



Perlindungan Konsumen Atas Jual Beli Masker Dikirim Batu Bata Secara Online

Aldea Ilyasa Ahyar

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: aldeailyasa13@gmail.com)

Jeane Neltje Saly

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus Jakarta, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran)

(E-mail: jeanenovember@gmail.com)

Abstract

e-commerce has become a transaction that is widely used and of course with the development of these transactions, of course there is also a need for laws that are intended to regulate consumers and business actors, so that law number 8 of 1999 was issued concerning consumer protection, where this law is intended to provide all necessary efforts This law explains several things, one of which concerns the rights of consumers and business actors, then also the obligations between business actors and consumers, Article 4 explains the rights of consumers for example in paragraph 8 that consumers have the right to get compensation if the goods received by the consumer are not in accordance with the agreement or not properly, but these consumer rights are often not obeyed by business actors, for example as happened in the case of buying and selling masks online, but business actors only send boxes containing bricks, then there is also no compensation made by business actors where consumers have suffered losses due to this matter.

Keywords: Perlindungan Konsumen, E-commerce, jual beli online

Abstrak

e-commerce telah menjadi transaksi yang banyak digunakan dan tentunya dengan berkembangnya transaksi tersebut tentunya diperlukan juga undang-undang yang dimaksudkan untuk mengatur konsumen dan pelaku usaha, sehingga diterbitkan undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang dimana undang – undang ini dimaksudkan untuk memberikan segala upaya yang diperlukan untuk melindungi konsumen, undang – undang ini menjelaskan beberapa hal diantaranya hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, pada pasal 4 menjelaskan hak konsumen dimana pada ayat 8 konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang yang diterimanya tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan, tetapi hak konsumen ini sering kali tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha, contohnya seperti jual beli masker dikirim batu bata secara online,



dimana pelaku usaha hanya mengirim box yang berisi batu bata, dan tidak adanya kompensasi yang dilakukan oleh pelaku dimana konsumen telah mengalami kerugian akibat permasalahan ini.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-commerce, jual beli online

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat sudah mereformasi kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli, dengan adanya perkembangan teknologi dalam transaksi jual beli tersebut membuat masyarakat tidak perlu lagi berbelanja secara tatap muka dengan penjual, melainkan hanya melalui dunia maya, dengan menggunakan *internet* sebagai media yang menyambungkan informasi antara penjual dan pembeli, transaksi dengan menggunakan metode ini telah banyak digunakan untuk kegiatan seperti untuk mencari barang ataupun jasa yang diinginkan, transaksi tersebut dikenal dengan *Electronic commerce*.

Berdasarkan pengertian yang dijelaskan oleh World trade organization (WTO) *e-commerce* adalah sebuah transaksi yang berkaitan atas kegiatan produksi atas sebuah barang dan penjualan barang tersebut, kemudian *Alliance for global Business* mendefinisikan bahwa *e – commerce* disebut sebagai transaksi yang berisi akan adanya transfer informasi tentang produk, jasa ataupun pembayaran secara *online*.¹

Perdagangan elektronik (terkadang dikenal dengan sebutan *e-commerce*) adalah sebuah model bisnis yang memungkinkan transaksi jual beli melalui jaringan elektronik, bisnis jenis ini terbagi sebagai berikut: ²

- a. *Business to business (B2B)*.

¹Titik Triwulan Tutik, Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional, Cet ke- 2, (Jakarta:Kencana, 2008), Hal. 373.

²Esther Dwi Magrifah, “Perlindungan Konsumen Dalam *E-commerce*”, (Yogyakarta: 2007), Hal. 1.



Bisnis jenis ini dilakukan antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan bisnis bersama, Contohnya adalah seperti produsen dan supplier yang bertransaksi secara online.

b. *Business to consumer (B2C).*

Bisnis jenis ini dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen, transaksi ini sama dengan metode jual beli secara tatap muka, Contohnya adalah konsumen yang membeli makanan pada penjual.

c. *Consumer to consumer (C2C)*

Bisnis jenis ini dilakukan oleh konsumen dengan konsumen lainnya sebagai suatu transaksi untuk memenuhi kebutuhan mereka tersendiri, jenis bisnis ini bersifat lebih khusus karena dalam melakukan transaksinya dilakukan terhadap konsumen yang memerlukan transaksi.

Hampir setiap produk dan layanan tersedia melalui transaksi dengan cara *e-commerce*, contohnya seperti membeli lagu dan kemudian mendownloadnya, buku online, ataupun tiket transportasi bisa di beli secara online, Dalam transaksi jual beli *online*, terdapat pelaku – pelaku yang berperan dalam melakukan transaksi tersebut diantaranya:

a. Penjual atau pelaku usaha.

“Pihak yang menawarkan barang atau jasa mereka kepada calon pembeli atau pemakai dengan melalui perantara internet.”

b. Pembeli atau konsumen.

“Pihak yang menerima penawaran dari penjual dan bermaksud untuk melakukan Pembelian dengan barang yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha.”

c. Bank.

“Sebagai pihak yang menyalurkan dana antara transaksi yang dilakukan oleh pembeli dan penjual, karena dalam transaksi secara *online* pembeli dan penjual tidak berhadapan secara langsung, sehingga dalam hal ini dapat dilakukan melalui perantara Bank.”



d. *Provider*.

“Pihak yang menyediakan jasa akses dunia maya, contohnya seperti telkomsel,XL,Indosat.”

faktor yang membuat pelaku usaha untuk melakukan transaksi online, karena melalui transaksi *online* pelaku usaha dapat mengeluarkan modal yang relatif sedikit dalam menjalankan bisnisnya di satu sisi, kondisi tersebut menguntungkan konsumen, Hal ini karena Anda dapat memenuhi kebutuhan produk dan layanan yang Anda inginkan dan memiliki kebebasan untuk memilih jenis dan kualitas produk dan layanan. yang berbeda, konsumen juga tidak perlu lagi untuk pergi ke toko penjual barang tersebut, Selain membeli barang dengan adanya *pandemic covid-19* Saat ini menyebabkan masyarakat untuk dirumah saja dan melakukan *social distancing* maka dari itu berbelanja online merupakan solusi yang tepat dalam situasi *pandemic covid-19* sekarang.³

Tentu saja dalam hal ini dapat membantu konsumen untuk menghemat waktu sekaligus meringankan dalam menjalankan transaksi jual beli. Tetapi dengan menggunakan transaksi secara *online* tersebut dapat menyebabkan ketidakseimbangan posisi badan usaha dan konsumen karena produk bisnis *online* hanya dapat dibeli dan dijual dalam bentuk deskripsi spesifikasi produk, produk, gambar yang tidak dapat dijamin kemudian kedudukan konsumen juga berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan penjual barang atau jasa, kemudian pembelian melalui transaksi online dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen secara daring (*online*) tidak dengan secara tatap muka yang menyebabkan pelaku usaha dan konsumen tidak saling mengenal. Transaksi *online* dilakukan atas kepercayaan dari para pihak. Dengan ini pastinya akan ada permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen seperti, adanya kecacatan barang, barang yang dikirim tidak sesuai, barang sudah

³Ani mardatila, “E-Commerce adalah Pembelian dan Penjualan Secara Elektronik”, www.merdeka.com, 20 januari 2022.



dibayar oleh konsumen tetapi tidak dikirim oleh pelaku usaha, ataupun barang yang terlambat datang ke pihak konsumen.⁴

Maka dengan ini perlu adanya Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen sendiri menggambarkan perlindungan hukum bagi konsumen dari perilaku atau tindakan para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.⁵ Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum, serta UUD 1945 sebagai dasar Konstitusi telah mengamanatkan mengenai perlindungan bagi konsumen, walaupun dalam bentuk implisit, seperti dalam pembukaan UUD Negara republik indonesia tahun 1945 yang berisi “Pemerintahan Negara yang melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa”. Undang undang yang telah ada dimaksudkan untuk memberikan konsumen perlindungan dan keamanan serta meningkatkan martabat.⁶

Selanjutnya di indonesia sendiri telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). Isi dari UUPK sendiri tidak mengungkapkan secara langsung mengandung definisi sebagai perlindungan konsumen tetapi hanya sebagai perumusan perlindungan konsumen, undang – undang tersebut juga dimaksudkan supaya konsumen mendapatkan kepastian hukum sesuai dengan apa yang telah dijelaskan pada UUPK seperti hak-hak nya. hal tersebut dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen karena dengan adanya undang – undang ini membuat martabat konsumen meningkat.

Dengan semakin berkembangnya bisnis jual beli online, maka UU ITE juga ikut mengatur dan menjelaskan mengenai hak-hak konsumen, tetapi dalam undang-undang ini tidak dijelaskan secara pasal-per pasal melainkan hanya sekedar hak-hak konsumen secara umum.

⁴Rifan Adi Nugraha, et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online”, *Serambi hukum*, Edisi Vol.08 No.02 Tahun 2014, Hal. 92.

⁵Janus Sidabalok, “Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2006), Hal. 9.

⁶Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online”, (Surakarta: CV Pustaka Bengawan, 2017), Hal. 3.



Kemudian perlindungan konsumen itu diterapkan karena terjadinya suatu tindakan penipuan dan/atau wanprestasi dari pelaku usaha.

Yang pertama dapat dijelaskan mengenai penipuan, menurut Moeljatno penipuan adalah :⁷

tindakan seseorang dengan tipu muslihat rangkaian kebohongan, nama palsu dan keadaan palsu dengan maksud menguntungkan diri sendiri dengan tiada hak. Rangkaian kebohongan ialah susunan kalimat-kalimat bohong yang tersusun demikian rupa yang merupakan cerita sesuatu yang seakan-akan benar.

Penjelasan tentang penipuan berdasarkan pendapat moeljatno diatas adalah seorang yang mempunyai niat buruk dengan memberikan kebohongan berupa informasi palsu sehingga orang lain terjerumus akibat informasi tersebut yang dimaksud agar menguntungkan dirinya.

Seseorang yang melakukan penipuan dapat dicontohkan sebagai penjual yang sedang menjualkan barangnya kepada konsumen dimana penjual tersebut menjelaskan tentang informasi mengenai manfaat atas benda yang dijual belikan olehnya dengan ini penjual tersebut dapat membuat konsumen merasakan bahwa barang yang akan ia beli tersebut benar informasinya, akan tetapi sebenarnya manfaat dari barang tersebut tidak sesuai dengan apa yang telah dikatakan oleh penjual, karena penjual dalam hal ini hanya ingin memberikan kepastian kepada konsumen supaya ia membeli barang tersebut, penipuan merupakan perbuatan tercela, konsumen dalam hal ini biasanya konsumen tidak mengetahui bagaimana cara melaporkan tindakan tersebut karena dalam aksinya pelaku melakukan dengan cara kecil – kecilan tanpa melakukannya dengan skala yang lebih besar.

Sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang menipu konsumen dijelaskan pada Pasal 61, 62, 63 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, kemudian Pasal 28 ayat (1) UU ITE tentang

⁷ Moeljatno, KUHP (Kitab Undang-undang Hukum Pidana), Bumi Aksara, Jakarta, 2007.



menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik, dan pasal 45 ayat (2) UU ITE.

Kemudian terdapat wanprestasi, wanprestasi disebut sebagai suatu kejadian yang karena kelalaian dari penjual yang tidak dapat memenuhi hal – hal yang telah disebutkan dalam perjanjian antara penjual dan pembeli, Berikut bentuk kesalahan wanprestasi yang dilakukan debitur:

- a. “Tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan.”
- b. “Melaksanakan apa yang telah diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.”
- c. “Melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.”
- d. “Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.”

Sanksi terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi terdapat pengaturannya di dalam Pasal 47 UUPK, dan pasal 146 KUHP.

Contohnya seperti kasus yang dialami oleh konsumen bernama Juan Puncan Endrile dimana dia melakukan pembelian secara *online* dia membeli 140 box masker dengan harga Rp.260.000 per box, satu box berisi 130 lembar masker, Juan menelpon penjual yang bernama Frans untuk bertemu, tetapi Frans menolak dalih takut terjebak, karena mengira Juan Puncan adalah seorang anggota polisi, kemudian Juan Puncan menyuruh Frans untuk mengirim barang ke alamat yang sudah ditentukan, dan sudah mentransfer uang sebesar Rp.36.400.000, setelah mentransfer uang, Juan pun datang ke toko dimana masker itu dikirimkan, dengan 3 kardus yang dititipkan di toko tersebut, ketika pemilik toko membuka kardus tersebut yang seharusnya isi masker nyatanya hanya dua batu bata dibungkus dengan kertas disetiap kardus. Mengetahui barang yang dibelinya bukan masker, Juan mencoba menghubungi Frans, akan tetapi nomor teleponnya sudah tidak aktif.⁸

⁸Aji YK Putra, “Pengakuan Juan, korban beli masker Rp 36,4 juta dikirim batu bata: Maskernya buat bantu korban corona sumbar”, <https://regional.kompas.com>, 20 Januari 2022.



B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas hak-hak yang tidak diterima oleh konsumen berdasarkan perspektif Undang-Undang Perlindungan konsumen?
2. Bagaimana hambatan perlindungan konsumen dalam praktik terkait dengan pengiriman batu bata yang dilakukan oleh penjual masker dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan konsumen?

C. Metode Penelitian

Penulisan jurnal ini dilakukan dengan cara normatif dimana bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian – pengertian pokok atau dasar dalam hukum yakni masyarakat hukum, subjek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum, hubungan hukum dan objek hukum.

Penulis meneliti dengan cara normatif karena penulis menggunakan sekumpulan teori hukum dan peraturan hukum positif yang berlaku di Indonesia untuk menganalisa serta mengulas semua undang – undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang diangkat.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Atas Hak-Hak Yang Tidak Diterima Oleh Konsumen Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan bagi konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen”⁹, Sementara Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UUPK Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada seorang konsumen.”¹⁰

⁹Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5 No.2, Maret 2015, Hal. 76.

¹⁰Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



Kepentingan atas menjamin atas kepastian hukum kepada konsumen juga dikemukakan dalam putusan sidang umum PBB dalam Resolusi PBB tentang perlindungan konsumen (Resolusi 39/248) yang diselenggarakan pada sidang ke – 106 tanggal 9 april 1985 menyebutkan terdapat 6 (enam) kelompok kepentingan konsumen, yaitu¹¹:

- a. “Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.”
- b. “Promosi dan perlindungan pada kepentingan ekonomi konsumen.”
- c. “Tersedianya informasi yang mencukupi sehingga memungkinkan dilakukannya pilihan sesuai kehendak dan kebutuhan.”
- d. “Pendidikan Konsumen.”
- e. “Tersedianya cara – cara ganti rugi yang efektif.”
- f. “Kebebasan membentuk organisasi konsumen dan diberinya kesempatan pada mereka untuk menyatakan pendapat sejak saat proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.”

Dari hasil resolusi tersebut dapat dijelaskan bahwa perlindungan konsumen itu diciptakan untuk Meningkatkan martabat konsumen kemudian hak konsumen dapat terpenuhi secara menyeluruh.

Az nasution memberikan penjelasan bahwa yang dimaksud konsumen yakni “orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk kegunaan tertentu”¹², Berdasarkan UUPK Pasal 1 Angka 2 dinyatakan bahwa:

Yang dimaksud konsumen ialah “orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” .

¹¹Az.Nasution, “Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen”, *JHP.UI*, Vol 16, No.6 Tahun 1986, Hal. 570.

¹²Az.Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan), 1995, hal. 69.



Di dalam Literatur bisnis dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. “Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk biasanya digunakan untuk kebutuhan pribadi, keluarga ataupun rumah tangganya”, Kemudian “konsumen antara adalah konsumen yang mengkonsumsi produk tersebut untuk membuat suatu produk yang baru, barang atau jasa yang didapatkan oleh konsumen antara biasanya didapatkan dari pasar industri atau pasar produsen.”

Selanjutnya pelaku usaha adalah orang atau sekelompok yang menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan seorang konsumen dengan upaya untuk mencari keuntungan dari barang atau jasa tersebut¹³, Berdasarkan UUPK Pasal 1 Angka 3:

“Pelaku usaha ialah orang atau sekelompok, baik berbentuk hukum ataupun bukan berbadan hukum yang dibentuk dan berkedudukan dalam wilayah negara republik indonesia, baik sendiri ataupun bersama – sama melalui perjanjian melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bentuk ekonomi.”

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian yang dijelaskan pada UUPK Pasal 1 Angka 3 tersebut dapat berupa:

- a. “Orang Perorangan, yakni suatu individu yang melakukan kegiatan usahanya secara dengan cara seorang diri.”
- b. “Badan usaha, yakni kumpulan individu yang melakukan kegiatan usaha secara bersama sama”, badan usaha dapat dibedakan menjadi dua yaitu:
 - Berbadan hukum, berupa perusahaan umum, perusahaan perseroan, koperasi, dan BUMN.
 - Tidak berbadan hukum, usaha dagang, persekutuan perdata, firma, CV, dan Perkumpulan yang tidak berbadan hukum.

¹³Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT Grasindo), 2000, hal. 5



Pemanfaatan teknologi informasi telah mereformasi perilaku manusia maupun perkembangan manusia secara global dimana saat ini teknologi informasi menjadi salah satu kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia tetapi dalam hal ini teknologi informasi merupakan sarana untuk melakukan perbuatan melawan hukum, dengan adanya perkembangan teknologi juga telah memudahkan manusia untuk melakukan transaksi salah satunya mencari dan membeli barang yang diinginkannya tanpa harus mendatangi toko yang menjual barang tersebut, pada zaman sekarang banyak sekali bermunculan penjual yang menjual barang nya dengan metode *online* (*Online shop/E-commerce*) untuk memudahkan konsumen dalam berbelanja, dengan adanya *E – commerce* mampu bagi konsumen untuk mencari barang yang mereka inginkan dan dengan membandingkan harga antara toko yang satu dengan yang lain secara praktis.

E – commerce diyakini berpotensi sangat besar dalam perkembangan perdagangan atau bisnis dengan menggunakan metode transaksi dunia maya melalui media internet yang semakin hari semakin berkembang, Praktik jual beli sudah diatur sebagai suatu praktek perjanjian diatur dalam KUHPdata, yakni dimana satu pihak mengikatkan dirinya untuk menyerahkan sebuah barang/jasa kepada pihak lain yang telah membayar dengan harga yang telah diperjanjikan, pelaksanaan jual beli *online* tidak juga lepas dari masalah perjanjian, karena praktik jual beli *online* ini dilaksanakan tanpa adanya pertemuan antara penjual dan pembeli maka yang menjadi dasar atas praktik jual beli ini adalah kepercayaan yang ada oleh penjual dan pembeli, oleh sebab itu perjanjian jual beli *online* hanya berfokus pada asas kepercayaan saja karena tidak terdapat berkas perjanjian yang terdapat pada praktik jual beli dengan tatap muka langsung.

Diterbitkannya UUPK adalah supaya melindungi konsumen tetapi pada kenyataannya undang – undang ini dinilai kurang tegak dalam melindungi



konsumen, bahwa pelaku usaha pada dasarnya dapat melakukan kecurangan dalam melakukan jual beli terhadap konsumen dimana pada masa pandemi *Covid – 19* hal ini sangat marak dengan berbasis praktik jual beli dengan metode *online* yang dimana pada praktik jual beli ini pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu langsung tetapi hanya dilakukan dengan cara menelpon ataupun menggunakan media internet, tentu saja dalam hal ini hanya konsumen dan pelaku usaha hanya bermodal kepercayaan masing – masing tanpa adanya perjanjian diatas kertas.

Di dalam kasus yang sedang dianalisis oleh penulis, penjualan masker yang dikirim batu bata dapat dijelaskan bahwa pelaku usaha sudah melanggar hal hal yang tertulis pada UUPK, seperti adanya hak – hak konsumen yang tidak terpenuhi dalam melakukan jual beli *online* ini, berikut adalah hak – hak konsumen berdasarkan UUPK yakni:¹⁴

- a. “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”
(Hak ini dimaksudkan supaya menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperoleh, sehingga konsumen bisa terhindar dari kerugian dalam mengkonsumsi produk.)
- b. “Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.”
(Hak ini dimaksudkan untuk supaya konsumen dapat memilih dan menerima barang yang dibelinya sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya.)
- c. “Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur tentang jaminan dan kondisi barang dan/atau jasa.”

¹⁴Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



(Hak ini sangat penting karena jika tidak memadainya informasi yang diberikan kepada konsumen ini dapat dikatakan salah satu bentuk cacat produk, yakni cacat instruksi atau cacat karena informasi yang kurang memadai.)

- d. “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.”

(Hal ini dimaksudkan supaya konsumen dalam transaksi jual beli dapat mengeluarkan keluhannya kepada penjual, akibat barang yang cacat atau tidak sesuai dalam pemakaian nya.)

- e. “Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

(Hak ini dimaksudkan untuk mengembalikan keadaan konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha dengan melalui jalur hukum.)

- f. “Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.”

(Hak tersebut dimaksudkan agar konsumen mendapatkan ilmu dalam bertransaksi jual beli dengan pelaku usaha.)

- g. “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.”

(Hak ini dimaksudkan supaya konsumen tidak dibeda – bedakan berdasarkan status sosial, golongan, suku, ras dan agama, dan supaya konsumen dilayani dengan benar dan secara jujur oleh pelaku usaha)

- h. “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

(Hak tersebut dimaksudkan supaya konsumen mendapatkan ganti rugi karena kesalahan dari pelaku usaha yang tidak mengirim barang tersebut dengan sesuai perjanjian awal)

- i. “Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.”

Berdasarkan fakta hukum yang sudah dijelaskan diatas dan berdasarkan hasil penelitian bahan – bahan hukum yang telah dilakukan oleh penulis, bahwa pelaku usaha telah melanggar kewajiban – kewajibannya dan tidak memenuhi hak – hak seorang konsumen dalam melakukan jual – beli masker ini sesuai dengan Undang – Undang UUPK yang dapat diuraikan yakni:

a. Pasal 4 Huruf B UUPK:

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.”

Dimana pasal ini menjelaskan konsumen berhak untuk menerima barang atau jasa yang telah dibelinya dengan harga yang sudah diperjanjikan di awal. Sementara pada kasus yang penulis analisis penjual masker secara online dalam melakukan jual beli barang tersebut seharusnya memberikan barang kepada konsumen sesuai dengan nilai tukar yang sudah sepakat bersama jika dilihat sesuai kasus posisi dalam penelitian ini maka pelaku usaha telah memberikan barang yang berbeda dari apa yang telah dijanjikan diawal, pelaku usaha yang seharusnya mengirim masker kepada konsumen hanya mengirimkan sebuah box yang berisikan batu bata padahal setelah dilakukan perjanjian tersebut konsumen sudah melakukan pembayaran atas pembelian masker tersebut.

b. Pasal 4 Huruf H Undang – Undang Perlindungan Konsumen:

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Dimana pasal ini mengatur bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi atas perbedaan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha dalam melakukan jual beli seharusnya melakukan kompensasi kepada konsumen apabila barang yang diterima konsumen itu tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan/cacat dalam pemakaian, jika dilihat dalam kasus posisi pelaku usaha telah melakukan kecurangan yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen yakni



mengirimkan box yang berisi batu bata yang seharusnya dikirim adalah masker, selanjutnya konsumen dalam hal ini merasa dirinya telah dicurangi oleh pelaku usaha dan meminta pertanggung jawaban/kompensasi kepadanya tetapi nyatanya dalam hal ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi tersebut.

Pertanggung jawaban praktik jual beli secara *online* dapat mengakibatkan pelaku usaha untuk dituntut melalui pertanggungjawaban kontraktual (Contractual Liability) pertanggungjawaban tersebut berkaitan dengan pertanggungjawaban produk (Product liability) dengan catatan apabila ternyata produk yang diperjualbelikan tersebut cacat dan telah merugikan konsumen.

Kemudian jika dilihat berdasarkan UU ITE Pasal 28 Ayat (1) Berbunyi:

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”

Karena pelaku usaha dalam kasus ini sudah membuat kerugian akibat memberikan informasi yang tidak benar kepada konsumen kasus jual beli online masker dikirim batu bata, Maka pelaku usaha dalam hal ini dapat dikenai pidana penjara 6 (enam) tahun dan denda senilai Rp 1.000.000.000,00 (1 Miliar rupiah).¹⁵

UUPK juga menjelaskan upaya penyelesaian masalah antara konsumen dan penjual pada Pasal 45 Ayat (2) UUPK yang berbunyi :

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Terdapat dua macam penyelesaian sengketa yakni penyelesaian sengketa diluar pengadilan yakni melalui Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang caranya dengan melakukan:

- a. Konsiliasi.

¹⁵Pasal 45 Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.



“Merupakan proses dimana cara melakukannya diluar pengadilan tetapi hampir sama dengan pengadilan yang sebenarnya, yang dimana terdapat pihak yang disebut sebagai hakim semu.”

b. Mediasi.

“Merupakan proses penyelesaian sengketa dilakukan diluar pengadilan dengan cara adanya pihak ketiga sebagai mediator yang halnya sebagai fasilitator, mediator tidak turut campur pengambilan keputusan antara kedua pihak yang bersengketa.”

c. Arbitrase.

“Penyelesain arbitrase dilakukan dengan cara non litigasi, dalam melakukan arbitrase pihak yang bersengketa menunjuk arbiter sesuai bidang nya.”

Penyelesaian tersebut dilaksanakan supaya adanya kesepakatan atas bentuk dan takaran ganti rugi tentang tindakan tersebut menjamin tidak terulang kembali suatu saat tindakan yang telah merugikan konsumen itu, jika sudah terpilih upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur diluar pengadilan maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak ataupun oleh seluruh pihak yang bersengketa, dengan ini dapat dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka melalui jalur diluar pengadilan.

Jika dipantau peraturan yang berlaku tentang gugatan dalam sengketa konsumen, dapat disampaikan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan lebih baik dan cepat dibandingkan jika melalui jalur pengadilan.

terdapat juga penyelesaian masalah jalur pengadilan, penyelesaian jenis ini dapat menimbulkan keadaan yang mengakibatkan terjadinya permusuhan yang bisa berkepanjangan bagi para pihak yang menyelesaikan dengan jalur ini, melalui jalur diluar pengadilan memakan banyak waktu, biaya, dan dengan



banyaknya perkara yang diselesaikan di pengadilan pastinya perlu ada sarana alternatif untuk menyelesaikan sengketa.

Dijelaskan berdasarkan Pasal 48 UUPK yang berisi:

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku”

Gugatan yang ditimpakan atas pelanggaran oleh pelaku usaha dapat dilakukan oleh beberapa pihak antara lain:

- a. “Konsumen yang sudah dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan tersebut.”
- b. “Sekelompok konsumen yang sama kepentingannya.”
- c. “Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu, berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyatakan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.”
- d. “Pemerintah atau instansi yang bersangkutan apabila barang dan/atau jasa yang sudah dikonsumsi atau dimanfaatkan memberikan kerugian materi yang besar dan/korban yang tidak sedikit.”

Penyelesaian melalui pengadilan juga mempunyai kelemahan diantaranya adalah:¹⁶

- a. “Penyelesaian sengketa memaksa pihak yang sedang dalam posisi tidak baik memerlukan pembelaan.”
- b. “Penyelesaian sengketa mencantumkan semua persoalan dalam suatu perkara yang sedang berjalan, dalam hal ini menyebabkan pihak lain untuk mencari kelemahan – kelemahan pihak lain.”
- c. “Proses penyelesaian sengketa memakan waktu yang lama dan pastinya tidak memakan biaya yang sedikit.”

¹⁶Ahmad M. Ramli, “Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum Indonesia”, (Bandung:Refika Aditama,2004), Hal 56.



- d. “Dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan biasanya hakim tidak bersikap tawar, dan tidak mengetahui ilmu pengetahuan baru untuk penyelesaian masalah tersebut.”

B. Hambatan Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Terkait Dengan Pengiriman Batu Bata Yang Dilakukan Oleh Penjual Masker.

Walaupun perlindungan konsumen berfungsi memberi kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen tetap saja akan ada hambatan – hambatan dalam prosesnya penegakannya, berdasarkan hasil pengamatan oleh penulis, terdapat beberapa hambatan perlindungan konsumen dalam praktik jual beli masker dikirim batu bata diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. “Implementasi hak dan kewajiban dalam praktik jual beli sesuai UUPK belum maksimal.”

Peraturan mengenai perlindungan konsumen sudah diatur di dalam UUPK, di dalam peraturan tersebut telah tercantum hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen, walaupun begitu pihak – pihak tersebut masih kurang mengetahui atas kewajiban dan hak nya ataupun malah mengabaikan pengetahuan tersebut, Ketidakpatuhan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat mengakibatkan terjadinya transaksi yang tidak sehat karena terabaikannya hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha.

- b. “Minimnya kesadaran pihak – pihak transaksi jual beli.”

Kesadaran pihak yang terlibat dalam transaksi penjualan belian juga diperlukan untuk mengatasi hambatan perlindungan konsumen, namun banyak sekali pelaku usaha yang tidak menjalankan perjanjian jual beli ini dengan benar karena ingin Menguntungkan untuk diri sendiri, hal ini sudah merupakan pelanggaran kewajiban pelaku usaha yang tercantum pada UUPK tentu saja transaksi yang terjadi akibat dari perilaku pelaku



usaha ini menjadi tidak nyaman dan pastinya akan menimbulkan masalah karena merugikan konsumen.

c. “Sosialisasi dan pengawasan yang kurang.”

Dengan kurangnya sosialisasi dan pengawasan tentunya membuat pelaku usaha dan konsumen minim pengetahuan akan kewajiban dan hak masing – masing, dan dengan kurangnya pengawasan maka pelaku usaha dan konsumen dapat melakukan kecurangan sehingga adanya ketidakseimbangan posisi badan usaha dan konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

d. “Proses transaksi pelaku usaha – konsumen dalam jual beli *online*.”

Pada proses ini akan terjadi pertukaran atas kepemilikan sebuah barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Pada era sekarang sudah terdapat pencocokan atas barang dan/jasa yang akan diterima kepada konsumen dengan persyaratan dan ketentuan serta harga yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh barang dan/jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut, dalam proses dapat menyebabkan ketidakseimbangan posisi badan usaha dan konsumen karena produk bisnis online hanya dapat dibeli dan dijual dalam bentuk deskripsi spesifikasi produk, gambar yang tidak dapat dijamin kelayakannya.

e. “Kurangnya pengetahuan tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).”

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah tahap penyelesaian masalah antara konsumen dan penjual diluar pengadilan dengan menggunakan cara seperti Arbitrase, Mediasi, dan Konsiliasi. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini ditujukan untuk memberikan bentuk akan ganti rugi sehingga dapat mencapai kesepakatan bersama sehingga tindakan yang telah dilakukan oleh penjual tersebut tidak terulang lagi di masa yang akan mendatang walaupun demikian



konsumen masih banyak yang tidak mengetahui keberadaan BPSK yang mengakibatkan konsumen sulit untuk mengadukan pelanggaran atas hak – hak nya sebagai seorang konsumen.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah di analisis oleh penulis tersebut, tentang Perlindungan konsumen atas hak-hak yang tidak diterima oleh konsumen berdasarkan perspektif UUPK yang sudah dijelaskan sebelumnya, dalam hal ini telah didapatkan kesimpulan yang menjadi jawaban atas pokok permasalahan tersebut, yakni Pemahaman mengenai perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha ataupun konsumen dianggap kurang karena tidak mengetahui apa saja hak, kewajiban dan larangan mereka dalam melaksanakan praktik jual beli, yang dalam hal ini telah merugikan konsumen jual beli *online* masker yang dikirim box berisikan batu bata.

kemudian adanya hambatan Adanya hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja dari undang – undang perlindungan konsumen itu sendiri seperti pihak - pihak dalam jual beli *online* masker dikirim box berisikan batu bata kurang akan kesadaran hukum, konsumen yang tidak mengetahui akan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau karena pengawasan yang kurang atas transaksi jual beli *online* tersebut.

B. Saran

Setelah penulis menyimpulkan beberapa hasil analisis atas beberapa bab sebelumnya kemudian penulis akan menyediakan beberapa saran yang dimaksudkan untuk memajukan perlindungan konsumen untuk kedepannya sebagai berikut:

“Perlu adanya sosialisasi yang lebih baik bagi pelaku usaha dan konsumen.”



Dengan adanya upaya sosialisasi dapat memberikan pengetahuan yang lebih memadai mengenai perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha dan konsumen sehingga dapat menghasilkan transaksi yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen kemudian konsumen dan pelaku usaha berada pada posisi yang setara sehingga tidak adanya kerugian antara kedua pihak tersebut.

“Itikad baik dari pelaku usaha.”

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha supaya berjalannya jual beli yang sehat dengan konsumen adalah adanya itikad yang dimiliki penjual untuk tidak melanggar norma – norma yang sudah berlaku mengenai perlindungan konsumen seperti berjualan dengan jujur dan tanpa ada pikiran untuk menguntungkan diri sendiri yang membuat pihak lain mengalami kerugian atas hal tersebut.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Titik Triwulan Tutik. *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Cet ke- 2, (Jakarta:Kencana, 2008).

Dwi, Esther. “*Perlindungan Konsumen Dalam E-commerce*”, (Yogyakarta: 2007).

Sidabalok, Janus. “*Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*”,(Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2006).

Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati. “*Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*”, (Surakarta: CV Pustaka Bengawan,2017).

Moeljatno. KUHP (Kitab Undang-undang Hukum Pidana), Bumi Aksara, Jakarta, 2007.

Nasution, Az . “*Konsumen dan Hukum*”, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan,1995).

Shidarta. “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Jakarta: PT Grasindo, 2000).



Ahmad M. Ramli, “*Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum Indonesia*”, (Bandung:Refika Aditama,2004).

B. Peraturan Perundang – Undangan

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Indonesia, Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

C. Artikel Jurnal Online

Rifan Adi Nugraha, et al.,“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online”, *Serambi hukum*, Edisi Vol.08 No.02 Tahun 2014. Diakses tanggal 20 Maret 2022.

Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5 No.2, Maret 2015. Diakses 21 Maret 2022.

Az.Nasution, “Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen”, *JHP.UI*, Vol 16, No.6 Tahun 1986. Diakses 21 Maret 2022

D. Website

Ani mardatila,“*E-Commerce* adalah Pembelian dan Penjualan Secara Elektronik”, www.merdeka.com, 20 januari 2022.

Aji YK Putra, “Pengakuan juaan, korban beli masker Rp 36,4 juta dikirim batu bata: Maskernya buat bantu korban corona sumbar”, <https://regional.kompas.com>, Diakses 20 januari 2022.