti Dantes

Universitas Pendidikan Ganesha

e-mail : ariadirahadita@gmail.com, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,
febrinayanti.dantes@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mengkaji terkait (1) dasar hukum yang bisa digunakan sebagai dasar perlindungan konsumen dalam proses ganti kerugian (2) upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen jika terjadinya penolakan ganti kerugian. Guna menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian ini digunakan metode penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka dan data sekunder mengenai analisa dari perspektif hukum Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sehubungan dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan kasus. Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik kepustakaan yang dilakukan untuk memperoleh bahan-bahan dan informasi-informasi yang relevan dengan kasus yang dibahas. (1) bahwa dalam transaksi elektronik pelaku usaha wajib untuk memebrikan informasi yang benar terhadap barang yang diperjual belikan sehingga tidak adanya kerugian pada kedua pihak (2) bahwa tidak ada pertanggung jawaban oleh pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen dengan ketentuan Pasal 27 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dijadikan dasar penolakan pertanggungjawaban oleh pelaku usaha.

Kata Kunci : Konsumen, Ganti Rugi, Perlindungan Konsumen.

Abstract

This research aims to find out, analyze and examine (1) the legal basis that can be used as a basis for consumer protection in the compensation process (2) legal remedies that consumers can take if compensation is refused. In order to answer the problem formulation in this research, a normative legal research method was used, namely research carried out by examining library materials and secondary data regarding analysis from a legal perspective of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In relation to the type of research used, namely normative legal research, the approaches used are the statutory approach and the case approach. The technique for collecting legal materials in this research was carried out through literature research techniques, which were carried out to obtain materials and information that were relevant to the case being discussed. (1) that in electronic transactions business actors are obliged to provide correct information regarding goods being bought and sold so that there is no loss to both parties (2) that there is no responsibility by business actors for losses suffered by consumers in accordance with the provisions of Article 27 letter a of the Law -Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which is used as the basis for refusing responsibility by business actors.

Keywords : *Consumer, Compensation, Consumer Protection.*

PENDAHULUAN

Seiring Kehidupan dalam bermasyarakat tentu setiap individunya saling membutuhkan satu sama lain salah satu contohnya adalah kegiatan transaksi jual-beli yang dimana kegiatan ini bertujuan untuk saling memenuhi setiap kebutuhan masyarakat untuk hidup, baik itu barang seperti makanan, alat masak, ataupun jasa seperti salah satu contohnya yaitu jasa servis barang elektronik. Proses jual-beli di Indonesia ini didasari dengan adanya hukum yang mengatur seluruh masyarakat Indonesia dan merupakan salah satu jenis perjanjian yang paling sering dilakukan oleh masyarakat Indonesia (Dantes, 2021: 225). Hukum adalah rangkaian peraturan-peraturan mengenai tingkah laku orang-orang sebagai anggota suatu masyarakat dan bertujuan mengadakan tata tertib di antara anggota-anggota masyarakat itu. Ini berarti, bahwa hukum baru dapat dianggap ada, apabila suatu tingkah laku seorang sedikit banyak menyinggung atau mempengaruhi tingkah laku dan kepentingan orang lain (Prodjodikoro. 2011: 7). Dalam hukum juga satu-satunya hal yang tidak berubah pada hukum itu, yakni sifat “tidak tetapnya” hukum itu sehingga hukum dapat berubah seiring perkembangan jaman.

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi maka kegiatan transaksi ini juga terus berkembang sejalan dengan perkembangan zaman sehingga terciptanya transaksi elektronik (Syawali, 2000: 41). Pada Pasal 1 Angka 16 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Penyelenggaraan Transaksi Elektronik adalah rangkaian kegiatan Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh Pengirim dan Penerima dengan menggunakan Sistem Elektronik”. Transaksi elektronik ini diciptakan untuk mempermudah konsumen dan juga pelaku usaha dalam mengadakan transaksi yang dimana dahulu dibatasi dengan jarak yang jauh sehingga transaksi gagal terjadi. Dengan munculnya transaksi elektronik ini juga menciptakan dan meningkatkan kreativitas masyarakat dalam melakukan proses jual beli tanpa melakukan pertemuan langsung atau tatap muka, yaitu dengan adanya kemunculan *e-commerce* (Magfirah, 2009: 41).

Munculnya transaksi elektronik ini juga yang secara tidak langsung menumbuhkan inovasi baru pelaku usaha di seluruh Indonesia dalam cara memasarkan produk yang mereka jual, baik dengan menawarkan kualitas barang yang lebih bagus, atau dengan menjual barang yang sama dengan pelaku usaha yang lain dengan harga yang jauh lebih murah. Tetapi ada juga pelaku usaha yang menjual barang ilegal yang diselundupkan untuk masuk ke wilayah Indonesia dengan tujuan agar barang yang mereka jual memiliki harga yang lebih murah daripada pelaku usaha lainnya. Walau terkesan mudah dan lebih efektif, melihat kelemahan dari bertransaksi elektronik berpeluang menimbulkan banyak kendala yang harus dihadapi bagi pihak-pihak pelaku usaha dan konsumen (Ardhya, 2021: 670).

Salah satu contoh kasus penipuan penjualan barang yang ada di Indonesia adalah penjual ponsel second murah oleh PStore. Toko Pstore ini merupakan salah satu toko yang sudah terkenal dengan toko yang menjual ponsel dengan harga yang murah meriah dan sering dipromosikan oleh artis-artis Indonesia, oleh karena itu toko ini dengan cepat menarik perhatian konsumen untuk membeli ponsel di toko tersebut. Tetapi terdapat beberapa konsumen yang merasa ponsel yang dibeli pada toko PStore tersebut tidak sesuai dengan deskripsi yang tercantum pada postingan barang yang akan diperjual belikan oleh pelaku usaha di *e-commerce*.

Dalam deskripsi produk tersebut tertera bahwa ponsel yang dijual tersebut merupakan barang second yang masih layak pakai tetapi ada beberapa konsumen menyatakan bahwa ponsel yang mereka terima memiliki masalah yaitu sinyal hp yang tidak ada dan imei yang tidak terdaftar. Permasalahan sinyal hp dan imei tersebut biasanya ditemukan pada ponsel yang ilegal atau bukan ponsel resmi yang bisa diperjual belikan di Indonesia sehingga konsumen merasa ditipu oleh pelaku usaha yang memberikan informasi produk yang tidak sesuai. Tetapi dalam Pasal 27 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut mengatur bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan sehingga ada pelaku usaha yang menggunakan ketentuan pasal ini agar tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Sehubungan dengan latar belakang diatas maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian serta menuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Upaya Pengajuan Ganti Kerugian Atas Penipuan Jual Beli Ponsel Ilegal Pada Transaksi Elektronik Melalui E-Commerce”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni, oleh karena itu, penelitian bertujuan mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten (Ali, 2013:17). Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merupakan jenis penelitian hukum normatif yang mana penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku atau diterapkan terhadap suatu permasalahan hukum tertentu. Penelitian normatif seringkali disebut dengan penelitian doktrinal, yaitu pada penelitian yang objek kajiannya adalah dokumen peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka. Penelitian hukum normatif ini digunakan dalam proposal ini dikarenakan penulis menganalisis berbagai aturan dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen pasal-pasal yang membahas mengenai perlindungan konsumen yang bisa mendasari pengajuan ganti kerugian yang bisa dilakukan konsumen dan sanksi yang bisa didapatkan oleh pelaku usaha.

Sehubungan dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan kasus. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) merupakan pendekatan dengan menelaah semua undang-undang, memahami hierarki, dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini menganalisis ketentuan-ketentuan dalam hukum perdata dan hukum pidana terkait pengajuan ganti kerugian yang bisa dilakukan konsumen dalam kasus penipuan jual-beli ponsel dalam transaksi elektronik contohnya Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan lain sebagainya. Pendekatan kasus (*case approach*) merupakan pendekatan ini berupa pengambilan contoh kasus yang telah terjadi di dalam masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan kasus yang terjadi pada masyarakat yaitu kasus penipuan penjualan ponsel second yang ternyata ilegal oleh toko pstore yang merugikan konsumen. Dengan pengambilan kasus ini peneliti ingin menganalisis dasar hukum yang bisa digunakan oleh konsumen dalam pengajuan ganti kerugian pada kasus tersebut.

Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis sumber hukum yang digunakan, yaitu bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas. Penulis mengkaji ketentuan yang berasal dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-

Undang Hukum Pidana, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang Undang Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanaan, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sumber hukum sekunder, yaitu berupa bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Sumber hukum tersier merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya.

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui teknis Kepustakaan (*literature research*), yang dilakukan untuk memperoleh bahan-bahan dan informasi-informasi sekunder yang diperlukan dan relevan dengan penelitian, yang bersumber dari buku-buku, media massa, jurnal serta sumber-sumber informasi lainnya seperti data-data yang terdokumentasi melalui situs-situs internet yang relevan.

Teknik analisis bahan hukum adalah pengolahan bahan hukum yang diperoleh dari penelitian kepustakaan. Bahan hukum primer dan sekunder yang dikumpulkan kemudian diberikan penilaian (evaluasi), serta dilakukan interpretasi dan selanjutnya diajukan argumentasi. Argumentasi ini bertujuan untuk memberikan penilaian mengenai benar atau salah atau apa yang seharusnya menurut hukum terhadap peristiwa yang terjadi. Dari hal tersebut ditarik kesimpulan dan dilakukan pembahasan secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Penipuan Informasi Produk Dalam Transaksi Elektronik Dalam masa sekarang perlindungan konsumen bisa mencakup segala aspek transaksi baru yang muncul contohnya dengan munculnya bisnis *online* yang dimana pada proses transaksi jual beli tersebut dilakukan secara *online* atau transaksi elektronik tetapi mekanisme transaksi elektronik di Indonesia sering kali menimbulkan kerugian terhadap korban. Bentuk kerugiannya adalah produk cacat, kelalaian bahkan korban penanggungungan kerugian berupa kehilangan uang tanpa memperoleh barang yang ditawarkan, meskipun telah mengirimkan kewajiban untuk mengirimkan uang untuk pembelian barang tersebut, maka bisnis *online* itu sendiri selain memberikan kelebihan juga memberikan kelemahan kepada masyarakat.

Salah satu kasus yang sering ditemukan dalam transaksi elektronik adalah wanprestasi yang dimana pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi pemesanan atau dengan sengaja bertujuan untuk menipu pelaku usaha. Dalam perjanjian biasanya diatur kapan seseorang harus melaksanakan kewajibannya, seperti menyerahkan sesuatu barang atau melakukan sesuatu perbuatan. Apabila debitur tidak melakukan apa yang diperjanjikannya, maka ia telah melakukan wanprestasi. Perlu kita ketahui bahwa konsumen sebagai korban dapat disebabkan oleh dua hal yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak dipenuhi atau ingkar janji atau kelalaian yang dilakukan oleh debitur baik karena tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan maupun malah melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Mencari dan menemukan ada tidaknya hubungan kontraktual antara produsen-pelaku usaha dan konsumen kadang-kadang tidak mudah dilakukan. Kalau ternyata perjanjian/kontrak, baik dalam bentuk sederhana sekalipun antara produsen dan konsumen, dengan mudah dapat disimpulkan bahwa mereka terikat secara kontraktual. Akan tetapi, dalam kenyataannya tidak selalu demikian. Maka langkah berikutnya adalah mencari atau

mengumpulkan fakta-fakta sekitar terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian itu lalu mengkonstruksikannya menjadi sebuah kontrak/perjanjian. Untuk dapat dimasukkan ke dalam saluran perjanjian/kontrak, maka harus dipenuhi syarat-syarat minimal dari kontrak sebagaimana diatur di dalam peraturan perundang-undangan.

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari kesembilan hak-hak konsumen di atas ada beberapa hak yang sering dikesampingkan oleh pelaku usaha seperti hak untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai barang yang dipesan dan hak untuk mendapatkan ganti kerugian terhadap barang yang dipesan baik barang itu rusak, cacat atau barang tidak diterima oleh konsumen. Biasanya pihak pelaku usaha dapat mengesampingkan hak-hak konsumen dengan mencantumkan klausula baku.

Sanksi Terhadap Pelaku Usaha yang Melakukan Penipuan Dan Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik 2021

Dalam transaksi jual beli secara langsung terdapat proses pembayaran dan penyerahan barang yang kita beli, demikian juga jika jual beli melalui media elektronik yang menggunakan jaringan internet. Adanya transaksi *online* dapat membuat proses jual beli semakin memudahkan masyarakat. Namun menyebabkan dampak tersendiri bagi para pengguna media *online*. Baik untuk memudahkan masyarakat yang memang membutuhkan adanya transaksi *online*. Sedangkan buruk ketika adanya yang masyarakat merasa dirugikan dengan sistem *online*. Dengan demikian, semakin mudah seseorang mendapatkan uang dengan cara yang terlarang. Ketika seseorang dapat melakukan penipuan yang mengakibatkan kerugian dari pihak pembeli, maka hal ini menjadi pekerjaan kita sendiri untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *online*.

Beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman dalam pengaturan informasi tentang produk yang dijual dan sanksi pada pelaku usaha jika menggunakan informasi yang tidak benar pada barang yang mereka jual: Pada pasal 9 Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur 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." Yang dimana jika informasi yang diberikan tidak benar maka hal tersebut merupakan perbuatan yang dilarang yaitu pada

Pasal 28 Ayat (1) Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan perbuatan yang dilarang adalah “Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”.

Dan jika ada pelaku usaha yang melakukan tindakan tersebut maka akan menerima sanksi pidana yaitu pada Pasal 45A Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi “Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”.

Pada pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen diatur bahwa kewajiban pelaku usaha salah satunya adalah “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen diatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu pada Pasal 8 Ayat (2) yang berbunyi “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.”.

Jika ada pelaku usaha yang melakukan tindakan tersebut maka akan menerima sanksi pidana yaitu sesuai pada Pasal 62 Ayat (1) yang berbunyi “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)”.

Berdasarkan akan apa yang sudah diuraikan diatas maka pelaku usaha harus memberikan informasi yang sesuai dengan produk yang dijual karena jika informasi yang disampaikan tidak benar maka pelaku usaha bisa dikenakan sanksi pidana karena hal tersebut merupakan tindak penipuan karena pelaku usaha menggunakan informasi yang tidak benar pada produk yang dijual. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen. Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Prinsip-Prinsip Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang prinsip-prinsip sebagaimana yang diuraikan berikut :

Yang pertama ada prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak terkait. Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di bidang hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelaku pelanggaran hak konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (Fault Liability atau Liability based on fault) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
- e. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik diterima dalam prinsip tersebut. Dalam konteks hukum pidana di Indonesia terdapat dalam Undang-undang tentang Tindak Pidana Korupsi, tepatnya pada Pasal 17 dan Pasal 18. UUPK mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23. Dasar pemikiran dan teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (presumption of innocence) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat baik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

Selanjutnya ada prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab. Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (presumption non liability principle) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Dan yang terakhir ada prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (absolute liability). Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama product liability. Menurut asas ini produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan product liability dapat dilakukan berdasarkan tiga hal, yaitu:

- 1) Melanggar jaminan (breach of warranty), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- 2) Ada unsur kelalaian (negligence), yang produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- 3) Menerapkan tanggung jawab mutlak (strict liability)

Upaya Hukum Yang Bisa Dilakukan Konsumen Jika Pelaku Usaha Tidak Memberikan Ganti Rugi

Jika pelaku usaha tidak mau memberikan ganti kerugian maka konsumen bisa menggugat pelaku usaha, penyelesaian sengketa ini bisa dilakukan dengan dua cara yaitu non-litigasi yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dan litigasi yaitu penyelesaian sengketa dengan mengirimkan gugatan ke pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi atau diluar pengadilan bisa dilakukan dengan cara mediasi, negosiasi, dan konsultasi. Dalam penyelesaian sengketa di diluar pengadilan ini dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menunjuk sebuah lembaga pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Menurut Pasal 52 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen yaitu meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Prosedurnya cukup sederhana, konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa langsung datang ke BPSK Provinsi dimana mereka berada dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi form pengaduan dan juga berkas-berkas/dokumen yang mendukung pengaduannya. Pihak-pihak yang berperkara di BPSK tidak dikenai biaya perkara alias gratis. Sementara biaya operasional BPSK ditanggung APBD. Selain bebas biaya, prosedur pengaduan konsumen pun cukup mudah, yaitu hanya membawa barang bukti atau bukti pembelian/pembayaran, dan kartu identitas (KTP). Formulir pengaduan disediakan di sekretariat BPSK. Pihak BPSK lalu akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam prasidang.

Dari prasidang itu bisa ditentukan langkah selanjutnya apakah konsumen dan pelaku usaha masih bisa didamaikan atau harus menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan antara lain dengan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Jika cara penyelesaian

sengketa secara non-litigasi tersebut masih tidak berhasil, konsumen bisa melakukan penyelesaian sengketa secara litigasi atau penyelesaian sengketa dalam pengadilan, yaitu konsumen bisa menggugat pelaku usaha ke pengadilan.

Prosedur penyelesaian sengketa melalui pengadilan diawali dengan penggugat mengajukan gugatan ke panitera Pengadilan Negeri yang kemudian oleh panitera diserahkan ke ketua Pengadilan. Ketua Pengadilan akan menunjuk majelis hakim yang akan mengadili dan memutus gugatan dengan proses persidangan berupa jawaban–menjawab dari para pihak, pembuktian dan putusan dari hakim. Apabila putusan diterima kedua belah pihak dan telah berkekuatan hukum tetap maka akan dilanjutkan proses pelaksanaan putusan (eksekusi).

Putusan hakim adalah suatu pernyataan yang oleh hakim, sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak. Bukan hanya yang diucapkan saja yang disebut putusan, melainkan juga pernyataan yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan kemudian diucapkan oleh hakim di persidangan. Sebuah konsep putusan (tertulis) tidak mempunyai kekuatan sebagai putusan sebelum diucapkan di persidangan oleh hakim.

Eksekusi ialah pelaksanaan putusan hakim dalam sengketa perdata yang pada hakikatnya merupakan penyelesaian perkara bagi para pihak yang bersengketa. Dalam pelaksanaan putusan, apabila putusan tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pihak yang dikalahkan maka pihak yang dimenangkan harus mengajukan permohonan eksekusi ke Ketua Pengadilan Negeri dengan disertai data atau keterangan tentang objek yang akan dieksekusi. Dengan demikian penggugat/pihak yang dimenangkan (konsumen) harus mencari harta benda tergugat/pihak yang dikalahkan (pelaku usaha), baru kemudian dilakukan eksekusi untuk mengganti kerugian oleh pengadilan selaku lembaga yang memiliki kekuatan eksekutorial.

PENUTP

Kesimpulan

Berdasarkan yang telah disampaikan diatas, penulis menyampaikansuatu kesimpulan yaitu: Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha harus bisa memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen yang diatur pada Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang benar terhadap produk yang dijual khususnya pada transaksi elektronik dengan menggunakan media e-commerce. Jika pelaku usaha tidak memberikan informasi yang tidak benar terhadap produk yang dijual maka pelaku usaha bisa dikenakan sanksi pidana karena hal tersebut merupakan tindak penipuan karena pelaku usaha menggunakan informasi yang tidak benar pada produk yang dijual, terkait sanksi tersebut diatur pada Pasal 45A Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan pada Pasal 62 Ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pada upaya pengajuan ganti rugi oleh konsumen jika pelaku usaha tidak ingin memberikan ganti kerugian, maka konsumen bisa mengajukan gugatan yang dimana dalam penyelesaian sengketa ini bisa dilakukan dengan cara non litigasi atau penyelesaian perkara diluar pengadilan dengan badan hukum yang sudah dipilih dalam penyelesaian perkara perlindungan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Perkara (BPSK) dengan menjalani prosedur yang telah diatur yang dimana para pihak yang bersengketa bisa menyelesaikan perkaranya dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Jika penyelesaian sengeketa melalui cara non litigasi itu tidak berhasil maka konsumen bisa menggunakan penyelesaian sengketa secara litigasi dengan mengajukan gugatan kepada pengadilan dan menjalankan prosedur yang telah ditetapkan sampai adanya putusan dari hakim.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan yakni untuk pemerintah pengaturan hukum E-commerce di Indonesia diharapkan dapat pula menciptakan peraturan secara spesifik mengenai konsumen e-commerce, bukan hanya untuk pelaku usahanya saja dikarenakan saat ini hal yang menyangkut konsumen masih mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga perlu adanya pembeda antara perlindungan hukum bagi konsumen perdagangan konvensional dengan konsumen e-commerce yang dimana jenis metode transaksi yang dilakukan berbeda dan e-commerce yang bisa menjangkau konsumen yang lebih luas dari perdagangan konvensional.

Pemerintah harus melakukan penegakan secara menyeluruh terhadap pelaku usaha e-commerce yang ilegal demi melindungi kepentingan konsumen, mengingat pengaturan tentang kewajiban izin usaha e-commerce yang terbilang masih baru maka masih banyak kemungkinan pelaku usaha yang masih belum memiliki izin usaha dalam menjalankan bisnisnya. Saran kepada masyarakat yaitu pemahaman masyarakat tentang undang-undang perlindungan konsumen khususnya pada pemahaman kewajiban konsumen maupun pelaku usaha harus ditingkatkan sehingga bisa muncul transaksi jual-beli yang sehat tanpa adanya salah satu pihak yang dirugikan serta dengan lebih memahami hak dan kewajiban pada saat bertransaksi tersebut maka pelaku usaha dan konsumen bisa meminta ganti rugi jika ada hak pelaku usaha atau konsumen yang dilanggar..

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainudin. (2013). Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ardhya, Si Ngurah. dkk. (2021). Tinjauan Yuridis Subyek Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online/E Commerce Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, 4. (2).
- Dantes, Komang Febrinayanti. dkk. (2021). Analisis Keabsahan Perjanjian Dalam Transaksi Elektronik Melalui Media *Facebook Advertising* Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*. 4. (2).
- Hutagulung, Sophar Maru. 2012. HAK CIPTA Kedudukan dan Peranannya dalam Pembangunan. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Barakatullah, Abdul Halim. (2019) Hak-Hak Konsumen. Bandung: CV Hikam Media Utama.
- Burhanuddin. (2011) Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal. Malang: Uin Maliki Press.
- Fajar, Mukti. Reni Budi Setianingrum, Muhammad Annas. (2019) Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Haryanto, Erie. (2013). Hukum Dagang Dan Perusahaan Di Indonesia. Surabaya: Pena Salsabila.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No.17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.