

Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Timbul karena Kerusakan Barang dalam Jual Beli Online melalui Platform Shopee Dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Hasya Fazni Pratiwi*

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*hasyafp07@gmail.com

Abstract. This writing is entitled "The Responsibilities of Business Actors for Losses Due to Damage to Goods in Selling Online Through the Shopee Platform Linked to the Law on Information and Electronic Transactions". This research is motivated by the event that a consumer gives goods but when the goods arrive in the hands of consumers the goods do not function at all, consumers also complain to business actors but the business actors concerned do not respond to these consumer complaints. This study was conducted with the aim of knowing the responsibilities of business actors in buying and selling online and what are the legal remedies. The research method used in this research is normative juridical research. Normative juridical research is a scientific research procedure to find the truth based on the logic of legal scholarship from the normative side. This study aims to analyze the principles, rules and legal doctrines using secondary data and supported by primary data.

Keywords: *Consumer Protection, E-Commerce, Accountability.*

Abstrak. Penulisan ini berjudul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Timbul Karena Kerusakan Barang Dalam Jual Beli Online Melalui Platform Shopee Dihubungkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik". Penelitian ini dilatar belakangi oleh peristiwa yaitu seorang konsumen memberi barang namun saat barang tersebut sampai di tangan konsumen barang nya tidak berfungsi sama seklai, konsumen pun complain pada pelaku usaha namun pelaku usaha yang bersangkutan tidak menanggapi complain konsumen tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha dalam jual beli online dan bagaimana upaya hukum nya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normative adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis asas, kaidah dan doktrin-doktrin hukum dengan menggunakan data sekunder dan didukung oleh data primer.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Pertanggungjawaban*

A. Pendahuluan

Di era perkembangan teknologi seperti sekarang ini, banyak masyarakat yang sudah memanfaatkan teknologi dalam kegiatannya sehari-hari. Teknologi juga merupakan kebutuhan manusia di zaman sekarang, yaitu sebagai sarana yang mendukung segala aktivitas dan pekerjaan, dan selain itu pertumbuhan teknologi juga di iringi dengan penggunaan internet yang sedemikian pesatnya membuat internet menjadi salah satu media bagi pelaku usaha untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa ke calon konsumen.

Kemampuan komputer dan akses internet saat ini semakin berkembang membuat transaksi perdagangan pun semakin mudah dilakukan. Transaksi melalui internet ini dikenal dengan kata lain yaitu E-commerce. E-commerce atau disebut juga perdagangan elektronik merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet ataupun jaringan komputer. Keberadaan E-commerce sendiri dalam internet dapat dikenali melalui adanya fasilitas pemasangan iklan, penjualan, dan service support terbaik bagi seluruh pelanggannya dengan menggunakan sebuah toko online berbentuk web yang setiap harinya beroperasi selama 24 jam.

Transaksi jual beli melalui internet memiliki sisi praktis dan ekonomis serta dapat memudahkan kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli dalam melakukan kegiatannya. Penjual pun dapat dengan mudah mempromosikan barang dagangannya melalui internet seperti situs yang dirancang sedemikian rupa untuk mempermudah pembeli memilih barang. Indonesia mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi internet yaitu Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik atau disingkat UU ITE.

Transaksi jual beli secara umum diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPerdata, dalam Buku III tentang Perikatan khususnya Bab I sampai dengan Bab V, Dalam KUHPerdata Pasal 1457 jual beli adalah “suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Namun pada pelaksanaannya jual beli melalui internet seringkali terjadi masalah yang terkadang diakibatkan oleh kesalahan pembeli maupun penjual. Biasanya persoalan atau permasalahan yang sering dijumpai dalam perjanjian jual beli melalui internet adalah kerusakan barang, atau produk yang datang tidak berfungsi dengan baik. apabila tidak sesuai tentu saja hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi pembeli terutama kerugian materil.

Salah satu contoh kasus yaitu pemilik akun bernama yulia sari adalah salah satu konsumen yang membeli barang di platform belanja online yaitu shopee, barang tersebut berupa mic Bluetooth untuk karaoke. Namun pada saat barang tersebut tiba ternyata barangnya tiba dalam keadaan rusak, tidak bisa nyala sama sekali. Pihak konsumen memiliki barang bukti berupa video jika benar barang itu tidak nyala sama sekali. Padahal penjual sudah di-chat tetapi tidak ada respon. Pihak pembeli sudah mengajukan untuk pengembalian dana/barang, Namun tidak ada respon sama sekali dari pihak pelaku usaha.

Kurangnya pengetahuan dan juga pemahaman inilah yang menimbulkan konsumen menjadi suatu objek bisnis untuk mencapai keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Salah satu bagian perlindungan terhadap konsumen dari perilaku pelaku usaha yang menjadikannya hanya sebagai objek bisnis, sehingga dapat mendatangkan kerugian bagi konsumen adalah melalui pemberian ganti rugi terhadap dari produk cacat yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen. Dalam hal ini pelaku usaha harus dapat dimintakan penggantian rugi dan tanggung jawab atas perbuatannya yang telah melanggar hak-hak konsumen, yang menimbulkan kerugian materil.

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll.

Konsumen sebagai pembeli dapat meminta ganti rugi terhadap pelaku usaha, apabila

barang/jasa yang diinginkan tidak sesuai dengan perjanjian jual beli sesuai yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen di dalam Pasal 7 Huruf g yang menyatakan bahwa “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul karena kerusakan barang dalam jual beli online melalui platform Shopee dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik? Bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen terhadap ganti rugi karena kerusakan barang dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik?. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul karena kerusakan barang dalam jual beli online
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen terhadap ganti rugi karena kerusakan barang dalam jual beli online dilihat dari nilai barang/harganya.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang cocok untuk penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. Yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Dilakukan dengan cara menginventarisasi, mengkaji, meneliti bahan pustaka dengan mempelajari dan menelaah teori-teori, konsep-konsep serta peraturan yang berkaitan dengan objek permasalahan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Timbul karena Kerusakan Barang dalam Jual Beli Online Melalui Platform Shopee Dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Hubungan hukum antara pihak pembeli sebagai konsumen dengan pihak pedagang sebagai pelaku usaha adalah hubungan perjanjian jual-beli yang didasarkan pada Pasal 1320 KUHPerdata yaitu perjanjian dikatakan sah apabila telah memenuhi 4 hal yaitu adanya kata sepakat, para pihak cakap hukum, adanya objek yang diperjanjikan, dan memuat kausa yang halal.

Dalam kasus ini pihak konsumen mengalami kerugian secara materil karena barang yang di pesan tidak nyala sama sekali. Pelaku usaha melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi prestasinya yaitu mengganti rugi barang yang dijualnya, dan tidak merespon complain konsumen tersebut. Adapun tertera dalam keterangannya (description box) apa bila barang yang tidak bisa nyala bisa ditukar/ pengembalian dana jika ada video atau barang bukti bahwa benar barang tersebut tidak nyala/berfungsi.

Hubungan hukum antara konsumen dan Shopee sebagai situs jual beli yang menyelenggarakan perdagangan elektronik adalah juga berdasar pada hubungan kontraktual. Perjanjian tersebut berbentuk kontrak elektronik, dimana perjanjian tersebut berisi bahwa konsumen wajib tunduk pada term of use Shopee dengan ditandai dan disetujui pada saat pembuatan akun disertai dengan menekan tanda persetujuan syarat dan ketentuan dari Shopee, hal yang sama juga dilakukan oleh penjual yang mendaftarkan diri sebagai pedagang di situs jual-beli Shopee untuk tunduk pada syarat dan ketentuan.

Berdasarkan dalam penelitian kasus ini salah satu teori pertanggungjawaban yang dapat diterapkan bagi pelaku usaha tersebut yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Prinsip ini di terapkan dalam prinsip tanggung jawab produk dengan harapan pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen dan besarnya ganti rugi yang harus diberikan harus senilai atau sebanding dengan kerugian yang di derita oleh konsumen.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai

pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk: pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi harus telah dilakukan dalam waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi. Besar pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana terhadap pelaku usaha berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Dalam hal ini pelaku usaha telah melanggar perjanjian yang dibuat di syarat & ketentuan Shopee karena tidak memberi ganti rugi kepada konsumen untuk pengembalian dan penggantian barang. Berdasarkan penelitian ditemukan fakta pada kasus ini bahwa penjual tidak merespon dengan baik komplain dari pembeli yang mendapati barangnya tidak berfungsi dan menolak tanggung jawab mengganti rugi atas kesalahan tersebut serta tidak memberi jaminan garansi.

Selain itu Shopee selaku pelaku usaha penyelenggara jual-beli online juga turut tidak bertanggung jawab dikarenakan lalai dan mengabaikan keluhan konsumen yang sudah mengajukan komplain dengan menghubungi pihak Shopee. Pihak penjual dan shopee sebagai penyelenggara jual-beli online terbukti tidak memenuhi dan mengabaikan seluruh hak-hak konsumen yang tercantum pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Maka dapat di simpulkan Pelaku usaha dan pihak shopee melanggar dan tidak memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha sesuai yang tercantum pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf c,d,f dan g ialah:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Upaya Hukum yang Dilakukan oleh Konsumen Terhadap Ganti Rugi karena Kerusakan Barang Dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Upaya hukum untuk melindungi konsumen terhadap barang yang diproduksi maupun diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen secara normatif telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang-barang yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut.

Pasal 19 ayat (1) UUPK menyebutkan unsur-unsur kerugian yang menjadi tanggung jawab produsen-pelaku usaha terdiri dari kerugian atas kerusakan, kerugian atas pencemaran, dan kerugian konsumen. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian dalam sengketa konsumen menurut Pasal 19 ayat (2) UUPK adalah:

1. Pengembalian uang
2. Pengembalian barang dan/ atau jasa
3. Perawatan Kesehatan
4. Pemberian santunan

Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak

terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa:

1. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan “Penyelesaian Sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Dengan demikian berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut:

1. Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara-cara damai dapat mengacu pada ketentuan Pasal 1851 sampai Pasal 1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pasal-pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian (dading);
2. Penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku;
3. Penyelesaian di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Maka dari uraian tersebut dapat disimpulkan dalam kasus ini konsumen memiliki Upaya hukum bisa melalui jalur pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non litigasi) dapat dilakukan oleh konsumen karena merasa hak – hak nya dilanggar. Yaitu tidak adanya ganti rugi atau pengembalian dana/ barang yang dilakukan pelaku usaha.

Namun Dalam hal ini Tak sedikit konsumen yang tidak berani melaporkan tindakan atas kecurangan pelaku usaha yang dilakukan kepada konsumen ke Lembaga Perlindungan Konsumen. Alasannya ialah biaya penyelesaian perkara yang mahal yang mereka anggap tidak sebanding dengan harga barang yang mereka beli. Dan juga sangat memakan waktu yang banyak. Maka kedudukan konsumen lemah di bawah pelaku usaha, yang mengakibatkan pelaku usaha semena-mena menghiraukan complain atau pun tidak menggantikan ganti rugi kepada konsumen karena pelaku usaha menyadari bahwa konsumen tidak akan mengambil Tindakan untuk melaporkan ke pada perlindungan konsumen.

D. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang terdapat di dalam identifikasi masalah maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Tanggung jawab pelaku usaha online untuk memberikan ganti rugi akibat dari kerugian konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk yang diberikan oleh pelaku usaha belum dilaksanakan secara optimal dan efektif sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku yakni pada Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku wajib memberikan jaminan atau memberikan ganti rugi terhadap konsumen. Pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap apa yang telah ia lakukan. Dalam hal ini Pelaku usaha dan pihak shopee melanggar dan tidak memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha sesuai yang tercantum pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf. (c) , (d) , (f) , dan (g)
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal mengalami kerugian akibat jual beli online dengan dua cara yaitu melalui jalur pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Hal ini di atur lebih lanjut dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan “Penyelesaian Sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Namun pada kenyataannya kedua cara tersebut pun belum

dilakukan oleh konsumen karena minimnya pengetahuan tentang tata cara pengaduan perkara dan masalah biaya perkara. Selain itu penyelesaian perkara yang mahal yang mereka anggap tidak sebanding dengan harga barang yang mereka beli. Dan juga sangat memakan waktu yang banyak, yang mengakibatkan dalam hal ini posisi konsumen lemah.

Acknowledge

Dalam penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya dengan tulus dan senang hati ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Orang tua, adik dan keluarga yang telah banyak memberikan semangat dan memberikan motivasi.
3. Bapak Dr. Muhammad Faiz Mufidi, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan nasihat serta masukan-masukan selama penyusunan penelitian skripsi ini.
4. Serta teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu sejak awal pengajuan hingga penelitian ini selesai.

Daftar Pustaka

- [1] Patar Tambunan, Manfaat Serta Keuntungan E-Commerce, <http://www.patartambunan.com/pengertian-e-commerce-manfaat-serta-keuntungan-e-commerce>.
- [2] Triton (2006), <https://www.kumpulanpengertian.com/2015/04/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli.html>
- [3] Putu Surya Mahardika dan Dewa Gede Rudy “tanggung jawab pemilik toko online dalam jual-beli online (e-commerce) ditinjau berdasarkan hukum perlindungan konsumen”
- [4] Wawan Muhwan Hariri, 2011, Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum perikatan Dalam Islam, Pusaka Setia, Bandung, hlm. 333
- [5] Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan Chairunnisa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli-online (e-commerce) hlm. 15
- [6] Prof. Subekti, Hukum Perjanjian, cet. 19, PT. Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 45.
- [7] Syukri, “Analisis Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Listrik: Studi Pada PT. PLN Ranting Dewantara di Kabupaten Aceh Utara”, Tesis pada Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, 2009.