

PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMBELIAN SEPATU YANG TIDAK ORIGINAL DI *E-COMMERCE*

Mario Merudut Tumanggor
marudutmario@gmail.com

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tama Jagakarsa

Syafrida
syafrida_01@yahoo.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Tama Jagakarsa

Erna Amalia
amalia.ea@gmail.com

Dosen Fakultas Hukum Universitas Tama Jagakarsa

ABSTRACT

Technology opens the world's eyes to a new world and a world business network that is without borders. However, internet technology has succeeded in changing patterns of social interaction, namely business, economic, social and cultural interactions. Starting from there, the internet has made a huge contribution to society, companies/industry and government. The presence of the internet is considered to support the effectiveness and efficiency of company operations, especially its role as a means of information needed by a business and other forms of business entity or institution. One of the significant developments in internet technology is online buying and selling transactions or e-commerce. Online shopping has become a common thing in people's lives today. Electronic commerce is the buying and selling of products or services through electronic systems such as the internet and other computer networks. This term can cover all online processes such as sales, delivery, service, marketing and payment. The formulation of the problem that will be discussed in this research is how to protect consumers who are harmed by purchasing shoes that are not original on Tokopedia E-Commerce, and what is the responsibility of business actors in selling original shoes which leaves losses for consumers. The research method used by the author in this thesis is normative juridical, using library data collection methods, conducting studies of statutory regulations and books. From the research results, it can be concluded

that the form of protection for consumers who are harmed by purchasing shoes is not original to Tokopedia e-commerce, namely: Consumers can demand compensation from business actors; Consumers can report to the police if there is a criminal element because they have committed fraud; If the violation is more serious, the business license can be revoked by Tokopedia and may not be allowed to do business in E-commerce again. And the responsibilities of business actors when selling original shoes that leave losses to consumers, namely: providing compensation, compensation and/or replacement if the goods and/or services received do not comply with the agreement; Can be criminally prosecuted for providing false information.

Keywords: *Consumer Protection, E-Commerce, Internet*

ABSTRAK

Teknologi membuka mata dunia akan sebuah dunia baru dan sebuah jaringan bisnis dunia yang tanpa batas. Bagaimana pun juga, teknologi internet berhasil mengubah pola interaksi masyarakat, yaitu interaksi bisnis, ekonomi, sosial dan budaya. Bertolak dari situ internet telah memberi kontribusi yang demikian besar bagi masyarakat, perusahaan/industri maupun pemerintah. Kehadiran internet dianggap dapat menunjang efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan terutama perannya sebagai sarana informasi yang dibutuhkan oleh sebuah usaha dan bentuk badan usaha atau lembaga lainnya. Salah satu perkembangan teknologi internet yang signifikan adalah transaksi jual-beli secara *online* atau *e-commerce*. Belanja online pun sudah merupakan hal yang biasa dalam kehidupan masyarakat saat ini. *Elektronic commerce* merupakan pembelian dan penjualan produk atau jasa melalui sistem elektronik seperti internet dan jaringan komputer lainnya. Istilah ini dapat mencakup seluruh proses online seperti penjualan, pengiriman, pelayanan, pemasaran serta pembayaran. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan akibat pembelian sepatu ternyata tidak original di E-Commerce tokopedia, dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha pada penjualan sepatu original yang meninggalkan kerugian pada konsumen. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah yuridis normatif, dengan metode pengumpulan data kepustakaan, melakukan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, buku-buku. Pada hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan bagi konsumen yang dirugikan pada pembelian sepatu ternyata tidak original pada e-commerce tokopedia, yaitu: Konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha; Konsumen dapat melaporkan kepada kepolisian jika ada unsur pidana karena telah melakukan penipuan; Jika pelanggaran yang dilakukan lebih berat maka izin usaha, pelaku usaha dapat dicabut oleh

Tokopedia dan tidak boleh diijinkan melakukan usaha di E-commerce lagi. Dan tanggung jawab pelaku usaha pada penjualan sepatu original yang meninggalkan kerugian pada konsumen, yaitu: memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian; Dapat dituntut secara pidana karena telah memberi informasi palsu.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Internet

LATAR BELAKANG

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen". Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.¹ Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Perlindungan ini diatur dalam UUPK yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual.

Menurut Inosentius Samsul, konsumen merupakan pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli ataupun diperoleh dengan cara lain, misalnya melalui pemberian, hadiah, dan undangan. Sedangkan menurut Darus Badrul Zaman, konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.

¹Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm, 4

Berbagai pengertian konsumen tersebut selaras dengan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pada umumnya kerugian yang sering dialami oleh konsumen adalah tidak mendapatkan barang sesuai informasi yang diberikan oleh pelaku usaha sebelumnya, dan tidak sedikit konsumen memilih untuk pasrah dan tidak berusaha untuk memperjuangkan hak-haknya yang telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha dalam transaksi elektronik.

Electronic Commerce atau E-Commerce secara umum dapat diartikan sebagai transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet. Selain itu, E-commerce juga dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran atau penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik. Dalam melakukan E-Commerce penggunaan internet menjadi pilihan favorit oleh kebanyakan orang karena kemudahan-kemudahan yang dimiliki oleh jaringan internet tersebut, yaitu:

- a. Internet sebagai jaringan public yang sangat besar, cepat dan kemudahan dalam mengaksesnya.
- b. Internet menggunakan electronic data sebagai media penyampaian pesan/data sehingga dapat dilakukan pengiriman dan penerimaan informasi secara mudah dan ringkas, baik dalam bentuk data elektronik analog maupun digital.
- c. Internet mengoptimalkan para penggunanya untuk melakukan kegiatan transaksi keuangan.

Sehingga kehadiran E-Commerce sebagai media transaksi yang baru, cepat dan mudah ini tentunya menguntungkan banyak pihak, baik pihak konsumen maupun pihak produsen dan penjual (retailer). Dengan menggunakan internet, proses jual beli dapat dilakukan dengan menghemat biaya dan waktu.

Namun, diantara kemudahan yang ditawarkan melalui E-Commerce, tidak jarang terjadinya kasus yang dapat merugikan konsumenter, hal ini dikarenakan lemahnya posisi konsumen seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari

konsumen. Faktor ketidak tahuan konsumen, tidak jelasnya informasi terhadap barang/jasa yang diberikan pelaku usaha, tidak pahamnya konsumen pada mekanisme transaksi menjadi faktor penyebab lemahnya kedudukan konsumen. Oleh karena itu, dalam rangka menciptakan iklim berusaha yang sehat bagi konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan melalui e-commerce, maka perlu diupayakan suatu bentuk pengaturan hukum yang baru sekaligus memadai yang mampu mengatur segala aktivitasnya.²

Di Indonesia telah diatur Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang di dalamnya ada aturan mengenai hak-hak konsumen. Dalam setiap transaksi atau penggunaan suatu produk barang dan jasa tertentu, pelaku usaha harus menjamin semua hak konsumen terpenuhi. Dalam Pasal 17 UUPK juga diatur tentang larangan pelaku usaha memproduksi iklan yang mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha juga dilarang mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa, serta pelaku usaha dilarang memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa.³

Selain itu juga diatur Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Di dalam Pasal 9 UU ITE ini disebutkan 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. Dalam hal ini informasi yang dibuat oleh pelaku usaha untuk menarik konsumen harus benar benar sesuai dengan barang / jasa yang ditawarkannya agar tidak memunculkan ekspektasi yang berbeda dari pihak konsumen.

Pada umumnya kerugian yang sering dialami oleh konsumen adalah tidak mendapatkan barang sesuai informasi yang diberikan oleh pelaku usaha sebelumnya, dan tidak sedikit konsumen memilih untuk pasrah

²Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce, Dalam Cyber Law: Suatu Pengantar*, Elips, Bandung, 2002, hlm, 55.

³<http://e-journal.uajy.ac.id/6634/I/JURNAL%20HK10085.pdf>, diakses pada tanggal 2 juni 2023, Jam 22.00 WIB

dan tidak berusaha untuk memperjuangkan hak-haknya yang telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha dalam transaksi elektronik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu: “Bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan akibat pembelian sepatu ternyata tidak original di E-Commerce tokopedia, dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha pada penjualan sepatu original yang meninggalkan kerugian pada konsumen?

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang mengacu kepada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, serta putusan hakim atau yurisprudensi. Cara yang dilakukan ialah dengan mengkaji asas-asas hukum, kaidah-kaidah hukum positif yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah Deskriptif Analitis yaitu menggambarkan secara umum data-data yang ditemukan kemudian menganalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di hubungkan dengan teori-teori hukum, asas-asas hukum, konsep-konsep hukum yang berlaku dan berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Konsumen yang dirugikan akibat pembelian sepatu ternyata tidak Original di E-Commerce Tokopedia

Sebelum penulis menganalisis bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan akibat pembelian sepatu original di E-Commerce Tokopedia terlebih dahulu penulis menjelaskan tentang hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 UUPK:

1. Hak atas kenyamanan. Keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak Untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.

Zaman sekarang di era yang sudah digital ini. Perkembangan teknologi sudah berkembang dengan sangat pesat. Seperti masyarakat sudah mulai berbelanja melalui online shop. Tetapi terdapat sisi negative dari berkembang nya teknologi dengan pesat yaitu mudah nya melakukan pemalsuan terhadap dokumen, barang, ataupun yang lainnya.

Contoh kasus: Salah satu contoh yang saat ini terjadi yaitu pemalsuan (tidak original) sepatu bermerek diantaranya nike, adidas, converse. Kasus pemalsuan sepatu merupakan kasus yang marak terjadi. Sanksi yang di dapat apabila ketahuan melakukan pemalsuan yaitu dapat di pidana penjara paling lama lima tahun dan membayar denda sebanyak dua miliar rupiah. Maka dari itu kita sebagai masyarakat harus lebih teliti lagi dalam membeli barang melalui online shop atau offline store.

Jelaskan pelanggaran dari kasus tersebut apa saja:

1. Penipuan.
2. Pemalsuan menggunakan merek dagang.
3. Pencemaraan nama baik merek tersebut

Teori Perlindungan Hukum:

1. Teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo

Teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo ini terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald. Tujuan hukum menurut Fitzgerald adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut.

Bentuk Perlindungan Hukumnya:

- Pelaku usaha dapat dilaporkan kepada kepolisian karena melakukan tindak pidana berupa penipuan kepada konsumen.
- Tidak memberikan apa yang merupakan hak konsumen berupa memberikan barang yang tidak original, merupakan pelanggaran hak asasi manusia dikarenakan pelaku memberikan barang yang tidak sesuai dengan apa yang tertulis.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 pada pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/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 anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi

dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, 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).”

1. Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen Berdasarkan UU ITE dan PP PSTE

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik. Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Lalu muncul pertanyaan bahwa bagaimana jika barang bagi pihak konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Perlindungan atas keamanan konsumen, Perlindungan atas haknya untuk mendapatkan informasi, Perlindungan akan haknya untuk didengar, Perlindungan atas hak untuk memilih produk

Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H. dalam bukunya tentang “Hukum Perjanjian”, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat.
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka Anda secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan beranda suatu halaman online).

2. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa E-Commerce internasional dimungkinkan untuk diselesaikan terutama yang meliputi sengketa bernilai kecil dalam forum yang tepat, yaitu dengan Online Dispute Resolution (ODR), atau APS online yang menjadi cara praktis untuk memberi para pelanggan remedy yang tepat, murah dan efektif serta mengurangi penentuan perkara di negara asing. Ada beberapa keuntungan bagi pembeli dan pelaku usaha transaksi E-Commerce dalam penyelesaian sengketa melalui ODR antara lain:

Pertama, penghematan waktu dan uang. Keuntungan ini karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghadiri persidangan dan biaya-biaya yang berkaitan dengan hal itu.

Kecepatan ODR adalah salah satu keuntungan dasarnya, pihak-pihak dan pihak netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu, mereka tidak perlu ada di waktu yang sama, jangka waktu antara penyerahan dapat singkat, penyelesaian dapat berdasarkan dokumen saja.

Kedua, biasanya biaya layanan penyelesaian sengketa perdata adalah gabungan dari biaya institusi penyelesaian sengketa, fee, dan biaya pihak netral, biaya para pihak, ongkos hukum. Dalam ODR beberapa biaya ini tidak ada atau berkurang signifikan.

Ketiga, pihak yang menggunakan akses internet lebih yakin dalam menghadapi proses yang akan dijalannya, sebab mereka dapat dengan mudah mengontrol dan merespon apa yang terjadi dalam proses.

Keempat, jika para pihak enggan melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri perasaan takut akan diintimidasi dalam proses. Hal ini merupakan persoalan psikologis.

Berdasarkan pada penyelesaian sengketa alternatif secara offline atau tradisional, maka dapat dibagi juga bentuk penyelesaian sengketa dengan cara online (ODR) yang dapat dilakukan melalui Arbitrase Online. Perkembangan teknologi yang memungkinkan terjadinya perdagangan secara elektronik, telah mengilhami dilakukan penyelesaian sengketa secara elektronik pula. Di tengah kegalauan sistem hukum yang tidak mengikuti perkembangan zaman dan cepatnya kemajuan teknologi, teknologi telah menggoreskan gagasan tentang penyelesaian sengketa secara online, dalam bentuk arbitrase online (*Earbitration*).

Arbitrase online menjadi suatu pilihan menarik dalam penyelesaian sengketa E-Commerce. Karakteristik transaksi di internet merupakan transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan antara konsumen dengan pelaku usaha dari berbagai negara yang dapat melahirkan sengketa. Dimana sengketa tersebut nilai nominalnya sebagian sangat kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat, dan dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Berbagai upaya yang telah dilakukan diantaranya dengan menyediakan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara online, seperti arbitrase online. Penyelesaian sengketa secara online mulai dilakukan pada tahun 1995 dengan didirikannya *Virtual Magistrate* pada *Vilanova Center For Law & Technology*.

Tujuannya adalah untuk menjadi penyedia jasa penyelesaian sengketa, khusus untuk sengketa sengketa secara online. Kasus pertama ditangani pada tahun 1996. Dalam kasus tersebut seorang telah mengajukan gugatan karena telah menerima iklan-iklan tidak diminta melalui email yang dikirimkan dengan menggunakan alamat dari *American Online* (AOL). AOL setuju untuk menanggapi gugatan ini dan virtual magistrate yang menangani perkara tadi mengabulkan gugatan penggugat dan memerintahkan kepada AOL untuk tidak lagi mengirim email yang berisi iklan.

Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya secara online tidak jauh berbeda dengan arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara tradisional. Perbedaan hanyalah mengenai cara yang digunakan yaitu penggunaan sarana-sarana elektronik dengan penyelenggaraannya. Dalam arbitrase online, pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen-dokumen, permusyawaratan para arbiter dalam hal tribunal arbitrase lebih dari seorang arbiter, pembuatan putusan, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara online.

3. Pengertian Konsumen

Dalam peraturan perundangundangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 angka 2 bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi. Yang dimaksud dengan konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Sedangkan dalam literatur ekonomi dikenal juga konsumen antara, yaitu konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Persoalan hubungan konsumen dan pelaku usaha biasanya dikaitkan dengan produk, barang atau jasa yang dihasilkan teknologi. Menurut pasal 1 angka 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak

bergerak, dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.

4. Pengertian Hukum Perlindungan

Perlindungan Konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pembelian perlindungan konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut para ahli adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagaipihak satu satu sama lain berkaitan dengan barang dan/jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum atau hak-hak konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.

Berdasarkan Pasal 3 UndangUndang No. 8 tahun 1999 tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsurkepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dengan demikian jelas hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia menjadi dasar dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai konsumen untuk mendapatkan hak-haknya dengan penuh optimisme dan optimal.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha pada penjualan Sepatu Original yang menimbulkan kerugian pada Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan tanggung jawab ialah keadaan yang dimana mewajibkan menanggung segala sesuatu yang menjadikan individu berkewajiban menanggung segala sesuatunya dalam hal apapun dan menanggung akibat dari perbuatan tersebut. Tanggung jawab Hukum menurut Ridwan Halim merupakan suatu akibat yang lebih lanjut sebagai hasil dari pelaksanaan peranan, baik itu berupa hak/kewajiban ataupun kuasa yang diperoleh. Sedangkan dalam konteks perdata, pertanggungjawaban diartikan sebagai sebuah tindakan, biasanya dalam bentuk pembayaran ganti kerugian, karena perbuatannya menimbulkan kerugian pada orang lain wajib/ harus dilakukan. Sehingga jika ditinjau dari hubungan hukumnya tanggung jawab merupakan sebab yang timbul atas hak yang dilanggar oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian termasuk perjanjian jual beli sepatu di E-Ecommerce.

Pemenuhan hak konsumen pada kasus-kasus pelanggaran terhadap hak dari pihak konsumen dalam posisi ini dirugikan akibat pembelian sepatu tidak original tanpa melakukan perjanjian kontraktual. Bersama produsen/melalui pihak ketiga diperlukan ketelitian dan juga kehati-hatian dalam menelaah untuk mengetahui pihak yang harus bertanggung jawab dan seberapa berat beban tanggung jawab dapat diterima oleh pihak-pihak terkait. Pada perspektif tanggung jawab dikenal ada dua jenis tanggung jawab yaitu tanggung jawab produk

(*product liability*), dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Tanggung jawab produk (*product liability*) biasanya dibebankan kepada orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Dengan demikian maka dapat dipahami tanggung jawab produk merupakan tanggungan yang harus diterima pelaku usaha yang nantinya memasarkan dan menjual produk tersebut yang mengakibatkan konsumennya merasa dirugikan atau menjual produk yang tidak layak konsumsi yang mengakibatkan kerugian penderitaan dalam pemakiannya.

Diberlakukannya prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum tentang *product liability* mempertimbangkan beberapa alasan, adalah sebagai berikut:

- a. Secara prinsip dalam hubungan hukum kerugian yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan barang dan/atau jasa yang di perjualbelikan maka seharusnya dari pihak produsen menanggung ak menanggung akbit telah memproduksi/mengedarkan barangdanatau jasa dan cacat tersebut.
- b. Dengan diedarkannya barang tersebut dipasaran maka produsen telah menjamin bahwasannya barang tersebut telah dapat dipakai, digunakan, ataupun dikonsumsi sekaligus secara implisit menyatakan barang tersebut layak, apabila tidak seperti demikian maka dapat dipertanggungjawabkan
- c. Dalam penuntutan pertanggung jawaban tersebut didasarkan pada prinsip tanggung jawab mutlak produsen jika dilihat dari unsur kesalahannya tersebut dapat dituntut dengan cara melalui proses penuntutan beruntun, yakni konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, distributor kepada agen, agen kepada produsen. Penerapan *strict liability* ditujukan untuk menyederhanakan proses yang cukup panjang

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitas dari pelaku usaha yang

tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang atau jasa yang dikonsumsi. Berbagai bentuk kesalahan dan pelanggaran hak-hak konsumen sudah banyak terjadi dan ini begitu meresahkan dan merugikan masyarakat.

Ada beberapa hal yang patut dicermati dalam kasus-kasus perlindungan konsumen:

1. Perbuatan pelaku usaha, baik disengaja maupun karena kelalaian, ternyata berdampak serius dan meluas. Akibatnya, kerugian yang diderita konsumen dapat bersifat massal.
2. Dampak yang ditimbulkan juga bersifat seketika. Kerugian materi atau ancaman bahaya pada jiwa konsumen disebabkan oleh tidak sempurnanya produk. Banyak produsen yang kurang menyadari tanggung jawabnya untuk melindungi konsumen atau menjamin keselamatan dan keamanan dalam mengonsumsi produk yang dihasilkannya.
3. Kalangan yang menjadi korban adalah masyarakat bawah, karena tidak ada pilihan lain, terpaksa mengonsumsi barang atau jasa yang hanya semampunya didapat, dengan standar kualitas dan keamanan yang sangat minim. Kondisi ini menyebabkan diri mereka selalu dekat dengan bahaya yang bisa mengancam kesehatan dan keselamatan dirinya kapan saja.

Banyak pelaku usaha yang kurang menyadari tanggung jawabnya untuk melindungi konsumen atau menjamin keselamatan dan keamanan dalam mengonsumsi produk yang dihasilkannya. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Rendahnya kesadaran hukum para pejabat pemerintah yang kurang hati-hati dalam melakukan pengawasan terhadap barang-barang konsumsi yang dihasilkan produsen.
- b. Adanya kebijakan resmi pemerintah tentang pemakaian barang berbahaya, misalnya dipakainya bahan tambahan makanan (BTM) untuk mempengaruhi sifat ataupun bentuk makanan melalui Depkes RI.²
- c. Masih rendahnya kesadaran masyarakat konsumen dan produsen lapisan bawah serta kurangnya penyuluhan hukum sehingga mereka tidak terjangkau oleh peraturan perundang-undangan yang ada.

- d. Adanya kesengajaan dari produsen untuk mengedarkan barang cacat dan berbahaya, baik karena menyadari kelemahan konsumen, kelemahan pengawasan, ataupun demi mengejar keuntungan / laba.

Kerugian yang dialami konsumen akibat barang cacat diatur dalam ketentuan pasal 1367 KUHPerdara. Apabila seseorang menimbulkan kerugian tersebut mirip perbuatan melawan Hukum dan kerugian itu ditimbulkan oleh benda tanpa perbuatan manusia maka, pertanggungjawabannya terletak pada pihak yang mengawasi benda tersebut serta bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang terjadi.

Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen atau dalam mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah dilakukan pembahasan terhadap rumusuan masalah, disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk Perlindungan konsumen yang dirugikan pada pembelian sepatu ternyata tidak original pada e-commerce tokopedia:
 - (a) Konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha
 - (b) Konsumen dapat melaporkan kepada kepolisian jika ada unsur pidana karena telah melakukan penipuan
 - (c) Jika pelanggaran yang dilakukan lebih berat maka izin usaha, pelaku usaha dapat dicabut oleh Tokopedia dan tidak boleh diijinkan melakukan usaha di E-commerce lagi

2. Tanggung jawab pelaku usaha pada penjualan sepatu original yang meninggalkan kerugian pada konsumen:
 - (a) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.
 - (b) Dapat dituntut secara pidana karena telah memberi informasi palsu.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah disimpulkan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Kepada pelaku usaha diharapkan jujur dan adil dalam menjual barang di e-commerce agar tidak ada lagi konsumen yang dirugikan akibat penipuan/kelalaian tersebut
2. Kepada Pemerintah harus lebih memerhatikan dan mengawasi permasalahan, ini dikarenakan hal ini pasti terus terjadi jika tidak ada peraturan yang bisa membuat jera para pelaku usaha tersebut.
3. Kepada masyarakat memberikan penyuluhan agar lebih bijak dan teliti dalam memilih barang dalam transaksi di e-commerce.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi*

Konsumen di Indonesia, Nusa Mesia Bandung, 2008.

Adi Baskoro, *Buku Pinter membuat Toko Online*, Transmedia, Jakarta, 2012.

Ahmadi Miru dan Sutraman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: PT

Raja Grafindo Persada, 2007.

Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum di Indonesia*,

Cetakan kesatu, Refika Aditama, Bandung, 2004.

Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce, Dalam*

Cyber Law: Suatu Pengantar, Elips, Bandung, 2002.

Endang Mintorowati. *BPK Hukum Perjanjian, Surakarta: Uns press, 1996.*

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*,

Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di*

Indonesia, Bandung: Nusa Media 2016

Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008.

Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Alumni,

Bandung, 2010.

Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT

Citra Aditya Bakti, 2010

John C. Mowen / Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga, 2002

Nur madjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan*

Konsumen, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2010.

Susanti Adi Nugroho, *Buku Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*,

Jakarta, 2011.

Subekti. *Hukum Perjanjian Jakarta*: PT Intermasa, 2005.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif
Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
(UU ITE)