

## **BAB II**

### **KEDUDUKAN HUKUM KONSUMEN SORGUM DALAM TRANSAKSI SECARA *ONLINE***

#### **A. Tahap- Tahap Transaksi**

Pengertian transaksi secara umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak organisasi maupun individu yang mampu melahirkan perubahan atas harta atau finansial yang dimilikinya. Beberapa ahli berpendapat bahwa pengertian transaksi adalah suatu kegiatan perusahaan yang mampu menimbulkan perubahan pada kondisi harta atau finansial perusahaan. Beberapa contoh kegiatan transaksi tersebut adalah menjual, membeli, membayar gaji, serta membayar beberapa jenis hal lainnya.

Dalam transaksi jual beli dibedakan menjadi dua yaitu: transaksi jual beli secara konvensional dengan transaksi *e-commerce*. Transaksi jual beli secara konvensional merupakan kegiatan transaksi jual-beli dengan kondisi penjual dan pembeli bertemu secara fisik. Pada transaksi konvensional lebih banyak mempertemukan penjual dan pembeli di suatu tempat sehingga memiliki badan hukum yang jelas. Toko konvensional membutuhkan tempat seperti toko atau lapak untuk menawarkan produknya kepada para konsumennya, membutuhkan biaya untuk sewa tempat atau bayar lokasi yang digunakan sebagai toko konvensional.

Sementara, pada transaksi *e-commerce* tidak mempertemukan penjual dan pembeli semua dilakukan secara online di suatu situs web atau platform. toko online tidak membutuhkan tempat fisik untuk berjualan. Karena segala transaksi

bisa dilakukan secara online, modalnya hanya menggunakan listrik, gadget dan internet saja tanpa harus keluar uang puluhan juta seperti ketika membuat toko konvensional. Tapi seiring berkembangnya ekonomi digital, sudah banyak muncul *e-commerce* yang bisa dijadikan tempat berjualan online. E-commerce ini sangat diminati para penjual. Karena selain lebih mudah berjualan, dan lebih besar pangsa pasarnya. Proses jual belinya juga sangat mudah dan cepat apabila bertransaksi dengan menggunakan transaksi *e-commerce*.

Tanggungjawab pelaku usaha dalam hal ini penjual terhadap konsumennya apabila setelah produk dan/atau jasa yang diterima tidak sama dengan yang dilihat difoto pada iklan yang dipasang, maka dapat dilihat terlebih dahulu dari sebelum konsumen melakukan transaksi, jika memang pelaku usaha dalam hal ini adalah penjual memang terbukti bersalah harus memberikan ganti kerugian terhadap konsumennya.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur tentang setiap penyebaran informasi dan transaksi yang dilakukan secara elektronik.<sup>34</sup> Transaksi elektronik yang dimaksud dalam undang-undang ini adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya” (pasal 1 ayat 2 Undang-undang ITE). Jual/beli atau belanja online termasuk dalam pengawasan undang-undang ini.

Tahapan-tahapan konsumen sebelum bertransaksi didalam hukum perlindungan konsumen itu dibagi menjadi tiga yaitu:

---

<sup>34</sup> [Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik](#) sebagaimana telah diubah oleh [Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik](#)

## **1. Tahapan pra transaksi konsumen**

1. Konsumen mencari informasi atas barang dan jasa terlebih dahulu.
2. Informasi harus yang benar, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Informasi dapat berupa:
  - a. Label atau etiket pada produk: Harus memuat semua informasi pokok tentang produk tersebut sebagaimana diterapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, ditempelkan atau dimasukkan dalam kemasan
  - b. Kegiatan marketing: Kegiatan marketing yang dimaksud bisa berupa pamphlet, brosur, lembaran, dll.
  - c. Kegiatan iklan: Peran iklan sangat berpengaruh terhadap konsumen di era globalisasi pada saat ini. Iklan ada yang berdampak baik dan buruk bagi konsumen, iklan yang baik dapat memberikan pertimbangan atas keputusan bagi konsumen untuk membeli barang dan/atau jasa yang diiklankan tersebut, sedangkan yang buruk atau yang menyesatkan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen karena barang dan/atau jasa yang diiklankan tidak sesuai dengan kenyataannya.

## **2. Tahapan Transaksi Konsumen**

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah

Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) <sup>35</sup> tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila calon konsumen telah menerima informasi dengan jelas terhadap suatu barang yang ingin dibelinya maka terjadilah transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, atau menurut bahasa hukumnya telah terjadi suatu perjanjian. Syarat terjadinya suatu perjanjian telah diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara. Pada tahapan ini para pihak menyepakati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Kesepakatan ini kemudian dapat dituangkan kedalam suatu perjanjian tertulis, tetapi bisa juga perjanjian tersebut tidak dituangkan dalam suatu perjanjian tertulis. Jika transaksi tersebut dilakukan secara *online*, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan oleh konsumen untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online* yang dapat dikatakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik.

Persetujuan buat membeli barang secara *online* menggunakan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik.

Kontrak Elektronik menurut Pasal 47 ayat (2) PP PSTE dianggap sah apabila:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;

---

<sup>35</sup> [Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.](#)

- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak Elektronik itu sendiri setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Data identitas para pihak;
- b. Objek dan spesifikasi;
- c. Persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. Harga dan biaya;
- e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang dilakukan, dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Lebih lanjut ditegaskan lagi bahwa pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi

tentang penawaran kontrak atau iklan. Jika barang yang di terima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, bila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), konsumen dapat menggugat pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan konsumen dengan penjual.

### **3. Tahapan purna transaksi konsumen**

Pada tahapan ini para pihak harus melaksanakan semua kewajiban yang telah disepakati sebelumnya. Menurut bahasa hukum kewajiban yang harus dipenuhi adalah prestasi, dan pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dianggap melakukan wanprestasi. Dengan adanya wanprestasi, pihak yang telah memenuhi kewajibannya memiliki hak untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi agar melakukan prestasinya. Pada tahapan inilah yang sering terjadi konflik atau sengketa antara para pihak.

Beberapa jenis produk pangan pada dasarnya bukanlah produk yang membahayakan, tetapi mudah tercemar atau mengandung racun, yang apabila lalai atau tidak berhati-hati pembuatannya, atau memang lalai untuk tetap mengedarkan, atau sengaja tidak menarik produk pangan yang sudah kadaluwarsa. Kelalaian tersebut erat kaitannya dengan kemajuan di bidang

industri yang menggunakan proses produksi dan distribusi barang yang semakin kompleks. Dalam sistem mekanisme yang demikian, produk yang bukan tergolong produk berbahaya, dapat saja membahayakan keselamatan dan kesehatan konsumen, sehingga diperlukan instrumen yang membuat standar perlindungan hukum yang tinggi dalam proses dan distribusi produk.<sup>36</sup>

Apabila konsumen setelah melewati tahapan purna transaksi terjadi masalah atau sengketa, maka masalah atau sengketa tersebut harus diselesaikan agar terbukti siapa yang melakukan perbuatan melawan hukum atau wanprestasi, maka pihak tersebut harus bertanggungjawab.

Dalam ketentuan umum diatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha terdapat pada Pasal 8 UUPK Tahun 1999 yang berbunyi :<sup>37</sup>

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
  - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

---

<sup>36</sup> Yusuf Sofie, 2007, Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumennya, dalam John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, Negara Hukum Dan Perlindungan Konsumen, Pelangi Cendika, Jakarta, h.69

<sup>37</sup> Pasal 8 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999

- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan / pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Suatu sengketa konsumen disamping dapat diselesaikan melalui pengadilan, dapat pula diselesaikan di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam hal ini, peran BPSK dalam tugas dan penyelenggaraannya pada

perlindungan bagi konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur secara khusus dalam pasal 52 UUPK.

Selanjutnya ketentuan aturan mengenai tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur pada Pasal 15 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdiri dari Konsoliasi, Mediasi, Negosiasi dan Arbitrase.

## **B. Pertanggung jawaban Hukum Dalam Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen lahir dari adanya kesadaran konsumen bahwa adanya hubungan hukum yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Secara umum hukum perlindungan konsumen hadir untuk memberi kepastian hukum yang melindungi kepentingan konsumen. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang berkesinambungan dan lahir dari adanya hukum permintaan dan penawaran dalam pasar. Hubungan hukum tersebut lahir dari kehendak kedua belah pihak dan keduanya saling memiliki ketergantungan satu sama lain.<sup>38</sup> Hubungan hukum konsumen dan pelaku usaha dapat dicermati dari pengertian keduanya dalam ketentuan hukum yang berlaku. Pasal 1 angka (2) UUPK Tahun 1999 menentukan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat,

---

<sup>38</sup> I Gusti Ayu Ratih Pradnyani et.al, ‘Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen’, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6.2 (2015).

baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Sedangkan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1 angka (3) UUPK Tahun 1999.

Ruang lingkup yang melekat dalam hubungan konsumen dengan pelaku usaha sebenarnya dibagi dalam dua dimensi hukum yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan social ekonomi, daya saing, dan tingkat Pendidikan. Sementara, hukum perlindungan konsumen merupakan genus dari hukum konsumen yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.<sup>39</sup> Kebijakan hukum perlindungan konsumen secara tidak langsung membawa konsekuensi hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, khususnya terkait hak dan kewajiban sebagai subyek hukum perlindungan konsumen.

Berikut beberapa penjelasan tentang pertanggung jawaban hukum dalam perlindungan konsumen:

### **1. Pertanggung jawaban Menurut Hukum Perdata**

Toko online atau biasa disebut transaksi secara online berbeda dengan transaksi perniagaan konvensional yang diatur dalam kitab undang-undang hukum perdata yang bersifat langsung (*face to face*), sebab transaksi secara *online* berlangsung didunia maya (*cyberspace*), tidak mempertemukan secara langsung pembeli dengan penjual serta barang yang ditawarkan (*faceless*

---

<sup>39</sup> Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan* (Setara press, 2016).

*nature*). Hal ini akan mendatangkan kerugian bagi pihak konsumen karena konsumen tidak mengetahui secara langsung kualitas produk yang ditawarkan. Disamping itu, ada kendala dalam hal system pembayarannya dan kendala mengenai ketidak tepatan pengiriman produk karena adanya kontrak baku yang telah dibuat dan disediakan terlebih dahulu oleh pelaku usaha.

Istilah hukum perdata telah lazim digunakan untuk keseluruhan norma hukum yang mengatur hubungan hukum yang melindungi kepentingan perorangan. Oleh karena itu jika dilihat dari pengertiannya maka hukum perdata adalah yang akan mengatur dan menentukan agar didalam pergaulan masyarakat orang dapat saling mengetahui dan menghormati hak-hak dan kewajiban orang yang satu terhadap yang lainnya, sehingga hak dan kewajiban masing-masing orang dapat terjamin dan terpelihara dengan sebaik-baiknya sebagaimana telah diatur didalam peraturan perundang-undangan.<sup>40</sup> Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu. Hal tersebut diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, sebagai berikut: “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa

---

<sup>40</sup> Ari Purwadi, ‘Aspek Hukum Perdata Pada Perlindungan Konsumen’, *Yuridika. Majalah Fakultas Hukum Universitas Airlangga*, Nomor, 1 (1992).

tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Ruang lingkup yang terdapat didalam pembahasan hukum perdata antara lain adalah tentang perorangan atau hukum pribadi, keluarga (*family recht*), kekayaan (*vermogen recht*) dan waris (*erf recht*). Undang-undang hukum perdata (BW) tidak pernah menyebut pembeli, penyewa, maupun orang yang berutang (*debitur*) dengan istilah konsumen.<sup>41</sup> Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Lebih lanjut ditegaskan lagi bahwa pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada

---

<sup>41</sup> Ari Purwadi, 'Telaah Singkat Tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Hukum & Keadilan*, 3.3 (2000).

konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Tanggung jawab menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga bertanggung jawab didalam kamus ini diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala sesuatunya, dan memberikan jawaban serta menanggung akibatnya. Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran yang dimiliki oleh manusia secara perseorangan dari unsur kesengajaan maupun ketidaksengajaan. Tanggung jawab pelaku usaha atas produk dan/atau jasa yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha atas jasa/atau produk yang merugikan konsumen mempunyai beberapa prinsip-prinsip hukum yang dibedakan sebagai berikut:

**a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan**

Prinsip tanggung jawab berdasar unsur kesalahan (liability based on fault) yang cukup umum dan berlaku dalam hukum pidana dan perdata.<sup>42</sup>

Prinsip ini menyatakan seorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdota, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

---

<sup>42</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Graha Ilmu, 2015).

**b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini menyatakan tergugat dianggap selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*) sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian (*omkering van bewijslast*) adalah seorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal itu tentu saja bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum, namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti, dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

**c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya dapat dibenarkan. Contoh dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan dalam cabin/ bagasi tangan yang umumnya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang.

#### d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan terminologi di atas.

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *Force majeure*. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) lebih berfokus pada berfokus pada kondisi produk, bukan pada perilaku konsumen. Dalam hal ini prinsip tanggung jawab mutlak diklasifikasikan kedalam hal-hal yang berkaitan dengan hal sebagai berikut:<sup>43</sup>

1. Proses produksi, yaitu yang menyangkut tanggungjawab produsen atas produk yang dihasilkannya bila menimbulkan kerugian bagi konsumen. Misalnya antara lain, menyangkut tanggungjawab atas kualitas produk, tanggungjawab atas produk yang cacat, baik cacat desain maupun cacat produk, dan sebagainya.
2. Promosi niaga/iklan, yaitu yang menyangkut tanggung jawab produsen atas promosi niaga/iklan tentang hal ikhwal mengenai produk yang dipasarkan apabila menimbulkan kerugian bagi konsumen.
3. Praktik perdagangan yang tidak jujur, seperti persaingan curang, pemalsuan, penipuan, dan periklanan menyesatkan.

---

<sup>43</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Ghalia Indonesia, 2008).

#### e. Tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standart yang dibuatnya. Secara umum, prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya.

Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas. Selain itu dari sudut pandang lain, konsumen memiliki hak-hak seperti yang telah ada pada bab sebelumnya yaitu hak untuk mendapat kenyamanan, aman, selamat, memilih, mendapat informasi yang benar, untuk didengar, mendapat pendidikan, mendapat advokasi, untuk dilayani dengan jujur, mendapatkan kompensasi serta hak untuk mendapat ketentuan lainnya.

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) diatur dalam Pasal 1365 s/d Pasal 1380 KUHPerdara yang berbunyi: “setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan Undang- Undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain bertentangan dengan kesusilaan

maupun sifat berhati-hati, kepantasan dan kepatutan dalam perilaku masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, guna memberikan tanggungjawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.

## **2. Pertanggung jawaban Menurut Hukum Pidana**

Hukum pidana merupakan hukum yang mengatur siapa yang dapat dihukum, perbuatan apa yang dapat dihukum, dan apakah hukuman yang dapat dijatuhkan terhadap seorang yang melakukan perbuatan melawan hukum. Hukum pidana merupakan sebuah hukum yang termasuk didalam wilayah hukum public yaitu hukum yang mengatur antara hubungan hukum dengan titik beratnya kepentingan umum. sama halnya dengan aturan-aturan yang terdapat dalam Undang-undang Hukum Perdata (BW), didalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) juga tidak dikenal istilah konsumen melainkan lebih banyak disebutkan dengan istilah barang siapa, akan tetapi meskipun demikian di dalam KUHP terdapat pasal yang dapat digunakan sebagai dasar hukum untuk penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen.

Pidana penipuan dalam transaksi jual beli *online*, Hal yang perlu diingat adalah bahwa jual beli secara *online* pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait

transaksi jual beli *online* pun sebagaimana dijelaskan sebelumnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara *online* sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan. Sifat *ciber* dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli.

Jika dalam hal ini pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli *online* tersebut, maka pelaku usaha dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang penipuan dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Bunyi selengkapnya Pasal 378 KUHP adalah sebagai berikut:

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun”.

Bunyi selengkapnya Pasal 28 ayat (1) UU ITE adalah sebagai berikut:

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

Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat (1) UU ITE ini diancam pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU RI Nomor 19 Tahun 2016, yakni:

“Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

### **C. Kedudukan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan hal yang masih relatif baru pada Indonesia, masih banyak masalah konsumen yang dirugikan tetapi konsumen merasa kesulitan buat menuntut ganti rugi, bahkan konsumen terkesan sangat lemah kedudukannya pada hadapan pelaku usaha, lantaran yang menjadi norma di Indonesia adalah asas “*take it or leave it*”, selama ini konsumen di Indonesia hanya dijadikan objek aktivitas bisnis oleh para pelaku usaha.<sup>44</sup> Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

---

<sup>44</sup> *Ibid.*

Prinsip utama transaksi secara *online* di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan atau “*trust*” terhadap penjual maupun pembeli. Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara *online* seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*), jaminan keamanan dan keandalan *website electronic commerce* belum menjadi perhatian utama bagi penjual maupun pembeli, terlebih pada transaksi berskala kecil sampai medium dengan nilai nominal transaksi yang tidak terlalu besar (misalnya transaksi jual beli melalui jejaring sosial, komunitas *online*, toko *online*, maupun blog). Salah satu indikasinya adalah banyaknya laporan pengaduan tentang penipuan melalui media internet maupun media telekomunikasi lainnya yang diterima oleh kepolisian maupun penyidik Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen menjadi pemakai akhir dari sebuah produk pangan, berdasarkan penjelasan umum UUPK pada tanggal 20 April 1999<sup>45</sup>, di sebutkan dalam Pasal 1:

- a. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
- b. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan
- c. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

---

<sup>45</sup> *Ibid.*

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

- d. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
- e. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen
- f. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/jasa yang akan dan sedang diperdagangkan
- g. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang kedalam daerah pabean
- h. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan didalam wilayah republik indonesia
- i. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen
- j. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/jasa perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen

- k. Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen
- l. Badan perlindungan konsumen nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen
- m. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) UUPK Nomer 8 Tahun 1999 bahwa definisi perlindungan konsumen mencakup seluruh upaya buat memastikan kepastian hukum demi memberikan perlindungan pada konsumen. Dari pasal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan konsumen adalah salah satu upaya dalam menjamin kepastian hukum buat memberi perlindungan kepada konsumen terutama atas produk pangan yang dikonsumsinya, karena kebutuhan akan pangan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia.

Ada lima azas yang dianut pada perlindungan konsumen sesuai ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 2 yaitu; manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, proteksi ini mencakup perlindungan supaya konsumen tidak memperoleh barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau melanggar ketentuan undang-undang, serta proteksi terhadap syarat-kondisi yang tidak adil bagi konsumen.

Dengan demikian, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 merupakan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah serta lembaga swadaya masyarakat yang peduli akan konsumen Indonesia buat melakukan

upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan (pelatihan) dan pendidikan konsumen secara merata. Meski UUPK lebih mengutamakan kepentingan konsumen, tetapi bukan berarti aturan ini akan dan-merta merugikan pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya. Para pelaku usaha bisa belajar buat memperbaiki kualitas produk dan layanan yang diberikan dengan berpedoman dalam Undang-Undang ini. Sebagai landasan aturan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 yang memberi proteksi (perlindungan) pada konsumen dan pelaku usaha ini perlu disadari oleh kedua belah pihak, baik konsumen dan pelaku usaha. Sosialisasi dan edukasi di kalangan konsumen sebagai prioritas utama agar mereka lebih proaktif, sadar dan cermat pada waktu melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam hal ini penjual online.

Apabila konsumen dirugikan, maka penjual harus memberi kompensasi, ganti rugi atas kerugian dampak penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dijual. Hal ini pula berlaku apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian. Selanjutnya Pasal 4 UUPK, konsumen atau pembeli mempunyai hak antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 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.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan.

Dari pasal diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa konsumen atau pembeli memiliki hak antara lain menerima kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi produk juga jasa dan memilih barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian. Pembeli atau konsumen berhak atas data yang jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa serta berhak didengar pendapat atau keluhannya. Jika terdapat masalah, pembeli atau konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen.<sup>46</sup> Pasal ini juga menyebut tentang hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen serta hak diperlakukan secara benar dan jujur tanpa diskriminasi. Pembeli atau konsumen juga berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai janji.

---

<sup>46</sup> Ari Purwadi, 'Penyelesaian Sengketa Alternatif Pada Sengketa Konsumen.', *Perspektif*, 9.4 (2004), 272–87.

Dalam bidang pengolahan pangan, semua hak konsumen<sup>47</sup> seperti yang sudah disebutkan dalam Pasal 4 UUPK tentang Perlindungan Konsumen telah tercakup, tetapi hal ini tidak hanya berlaku pada bidang pangan karena secara umum perlindungan terhadap konsumen mencakup seluruh bidang produksi antara lain, menyangkut tanggungjawab atas kualitas produk, tanggung jawab atas produk yang cacat, baik cacat desain maupun cacat produk, dan sebagainya.

Kewajiban pelaku usaha, dalam kedudukannya sebagai pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*), penjual memiliki kewajiban seperti diatur dalam Pasal 7 UUPK adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

---

<sup>47</sup> Ari Purwadi, 'Perlindungan Hak Konsumen Sebagai Bagian Dari Perlindungan Hak Asasi Manusia', *Perspektif*, 8.3 (2003), 175–86.

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Lebih tegas lagi dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.<sup>48</sup> Apabila pelaku usaha melanggar larangan memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut,<sup>49</sup> maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar".

---

<sup>48</sup> Ari Purwadi, 'Implikasi Iklan Yang Tidak Benar Dan Tidak Bertanggungjawab Terhadap Timbulnya Sengketa Konsumen', *Jurnal Yustika*, 7.1 (2004), 231–50.

<sup>49</sup> Lailatul Utiya Choirroh, 'Tinjauan Hukum Pidana Islam Terhadap Pemberitaan Hoax Yang Ketentuannya Diatur Dalam Pasal 28 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik' (UIN Sunan Ampel, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen seperti yang telah dijabarkan dalam perlindungan hukum yang ditentukan dalam UUPK Tahun 1999 terhadap produk pangan adalah tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian sebagai salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen akibat yang ditimbulkan oleh produk tersebut, dalam hal ini lazimnya disebut dengan tanggungjawab mutlak (*strict liability*) dimana lebih berfokus pada kondisi produk, bukan pada perilaku konsumen. Dalam hal ini prinsip tanggungjawab mutlak diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai: penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (investor), penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen), dan penyalur barang atau jasa.
2. Kelompok kedua, ada pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial), dan pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non-komersial).
3. Terjadinya praktik perdagangan yang tidak jujur, seperti persaingan curang, pemalsuan, penipuan, dan periklanan menyesatkan sehingga menimbulkan kerugian pada pihak konsumen yang secara hukum berhak mendapatkan perlindungan secara hukum sebagai konsumen atau pihak yang dirugikan.