



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 7853-7860

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

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

Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha Akibat Kerugian Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online

Cheryl Michelia Valerie Japian^{1✉}, Deasy Soeikromo², Friend Henry Anis³

Pasca Sarjana, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado

Email: chejapian12@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Transaksi jual beli secara online telah menjadi fenomena yang signifikan dalam kehidupan konsumen modern. Meskipun memberikan kemudahan dan kenyamanan, transaksi ini juga menghadirkan risiko kerugian bagi konsumen akibat perilaku produsen yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, penting untuk memahami tanggung jawab hukum produsen dalam mengatasi kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji secara mendalam tanggung jawab hukum produsen dalam transaksi jual beli online serta dampaknya terhadap konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis hukum normatif dengan menggunakan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan terkait transaksi jual beli online, putusan pengadilan, dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produsen memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli online. Tanggung jawab ini meliputi kewajiban untuk menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk, menjamin kualitas produk, serta memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian atau cacat produk.

Kata kunci: *Tanggung Jawab Hukum Produsen, Kerugian Konsumen, Transaksi Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa.*

Abstract

Online buying and selling transactions have become a significant phenomenon in the life of modern consumers. Although it provides convenience and comfort, this transaction also presents a risk of loss for consumers due to irresponsible producer behavior. Therefore, it is important to understand the legal responsibility of producers in overcoming losses suffered by consumers in online buying and selling transactions. This study aims to analyze and examine in depth the legal responsibilities of producers in online buying and selling transactions and their impact on consumers. The method used in this study is a normative legal analysis approach using secondary data in the form of laws and regulations related to online buying and selling transactions, court decisions, and relevant literature. The results of the study show that producers have legal responsibility for losses suffered by consumers in online buying and selling transactions. This responsibility includes the obligation to provide clear and accurate information about products, guarantee product quality, and provide compensation to consumers who suffer losses due to negligence or product defects.

Keywords: Producer Legal Responsibility, Consumer Losses, Online Buying And Selling Transactions, Consumer Protection, Dispute Resolution

PENDAHULUAN

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945), Indonesia memiliki dasar atau landasan suatu negara hukum yang merupakan cita-cita luhur untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat. . "Negara Indonesia adalah Negara Hukum," bunyi ayat 3 Pasal 1 UUD 1945. Semua satu bentuk langkah substansial untuk menyelesaikan tujuan muluk yang menjadi perintah negara adalah melindungi semua atau penduduk dari perbuatan buruk yang dapat merugikan individu. Penggunaan Internet dalam kehidupan manusia telah mengalami transformasi yang signifikan berkat kemajuan teknologi baru-baru ini, khususnya pergeseran dari hubungan berbasis kertas ke hubungan tanpa kertas. Internet telah menciptakan dunia tanpa batas dan mampu menjalankan fungsi pasar dengan memungkinkan penjual dan pembeli melakukan transaksi online..

Olah karena itu pemanfaatan internet guna menunjang aktivitas bisnis kemudian menjadi berkembang, karena internet menciptakan suatu lingkungan sebagai lahan untuk melakukan bisnis (Manalu P.R., 2000) Pemerintah Indonesia telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai respon terhadap perkembangan hukum yang berkaitan dengan jual beli online, mengingat pembangunan nasional sangat mendukung. Dalam upaya menentukan kasus-kasus nasabah tersebut, YLKI sering dihadapkan tanpa pedoman atau tanpa arahan dalam pelaksanaan suatu pedoman sehingga para pelaku bisnis tidak berkepentingan. Hal ini dilakukan oleh pembuatnya karena persaingan yang begitu ketat dan masyarakat menginginkan harga yang murah untuk bahan makanan tersebut. Masalah yang dilihat oleh pembeli Indonesia, serta pembeli di negara non-industri lainnya, bukanlah bagaimana memilih produk, tetapi jauh lebih

membingungkan daripada siklus berkelanjutan yang harus selalu menerima berbagai faktor yang terjadi di masyarakat. mata. Ketiadaan perhatian dan kewajiban sebagai pembuat akan mematikan dan merupakan pertaruhan bagi ketahanan dan validitas bisnis. Kualitas barang yang rendah atau kecacatan pada barang yang diiklankan akan merugikan pembeli, namun pembuat ini juga akan menghadapi tuntutan pembayaran yang pada akhirnya akan menyebabkan barang tersebut tidak mampu bersaing dalam menangkap sepotong kue. Di era globalisasi atau perdagangan bebas, isu-isu ini akan menjadi lebih penting.

METODE PENELITIAN

Eksplorasi ini penting untuk jenis pemeriksaan yang sah, yang disebut mengatur pemeriksaan hukum atau pemeriksaan regulasi perpustakaan, dan perluasannya mencakup disiplin hukum, terutama Peraturan Keamanan Pelanggan, terutama yang sebanding dengan jenis tanggung jawab hukum pembuat terkait kemalangan pembelanja online. pengaturan hukum dan transaksi yang melibatkan pembelian dan penjualan (Soekanto, 2015). Ragam informasi dalam kajian penulisan ini diselesaikan oleh para ilmuwan dengan merenungkan dan mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan objek kajian. Data ini dikumpulkan dari dokumen, peraturan perundang-undangan, internet, dan buku-buku perpustakaan. Setelah itu, sumber data sekunder (pustaka) digunakan untuk mengolah data yang terkumpul sesuai dengan berbagai bahan hukum. Di antaranya bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku literatur, hasil penelitian, makalah, dan jurnal, serta bahan hukum tersier berupa Kamus Hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE)

1. Terdapat beberapa konsentrasi yang signifikan dalam Pedoman ITE yang berkaitan dengan perdagangan tukar melalui media elektronik, yaitu:
2. UU ITE berlaku bagi siapa saja yang melanggar hukum, baik di dalam maupun di luar Indonesia. Jadi jangkauan UU ITE tidak hanya dekat tapi juga mendunia.
3. Untuk menjamin perlindungan hukum konsumen, telah ditetapkan suatu klasifikasi, antara lain kemungkinan dilakukannya tindakan hukum terhadap pelaku usaha dalam hal perbuatannya melanggar ketentuan yang berlaku. Kekhawatiran pelanggan terhadap e-commerce menjadi kurang menonjol karena transaksi elektronik juga dapat dilakukan dengan kepastian hukum..

Perlindungan Konsumen Menurut Perspektif Hukum Perdata

Pemahaman jual beli diatur dalam pasal 1457-1540 Kitab Undang-undang Hukum Umum. Pasal 1457 KUHPdata mengatakan bahwa jual beli adalah perjanjian di mana satu pihak berjanji

untuk menyerahkan sesuatu dan pihak lain, bertindak sebagai pembeli, berjanji untuk membayar harganya. Perjanjian jual beli juga membebaskan dua kewajiban, sebagaimana disebutkan dalam pasal 1457 di atas (M. Yahya Harahap, 1986):

- a. Kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dibelinya kepada pembeli.
- b. Kewajiban pembeli untuk membayar harga pembelian kepada penjual.

Walaupun telah ada kesepakatan antara surat wasiat dan surat wasiat, belum tentu barang tersebut milik pembeli, karena proses penyerahan (pembalikan) barang tersebut harus diikuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. atas jenis barang, tepatnya (Salim H.S, 2003):

- a. Objek Bergerak Penyerahan sebenarnya dari kunci ke objek bergerak adalah metode pengirimannya.
- b. Piutang atas nama dan benda tidak berwujud
- c. Akta otentik atau di bawah tangan digunakan untuk menyerahkan piutang atas nama dan benda tak berwujud lainnya.
- c. Tidak ada objek yang bergerak. Penyerahan barang tidak bergerak dilakukan dengan memberitahukan kepada Kantor Penyimpanan Hipotek tentang akta yang bersangkutan.

Menurut Prof. R. Subekti, dalam bukunya "Hukum Pemahaman", wanprestasi adalah kecerobohan atau kecerobohan yang dapat berupa 4 macam keadaan, yaitu (Subekti R, 2002):

1. tidak bertindak seperti yang diinginkannya;
2. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi tidak dengan cara yang dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijaminnya sudah melewati titik tidak bisa kembali
4. Melakukan sesuatu sesuai pemahaman yang tidak boleh dilakukannya.

Anda biasanya dapat menuntut penjual online dengan dalih wanprestasi jika salah satu dari empat syarat ini terpenuhi (misalnya, barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi yang diuraikan pada halaman arahan presentasi/lokasi).

Meskipun aktivitas bisnis berbasis web bersifat virtual, namun tetap dianggap sah di Indonesia. Secara yuridis, untuk internet saat ini sudah tidak tepat lagi memesan barang yang hanya memiliki fitur dan kemampuan tradisional untuk digunakan sebagai barang dan aktivitas. Jika metode ini diikuti, akan ada terlalu banyak masalah. dan hal-hal yang tidak akan diatur. Amalan bisnis online adalah amalan virtual namun memiliki dampak yang tidak bisa dipungkiri meski pembuktiannya elektronik, sehingga pelakunya juga harus memenuhi syarat sebagai benar-benar melakukan amalan halal.

Kegiatan yang dilakukan melalui sistem media elektronik atau disebut juga dunia maya dapat dikategorikan sebagai perbuatan hukum yang nyata atau perbuatan meskipun bersifat maya. Secara yuridis, aktivitas dunia maya tidak dapat didekati dengan menggunakan standar dan kualifikasi hukum tradisional karena jika hal ini dilakukan, akan terlalu banyak masalah dan hal-hal yang luput

dari perhatian penegak hukum. Praktek dan web adalah kegiatan virtual yang memiliki dampak tertentu meskipun pembuktiannya bersifat elektronik (Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008). Setiap perjanjian mempunyai dua macam subjek hukum yang masing-masing mempunyai hak dan kewajiban sendiri-sendiri untuk melaksanakan perjanjian tersebut. Demonstrasi dianggap sebagai default jika salah satu subjek gagal melakukan tindakan yang diperlukan sesuai dengan pemahaman.

Perlindungan Konsumen Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Untuk menjamin pengakuan dan penghormatan terhadap hak dan kebebasan orang lain, telah disahkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE. lebih jauh lagi, untuk memenuhi kebutuhan sederhana sesuai dengan pertimbangan keselamatan dan permintaan publik dalam masyarakat berbasis suara. Peraturan pemerintah terkait PSTE merupakan pengaturan tambahan dari berbagai ketentuan dalam kedua undang-undang tersebut.

Setiap PSE dalam kerangka kerja elektronik terikat oleh komitmen:

- Membangun sistem elektronik yang aman, akuntabel, dan andal (Pasal 3);
- Tidak menumpuk atau bekerja sama dengan peredaran laporan atau data elektronik yang melawan hukum (Pasal 5);
- Melakukan pendaftaran sistem elektronik (Pasal 6);

Apakah norma keamanan data tunggal (Pasal 14);

menghapus informasi dan dokumen elektronik yang tidak diperlukan (Pasal 15);

- Mengingat Keluasan Umum PSE (Pasal 20), membuat karena, memutar dan menyimpan kerangka dan informasi elektronik di Indonesia;

- Memberikan akses pengawasan dan penegakan hukum PSE Private Scope (Pasal 21) Bursa perdagangan tetap dianggap sebagai bursa elektronik yang dapat diwakilkan berdasarkan Peraturan ITE dan Undang-Undang Tidak Resmi, walaupun dilakukan secara online.

Pasal 48 :

(1) Informasi mengenai produsen, produk yang ditawarkan, dan syarat-syarat kontrak harus akurat dan lengkap bagi setiap pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik.

(2) Pelaku Usaha wajib memberikan informasi yang jelas dalam iklan dan penawaran kontrak.

(3) Pengelola bisnis seharusnya memberikan klien dan penerima pemahaman jangka waktu yang baik untuk mengembalikan produk yang dikirim atau keuntungan yang dapat diberikan jika tidak sesuai kesepakatan atau ada alat angkut yang disembunyikan .

(4) Pelaku Usaha diharapkan menyampaikan informasi mengenai produk yang dikirim dan memberikan manfaat tambahan.

(5) PP PSTE menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkannya untuk melindungi konsumen. Tanpa dasar kontrak, pelaku usaha tidak dapat memaksakan kewajiban kepada konsumen untuk membayar barang yang dikirim dan/atau jasa yang diberikan. Dalam bagian berikut ini juga ditekankan bahwa Pelaku Usaha diharapkan untuk memberikan informasi yang jelas sehubungan dengan kesepakatan atau penawaran publikasi. Lalu ada kekhawatiran tentang apa yang akan terjadi jika barang yang dikirim ke pelanggan tidak sesuai dengan kontrak. Klien harus diberikan jangka waktu untuk dapat mengembalikan barang yang dikirim jika tidak sesuai dengan pemahaman atau telah menyembunyikan cacat. Kami juga dapat menuntut Penghibur Bisnis (dalam hal ini penjual) biasanya dengan kedok wanprestasi atas setiap transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan pedagang dengan asumsi kebetulan saja, barang yang didapat tidak sesuai dengan foto di internet pemberitahuan toko berdasarkan (sebagai jenis proposisi).

(1) Transaksi elektronik terjadi pada saat para pihak mencapai kesepakatan.

(2) Kecuali para pihak menyetujui lain, penawaran transaksi yang dikirim oleh Pengirim menjadi mengikat Penerima pada saat mereka menerimanya.

(3) Untuk melaksanakan perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

Wujud pengakuan yang menyampaikan dukungan; atau untuk kedua kalinya, B. demonstrasi Kerangka Elektronik Klien mendapatkan dan juga menggunakan objek. Pasal 50 :

(1) Dalam rangka penyelenggaraan Bursa Elektronik, pertemuan harus menjamin:

- a. penataan data dan informasi yang baik; Khususnya,
- b. keterbukaan kantor dan organisasi serta tujuan keberatan.

(2) Dalam melakukan Pertukaran Elektronik, perkumpulan perlu memilih peraturan yang adil dan benar.

Dalam bukunya "Law of Arrangement", Prof. R. Subekti, S.H. menyatakan bahwa default adalah kecerobohan atau kecerobohan, yang dapat terwujud dalam empat cara:

- a. Tidak melakukan apa yang dia katakan akan dia lakukan;
- b. Melaksanakan apa yang dinyatakan, tetapi tidak seperti yang dijanjikan;
- c. Dia menepati janjinya, tapi sekarang sudah terlambat;
- d. Jangan melakukan apa yang telah disepakati.

Bentuk Tanggung Jawab Hukum Produsen Akibat Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online.

1. Undang-undang perlindungan konsumen dan informasi elektronik dan transaksi umumnya tidak cukup mengatur tanggung jawab produsen atau pelaku usaha kepada konsumen atau pembeli dalam transaksi online. UU ITE mengatur transaksi elektronik, sedangkan UUPK hanya mengatur

jual beli tradisional, seperti di pasar. Tidak ada tulisan khusus untuk jual beli yang mendalam.

2. Dalam hal perlindungan konsumen, orang yang melakukan perbuatan melawan hukum harus bertanggung jawab secara hukum (tidak ada alasan) agar dapat dimintai pertanggungjawaban untuk melakukan pembayaran ganti rugi kepada pihak yang dirugikan (Muru Ahmadi, 2007) Secara teoritis, tuntutan ganti rugi berdasarkan keadaan perbuatan melawan hukum hanya dapat dilakukan apabila dipenuhi empat syarat berikut ini: (Muru Ahmadi, 2010)

1. Terjadi pelanggaran;
2. Ada kemunduran;
3. Kerugian dan perilaku ilegal berkorelasi dalam beberapa hal; Dan
4. Ada kesalahan.

3. Pelaku usaha berikut harus dimintai pertanggungjawaban atas hasil usahanya:

1. Membuat barang jadi, termasuk pengiriman bahan baku atau komponen.
2. Tanpa menyiratkan bahwa pihak tersebut adalah pelaku usaha, cantumkan nama produk, merek, atau branding lainnya.
3. memasukkan produk ke dalam wilayah negara Republik Indonesia.
4. Penyaluran barang yang tidak diketahui identitasnya kepada pelaku usaha, seperti importir yang tidak dikenal dan barang dalam negeri.
5. menjual jasa seperti membangun rumah atau apartemen baru.
6. menjual jasa dengan cara menyewakan alat berat atau alat angkut sesuai UU No. Kerugian konsumen sebagai berikut menjadi tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen 1999: Pelaku usaha bertanggung jawab untuk membayar kerugian, pencemaran, dan kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang telah diproduksi atau diperdagangkan. Kompensasi sebagaimana disinggung pada ayat (1) dapat berupa pembatasan atau penggantian produk dan organisasi yang nilainya sama atau hampir sama, atau pemberian kesejahteraan atau kemungkinan kompensasi sesuai pengaturan administratif dan aturan material. Kompensasi dibayarkan dalam waktu tujuh hari setelah penyelesaian transaksi. Masih ada kemungkinan dakwaan pidana berdasarkan bukti tambahan sehubungan dengan adanya komponen kesalahan meskipun fakta bahwa remunerasi telah diberikan dalam pasal 18 dan (2).

Jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahannya adalah kekurangan pelanggan, maka pengaturan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak ada bedanya. Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa Pelaku Usaha dapat menanggung beban dan tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi dengan cara sebagai berikut apabila telah merugikan Pelanggan:

1. Pengembalian dana;
2. penggantian jasa dan barang yang sebanding atau identik;
3. pengobatan klinis; dan

4. Ada kompensasi.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28 UUPK. Menilik pengaturan UUPK, berikut ini adalah pasal-pasal yang secara bermakna mengatur kewajiban pelaku usaha:

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang konsumsi barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan menyebabkan kerugian, pencemaran, atau keduanya;

(2) Sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman material, remunerasi dapat berupa diskon, substitusi barang dagangan atau berpotensi pemberian yang setara atau identik, perawatan medis, atau keduanya;

(3) Angsuran dilakukan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah pemenuhan penukaran;

(4) Mengingat adanya bukti tambahan mengenai unsur tanggung jawab, pengaturan pengupahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana;

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan konsumen atas kesalahan tersebut.

Kesimpulan

Transaksi online antara penjual dan pembeli secara teoritis adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya, sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 sampai dengan 28 UUPK. Dengan demikian, pembuat atau penghibur bisnis dapat dianggap bertanggung jawab secara hukum atas kemalangan pembeli. apalagi jika barang tersebut dibuat dengan cara yang tidak sesuai dengan keinginan pembeli bahkan merugikan orang yang membelinya. Pelaku usaha wajib melindungi konsumen karena telah terjadi hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha yang mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab apabila konsumen dirugikan, terutama jika terdapat unsur wanprestasi. Dalam hal barang yang dipertukarkan secara tidak sengaja menimbulkan kerugian bagi pelanggan, pelaku usaha tetap dapat menuntut tanggung jawab otoritatif atas kerugian pembeli dan tanggung jawab barang di bursa perdagangan online.

DAFTAR PUSTAKA

- M. Yahya Harahap. (1986). *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Alumni.
- Manalu P.R. (2000). *Hukum Dagang Internasional, Pengaruh Globalisasi Hukum Ekonomi Terhadap Hukum Nasional, Khususnya Hukum Hak*. CV Nuvindo Pustaka Mandiri.
- Miru Ahmadi. (2007). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. PT Raja Grafindo Persada.

- Miru Ahmadi. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers.
- Salim H.S. (2003). *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika.
- Soekanto, S. (2015). *Pengantar Penelitian Hukum*. UI-Press.
- Subekti R. (2002). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Intermasa.