

**PERTANGGUNGJAWABAN PLATFORM MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN IKLAN DALAM PERKARA
PENIPUAN BERKEDOK *ONLINE SHOP***

Vengga

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara
(E-mail: venggavenom@gmail.com)

Ariawan

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara
(E-mail: ariawang@fh.untar.ac.id)

Abstract

In this era, with rapid technological advancement, nowadays people can do trade and sell using liabilityonline system, especially on the social media which is Instagram Platform. Trades carried on Instagram have a risk, because dealing without meet face to face. By Juridical, do trade and sell on Instagram is not correct/safe. So that's why legal certainty of liability on platform provider is essential in order to protect the consumer. If the consumer got losses, legal efforts are required to ensure consumer rights. Referring to the issue, the writer conducted research using the normative method and also did interview with several sources. The result from research, shows that liability of the platform provider in the positive law of Indonesian remains inadequate and is needed in the renewal of certain legal regulation. The institutions with authority on consumer cases be supposed to always inform information about consumer right so the consumer can understand the incumbency of the consumer. Reform into laws that regulate electronic transactions is needed in order to protect consumers while doing transactions electronic.

Keywords: *Liability, Legal efforts, Platform Provider*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi khususnya di negara Indonesia sudah mengalami perkembangan yang begitu pesat, hal ini dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari masyarakat Indonesia yaitu dengan menggunakan teknologi untuk keperluan hidup. Contoh nyata penggunaan teknologi oleh masyarakat untuk keperluan hidup yaitu saat melakukan perdagangan. Perdagangan yang dimaksud adalah kegiatan masyarakat saat melakukan jual dan beli barang yang dulunya dilakukan secara *face to face* akan tetapi dengan kemajuan

teknologi, kegiatan jual dan beli barang tidak perlu lagi harus *face to face*, melainkan dapat dilakukan secara *online*. Kegiatan jual dan beli ini termasuk ke dalam transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya.¹⁾ Masyarakat saat ingin melakukan kegiatan jual dan beli secara *online* dapat dilakukan melalui platform media sosial dan platform *e-commerce*.

Beberapa contoh platform media sosial dan platform *e-commerce* yaitu Instagram, Facebook, Twitter, Shopee, Tokopedia, Lazada dan sebagainya. Penyedia platform-platform ini disebut sebagai penyelenggara sistem elektronik. Penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihaklain.²⁾ Di dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab atas sistem elektroniknya.

Berbisnis di platform-platform dapat terjadi dikarenakan kemajuan teknologi. Bisnis platform dapat menyatukan produsen dan konsumen di bursa yang bernilai tinggi. Bisnis Platform ini cara agar menghubungkan pihak di *market* dua sisi yaitu pengembang aplikasi dan pihak pengguna aplikasi yang akan menghasilkan nilai untuk keduanya. Ketika jumlah peserta di setiap pihak tumbuh, maka nilai akan meningkat, ini disebut sebagai “efek jaringan” yang merupakan pusat strategi platform. Platform memiliki ekosistem dengan struktur dasar yang sama, yaitu terdiri dari empat jenis pihak yang terlibat. Pertama yaitu pemilik platform yang mengontrol

¹⁾ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)*, Pasal 1 poin 2.

²⁾ *Ibid.*, Pasal 1 poin 6a.

kekayaan intelektual dan tata Kelola. Kedua, Penyedia yang berfungsi sebagai *platforms interface* dengan pengguna. Ketiga, Produsen yang membuat penawaran. Keempat, konsumen yang menggunakan penawaran tersebut (Alstyne et al., 2016).

Tentu saja dengan melakukan bisnis di platform ataupun melakukan kegiatan jual dan beli melalui sistem *online* memiliki kekurangan. Kekurangan dari melakukan kegiatan jual dan beli secara *online* adalah pembeli tidak bertemu secara langsung untuk melihat dan menyentuh barang yang akan dipesan. Melakukan kegiatan jual beli secara *online* juga memiliki dampak negatif. Dampak negatif yang ditimbulkan dalam melakukan kegiatan jual beli secara online bisa mengakibatkan kerugian yang kecil maupun kerugian besar kepada para pihak yang terlibat di dalamnya. Kasus yang sering terjadi yaitu kasus penipuan *online*. Kasus penipuan *online* ini termasuk dalam kejahatan dunia maya. Kejahatan dunia maya atau *Cyber Crime* adalah aktifitas kejahatan yang sarana utamanya adalah jaringan komputer yang dijadikan target dalam melakukan kejahatan atau disebut sebagai kejahatan dunia virtual.³⁾ Dalam penelitian ini yaitu penipuan *online* yang terjadi di Instagram.

Seperti kasus yang dialami oleh pengguna Instagram yang bernama Dinda Audriene yang tertipu ketika membeli baju di *online shop*. Korban membeli baju dikarenakan tertarik karena melihat iklan dari Instagram. Setelah memilih barang dan bertansaksi melalui aplikasi Whatsapp, besoknya korban menerima telepon yang mengaku sebagai pihak bea dan cukai yang mempertanyakan tentang pengiriman produk yaitu pakaian untuk wanita. Korban pun menanyakan kepastian hal tersebut kepada admin *online shop* tersebut. Admin *online shop* itu membenarkan hal itu dan menyarankan untuk menanyakan hal tersebut kepada pemilik dari *online shop* tersebut. Korban pun menghubungi pemilik dan tidak mendapatkan balasan. Kemudian korban melakukan pengecekan terhadap akun *online shop* dan ternyata nama akun

³⁾ Josua Sitompul, *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw-Tinjauan Aspek Hukum Pidana*, (Jakarta: PT. Tatanusa, 2012), hal. 15.

online shop tersebut telah berganti nama dan nomor korban telah diblokir oleh admin dan pemilik *online shop* tersebut. Alhasil baju yang dibeli oleh Dinda Audriene tidak pernah sampai ke tempatnya. Yang membuat korban percaya sehingga membeli baju di *online shop* itu karena *online shop* tersebut memasang iklan di platform instagram. Di Instagram jika ada pengguna yang sedang berjualan, mereka dapat mempromosikan barang dagangan mereka dengan cara memasang *Instagram ads*.

Dengan terjadinya kasus penipuan ini membuat korban atau disebut juga konsumen dirugikan, maka perlunya perlindungan bagi konsumen. Tujuan dari perlindungan konsumen sendiri yaitu agar meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Tujuan dari penyelenggaraan, pengembangan dan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam melakukan menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh tanggungjawab.⁴⁾

Dalam kasus Dinda Audriene, Dinda Audriene yang telah melakukan pembayaran kepada oknum penjual tersebut tetapi barang yang dibeli tidak diterima. Berarti Dinda Audriene sebagai konsumen tidak menerima haknya. Maka dari itu perlunya penegakan hukum supaya pihak yang bersalah harus bertanggung jawab. Penulis melihat kasus ini seharusnya penyedia platform dan pihak *merchant* harus bertanggungjawab akibat adanya kerugian yang menimpa Dinda Audriene yaitu oknum pelaku usaha dan pihak dari Instagram. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penipuan yang dilakukan oleh oknum pelaku usaha sedangkan dari pihak Instagram juga harus bertanggungjawab karena pihak Instagram itu sebagai platform dan penyedia layanan iklan. Di dalam penelitian ini, penulis akan memfokuskan penelitian terhadap pertanggungjawaban oleh platform media sosial Instagram dan upaya hukum apa yang dapat dilakukan jika terjadi penipuan.

⁴⁾ Erman Rajagukguk et al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal. 7.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban hukum Instagram sebagai penyedia layanan iklan terhadap kerugian yang ditimbulkan akibat penipuan yang dilakukan oleh oknum penjual yang menggunakan jasa fitur iklan di platform tersebut?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna Instagram/konsumen jika menjadi korban penipuan dalam transaksi jual beli online di platform media sosial Instagram?

C. Metode Penelitian

Metode Penelitian terdiri dari dua kata, yaitu metode dan penelitian. Metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya,⁵⁾ sedangkan penelitian merupakan terjemahan dari Bahasa Inggris: *research* yang diartikan usaha atau pekerjaan untuk menelusuri/mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dan dengan cara cermat, sistematis terhadap permasalahan, sehingga dapat digunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan dan pemecahan/menjawab permasalahan.⁶⁾ Metode penelitian diperlukan untuk Menyusun sebuah karya ilmiah maka dari itu metode penelitian yang digunakan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Pada umumnya ada beberapa jenis penelitian yang dapat dipergunakan yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian

⁵⁾ Rosady Rusla, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hal. 24.

⁶⁾ Meray Hendrik Mezak, "Jenis, Metode dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum", *Law Review Universitas Pelita Harapan*, Volume V, Nomor 3 (Maret 2006): 85.

hukum normatif. Penelitian normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan bahan-bahan hukum dengan cara menelaah teori, konsep, dan asas-asas hukum beserta aturan undang-undang yang berkaitan dengan penelitian atau penelitian yang terfokus untuk mengkaji penerapan kaidah atau norma dalam hukum positif.⁷⁾ Secara garis besar, dalam pelaksanaan penelitian hukum secara normatif akan bertuju kepada:⁸⁾

- a. Penelitian terhadap asas-asas hukum, seperti penelitian terhadap hukum-hukum positif yang tertulis atau penelitian terhadap kaidah-kaidah hukum yang hidup di dalam masyarakat.
- b. Penelitian terhadap sistematika hukum yaitu dilakukan dengan menelaah lebih lanjut mengenai pengertian dasar dari sistem hukum.
- c. Penelitian terhadap sinkronisasi hukum, dapat dilakukan baik sinkronisasi secara vertikal (beda derajat) ataupun secara horizontal (sama derajat/sederajat).
- d. Penelitian sejarah hukum, merupakan penelitian yang lebih dititikberatkan pada perkembangan-perkembangan hukum.
- e. Penelitian terhadap perbandingan hukum, merupakan penelitian yang menekankan dan mencari adanya perubahan-perubahan yang ada di berbagai sistem hukum.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu dengan menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang berkaitan dengan permasalahan.⁹⁾

3. Jenis dan Sumber Data

⁷⁾ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hal. 295.

⁸⁾ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 15.

⁹⁾ Ronny Hanatjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 1990), hal. 97-98.

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder, berupa studi pustaka atau bahan bacaan. Sumber-sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ilmiah ini adalah:

a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang utama, yaitu bahan hukum bersifat *otoritatif*, yaitu bahan hukum yang mempunyai otoritas. Bahan hukum yang digunakan adalah:

- 1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- 6) Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (Merchant) yang Berbentuk User Generated Content.

b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak termasuk sebagai golongan dokumen-dokumen resmi. Dokumen-dokumen ini yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku, artikel, jurnal, makalah, berita yang terkait baik dari media cetak maupun internet, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

c. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya yaitu kamus dan ensiklopedia.

4. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian hukum normatif dapat menggunakan pendekatan sebagai berikut:¹⁰⁾

- a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)
- b. Pendekatan konsep (*conceptual approach*)
- c. Pendekatan analitis (*analytical approach*)
- d. Pendekatan perbandingan (*comparative approach*)
- e. Pendekatan Historis (*historical approach*)
- f. Pendekatan Filsafat (*philosophical approach*)
- g. Pendekatan Kasus (*case approach*)

Dari berbagai pendekatan-pendekatan di atas, penulis menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analitis. Pendekatan perundang-undangan digunakan karena akan meneliti berbagai aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pendekatan analitis yaitu melakukan tindakan analisis terhadap bahan hukum tujuannya untuk mengetahui makna yang dikandung oleh istilah-istilah yang digunakan dalam aturan perundang-undangan secara konsepsional, sekaligus mengetahui penerapannya dalam praktik dan putusan-putusan hukum.¹¹⁾

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka yaitu segala usaha yang dilakukan peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan diteliti dengan cara penelusuran bahan-bahan hukum. Informasi-informasi tersebut dapat didapatkan dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian yang sudah ada, tesis, disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, dan sumber-sumber lain yang tercetak maupun yang ada di internet. Teknik ini digunakan agar mendapatkan pendapat dan dasar-dasar secara tertulis.

¹⁰⁾ Suhaimi, "Problem Hukum dan Pendekatan Dalam Penelitian Normatif", *Jurnal YUSTITIA*, Volume 19, Nomor 2 (Desember 2018): 207, diakses tanggal 21 Februari 2021. doi: 10.0324/yustitia.v19i2.477

¹¹⁾ *Ibid.*, hal. 208.

II. PEMBAHASAN

A. Kasus Penipuan Dalam Transaksi Jual Beli Online di Instagram

Penelitian ini membahas tentang kasus penipuan yang terjadi di Instagram yang dialami oleh pengguna Instagram yang bernama Dinda Audriene. Dinda Audriene menjadi korban penipuan saat membeli baju di *online shop*. Pada mulanya, Dinda melihat iklan di Instagram lalu tertarik saat melihat produk yang diiklankan oleh Instagram. Ketika Dinda melihat iklan tersebut otomatis langsung diarahkan kepada lapak/halaman Instagram *online shop* tersebut, untuk memesan produk tersebut dilakukan melalui aplikasi *Whats App* dan nomornya telah tertera di lapak/halaman Instagram *online shop* tersebut.

Setelah melihat-lihat beberapa produk dan telah memilih produk yang akan dibeli, lalu Dinda bertransaksi dengan *online shop* tersebut. Setelah melakukan transaksi, hari berikutnya Dinda menerima telepon dari seseorang yang mengaku bahwa dia bagian dari pihak bea & cukai dan ingin bertanya kepada Dinda mengenai pengiriman produk yang dibeli Dinda yaitu pakaian untuk Wanita. Akan tetapi, saat telepon pertama itu, Dinda lagi sibuk dengan pekerjaannya yang menyebabkan telepon tersebut tidak terjawab. Ketika akhirnya Dinda menjawab telepon tersebut, dengan nada yang emosi, penelepon yang mengaku dia sebagai bagian dari pihak bea & cukai mengatakan kepada Dinda bahwa barang yang dipesan adalah barang ilegal dan Dinda sebagai pembeli produk tersebut dapat dikatakan sebagai penadah.

Dinda pun bingung, karena Dinda hanya memesan baju di *online shop* yang ada di Instagram dan produk yang dibeli Dinda adalah *custom* yang berarti bahwa produk tersebut harus dijahit dulu, bukan produk impor. Dinda pun menanyakan hal tersebut kepada admin *online shop* atas kebenaran dari telepon yang diterimanya dan admin tersebut membenarkan bahwa telepon yang diterima oleh Dinda itu adalah pihak dari bea dan cukai. Setelah itu, admin dari *online shop* tersebut memberi

saran kepada Dinda untuk menanyakan langsung hal ini kepada pemilik dari *online shop* itu mengenai kejealasan dari produk yang dibeli.

Dinda merasakan kejanggalan, karena saat menghubungi nomor yang diberikan oleh admin tersebut, Dinda tidak mendapatkan respon dan pihak yang mengaku sebagai pihak bea & cukai menelepon Dinda melalui aplikasi *WhatsApp*. “Lalu saya bingung, apa yang dibeli adalah barang illegal. Terus kenapa harus kontak ownernya, karena ownernya tidak bisa dihubungi juga. Barulah saya sadar kalau mereka satu kesatuan menipunya,” kata Dinda kepada pihak CNBC.

Setelah itu, Dinda mengecek *online shop* itu dan ternyata *online shop* itu telah berganti nama. Nomor Dindapun di blokir oleh admin *online shop* dan pemilik *online shop* tersebut. Produk yang dibeli oleh Dinda seharga 500 ribu rupiah yang ditransfer ke rekening mandiri pada akhirnya tidak pernah sampai ke Dinda. *Online shop* tersebut sampai saat ini masih ada di media sosial Instagram dengan jumlah *followers* 18.400 dan masih sering *memposting* produk yang dijualnya. Akan tetapi, dengan banyaknya *followers*, total *likes* disetiap produk yang *diposting* hanya berkisar 1-2 *likes* dan ada yang tidak memiliki *likes*, kolom untuk melakukan komentar disetiap *post* pun dinonaktifkan sehingga kita yang melihat produk tersebut tidak dapat memberikan komentar. Jika melihat sekilas, *online shop* tersebut kesannya asli, dikarenakan ada testimoni dari pembeli. Bahkan *online shop* tersebut memasang iklan di media sosial Instagram untuk memperdagangkan dagangannya, hal ini membuat *online shop* tersebut kesannya dapat dipercaya dan kredibel.¹²⁾

B. Pertanggungjawaban Penyedia Platform Media Sosial Instagram Sesuai Hukum-Hukum Yang Ada di Indonesia

¹²⁾ Rahajeng Kusumo Hastuti, “Hati-hari! Lagi Marak Penipuan Online Pakai Iklan Instagram”, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200714132707-37-172575/hati-hati-lagi-marak-penipuan-online-pakai-iklan-instagram>, diakses tanggal 17 Mei 2021.

Pengaturan mengenai tanggung jawab penyedia platform ini diatur di dalam beberapa aturan hukum yaitu Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Peraturan Pemerintah (PP) tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik. Penyedia platform di dalam UU ITE dan PP disebut sebagai penyelenggara sistem elektronik. Platform adalah sebuah wadah yang berbentuk situs internet, aplikasi, ataupun layanan konten lainnya yang berbasis internet dipergunakan untuk melakukan transaksi/memfasilitasi perdagangan yang terjadi melalui sistem elektronik.

Dengan kecanggihan teknologi sekarang, pada umumnya masyarakat melakukan perdagangan secara *online* yaitu melalui platform-platform yang kegunaannya untuk menjadi wadah melakukan transaksi elektronik. Dengan mudahnya mengakses platform, maka dari itu platform sendiri menjadi rentan terhadap penyalahgunaan yang dapat dilakukan oleh pemilik akun. Penyalahgunaan maksudnya adalah si pemilik akun bisa saja dengan sengaja memasukkan informasi-informasi yang dapat merugikan pengguna lain/konsumen atau informasi-informasi yang melanggar hukum.

Contoh dari platform yang bisa dimanfaatkan untuk melakukan transaksi jual dan beli barang yaitu instagram. Transaksi jual dan beli yang dilakukan di instagram sendiri secara hukum tidak tepat untuk dilakukan dikarenakan platform instagram adalah platform media sosial yang seharusnya memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi jarak jauh atau bersosialisasi antar sesama pengguna sistem elektronik. Jika kita melihat dari kasus yang dialami oleh Dinda Audriene, pada saat itu Dinda Audriene membeli pakaian di online shop yang dia lihat melalui iklan yang muncul di instagram. Saat Dinda Audriene telah melakukan pembayaran, ternyata barang yang dibeli tidak pernah sampai dan online shop tersebut telah mengganti nama dan memblokir akun Dinda Audriene.

Melihat dari kasus tersebut, dapat dikatakan bahwa instagram seharusnya dapat bertanggungjawab atas hal yang menimpa Dinda Audriene karena penyebab utama Dinda Audriene membeli barang di online shop tersebut yaitu iklan yang muncul dari instagram itu sendiri. Menurut Pasal 3 PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dikatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektroniknya secara aman dan andal serta bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Secara garis besar, alasan terjadinya penipuan itu yaitu karena “iklan” yang ada di instagram. Berarti sistem elektronik ini yaitu instagram bisa dikatakan tidak “aman” dalam melakukan transaksi elektronik karena memiliki kekurangan. Akan tetapi, mengenai tanggung jawab penyedia platform di dalam undang-undang yang mengatur, ada ayat yang menyatakan bahwa jika dalam beberapa hal tertentu penyedia platform dapat membuktikan bahwa terjadinya kesalahan atau kelalaian itu karena oleh dari pihak *merchant* atau konsumen maka penyedia platform tidak harus bertanggungjawab.

Pada umumnya, seharusnya platform-platform media sosial/*e-commerce* telah mengatur tentang larangan-larangan produk apa saja yang tidak dapat diiklankan/dijual di platform tertentu. Di dalam aturan surat edaran Menkominfo mengenai Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan *Merchant*, telah mengatur tentang konten-konten apa saja yang dilarang.

Melihat dari kasus yang diangkat dalam penelitian, barang yang dijual oleh oknum *online shop* di instagram yaitu pakaian untuk wanita dan pakaian itu custom yang artinya dijahit terlebih dahulu. Berarti barang yang dijual ini tidak termasuk ke dalam konten yang dilarang. Akan tetapi permasalahannya bukan ada di barang yang dijual melainkan ada pada oknum *online shop*. Berdasarkan kasus, oknum *online shop* ini tidak pernah mengirimkan barang pesanan bahkan memblokir nomor

akun instagram korban, lalu oknum ini mengganti nama *online shop*nya. Penyedia Platform seharusnya dapat melindungi pengguna-pengguna yang menggunakan platformnya dan masyarakat atas suatu kerugian yang terjadi akibat dari sistem elektronik/platform yang diselenggarakannya.

Berarti seharusnya platform instagram memiliki aturan khusus yang mengatur tentang *online shop*. Di dalam UU Perdagangan, di dalam pasal 65 ayat 1 singkatnya menyatakan yakni setiap pelaku usaha yang berdagang mempergunakan sistem elektronik harus meyertakan data-data ataupun informasi-informasi secara benar dan lengkap. Data-data ataupun informasi yang dimaksud kurang lebih memuat:

1. Legalitas dan identitas pelaku usaha.
2. Barang-barang yang ditawarkan harus ada persyaratan teknis.
3. Jasa yang ditawarkan harus ada persyaratan kualifikasi.
4. Cara saat melakukan pembayaran barang ataupun jasa.
5. Pencantuman harga barang/jasa.
6. Cara penyerahan barang.

Pada dasarnya, transaksi jual beli di platform instagram tidak tepat. Berdasarkan hasil wawancara pada, platform instagram itu adalah platform media sosial yang seharusnya bertujuan untuk bersosialisasi antar pengguna dengan pengguna lain. Pada umumnya, platform dianggap sebagai pihak ketiga yang terlibat dalam kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan oleh *merchant* dan konsumen, maka tanggung jawab dibebankan kepada pihak *merchant* (oknum *online shop*). Melihat dari Surat Edaran Menkominfo Nomor 5 Tahun 2016, secara singkat tanggung jawab pelaku usaha/*merchant* yaitu:

1. Bertanggungjawab dari konten-konten yang *diupload* oleh pihak *merchant*, sesuai dengan aturan mengenai kewajiban yang telah diatur.
2. Bertanggungjawab jika adanya laporan terhadap konten yang *diupload* oleh pihak *merchant*.

3. Bertanggungjawab berdasarkan ketentuan-ketentuan & syarat-syarat yang telah ditentukan oleh penyedia platform.

Dengan ini, dapat dikatakan bahwa menurut aturan tersebut, masalah pertanggungjawaban bukan sepenuhnya tanggung jawab dibebankan kepada pihak platform, melainkan juga ke pelaku usaha.

Berdasarkan data hasil penelitian, tanggung jawab penyedia platform atau yang disebut penyelenggara sistem elektronik itu adalah penyelenggara sistem elektronik hanya memiliki tanggung jawab dengan beroperasinya sistem elektroniknya agar sistem elektroniknya andal dan aman. Mengenai fitur iklan di platform instagram, instagram telah melaksanakan tanggung jawabnya dengan benar yaitu melakukan penghapusan terhadap konten iklan yang dianggap ilegal.

Namun, melihat dari kasus Dinda Audriene, secara tidak langsung pihak instagram dapat dimintai tanggung jawab secara perdata karena instagram dapat dianggap memperbolehkan iklan “barang ilegal” yang ditayangkan di platformnya. Dilihat dari sisi lain, ada pun penyedia platform dianggap sebagai Pelaku Usaha dalam bidang penyedia jasa di aturan UUPK, maka tanggung jawab pelaku usaha (penyedia platform) adalah harus memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa. Ganti kerugian yang diberikan adalah bisa dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian berupa barang dan/atau jasa yang sejenis ataupun dapat berupa perawatan kesehatan, tergantung dari kerugian apa dialami oleh konsumen. Kita sebagai konsumen memiliki hak untuk merasa aman dan kita berhak mendapatkan informasi yang jelas.

Peraturan yang berlaku pada saat ini yang mengatur tentang tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik/penyedia platform dirasa kurang cukup untuk menjamin adanya kepastian hukum terhadap konsumen. Ketidakjelasan aturan mana yang mengatur tentang tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik ini yang menimbulkan ketidakpastian hukum. Ada aturan khusus yang lahir dari UU ITE yang

mengatur lebih khusus mengenai penyelenggara sistem elektronik yaitu PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Aturan khusus ini, tidak mengatur lebih lanjut mengenai sengketa yang bisa terjadi dalam sistem elektronik.

Sudah seharusnya aturan hukum tentang transaksi elektronik diperbaharui. Dengan kemajuan teknologi sekarang, dirasa undang-undang yang mengatur tentang transaksi elektronik belum memadai. Diperlukan aturan khusus yang mengatur tentang *onlien shop* agar platform-platform khususnya instagram dapat lebih memperketat aturan dalam platformnya dalam hal *online shop*. Memang pada dasarnya platform instagram digunakan bukan untuk melakukan transaksi elektronik, tetapi dengan kemudahan yang didapatkan dari fasilitas-fasilitas yang ada di platform instagram, banyak pengguna instagram yang memanfaatkan fasilitas ini untuk digunakan sebagai lapak untuk berusaha. Kemudahan dari fasilitas-fasilitas instagram ini yang dapat menyebabkan pelanggaran hukum.

Pihak Instagram maupun pemerintah tidak boleh menganggap kecil masalah ini. Hal ini lah yang menyebabkan masalah perlindungan bagi konsumen saat melakukan kegiatan jual dan beli yang terjadi di instagram itu sangat lemah. Walaupun kegiatan transaksi jual dan beli yang terjadi di instagram secara yuridis tidak tepat, pihak instagram tidak boleh seakan-akan mengabaikan bahwa masalah itu. Seharusnya pihak instagram telah mengetahui bahwa platform instagram telah digunakan oleh banyak pihak untuk melakukan bisnis/perdagangan.

Maka dari itu, instagram harus melakukan perbaharuan mengenai sistem elektroniknya. Menurut penulis, kebijakan dari platform untuk menghapus/memblokir konten-konten yang dianggap ilegal masih belum efektif. Diperlukan aturan yang lebih ketat, karena mengenai kasus penipuan yang terjadi kepada Dinda Audriene, iklan yang dilihat oleh Dinda Audriene tidak termasuk ke dalam iklan yang ilegal maka dari itu instagram tidak menghapus iklan yang muncul akan tetapi

permasalahannya kepada pihak *online shop* yang memasang iklan. Bisa dikatakan bahwa instagram memiliki “cela” pada sistemnya sampai masih banyak pengguna sistem elektronik yang memanfaatkan cela ini untuk melakukan sesuatu yang bisa merugikan pengguna lain ataupun perbuatan yang melanggar hukum.

Dibutuhkan kepastian hukum untuk mengatur tentang masalah ini, karena yang telah dibahas bahwa kegiatan jual beli di instagram secara yuridis itu tidak tepat. Maka dari itu, berdasarkan pada landasan teori, kepastian hukum dapat menghendaki agar adanya upaya-upaya pengaturan hukum di dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak-pihak yang memiliki wewenang dalam pengaturan hukum, sehingga aturan-aturan memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin kepastian hukum berfungsi sebagai suatu peraturan perundang-undangan yang harus ditaati. Aturan mengenai tanggung jawab penyedia platform juga harus diperbaharui agar lebih jelas. Sesuai dengan teori tanggung jawab mutlak yaitu perbuatan yang melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan, jadi walaupun perbuatan seseorang itu dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja seseorang tersebut tetap bertanggungjawab akibat kerugian yang ditimbulkan.

C. Upaya-Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Pengguna Sistem Elektronik/Konsumen

Melihat dari kasus yang dialami oleh Dinda Audriene yang dirugikan akibat transaksi jual beli yang dilakukan oleh Dinda Audriene dengan oknum *online shop* yang terjadi di platform Instagram, sebagai pengguna sistem elektronik/konsumen, Dinda Audriene dapat melakukan upaya-upaya hukum untuk membela haknya, sesuai dengan pasal 4 UUPK bahwa kita sebagai konsumen mempunyai hak agar mendapatkan pembelaan maupun perlindungan serta upaya-upaya dalam menyelesaikan sengketa berkaitan dengan perlindungan bagi konsumen.

Upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Dinda Audriene yaitu jika dia memposisikan diri sebagai pengguna sistem elektronik,

Dinda Audriene dapat melakukan gugatan ke penyedia platform dalam masalah ini yaitu instagram sesuai dengan Undang-Undang ITE, karena bisa dikatakan bahwa Dinda Audriene mengalami kerugian akibat fitur iklan yang dibuat oleh instagram.

PP tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik masih tidak mengatur jika terjadi sengketa dalam lingkup penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, maka jika ada sengketa dalam lingkup tersebut, peraturan yang diaplikasikan adalah UU ITE.¹³⁾ Jadi upaya hukum yang dapat dilakukan ini sesuai dengan pasal 38 dan pasal 39 UU ITE, singkatnya menyatakan orang bisa melakukan gugatan kepada pihak yang bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektronik. Masyarakat dalam melakukan gugatan ini dapat dilakukan secara perwakilan atau dapat diwakilkan. Gugatan secara perdata ini dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain penyelesaian sengketa melalui pengadilan, pihak-pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase ataupun lembaga-lembaga alternatif lain sesuai dengan aturan yang berlaku. Ada pun peran pemerintah juga melindungi kepentingan masyarakat umum dari gangguan-gangguan yang dapat terjadi akibat dari penyalahgunaan informasi-informasi dan penyalahgunaan transaksi elektronik yang dapat mengganggu.

Sedangkan jika kita memposisikan diri menjadi konsumen maka upaya hukum yang dapat dilakukan yaitu sesuai dengan UUPK. Sesuai dengan UUPK menyatakan konsumen yang mengalami kerugian dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga-lembaga yang berwenang dalam menangani permasalahan yang terjadi kepada konsumen dan pelaku usaha ataupun dapat menyelesaikan masalah melalui peradilan umum.

¹³⁾ Julian Iqbal, "Perlindungan Bagi Konsumen Online Market Place Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)", *Jurist-Diction*, Volume 1, Nomor 2 (November 2018): 570, diakses tanggal 31 Juni 2021. doi: 10.20473/jd.v1i2.11008.

Seperti yang sudah dibahas bahwa penyedia platform/penyelenggara sistem elektronik dianggap sebagai pelaku usaha menurut UUPK. Menurut pasal 44 UUPK ada yang disebut sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM adalah Lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.¹⁴⁾ Tugas dari Lembaga ini adalah:

1. Menyebarkan informasi-informasi agar masyarakat memiliki kesadaran akan hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen.
2. Memberikan nasihat-nasihat kepada konsumen.
3. Melakukan kerja sama bersama lembaga pemerintah untuk mewujudkan perlindungan bagi para konsumen.
4. Membantu agar konsumen dapat memperjuangkan hak-hak.
5. Menerima keluhan dan pengaduan konsumen.
6. Bersama dengan pemerintah dan masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Selain Lembaga LPKSM, ada lembaga-lembaga lain yang juga yang dibentuk oleh pemerintah dalam rangka menyelesaikan permasalahan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Konsumen dapat melaporkan masalah-masalah ke lembaga-lembaga tersebut. Adapun jika terjadi sengketa, konsumen dapat melakukan upaya hukum lain yaitu lewat pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan pihak yang terlibat. Pihak konsumen yang mengalami kerugian, dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga-lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen yakni lembaga-lembaga yang telah disebutkan di atas.

¹⁴⁾ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)*, Pasal 1 angka 9.

Berdasarkan UUPK pasal 46, konsumen atau ahli waris, sekelompok orang yang ada kepentingan yang sama, LPKSM yang memenuhi syarat-syarat dan pemerintah ataupun instansi yang memiliki keterkaitan dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha yang menimbulkan kerugian. Gugatan ini diajukan kepada peradilan umum.

Adapun beberapa cara dalam penyelesaian masalah di luar pengadilan yang dapat dilakukan jika terjadi sengketa. Mekanisme dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau disebut *Alternative Dispute Resolution (ADR)* itu dilakukan dengan cara arbitrase, konsiliasi, mediasi, negosiasi atau konsultasi sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. *ADR* memiliki tujuan agar pihak-pihak yang terlibat dapat mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya ganti rugi ataupun langkah selanjutnya agar tidak terjadi lagi kerugian. Langkah hukum terakhir, jika perbuatan yang dilakukan memiliki unsur pidana, maka dapat melaporkan ke pihak berwajib yaitu polisi untuk diproses, dalam hal ini kasus penipuan sesuai dengan pasal 378 KUHP.

Dengan adanya upaya-upaya hukum, diperlukan kesadaran dan pengetahuan bagi konsumen/pengguna sistem elektronik akan hak dan kewajiban mereka sendiri. Dengan tingkat kesadaran yang tinggi, maka tujuan perlindungan bagi konsumen dapat tercapai. Dengan bantuan pemerintah dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen, diharapkan terus menyebarkan informasi-informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen agar kesadaran konsumen dapat meningkat dan pemerintah beserta lembaga-lembaga dapat mencapai tujuan untuk melindungi konsumen dari berbagai kerugian.

Pemerintah pun memiliki kewajiban untuk melakukan pembinaan atas penyelenggaraan perlindungan konsumen agar dapat terjamin bahwa hak & kewajiban konsumen dan pelaku usaha dapat diperoleh. Tujuan dari pembinaan ini agar:

1. Dapat terciptanya hubungan baik dan aman antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Agar lembaga-lembaga yang berwenang melindungi konsumen dapat lebih berkembang.
3. Dapat meningkatkan kualitas SDM dan mengembangkan bidang-bidang yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

Upaya-upaya hukum ini adalah bentuk perlindungan hukum dari negara yang pada dasarnya adalah hak dari semua masyarakat untuk mendapatkan perlindungan hukum. Sesuai dengan Teori yang digunakan, bahwa perlindungan hukum bagi setiap warga negara itu adalah bentuk pengakuan akan martabat dan harkat dari setiap warga negara sebagai manusia.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian dan analisis terhadap kasus dan peraturan perundang-undangan terkait, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Kegiatan jual beli yang terjadi di platform media sosial instagram dapat dikatakan secara yuridis tidak tepat. Tujuan dari platform media sosial instagram sendiri adalah untuk bersosialisasi antar seseorang dengan lainnya. Maka dari itu aspek perlindungan hukum bagi konsumen ataupun pengguna sistem elektronik sangat lemah. Aturan hukum mengenai tanggung jawab penyedia platform bisa dikatakan tidak mencakup semua permasalahan yang dapat terjadi di platform-platform terutama permasalahan mengenai perlindungan konsumen. Di dalam UU ITE, penyedia platform hanya bertanggungjawab kepada sistem elektroniknya agar dapat beroperasi secara andal dan aman. Berdasarkan kasus yang dialami Dinda Audriene, dia tertipu saat membeli pakaian wanita yang dia lihat di iklan instagram. Diperlukan aturan yang lebih khusus mengenai tanggung jawab untuk penyedia platform agar penyedia platform dapat memperbaharui

sistem elektroniknya untuk menjadi lebih aman saat digunakan untuk bertransaksi, khususnya platform media sosial instagram.

2. Upaya-upaya hukum dapat dilakukan jika konsumen ataupun pengguna sistem elektronik sadar akan haknya dan melaporkan kerugian yang diderita oleh mereka kepada lembaga-lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan permasalahan konsumen. Dalam kasus yang dibahas, sesuai dengan pasal 45 UUPK Dinda Audriene sebagai konsumen dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha *online shop* dikarenakan saat setelah melakukan transaksi jual beli, barang yang dibeli tidak pernah sampai, otomatis konsumen dirugikan. Dinda Audrine juga dapat menggugat kepada pihak penyelenggara sistem elektronik (pihak instagram) karena sebagai penyedia layanan iklan sesuai dengan pasal 38 dan pasal 39 UU ITE.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan analisis, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya pembaharuan terhadap pengaturan tanggung jawab penyedia platform agar penyedia platform dapat lebih memerhatikan sistem elektroniknya dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen.
2. Pembaharuan terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik perihal penyelesaian jika terjadi sengketa.
3. Pembaharuan terhadap Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik khususnya mengenai transaksi elektronik, agar dapat meningkatkan keamanan bagi pengguna sistem elektronik ataupun konsumen dalam melakukan transaksi elektronik.
4. Meningkatkan kualitas lembaga-lembaga yang khusus menangani permasalahan konsumen, agar terus memberi edukasi kepada para konsumen untuk sadar akan hak dan kewajiban.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Haniatjo, Ronny. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 1990).

Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.

Rajagukguk, Erman. et al. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.

Rusla, Rosady. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2003.

Sitompul, Josua. *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw-Tinjauan Aspek Hukum Pidana*. Jakarta: PT. Tatanusa, 2012.

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

B. Jurnal

Iqbal, Julian. "Perlindungan Bagi Konsumen Online Market Place Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)". *Jurist-Diction*. Volume 1, Nomor 2 (November 2018). Diakses tanggal 31 Juni 2021. doi: 10.20473/jd.v1i2.11008.

Mezak, Meray Hendrik. "Jenis, Metode dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum". *Law Review Universitas Pelita Harapan*. Volume V, Nomor 3, (Maret 2006): 85-97.

Suhaimi. "Problem Hukum dan Pendekatan Dalam Penelitian Normatif". *Jurnal YUSTITIA*. Volume 19, Nomor 2 (Desember 2018). Diakses tanggal 21 Februari 2021. doi: 10.0324/yustitia.v19i2.477

C. Peraturan perundang-undangan

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*

2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382).*

Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400).*

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512).*

D. Website

Hastuti, Rahajeng Kusumo. “Hati-Hati! Lagi Marak Penipuan Online Pakai Iklan Instagram”.
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200714132707-37-172575/hati-hati-lagi-marak-penipuan-online-pakai-iklan-instagram>. Diakses tanggal 17 Mei 2021.

