

### **BAB III**

#### **CONTOH KASUS ANALISIS YURIDIS WANPRESTASI DALAM SISTEM JUAL BELI *ONLINE* DI *MARKETPLACE***

##### **A. Kasus Dalam Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 588/Pdt.G/2020/Pn Jkt.Brt**

Sebagai konsumen (Pengguna Sistem Elektronik) pada tanggal 26 Maret 2020, Pukul 10.11 WIB melakukan pemesanan berupa Antam Logam Mulia Keping Emas (50 g/999.9% *Fine Gold Certificate*) dengan Nomor pesanan 390468958969274 dalam situs belanja *Online* pada Sistem Elektronik TERGUGAT (selanjutnya disebut Produk). Pemesanan tersebut pada tanggal 26 Maret 2020, Pukul 10.11 WIB penggugat telah melakukan pembayaran sebesar Rp. 17.000.000,- (tujuh belas juta rupiah) dari rekening atas nama penggugat kepada Rekening tergugat yaitu dengan nomor rekening BCA : 3905280630443928.

Pada tanggal 26 Maret 2020, setelah penggugat melakukan pembayaran sebagaimana yang disebutkan di atas, penggugat dihubungi oleh seseorang dengan nomor handphone 082389289782 yang mengaku bernama herlambang dan mengaku sebagai pedagang (*seller/merchant*) tergugat, dalam percakapan tersebut yang bersangkutan menyatakan bahwa pesanan penggugat tidak dapat dilakukan pengiriman sebab nomor resi atas produk belum diaktifkan (aktivasi).

Lebih lanjut yang bersangkutan menyatakan memerlukan nomor resi untuk melakukan pengaktifan pengiriman atas produk dan mengatakan nomor

resi tersebut akan dikirimkan dan masuk melalui sms ke nomor handphone penggugat, dan meminta penggugat untuk segera menyampaikan nomor resi karena waktunya terbatas, apabila tidak dikirimkan pada saat itu juga maka produk jadi tidak dapat dikirimkan. Saat dihubungi tersebut, dikarenakan penggugat yakin yang menelepon tersebut resmi dari tergugat.

Sebagai konsumen tergugat merasa yakin bahwa yang bersangkutan pasti memiliki legalitas dalam artian identitas subjek hukum yang jelas dan telah terdata di sistem elektronik yang diselenggarakan oleh tergugat, maka penggugat mengirimkan 6 (enam) digit angka yang diminta oleh orang tersebut sebagai nomor untuk pengaktifan pengiriman nomor resi atas produk (terdapat bukti rekaman pembicaraan)

Keyakinan penggugat mengenai penelepon tersebut didasarkan, penggugat berasumsi bahwa setiap pedagang atau merchant atau seller pada sistem elektronik tergugat berdasarkan hukum, seyogyanya jelas, jujur baik identitas subjek ataupun objek pedagang atau merchant atau seller pada sistem elektronik tergugat. Hal tersebut, dilandasi dari Pasal 17 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disingkat PP PMSE) mengatur bahwa “PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri dilarang menerima Pedagang dalam negeri dan Pedagang luar negeri yang tidak memenuhi syarat dan ketentuan di atur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia”.

Diartikan bahwa tergugat sebagai PPMSE secara hukum tidaklah benar untuk menerima Pedagang yang tidak memenuhi syarat secara hukum. Hal

juga dilakukan untuk menciptakan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen agar konsumen dapat memiliki hak dan juga mendapatkan kewajiban atas mereka saat melakukan kegiatan transaksi jual beli di situs belanja online. Undang-Undang penjamin kemerdekaan konsumen di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

E-mail tergugat, menyatakan sistem tergugat secara otomatis mengirimkan uang yang telah penggugat kirimkan sebelumnya rp. 17.000.000,- (tujuh belas juta rupiah) telah dikirimkan kepada akun penggugat yang telah diretas tersebut dimana nomor rekeningnya telah dirubah. Hal tersebut menunjukkan sistem elektronik tergugat tidak andal, tidak aman, dan tidak bertanggungjawab. Sebagaimana berdasarkan faktanya, customer service penggugat menyatakan akun diretas dan dapat merubah nomor rekening pada akun penggugat pada tanggal 26 Maret 2020 sekitar Pukul 12.10 WIB, sementara berdasarkan fakta tergugat mengirimkan kembali uang penggugat kepada nomor rekening akun penggugat yang tergugat sudah ketahui telah diretas pada tanggal 27 Maret 2020 pada Pukul 07.34 WIB.

fakta ini dapat diketahui terdapat jeda waktu 1 (satu) hari antara tergugat mengetahui Akun penggugat telah diretas dan Nomor Rekening Akun dirubah (26 Maret 2020 Pukul 12.10 WIB) dengan pengiriman kembali uang milik penggugat (27 Maret 2020 Pukul 07.34 WIB). Rasionalnya, apabila memang uang dikembalikan sebelum tergugat mengetahui bahwa akun penggugat diretas, penggugat tidak akan keberatan terhadap perbuatan hukum tergugat, namun dengan alasan sistem elektronik tergugat yang otomatis mengirimkan

dana padahal terdapat jeda 1 (satu) hari setelah mengetahui peretasan, jelas sangat merugikan hak hukum penggugat.

Kemudian pada tanggal 20 Mei 2020 terdapat *E-mail* yang dikirimkan oleh tergugat kepada E-mail penggugat, yang menyatakan bahwa terkait untuk pengembalian dana yang diterima atas nomor pesanan 390468958969274, TERGUGAT informasikan bahwa pengembalian dana telah berhasil diproses sesuai dengan data rekening yang diisi pada akun penggugat saat proses pembatalan kepada Nama Bank : BRI, Nomor Rekening 563501023841530, Rekening atas nama Aida Hasibuan. Dan berdasarkan data yang diterima dari tergugat dana tersebut dikembalikan pada tanggal 27 Maret 2020, Pukul 07.34 WIB.

Pada E-mail tergugat tersebut juga menyatakan bahwa dana dikirim secara otomatis oleh sistem elektronik tergugat, maka dana tidak dapat tergugat proses refund kembali kepada penggugat. Lebih lanjut, tergugat meminta maaf atas ketidaknyamanan dan kurangnya pelayanan yang tergugat berikan. Tergugat akan jadikan masalah ini sebagai bahan untuk memperbaiki sistem serta pelayanan tergugat kepada para pelanggan tergugat.

Berdasarkan Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melarang Pelaku Usaha (dalam Perkara ini adalah tergugat) memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa (Sistem Elektronik tergugat) yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bahwa, terhadap larangan tersebut, sebagai pelaku

usaha yang memperdagangkan Sistem Elektroniknya. tergugat sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya.

Sistem Elektronik sebagaimana mestinya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE). .Bahwa, mengenai ketentuan sebagaimana mestinya dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik tersebut adalah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang dapat diukur bahwa Sistem Elektronik dalam Pasal 4 huruf e Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik mengatur Sistem Elektronik harus memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat ditemukan fakta hukum ternyata Sistem elektronik tergugat diselenggarakan dengan tidak memenuhi syarat hukum, yaitu tidak bertanggungjawab sehingga dalam mengoperasikannya tidak dilakukan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan akuntabilitas sehingga tidak dapat melindungi penggugat sebagai konsumen dari kerugian.

Bahwa, sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, dalam E-mail TERGUGAT tanggal 20 Mei 2020 tergugat menyadari dan mengakui bahwa sistem elektronik tergugat tidak memenuhi syarat hukum, dimana tergugat mengakui kurangnya pelayanan dan sistem elektronik tergugat masih

memerlukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada penggugat sebagai konsumen, dan tergugat menyadari ketidaknyamanan atas kerugian yang dialami penggugat. Penggugat sebagai konsumen dalam sistem elektronik tergugat berdasarkan hukum harus dilindungi haknya.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Angka 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UU Perlindungan Konsumen);
2. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 4 Angka 7. UU Perlindungan Konsumen).

Dikarenakan perbuatan tergugat sebagaimana yang disebutkan di atas, penggugat sebagai konsumen mengalami kerugian materiil sejumlah uang sebesar Rp. 17.000.000,- (tujuh belas juta rupiah) dan kerugian imateril atas ketidaknyamanan yang dialaminya sebagai konsumen yang telah kehilangan kepercayaan kepada tergugat sebagai penyelenggara Sistem Elektronik, yang dapat dinilai kerugian Immateriil atas ketidaknyamanan tersebut sebesar Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah).

Berdasarkan dalil-dalil di atas, maka sudah sangat sah dan meyakinkan tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang diatur dalam pasal 1365 kuhper yang menyatakan “Tiap perbuatan melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Hal ini melanggar hak penggugat sebagai konsumen atas kenyamanan dengan diperlakukan atau dilayani dengan benar, sebagaimana diatur Pasal 4 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Suatu perbuatan dianggap suatu kesalahan menurut hukum, apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Unsur Kesengajaan;
2. Unsur kelalaian;
3. Tidak adanya alasan pembenar atau alasan pemaaf, seperti keadaan *overmacht*, tidak waras, dan lain-lain;

Perbuatan-perbuatan melawan hukum yang dimaksud di atas adalah adanya unsur kesengajaan. Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka hak penggugat sebagai konsumen tergugat, mengalami kerugian materil sebesar Rp. 17.000.000,- (tujuh belas juta rupiah) dan kerugian Immateril sebesar Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah). , sebagaimana dalam pernyataan TERGUGAT sebelumnya baik dalam E-mail dan pernyataan lainnya, tergugat menyatakan tidak bersedia untuk memenuhi kewajibannya untuk mengganti kerugian penggugat, maka penggugat meminta untuk majelis hakim yang memeriksa perkara a quo dapat mengabulkan untuk dikenakan uang paksa (dwangsom) sebesar Rp. 1.700.000,- (satu juta tujuh ratus ribu rupiah) per hari keterlambatan terhitung sejak putusan untuk Perkara *A Quo* berkekuatan hukum tetap.

**B. Kasus Dalam Putusan Pengadilan Nomer Nomor 65/Pid.B/2021/Pn  
Jkt.Brt**

Sebagaimana fakta yang terungkap dan terbukti di persidangan, pada hari Minggu, tanggal 12 Oktober 2020 bertempat di area parkir Central Park Jakarta Barat, Terdakwa telah membeli *Handphone* Iphone X warna putih dengan nomor IMEI 353039098353544 dalam kondisi bekas pakai (*second*) dengan kelengkapan berupa 1 (satu) *charger* asli dalam keadaan bekas, 1 (satu) box/ dus/ kotak Iphone X warna putih dan tidak terdapat stiker atau tempelan yang bertuliskan atau berisi tentang data *IMEI* dari *handphone* tersebut serta kondisinya sudah rusak, dari saudara Calvin als Vinelis dengan harga Rp6.800.000,00 (enam juta delapan ratus ribu rupiah) yang tanpa disertai bukti pembelian.

Terdakwa menawarkan *Handphone* Iphone X tersebut melalui aplikasi belanja *online* OLX hingga kemudian saksi Sufianto menghubungi Terdakwa melalui aplikasi *whatsapp* dan membeli *Handphone* Iphone X tersebut seharga Rp7.900.000,00 (tujuh juta sembilan ratus ribu rupiah) yang pembayarannya dilakukan oleh saudara Sufianto dengan cara transfer melalui aplikasi mobile banking ke rekening BCA atas nama Sakti Tua Parhorasan dengan nomor rekening 5450190502 pada tanggal 15 Oktober 2020.

Perbuatan dalam unsur ini yakni berupa membeli dan menjual sesuatu benda telah terbukti dan oleh karena salah satu atau beberapa alternatif perbuatan yang terdapat dalam unsur ini telah terpenuhi, maka unsur ini



dianggap telah terbukti ada pada perbuatan terdakwa. Unsur Yang diketahui atau sepatutnya diduga bahwa diperoleh dari kejahatan.,

Pada hari Minggu, tanggal 12 Oktober 2020 bertempat di area parkir Central Park Jakarta Barat, Terdakwa telah membeli *Handphone* Iphone X warna putih dengan nomor IMEI 353039098353544 dalam kondisi bekas pakai (*second*) dengan kelengkapan berupa 1 (satu) *charger* asli dalam keadaan bekas, 1 (satu) *box/ dus/ kotak* Iphone X warna putih dan tidak terdapat stiker atau tempelan yang bertuliskan atau berisi tentang data IMEI dari handphone tersebut serta kondisinya sudah rusak, dari saudara Calvin als Vinelis dengan harga Rp6.800.000,00 (enam juta delapan ratus ribu rupiah).

Terdakwa Sakti Tua Parhorasan Als Sakti Hutagalung Anak dari Alm Ir. Hari Hutagalung pada hari Senin tanggal 12 Oktober 2020 sekira pukul 15.00 WIB atau setidaknya-tidaknya pada waktu lain di bulan Oktober Tahun 2020 bertempat di area parkir Central Park Jl. Letjend S. Parman Kav. 28 Tanjung Duren Selatan, Grogol, Petamburan, Jakarta Barat atau setidaknya-tidaknya pada suatu tempat lain yang masih termasuk dalam daerah hukum Pengadilan Negeri Jakarta Barat berwenang mengadili perkara ini, membeli, menyewa, menukar, menerima gadai, menerima hadiah, atau untuk menarik keuntungan, menjual, menyewakan, menukarkan, menggadaikan, mengangkut, menyimpan atau menyembunyikan sesuatu benda yang diketahuinya atau sepatutnya harus diduga bahwa diperoleh dari kejahatan.

Berawal dari terdakwa yang melihat *facebook* kemudian ada akun bernama Vinelis yang menawarkan, menjual *handphone second / bekas*

dengan harga murah, terdakwa membeli handphone dari Sdr. Calvin Vinelis (DPO) yaitu Iphone 7 Plus dengan harga Rp3.800.000,00 (tiga juta delapan ratus ribu rupiah) pada bulan Mei 2020. Bahwa sekira bulan Oktober 2020 terdakwa berminat membeli handphone 1 (satu) unit handphone Iphone X nomor Imei : 353039098353544 warna putih dengan harga Rp6.800.000,00 (enam juta delapan ratus ribu rupiah), terdakwa menghubungi Sdr. Calvin Vinelis (DPO) selanjutnya tanggal 12 Oktober 2020 sekira pukul 15.00 WIB terdakwa bertemu dengan Sdr. Calvin Vinelis (DPO) di area parkir Central Park, Jl. Letjend S. Parman Kav. 28 Tanjung Duren Selatan, Grogol, Petamburan, Jakarta Barat. Bahwa terdakwa menerima 1 (satu) unit handphone X berikut 1 (satu) buah kardus *handphone*, 1 (satu) buah *charger*, terdakwa membayar secara tunai dan tidak mendapat bukti pembelian;

1 (satu) buah kardus / box handphone yang terdakwa terima dari Calvin Vinelis (DPO) tidak terdapat stiker / keterangan yang bertuliskan atau berisi tentang data *Imei handphone* dimaksud, terdakwa tidak ada menyakan terkait asal usul handphone Iphone X tersebut. Terdakwa sempat curiga dengan 1 (satu) buah kardus *handphone* Iphone X tersebut karena tidak tertera nomor *Imei* di dus / *box* handphone tersebut serta harganya lebih murah namun terdakwa tetap membeli handphone tersebut.

Keterangan Terdakwa diperoleh fakta bahwa sebelum menjual kembali *Handphone* Iphone X tersebut, terlebih dahulu Terdakwa membeli dus *handphone* Iphone X dengan cara memesan melalui aplikasi belanja *online* “Shopee” dan setelah mendapatkan dus tersebut, Terdakwa merekayasa dus

*handphone* Iphone X tersebut dengan menempelkan stiker keterangan *IMEI* yang disesuaikan dengan *Handphone* Iphone X yang Terdakwa beli dari saudara Calvin; Menimbang, bahwa dari keterangan saksi Margaretha Indah Maharani dan saksi Anton Wibowo, diperoleh fakta bahwa 1 (satu) buah *Handphone* Iphone X warna putih dengan nomor *IMEI* 353039098353544 yang dibeli oleh Terdakwa dari orang yang bernama Calvin als Vinelis adalah milik saksi Margaretha Indah Maharani yang telah hilang karena diambil secara paksa (dirampas) oleh 2 (dua) orang pengendara sepeda motor pada pada hari Minggu, tanggal 27 September 2020 sekira pukul 06.15 Wib bertempat di Jl. Panjang Arteri Kelapa Dua Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, ketika saksi Margaretha Indah Maharani sedang mengendarai sepeda.

Terdakwa sebenarnya telah mengetahui atau setidaknya patut menduga kalau *Handphone* Iphone X yang dibeli dari seseorang yang bernama Calvin als Vinelis dan kemudian dijual kembali kepada saksi Sufianto adalah barang yang diperoleh dari kejahatan, karena mengingat barang tersebut dijual dengan harga murah dan tanpa kelengkapan dus yang memadai sehingga Terdakwa merasa perlu mencari dan membeli dus *handphone* iphone X serta memasang stiker yang seolah-olah menunjukkan dus yang asli, padahal palsu atau tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal mana menurut Majelis Hakim dilakukan oleh Terdakwa dengan maksud untuk dapat segera mendapatkan keuntungan dari pembelian dan penjualan *Handphone* Iphone X tersebut.

**BAB IV**

**ANALISIS MENGENAI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI  
DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK YANG TERINDIKASI  
WANPRESTASI DI *MARKETPLACE* DIKAITKAN DENGAN UNDANG-  
UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kasus Wanprestasi  
Yang Terjadi *Marketplace***

Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa layanan barang yang dijual situs *marketplace* akan selalu mengacu pada sistem perikatan jual beli yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam sistem perjanjian dagang dan transaksi secara elektronik. Perikatan dalam sistem jual beli baik secara digital dan langsung mengacu pada pemberian janji dan juga informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam sistem jual beli dan perikatan dagang. Dalam aturan yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka ada beberapa hak yang harus didapatkan oleh konsumen dalam sistem jual beli. Tepatnya dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai kejelasan dan kebenaran informasi atas barang dan jasa yang dijual oleh pelaku usaha.

Keterbukaan informasi dalam sistem jual beli yang mengacu pada bentuk yang berhubungan dengan sistem jual beli dalam hukum harus memiliki transparansi dan keterbukaan dalam subjek dan objek yang terikat di

dalam hukum. Maka dalam hal ini keterbukaan informasi dan kejelasan akan barang dan jasa yang dijual kepada konsumen oleh pelaku usaha harus memiliki kejelasan agar tidak menimbulkan kerugian kepada konsumen. Kerugian yang dialami oleh konsumen yang berupa penyediaan barang yang tidak sama dengan informasi yang diberikan dapat disebut dengan wanprestasi atau ingkar janji kepada subjek hukum yang terikat dalam perikatan hukum jual beli. Hal ini mengacu pada bentuk tanggung jawab dalam sit perikatan yang mengikat para subjek hukum dalam kegiatan dagang yang berupa hak dan kewajiban dalam transaksi jual dan beli.

Hubungan hukum antara subjek yang terikat dalam sistem dagang yakni penjual atau penyedia jasa dan pembeli atau konsumen berdasarkan pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan tentang keabsahan dalam sistem perikatan antara pedagang dan pembeli. Hal ini juga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan jika transaksi elektronik dalam sistem jual beli mengikat para subjek di dalamnya dengan perjanjian secara elektronik.

Keterkaitan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam sistem jual beli mengacu pada perikatan secara elektronik dengan mengacu pada tiga bentuk kategori, yakni :

1. Hubungan hukum dengan menggunakan syarat baku di dalamnya yakni klausul yang mengacu pada konsumen hanya dapat menerima syarat perjanjian atau tidak mengikat pada perjanjian yang dilakukan. Hal ini

menyebabkan keasaman dari kedudukan konsumen memiliki posisi yang kehilangan kebebasan atas kontrak;

2. Hubungan sukarela yakni mengacu pada pelaku usaha dan konsumen yang mengikat dalam sistem perjanjian tersebut. Hubungan hukum dalam hal ini akan mengikat para subjek dalam sistem perjanjian dan menimbulkan hubungan berupa adanya kewajiban dan hak yang harus dilakukan demi mewujudkan prestasi yang baik dalam presentasi yang baik dalam sistem perjanjian;
3. Hubungan hukum tidak secara sukarela adalah hubungan hukum yang memiliki kedudukan kepada subjek hukum dengan terjadi tanpa adanya perikatan secara langsung. Hubungan ini dilakukan tanpa adanya kesepakatan hukum dan persetujuan tapi memiliki hubungan hukum dan mengatur akibat bagi subjek yang melawan hukum atas suatu kerugian pada subjek yang lain.

Sistem yang mengacu pada kegiatan jual beli atau dagang yang ada di dalam sistem digital akan mengacu pada dua bentuk kekuatan pihak yakni tawaran yang jelas dan barang yang sesuai dengan kontrak yang diperjanjikan atau barang yang tidak sesuai dengan kontrak yang diperjanjikan dalam perikatan dagang secara digital. Maka mengacu pada hal ini kontrak dalam sistem dagang digital akan mengacu pada keterbukaan sistem informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Karna konsumen dalam hal ini memiliki hak untuk mengatasi kejelasan atas barang dan jasa yang akan dibeli. Serta secara pasti pelaku usaha harus memberikan gambaran berupa edukasi

atas barang akan diperdagangkan kepada konsumen dalam bentuk penunjang transaksi misalnya menjawab pertanyaan pengajuan konsumen, memberikan detail produk yang jelas dan gampang dimengerti serta pelaku usaha harus bersifat terbuka kepada konsumen.

Perlindungan konsumen dalam urgensi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini bersifat penting mengacu pada sistem keterkaitan dan juga lingkup dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak dan memenuhi kewajiban konsumen atas pelaku usaha yang melakukan tindakan curang dan merugikan satu pihak di sisi pihak yang lain yang terikat dalam sistem perjanjian.

Mengacu pada analisis kasus hukum maka secara pastu hal ini akan berhubungan dengan kasus dalam Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 588/Pdt.G/2020/Pn Jkt.Brt. dimana dalam kasus tersebut dinyatakan jika terdapat wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam situs jual beli. Hal ini mengacu pada barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi yang diperlihatkan di dalam situs jual beli elektronik. Adanya penjualan barang yang tidak memenuhi syarat mengakibatkan adanya kerugian berupa materil dan imateril bagi konsumen. Hal ini melanggar adanya aturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengacu mengenai keterbukaan informasi yang

harus disediakan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Tepatnya dalam Pasal 4 huruf c yang mengatur mengenai kejelasan dan kebenaran informasi atas barang dan jasa yang dijual oleh pelaku usaha. Adanya aturan dalam hal ini harus menjamin atas keutamaan informasi mengenai barang dan jasa yang akan dijual kepada konsumen yang meliputi mengenai kejelasan, kebenaran dan keterbukaan informasi atas barang dan juga jasa yang akan dijual. Jika barang yang dijual tidak memenuhi syarat dalam mekanisme penjualan dan terindikasi merugikan maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas hal tersebut dalam mengganti kerugian atas konsumen.

Mengenai perikatan dalam sistem jual beli baik secara digital dan langsung mengacu pada pemberian janji dan juga informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam sistem jual beli dan perikatan dagang. Mengacu pada kasus dalam Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 588/Pdt.G/2020/Pn Jkt.Brt maka hal ini merugikan pihak konsumen karena pelaku usaha dalam kasus ini memiliki sistem elektronik dalam penjualan yang masih belum memenuhi syarat hukum dan kurangnya pelayanan kepada konsumen dalam sistem dagang secara elektronik.

Maka konsumen dalam hal ini dirugikan secara materil dan imateril. Kerugian ini mengacu pada bnet ukm pelayanan dan kerugian dalam hal yang lain sehingga konsumen merasa dirugikan baik dalam bentuk apapun. Adapun kerugian konsumen atas hak yang mengacu pada aturan mengenai pelayanan konsumen yang terencana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yakni berupa kerugian materil sebanyak



Rp. 17.000.000,- (tujuh belas juta rupiah) dan kerugian immaterial atas ketidaknyamanan yang dialaminya sebesar Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah).

Kasus kedua dalam Putusan Pengadilan Nomer Nomor 65/Pid.B/2021/Pn Jkt.Brt dimana kasus ini bermula saat korban atau konsumen melakukan pembelian sebuah HP bermerek Iphone di situs jual beli OLX. Situs jual beli elektronik OLX merupakan tempat atau wadah yang sering digunakan oleh banyak orang untuk mencari barang bekas dengan harga yang murah dan terjangkau. Dalam kasus ini juga mengacu pada korban yang ingin membeli HP dengan harga yang murah di situs tersebut.

Korban atau konsumen membeli HP dalam situs jual beli elektronik OLX ternyata terdapat kecacatan barang dan juga tidak adanya *IMEI* yang aktif sehingga HP yang dibeli tidak dapat digunakan dan tidak resmi edar di Indonesia. Sehingga hal ini menjadi kerugian bagi korban yang membeli HP dengan merk tersebut dari situs jual beli OLX. Dalam hal ini ketidaksesuaian informasi menjadi suatu hal yang sangat penting. Diketahui jika barang yang dijual oleh pelaku usaha di dalam situs OLX merupakan barang hasil penadahan dan pencurian. Kemudian barang tersebut dibersihkan dibenahi agar terlihat seperti barang bekas dengan dibubuhi kotak HP yang dibeli dari situs belanja shopee dengan menggunakan *IMEI* palsu dan keterangan palsu.

Sebagai konsumen maka korban atau Penggugat memiliki keinginan untuk menemukan toko HP yang murah dan berkualitas. Karena dalam hal ini Penggugat akan melakukan kegiatan jual beli atau Penggugat dapat dikatakan

sebagai tengkulak untuk menjual barang yang sudah dibeli kepada orang lain dengan mengambil sedikit atau beberapa keuntungan secara finansial. Namun ternyata hasil dari fakta yang ada di pengadilan menyatakan jika HP yang dijual kembali oleh korban merupakan HP hasil tindak kejahatan yang ditadah oleh Tergugat dan dijual Kembali di situs jual beli digital dalam OLX dengan harga yang sangat miring.

Kasus ini mengacu pada kerugian korban yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dalam hal ini yakni mengacu pada :

1. Hak atas kenyamanan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang diatur dalam Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas kenyamanan yang harus didapatkan oleh konsumen. Unsur ini mengacu pada manipulasi data dan kejelasan dari barang yang dijual dalam situs jual beli elektronik OLX sehingga konsumen dirugikan dengan bentuk manipulasi data yang dilakukan oleh pelaku usaha.
2. Hak untuk dilayani secara jujur dan benar serta tidak bersifat diskriminatif dan merugikan pihak konsumen. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang diatur dalam Pasal 4 Huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. unsur ini mengacu pada hak atas kenyamanan dari pihak konsumen. Dalam kasus ini konsumen tidak memiliki hak berupa kenyamanan karena barang yang dibeli konsumen merupakan

barang dari tindak kejahatan sehingga konsumen dirugikan dalam hal finansial.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini diatur dalam perlindungan konsumen juga mengatur bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan oleh unsur dalam perikatan jual beli. Hal ini dilakukan dalam bentuk jawab yang dibebankan kepada penyedia jasa layanan atau badan usaha jika terjadi produk yang tidak sesuai dengan perjanjian. Aspek tanggung jawab jelas diatur dalam Pasal 19 sampai 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Aspek yang mengacu pada transaksi elektronik akan selalu berhubungan dengan aspek perlindungan bagi setiap unsur yang dirugikan dalam suatu perjanjian. Oleh karena itu atas dasar kerugian yang dialami oleh konsumen diatur dalam Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam aturan yang ada di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan mengacu pada bentuk larangan bagi pelaku usaha yang melakukan kegiatan perdagangan baik secara langsung maupun dari situs marketplace. Disisi lain adanya aturan mengenai tanggung jawab atas kegiatan yang terindikasi mengacu pada kerugian pada konsumen. Tanggung Jawab yang lain akan diterima oleh pelaku usaha yang melakukan indikasi kecurangan atau wanprestasi yakni berupa ganti rugi secara materil dan juga bentuk pidana penjara sebagai bentuk tanggung jawab secara hukum untuk memberi efek jera.

Aspek penting dari perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tercantum pada Pasal 8 hingga Pasal 17. Adanya perbuatan hukum bagi konsumen yang dirugikan merupakan suatu bentuk yang baik. Pasalnya jika memang benar dan berlandaskan pada bukti secara pembuktian pada mata hukum maka konsumen yang dirugikan bisa mendapatkan hak atas kewajiban yang ada pada perjanjian jual beli atas dirinya. salah satu hal yang diatur dalam hal ini adalah pelarangan iklan yang mengacu pada tindak pidana penipuan misalnya dengan cara mengelabui dan manipulasi produk.

#### **B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan yang mengutamakan hak dan kewajiban konsumen dalam suatu sistem perikatan jual beli agar tidak merugikan pihak konsumen. Pemenuhan perlindungan kepada konsumen dilakukan untuk menciptakan transaksi yang aman secara hukum baik atas subjek yang terikat dalam sistem perjanjian dagang dan objek dagang. Perlindungan konsumen diatur secara tegas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen mengacu pada aturan dan juga hukum guna memperoleh pengukuhan hak dan kewajiban dalam bentuk perlindungan. Hukum perlindungan konsumen mengacu pada asas dan juga bentuk yang dapat diterima dan dilakukan oleh konsumen dalam aspek hukum. Hal ini mengacu pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen yang menyatakan jika konsumen memiliki upaya penjaminan hukum dalam sistem dagang. Hal merupakan bentuk pengakuan hak atas setiap warga Negara Indonesia wajib mendapatkan bentuk perlindungan hukum baik dalam bentuk apapun, terutama dalam hal ini yang menyangkut mengenai perlindungan konsumen dalam bidang transaksi elektronik.

Perlindungan konsumen terutama dalam bidang hukum, hal ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya ketimpangan dan penyalahgunaan hak dari pihak yang melakukan perjanjian dagang. Adanya hal ini untuk mewujudkan adanya kepastian hukum dalam pihak pembeli sebagai subjek hukum yang mengacu pada objek hukum dalam perjanjian dagang. Dalam hal ini aspek perlindungan konsumen akan mengutamakan kedudukan konsumen yang dirugikan atas hasil perikatan dalam sistem perikatan jual beli dengan pelaku usaha.

Konsumen yang memiliki indikasi telah mengalami kegiatan wanprestasi dan telah dirugikan secara materil dan imateril oleh pelaku usaha dapat mempertahankan hak dan kewajibannya karena hal ini dipayungi oleh aturan hukum yang berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen akan memberikan hak dan pemenuhan kewajiban secara penuh atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Dengan memberikan ganti rugi materil dan immateril atau hukuman pidana bagi pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Bentuk perlindungan hukum secara pengaduan kepada pihak yang berwenang untuk mengatasi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan dengan mengacu pada kerugian dan dampak bagi subjek hukum dalam perikatan dagang secara digital dalam situs jual beli digital. Hal ini dapat dilakukan dengan mengatakan hal ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pihak yang berwajib atau kepolisian. Hal ini dapat dilakukan secara mandiri oleh konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha baik dalam sistem dagang digital atau dagang secara langsung.

1. Pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

- a. Pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilakukan secara tertulis dan dapat dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam melakukan pelaporan terhadap BPSK maka konsumen akan mengisi data dan memberikan kesaksiaan secara nyata dan faktual atas kerugian yang didapatkan dari sistem perikatan dagang baik secara dagang langsung maupun dari perdagangan yang dilakukan secara digital atau elektronik. Hal ini harus dibubuhi dengan bukti agar memiliki kredibilitas dan validitas secara hukum.
- b. BPSK memiliki 3 bentuk penyelesaian yang dimana hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik. Yang menyatakan jika terjadi sengketa dagang antar konsumen dan pelaku usaha maka dalam aturan ini BPRKS memiliki wewenang sebagai penengah korean BPK

merupakan lembaga yang berwenang dalam hal litigasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam hal ini 3 wewenang BPSK yakni :

1) Konsoliasi

Konsoliasi merupakan proses penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan dengan menggunakan subjek ketiga yang berhubungan dengan kasus. Pihak ketiga berperan sebagai penengah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam hal ini kedudukan BPSK bersifat pasif.

2) Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dimana BPSK disini berkedudukan sebagai penasihat dari para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa ini mengacu pada inisiatif yang datang dan pihak BPSK berperan sebagai mediator aktif dalam sengketa.

3) Arbitrase

Penyelesaian sengketa dengan melibatkan BPSK sebagai penengah yang sepenuhnya. Sehingga putusan dari para pihak dianggap sah secara hukum dan adil untuk semua.

2. Pengaduan kepada pihak yang berwajib atau kepolisian

Pengaduan kepada pihak kepolisian merupakan pengaduan yang memiliki efek dalam lingkup penguatan hak dan kewajiban konsumen. Dalam pengaduan kepada pihak kepolisian maka kasus akan diusut secara tuntas dan dilimpahkan ke pengadilan untuk mendapatkan titik terang

baik dari para subjek yang terikat dalam sistem perikatan jual beli. Laporan kepada kepolisian akan dilakukan dengan tindak lanjut yang mengacu padaoencarain fakta, penyelidikan, penyidikan, penyitaan dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan untuk menciptakan transparansi dan pembuktian kepada semua pihak agar masalah serupa tidak mengakibatkan korban lain yang mengalami kerugian yang sama.

Konsumen yang dirugikan dalam sistem perikanan dagang dapat melaporkan atas dirinya pada kepolisian secara langsung dengan membuat laporan tertulis. Kemudian dalam penyelesaian sengketa ini konsumen akan mendapatkan perlindungan secara hukum pada konsumen, yakni :

- a. Perlindungan dalam bentuk Tindak pidana perenungan konsumen yang mengacu pada penuangan konsumen dalam aturan yang mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Perlindungan dalam bentuk Tindak pidana perenungan konsumen yang mengacu pada penuangan konsumen dalam aturan yang mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c. Perlindungan dalam bentuk Tindak pidana perenungan konsumen yang mengacu pada penuangan konsumen dalam aturan yang mengacu pada Undang-Undang sektoral lain yang mengacu pada pokok permasalahan antara sengketa konsumen. Misalnya Undang-Undang pangan bagi makanan yang dijual dengan bahan berbahaya oleh pelaku usaha.



Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen salah satunya adalah melakukan gugatan kelompok atau *class action*, tindakan ini diatur dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Gugatan ini bisa diajukan oleh konsumen yang benar – benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum kepada peradilan hukum. Adanya gugatan *class action* bisa membantu efisiensi konsumen dalam berperkara. Mengingat jumlah konsumen yang dirugikan berjumlah tidak sedikit.