



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 3687-3698

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan Oleh Konsumen di Kota Pekanbaru

Meriza Elpha Darnia^{1✉}, Andika Rahman², Agung Trihantara³, Ardena Fitri Azhara⁴,
Imroatun Sholeha⁵, Tika⁶

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email : meriza.elpha@lecturer.unri.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi bagaimana hukum melindungi pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat perilaku konsumen di Kota Pekanbaru, dan (2) menentukan akibat hukum terhadap konsumen yang tidak menjalankan itikad baik, seperti tidak membayar barang yang sudah dipesan dalam sistem pre order (PO). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan sampel menggunakan non probability sampling dalam bentuk purposive sampling, di mana penelitian subjektif peneliti digunakan untuk memilih sampel. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara kualitatif dan bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian terwujud dalam bentuk kompensasi atas kerugian yang dialami dan, dalam beberapa kasus, sanksi pidana dapat diberlakukan terhadap konsumen jika mereka tidak memenuhi kewajiban pembayaran dan perbuatan mereka memenuhi unsur-unsur pidana. Akibat hukum terhadap konsumen yang tidak bertindak dengan itikad baik dalam transaksi mencakup tiga hal: (1) konsumen akan menjadi bertanggung jawab mutlak atas kerugian yang dialami oleh pelaku usaha; (2) pelaku usaha berhak mengajukan gugatan untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang mereka alami; dan (3) konsumen dapat dikenai sanksi pidana berdasarkan ketentuan pidana yang diatur dalam UU ITE, Bab 13 UUPK, atau ketentuan pidana dalam KUHP.

Kata Kunci : *Pelaku Usaha, Konsumen, Kerugian*

Abstract

This research aims to (1) identify how the law protects business actors who experience losses due to consumer behavior in Pekanbaru City, and (2) determine the legal consequences for consumers who do not exercise good faith, such as not paying for goods that have been ordered in the pre-order system (PO). The type of research used is empirical legal research with a descriptive approach. Sample selection uses non-probability sampling in the form of purposive sampling, where the researcher's subjective research is used to select the sample. Data processing and analysis was carried out qualitatively and was descriptive. The results of this research show that legal protection for business actors who experience losses is realized in the form of compensation for the losses experienced and, in some cases, criminal sanctions can be imposed on consumers if they do not fulfill payment obligations and their actions fulfill criminal elements. The legal consequences for consumers who do not act in good faith in transactions include three things: (1) consumers will become absolutely responsible for losses experienced by business actors; (2) business actors have the right to file a lawsuit to obtain compensation for the losses they have experienced; and (3) consumers may be subject to criminal sanctions based on criminal provisions regulated in the ITE Law, Chapter 13 UUPK, or criminal provisions in the Criminal Code.

Keywords: *Business Actors, Consumers, Losses*

PENDAHULUAN

Sistem Pre Order (PO) adalah metode yang umum digunakan oleh pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan. Dalam sistem PO, pelanggan memesan dan membayar produk terlebih dahulu, dengan estimasi waktu tunggu untuk kedatangan produk (Wahyuni, 2019). Pelaku usaha yang menggunakan sistem PO tidak diharuskan untuk menjaga persediaan produk secara fisik saat berjualan; mereka hanya perlu memiliki katalog atau foto produk yang akan dipajang di *platform online* yang digunakan sebagai tempat berjualan. Di era globalisasi ini, terdapat banyak *platform online* yang digunakan untuk berdagang secara daring, dan salah satu *platform* yang populer di kalangan pelaku usaha toko daring adalah Instagram.

Instagram adalah *platform* daring yang memungkinkan penggunaanya untuk berbagi gambar dan video. Meskipun awalnya tidak dirancang khusus untuk aktivitas jual beli, banyak pelaku usaha memanfaatkan Instagram sebagai alat promosi bisnis mereka. Ini dilakukan dengan cara mengunggah gambar dan video produk yang mereka tawarkan, dengan harapan bahwa postingan tersebut akan dilihat oleh para pengikut atau *followers*

mereka di Instagram. Semua transaksi jual beli yang terjadi secara daring ini tidak melibatkan pertemuan fisik antara pihak-pihak yang terlibat. Transaksi ini didasarkan pada saling kepercayaan antara para pelaku usaha dan pelanggan mereka.

Pemerintah Indonesia telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan tujuan untuk melindungi konsumen yang sering mengalami kerugian. Hal ini dipandang perlu karena posisi konsumen cenderung lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha yang sering memiliki kekuatan lebih besar dalam berbagai aspek. Dalam banyak transaksi, konsumen diharuskan untuk tunduk pada aturan yang ditetapkan oleh pelaku usaha. Namun, tidak hanya konsumen yang berisiko mengalami kerugian dalam transaksi daring saat ini. Terdapat pula situasi di mana pelaku usaha mengalami kerugian akibat ketidakpenuhannya prestasi yang seharusnya dilakukan oleh konsumen. Meskipun keduanya belum memenuhi kewajiban masing-masing, pelaku usaha telah melakukan pemrosesan pesanan yang diminta oleh konsumen dengan menggunakan sumber daya dan dana pribadi. Jika pesanan tersebut sudah siap dan ada di tangan pelaku usaha, tetapi konsumen tidak ihmembayar, hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha karena potensial kehilangan keuntungan yang seharusnya diperoleh dari pesanan tersebut.

Beberapa perilaku konsumen yang dapat mengakibatkan kerugian pada pelaku usaha meliputi tindakan "hit and run" (di mana calon pembeli mengonfirmasi pembelian produk, tetapi tidak melakukan pembayaran setelah pesanan diproses oleh pelaku usaha), pemalsuan bukti pembayaran, pembatalan pesanan secara sepihak, pemblokiran akses yang memungkinkan pelaku usaha untuk menghubungi konsumen, dan tindakan serupa. Salah satu contoh kasus adalah ketika pemilik toko online menerima pesanan palsu dari seorang konsumen bernama Bayu Kurniawan. Bayu memesan beberapa produk dan mengklaim telah melakukan transfer pembayaran ke rekening penjual. Namun, ternyata bukti transfer yang disediakan oleh Bayu adalah palsu. Saat penjual mencoba menghubungi Bayu melalui nomor telepon yang diberikan, tidak dapat dihubungi, dan alamat yang diberikan oleh Bayu ternyata tidak benar

Dari uraian sebelumnya di latar belakang masalah, terlihat bahwa ada ketidaksesuaian antara apa yang seharusnya terjadi (*das sollen*) dan kenyataan yang ada (*das sein*), yang pada akhirnya menghasilkan masalah hukum. Oleh karena itu, penting untuk menyelidiki lebih lanjut masalah hukum ini melalui penelitian hukum untuk memastikan perlindungan hukum bagi semua pihak terutama yang mengalami kerugian. Penelitian hukum ini akan berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian akibat Konsumen di Kota Pekanbaru"

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian hukum empiris, yang bermula dari perbedaan antara apa yang seharusnya terjadi (*das sollen*) dan apa yang terjadi sebenarnya (*das sein*). Penelitian ini memiliki sifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan situasi dan gejala yang ada dalam masyarakat secara jelas. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer (lapangan), yang diperoleh langsung dari responden dan informan yang terlibat dalam penelitian, serta data sekunder (dokumen), yang berasal dari literatur, hasil penelitian sebelumnya, peraturan hukum, dokumentasi dari berbagai lembaga, dan data yang telah diarsipkan dalam sumber hukum yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data melibatkan studi dokumen, observasi, dan wawancara. Pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling, yang tidak mengikuti aturan jumlah sampel tertentu karena bergantung pada kebutuhan penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dan disajikan secara sistematis untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam penelitian.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di pake dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang mendasarkan hukum sebagai norma dengan metodenya bersifat doctrinal. Sedangkan dengan metode penelitian hukum empiris memiliki maksud untuk mempelajari saja dan bukan mengajarkan suatu doktrin, sehingga metodenya bersifat non-doktrinal.

Dalam penelitian hukum normatif, penelitian dilakukan dengan cara meneliti bahan Pustaka atau data sekunder saja, sedangkan dalam penelitian hukum sosiologis penelitian dilakukan dengan peneliti data primer yang di peroleh langsung dari masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan Oleh Konsumen di Kota Pekanbaru

E-commerce adalah bentuk sistem perdagangan barang dan/atau jasa yang memanfaatkan internet sebagai wadahnya. Salah satu ciri utama yang mencolok dari *e-commerce* dalam dunia perdagangan adalah jarak geografis yang signifikan antara penjual dan pembeli. Kondisi ini memungkinkan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi tanpa harus berhadapan secara fisik, dan mereka dapat mengakses transaksi tersebut melalui internet dengan mudah, kapan saja, dan di mana saja. Terutama dalam transaksi jual beli online, baik pihak pelaku usaha maupun konsumen mengandalkan dasar kepercayaan dalam

pelaksanaan transaksi tersebut. Dengan kata lain, dalam transaksi online, para pihak harus saling mempercayai satu sama lain karena tidak ada pertemuan fisik yang terjadi. Sebelum mereka melibatkan diri dalam transaksi jual beli online, mereka perlu memahami syarat-syarat perjanjian yang diatur oleh Pasal 1320 KUHPerdara, termasuk aspek-aspek berikut:

- 1) Kesepakatan dari kedua belah pihak.
- 2) Kemampuan hukum untuk melakukan perbuatan hukum.
- 3) Adanya objek yang menjadi dasar perjanjian.
- 4) Kausa atau alasan yang sah untuk perjanjian tersebut.

Sebagai negara yang berlandaskan pada hukum, Indonesia menjamin pengakuan dan perlindungan hak-hak dasar bagi semua warga negaranya, termasuk dalam konteks melakukan transaksi, baik secara tradisional maupun melalui platform online. Pemerintah Indonesia telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan tujuan melindungi hak dan kepentingan konsumen, yang sering menjadi pihak yang merasa dirugikan dalam berbagai transaksi. Hal ini penting mengingat bahwa konsumen sering berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, yang memiliki keunggulan di banyak aspek transaksi. Namun, dalam konteks transaksi online, kerugian tidak hanya berdampak pada konsumen. Saat ini, pelaku usaha juga dapat mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan konsumennya. Dalam hukum, kerugian dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis:

- 1) Kerugian materi atau material, yang dapat diukur secara moneter dan biasanya muncul dalam kasus wanprestasi, di mana pelaku usaha menderita kerugian finansial yang dapat dihitung.
- 2) Kerugian immateriil atau imaterial, yang tidak dapat diukur secara moneter dan sering terjadi dalam kasus Pelanggaran Masa Hidup (PMH), di mana pelaku usaha mengalami kerugian yang bersifat tidak finansial atau sulit diukur dengan nominal.

Dalam melakukan transaksi secara online para pihak diharapkan tetap memperhatikan UU ITE yang merupakan UU yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik. Terhadap Terhadap konsumen yang menyebabkan kerugian dengan adanya unsur pemalsuan data dapat diancam pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE, yakni: Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Selain UU ITE, UUPK juga memiliki keterkaitan dengan berbagai aspek hukum lainnya, salah satunya adalah kaitan dengan hukum pidana. Ini dapat ditemukan dalam BAB 13 UUPK

yang menyangkut sanksi-sanksi hukum. Jika ada pihak yang melanggar ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam UUPK, mereka akan dikenakan sanksi sesuai dengan pasal yang dilanggar. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK, sanksinya akan diatur dalam BAB 13 UUPK. Namun, konsumen yang melanggar ketentuan UUPK tidak diatur dalam BAB 13 tersebut. Sebagai gantinya, konsumen yang tidak memenuhi kewajiban untuk mengganti kerugian yang ditimbulkannya terhadap pelaku usaha akan tunduk pada hukum pidana yang berlaku. Ini sesuai dengan prinsip hukum "Lex specialis derogate lex generalis," yang mengandung makna bahwa aturan hukum yang bersifat khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang bersifat umum. Dalam hal ini, ketentuan Pasal 378 KUHP menjadi aturan hukum pidana yang bersifat umum yang mengatur sanksi terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran.

Dalam bukunya, Yahman (Yahman, 2014) menggolongkan unsur-unsur tindak pidana penipuan yang diatur dalam Pasal 378 KUHP menjadi dua unsur pokok yaitu :

- a. Unsur-unsur objektif yaitu membujuk/menggerakkan orang lain dengan alat pembujuk/penggerak :
 - 1) Memakai nama palsu;
 - 2) Martabat/keadaan palsu;
 - 3) Rangkaian kata bohong, tipu muslihat;
 - 4) Menyerahkan sesuatu barang;
 - 5) Membuat utang;
 - 6) Menghapuskan piutang.
- b. Unsur-unsur subjektif yang terdiri dari :
 - 1) Dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain;
 - 2) Dengan melawan hukum

Tindakan konsumen yang memberikan alamat dan nomor handphone palsu serta memalsukan bukti transaksi seperti bukti transfer ATM kepada pelaku usaha melibatkan unsur-unsur dari tindak pidana penipuan. Dengan menggunakan serangkaian kebohongan yang melibatkan informasi atau data yang tidak benar atau palsu, tindakan tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Konsekuensi hukum yang akan dikenakan pada konsumen yang terbukti melakukan penipuan adalah hukuman pidana penjara dengan durasi maksimum empat tahun sesuai dengan Pasal 378 KUHP. Namun, jika kerugian yang disebabkan oleh tindakan penipuan tersebut kurang dari Rp. 250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah), maka tindakan penipuan tersebut akan dianggap sebagai penipuan ringan. Dalam kasus penipuan ringan, konsumen yang melakukan tindakan penipuan dapat dikenakan hukuman pidana penjara paling lama 3 (tiga) bulan atau dikenai denda maksimum

sebesar Rp. 900. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 379 KUHP yang mengatur tindak pidana penipuan ringan :

“Perbuatan yang diterangkan pada Pasal 378 KUHP, jika barang yang diberikan bukan ternak dan harga barang itu atau hutang atau piutang itu tidak lebih dari dua ratus lima puluh rupiah dihukum sebagai penipuan ringan dengan hukuman penjara selama-lamanya tiga bulan atau denda sebanyak-banyaknya 15 kali enam puluh rupiah”.

Terlepas dari apakah tindakan penipuan yang dilakukan oleh konsumen termasuk dalam kategori penipuan ringan atau tidak, tetap saja tindakan yang mengakibatkan kerugian pada pihak lain tidak dapat dibenarkan dalam konteks transaksi jual beli. Setiap individu yang melakukan tindakan merugikan orang lain harus mendapat sanksi agar menerima efek jera yang mencegah mereka melakukan tindakan serupa di masa depan. Untuk mengupayakan pemulihan haknya, pelaku usaha dapat memulai dengan pendekatan persuasif. Namun, jika konsumen menolak atau tidak responsif untuk menyelesaikan masalah secara persuasif, maka pelaku usaha berhak untuk mengajukan gugatan perdata dan/atau melaporkan kasus tersebut kepada pihak berwenang, seperti kepolisian, untuk penanganan hukum lebih lanjut.

2. Akibat Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Melakukan Itikad Baik Berupa Tidak Melakukan Pembayaran Terhadap Barang yang Sudah Dipesan dalam Sistem Pre Order (PO)

Akibat hukum adalah hasil dari tindakan yang diberlakukan oleh hukum terhadap perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum. Ini mencakup akibat yang diantisipasi atau diharapkan oleh pelaku hukum dari tindakan yang mereka lakukan. Akibat tersebut, di dalam konteks hukum, telah diatur oleh ketentuan hukum. Transaksi jual beli, baik yang dilakukan secara tradisional maupun online, selalu menghasilkan akibat hukum yang mengatur hak dan kewajiban para pihak yang terlibat. Hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha diatur secara rinci dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan tujuan melindungi kedua belah pihak saat melakukan transaksi.

Beritikad baik memegang peranan penting dalam menjalani transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Ketika suatu transaksi dilakukan dengan beritikad baik, baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen, kemungkinan terjadinya tindakan penipuan dalam transaksi jual beli online akan diminimalkan. Konsep beritikad baik memiliki dua makna, yaitu:

1) Arti Objektif

Ini berarti bahwa perjanjian harus dipatuhi dengan mematuhi norma-norma moral dan etika. Dalam transaksi jual beli, ada kewajiban untuk tidak melakukan tindakan yang melanggar norma moral dan etika. Hal ini bertujuan untuk memastikan keadilan bagi semua pihak dan mencegah terjadinya kerugian bagi salah satu pihak.

2) Arti Subjektif

Ini merujuk pada niat baik yang dimiliki oleh seseorang. Ini penting terutama dalam transaksi jual beli online, di mana para pihak tidak bertemu langsung. Prinsip itikad baik dalam arti subjektif penting untuk mencegah terjadinya wanprestasi, di mana niat baik seseorang menjadi faktor kunci dalam menjaga integritas dalam transaksi tersebut.

Sistem Pre Order (PO) dalam transaksi e-commerce adalah pendekatan yang umum dalam dunia bisnis online. Sistem ini melibatkan pembelian barang yang tidak tersedia secara langsung, sehingga memerlukan waktu tertentu untuk mendapatkan barang tersebut. Setiap toko online di platform Instagram memiliki prosedur sendiri terkait cara pemesanan barang, metode pembayaran, dan pengaturan pengiriman barang kepada konsumen. Instagram digunakan sebagai media untuk melakukan transaksi jual beli online, dan pihak pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memproses barang setelah dipesan oleh konsumen. Dalam konteks sistem Pre Order (PO), baik pelaku usaha maupun konsumen diharapkan untuk memenuhi komitmennya ketika barang yang dipesan telah diterima oleh pelaku usaha. Namun, terdapat situasi di mana sebagian konsumen membatalkan pesanan mereka tanpa persetujuan, menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha. Kerugian ini melibatkan hilangnya modal yang seharusnya diterima oleh pelaku usaha dan keuntungan yang tidak dapat direalisasikan.

a. Menimbulkan Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) terhadap Kerugian Yang Dialami Pelaku Usaha

Strict liability atau tanggung jawab mutlak merujuk pada jenis pertanggungjawaban di mana seseorang, dalam menjalankan suatu kegiatan, bisa langsung dianggap bertanggungjawab atas kerugian yang mungkin timbul akibat kegiatan tersebut. Dengan kata lain, ketika suatu kerugian terjadi sebagai dampak yang wajar dari aktivitas tersebut, individu atau pihak terkait akan secara otomatis bertanggungjawab atas kerugian tersebut. Dalam konteks peradilan, pihak yang mengajukan gugatan tidak perlu membuktikan kesalahan pihak tergugat. Mereka hanya perlu membuktikan bahwa kerugian telah terjadi sebagai akibat dari tindakan pihak tergugat, dan pihak tergugat harus membuktikan bahwa ia tidak bertanggungjawab atas kerugian tersebut.

Tanggung jawab dalam KUH Perdata bisa timbul dari dua sumber, yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi berkaitan dengan pelanggaran kewajiban yang timbul dari perjanjian antara pihak-pihak. Jika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya, ini dianggap sebagai wanprestasi, dan pihak tersebut dapat diminta pertanggungjawaban hukum. Sementara itu, tanggung jawab yang berasal dari perbuatan

melawan hukum didasarkan pada hak dan kewajiban yang ada dalam hukum tanpa adanya perjanjian khusus.

Jika seorang pelaku usaha merasa dirugikan oleh tindakan konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya, prinsip *strict liability* akan diterapkan. Dengan ini, pelaku usaha yang merasa dirugikan dapat menuntut kompensasi atau ganti rugi tanpa harus membuktikan adanya kesalahan dari pihak konsumen. Dengan kata lain, konsumen harus bertanggung jawab atas tindakannya jika terbukti melanggar kesepakatan yang diikuti pada awal transaksi di online shop.

b. Menimbulkan Gugatan Ganti Kerugian dari Pelaku Usaha

Menurut Rancangan Undang-Undang Hukum Acara Perdata dalam Pasal 1 angka (2), "Gugatan adalah tuntutan hak yang melibatkan sengketa dan diajukan kepada pengadilan dengan tujuan untuk memperoleh putusan." Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa tuntutan hak merupakan tindakan yang bertujuan untuk memperoleh perlindungan yang hanya bisa diberikan oleh pengadilan, guna mencegah penyelesaian sengketa melalui tangan sendiri atau main hakim sendiri. Dengan demikian, gugatan adalah tindakan di mana seseorang mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan Negeri yang berwenang mengenai suatu masalah yang menghasilkan sengketa dengan pihak lain. Proses ini mewajibkan hakim untuk memeriksa tuntutan tersebut sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan kemudian mengeluarkan putusan terkait gugatan tersebut.

Gugatan ganti rugi adalah upaya hukum yang digunakan untuk menuntut hak atau mendorong pihak lain agar melaksanakan kewajibannya. Tujuannya adalah memulihkan kerugian yang dialami oleh penggugat melalui putusan pengadilan. Tuntutan hak ini digunakan untuk mendapatkan perlindungan yang hanya bisa diberikan oleh pengadilan, dan ini bertujuan untuk mencegah pelaksanaan tindakan penyelesaian sendiri atau main hakim sendiri. Dalam mengajukan tuntutan hak di pengadilan, penggugat harus memiliki kepentingan yang memadai, dasar hukum yang jelas, dan alasan yang kuat sehingga pengadilan menerima gugatan sebagai dasar untuk menuntut hak.

Pelaku usaha online shop telah mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumennya yang didukung dengan bukti screenshot percakapan antara para pihak saat melakukan transaksi hingga konsumen melakukan wanprestasi tersebut. Sehingga pelaku usaha dapat mengajukan gugatan atas tindakan konsumennya tersebut.

c. Menimbulkan Tuntutan Pidana Berdasarkan Ketentuan Pidana pada UU ITE, BAB 13 UUPK dan/atau Ketentuan Pidana Dalam KUHP

Dalam proses transaksi jual beli, baik dalam bentuk online maupun konvensional, setiap pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut memiliki hak dan kewajiban yang harus

dijalankan. Jika salah satu pihak tidak mampu atau tidak memenuhi kewajibannya, hak yang semula seharusnya dimiliki oleh pihak lain akan terhambat atau tidak terpenuhi. Hal ini disebabkan oleh adanya hubungan timbal balik antara kewajiban dan hak dari setiap pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut.

Tidak jarang dalam proses transaksi terjadi ketidakpatuhan dari salah satu pihak dalam memenuhi kewajibannya. Jika hak dari salah satu pihak tidak terpenuhi karena pihak lainnya tidak memenuhi kewajibannya, maka pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dapat dikenai sanksi. Terhadap konsumen yang menimbulkan kerugian dengan cara memalsukan data, dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Pasal 45A ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal tersebut menyatakan bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita palsu dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam transaksi elektronik dapat dihukum dengan pidana penjara hingga 6 tahun dan/atau denda maksimal 1 miliar rupiah.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dikenal adanya sanksi yang dapat diterapkan terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang telah dijelaskan dalam undang-undang ini. Sanksi ini dijelaskan dalam BAB 13 UUPK yang mencakup sanksi administratif dan sanksi pidana yang dapat diterapkan terhadap pelaku usaha. Namun, penting untuk dicatat bahwa BAB 13 UUPK hanya mengatur sanksi terhadap pelaku usaha dan tidak merinci sanksi terhadap konsumen. Dalam konteks ini, prinsip hukum yang berlaku adalah "Lex specialis derogate lex generalis," yang berarti bahwa aturan hukum yang bersifat khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang bersifat umum.

Dalam hal ini, sanksi pidana yang diatur dalam BAB 13 UUPK adalah aturan hukum yang bersifat khusus, terutama ditujukan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Namun, ketika BAB 13 UUPK tidak mengatur sanksi terhadap konsumen secara khusus, maka aturan hukum umum yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) akan berlaku untuk menentukan sanksi terhadap konsumen jika tindakan mereka memenuhi unsur-unsur tindak pidana yang tercantum dalam KUHP. Sebagai contoh, jika seorang konsumen melakukan tindakan yang mengakibatkan ketidakpenuhan prestasi dalam transaksi dengan pelaku usaha, hal ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Dengan kata lain, terhadap pelaku usaha yang telah memenuhi prestasinya, seperti menyediakan barang yang dipesan oleh konsumen melalui sistem *pre order*, dan konsumen tidak memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran yang telah disepakati, tindakan konsumen tersebut dapat dianggap sebagai suatu bentuk wanprestasi. Dalam situasi tersebut, aturan yang mengatur wanprestasi dalam KUHP akan berlaku untuk menentukan sanksi yang diterapkan kepada konsumen sesuai dengan perbuatan yang mereka lakukan.

Tindakan yang dilakukan oleh konsumen, seperti memalsukan alamat, nomor handphone, bahkan bukti transfer, dapat menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha. Ketika unsur penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 378 KUHP terpenuhi dalam suatu transaksi online, maka pelaku usaha yang menjadi korban tindak pidana penipuan dapat mengajukan laporan terhadap konsumen yang melakukan tindakan tersebut. Dalam konteks pengajuan tuntutan hak, terdapat beberapa jenis gugatan, salah satunya adalah gugatan biasa. Gugatan biasa dalam perkara perdata melibatkan dua pihak, yaitu penggugat dan tergugat.

Dalam perkara perdata, pengajuan tuntutan hak dapat dilakukan melalui dua metode, yakni secara lisan atau tertulis. Pengajuan tuntutan hak melalui gugatan biasa merupakan proses di mana seorang subjek hukum mengajukan tuntutan hak kepada subjek hukum lainnya terkait sengketa perdata, yang bisa berupa kasus wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Dalam konteks ini, pihak yang mengajukan gugatan biasa telah mengalami kerugian baik secara langsung maupun dalam bentuk kerugian materiil akibat tindakan subjek hukum lainnya.

Selain gugatan biasa, ada juga jenis gugatan yang disebut class action atau gugatan perwakilan (Ardhya, 2020 : 194). Aturan mengenai class action di Indonesia diatur dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok. Class action merupakan sebuah prosedur dimana satu atau lebih orang mengajukan gugatan atas nama diri mereka sendiri dan juga mewakili sekelompok orang lain yang jumlahnya banyak. Kelompok ini memiliki kesamaan dalam fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok.

SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang merugi akibat tindakan konsumen mencakup ganti kerugian dan mungkin juga sanksi pidana terhadap konsumen, tergantung pada apakah perbuatan konsumen telah memenuhi unsur-unsur tindak pidana. Meskipun BAB 13 UUPK tidak secara khusus mengatur sanksi pidana terhadap konsumen, konsumen masih dapat dikenai sanksi pidana jika perbuatannya memenuhi unsur-unsur tindak pidana. Dalam kasus yang terjadi di Kota Singaraja, konsumen dapat dituntut berdasarkan Pasal 378 KUHP, yang merupakan *lex generalis* untuk ketentuan pidana dalam BAB 13 UUPK, atau Pasal 45A ayat (1) UU ITE.
- 2) Jika salah satu pihak dalam perjanjian tidak bertindak dengan itikad baik dalam transaksi, seperti yang terjadi di Kota Singaraja di mana konsumen tidak memenuhi kewajibannya, akibat hukumnya bagi konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Menimbulkan tanggung jawab mutlak (strict liability) atas kerugian yang dialami oleh pelaku usaha.
- b. Dapat mengakibatkan gugatan ganti rugi yang diajukan oleh pelaku usaha.
- c. Mungkin juga dapat mengakibatkan tuntutan pidana berdasarkan ketentuan pidana dalam UU ITE, BAB 13 UUPK, dan/atau KUHP.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhya, S. N. (2020). Tinjauan Yuridis Bentuk Kerugian Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN Indonesia) (Studi Kasus Pemadaman Serentak Pada Beberapa Daerah di Indonesia). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha* Vo. 8 No. 2.
- Asikin, Z. (2015). *Hukum Acara Perdata di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Azikin, A. d. (2014). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dananjaya, I. G. (2018). *Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*. Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Koesno, D. A. (2020, Agustus 25). Jumlah Pelanggan E- commerce Tercatat Meningkat 38,3% Selama Pandemi.
- Soeroso, R. (2006). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Waluyo, B. (2008). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Windari, R. A. (2015). *Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Komunikasi Hukum*, Volume 1, Nomor 1.
- Yahman. (2014). *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan*. Jakarta: Kencana.