

### **BAB III**

#### **UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN APABILA MAKANAN YANG DIBELI TIDAK SESUAI DENGAN FOTO**

##### **1. Upaya Hukum Oleh Konsumen Apabila Makanan Yang Dibeli Tidak Sesuai Foto**

Perlindungan konsumen memberikan jaminan hukum bagi mereka yang merasa dirugikan, sehingga dapat memfasilitasi pencapaian tujuan perlindungan konsumen. Ketika terjadi perselisihan atau persengketaan antara pelaku usaha dan konsumen, maka masalah ini dapat ditangani melalui jalur hukum dan non-hukum. Konsumen, seperti yang didefinisikan oleh Philip Kotler, mengacu pada semua orang dan keluarga yang mendapatkan atau membeli produk atau jasa untuk konsumsi pribadi. Perlindungan konsumen memiliki dua aspek yakni melindungi dari penerimaan produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah disepakati, dan memastikan pencegahan risiko yang dapat merugikan konsumen.<sup>19</sup> Pelaku usaha yang menyediakan barang yang tidak sesuai dengan gambar dapat dinilai telah melakukan wanprestasi, dimana pelaku usaha tidak memenuhi tanggung jawabnya dalam kontrak elektronik sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah debitur memenuhi prestasi tetapi tidak sebagaimana mestinya, yaitu pelaku usaha menyediakan barang tetapi tidak sesuai dengan gambar yang diharapkan oleh konsumen.

---

<sup>19</sup> Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, h.6

Menurut Pasal 4 Ayat (8) UUPK, konsumen yang dirugikan akibat menerima barang yang tidak sesuai dengan gambar berhak untuk mendapatkan kompensasi, penggantian, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak memenuhi standar yang diharapkan. Lalu pada Pasal 65 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, setiap orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik wajib menyediakan data dan informasi yang akurat dan lengkap. Selain itu, menurut Pasal 65 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, setiap pelaku usaha dilarang melakukan perdagangan barang dan/atau jasa melalui sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi yang ditentukan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1). Selanjutnya, menurut Pasal 50 huruf b PP No. 71 Tahun 2019, penyelenggara transaksi elektronik wajib menyediakan fasilitas dan layanan penyelesaian pengaduan. Hal ini memastikan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi *marketplace* dapat mengajukan pengaduan ke layanan pengaduan yang telah disediakan oleh platform *e-commerce*.

Konsumen yang dirugikan karena mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan foto dalam transaksi *marketplace* dapat menuntut pelaku usaha melalui jalur litigasi atau peradilan umum, seperti yang digariskan dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain jalur litigasi, konsumen dapat menyelesaikan masalah melalui jalur non

litigasi atau di luar pengadilan sesuai Pasal 45 ayat (2) UUPK yakni Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Melalui hal ini terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa konsumen. BPSK merupakan badan hukum yang didirikan di setiap provinsi di Indonesia dan beroperasi di bawah peraturan yang ditetapkan dalam UUPK, yang berfokus pada perlindungan konsumen. Tanggung jawab utama BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen yang muncul di luar sistem pengadilan biasa. BPSK memiliki wewenang untuk memverifikasi keakuratan laporan dan informasi yang diberikan oleh para pihak yang bersengketa. Keputusan yang dibuat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat mengikat secara hukum dan merupakan penyelesaian akhir bagi para pihak yang bersengketa. Keputusan tersebut dapat ditegakkan dengan meminta campur tangan pengadilan. Sebagai hasilnya, konsumen dapat menyelesaikan keluhan perdata atau pidana atas barang yang tidak sesuai dengan foto yang ada di *e-commerce*, sehingga memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi mereka.

## **2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Makanan Yang Dibeli Tidak Sesuai Foto**

Perlindungan konsumen memberikan kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan, sehingga tujuan perlindungan konsumen dapat tercapai. Jika terjadi perselisihan atau konflik antara pelaku usaha dengan konsumen, maka dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Menurut Philip Kotler,

konsumen adalah semua individu dan keluarga yang mendapatkan atau membeli komoditas atau jasa untuk konsumsi pribadi. Sengketa konsumen adalah konflik yang terjadi antara konsumen di satu pihak dan pelaku usaha atau produsen di pihak lain. Konsumen diartikan sebagai pengguna/pemakai produk dan/atau jasa dan pelaku usaha sebagai penyedia barang atau jasa. Dan, Produk konsumen merupakan komoditas atau jasa yang biasa digunakan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dan dapat menjadi subyek sengketa. Dalam hal ini, Sengketa konsumen ialah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian akibat mengonsumsi produk atau menggunakan jasa.<sup>20</sup>

Sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui jalur litigasi, yaitu melalui proses hukum di pengadilan, atau melalui jalur non-litigasi yang tidak memerlukan campur tangan pengadilan. Masyarakat menganggap penyelesaian melalui lembaga litigasi kurang efisien dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Akibatnya, mereka lebih memilih penyelesaian melalui lembaga non litigasi untuk menyelesaikan sengketa. Namun demikian, pengadilan akan menjadi pilihan terakhir jika penyelesaian melalui jalur non-litigasi tidak dapat dicapai. Pasal 45 UUPK menyebutkan beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa konsumen, meliputi:

1. Adanya kerugian konsumen;
2. Pengajuan gugatan terhadap pelaku usaha;
3. Pelaksanaan proses pengadilan.

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 40.

Perilaku konsumen setelah melakukan pembelian dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan selama penggunaan produk sebelumnya. Tingkat kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh lamanya sebuah produk beredar di pasaran. Selain itu, berkembangnya *e-commerce* di Indonesia ditandai dengan adanya kasus-kasus antara pedagang dan konsumen, sebagian besar terkait ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan yang ditampilkan di internet, dan juga kasus-kasus penipuan yang lainnya. Dalam transaksi *e-commerce*, aplikasi yang terikat menerapkan kebijakan untuk menangani keluhan konsumen apabila konsumen mengalami kerugian, seperti menerima barang yang tidak sesuai atau mengalami penundaan di luar waktu yang diantisipasi oleh aplikasi. Tingginya tingkat pengaduan konsumen yang tidak terselesaikan dalam *e-commerce* dapat disebabkan sebagian oleh kerumitan metode penyelesaian sengketa dan pengelolaan pengaduan konsumen. Dalam fakta hukum yang terjadi, telah memenuhi semua unsur dalam sengketa konsumen dimana terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen yang dibuktikan dengan produk makanan yang diterima tidak sesuai dengan gambar yang ada di katalog *e-commerce*, dan konsumen dalam hal ini telah mengajukan komplain kepada pelaku usaha namun tidak mendapat tanggapan sama sekali dari pihak penjual.

Adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha dibuktikan dengan adanya pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hal ini didukung oleh fakta-fakta hukum pembuktian yang terjadi. Pelaku usaha melakukan

pembohongan yang disengaja kepada konsumen mengenai kualitas makanan yang disediakan, sehingga menimbulkan rasa dikhianati dan kerugian finansial bagi konsumen yang membeli makanan yang tidak sesuai dengan representasi yang ditampilkan pada aplikasi *Tiktok Shop*. Pelaku usaha diwajibkan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf b UUPK, untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha melakukan kesalahan dengan tidak menampilkan gambar secara akurat dan berusaha mencari-cari alasan berdasarkan penjelasan dari penanggung jawab. Alasan pelaku usaha adalah bahwa produk makanan yang dibeli oleh konsumen sudah sesuai standar produksi yang berlaku dan rasa dari produk makanan tersebut sama persis dengan wujud di katalog *e-commerce*. Sesuai dengan peraturan yang mengatur pelaku usaha, jika terjadi kondisi seperti itu, wajib memberikan informasi yang benar dan dapat menjamin mutu barang yang diperjualkan. Menurut Pasal 4 UUPK, konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila mengalami kerugian materiil akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan atau standar kualitas yang disepakati. Jika pelaku usaha dalam hal ini gagal memenuhi kewajibannya sebagaimana diuraikan dalam Pasal 19 UUPK, maka konsumen berhak untuk menuntut hak-haknya, termasuk meminta pengembalian uang atau pengembalian produk yang telah dibeli. Jika konsumen masih belum mendapat haknya dan ingin melanjutkan masalah ini ke pihak yang tepat, mereka dapat mengajukan masalah ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK. BPSK dapat memberikan kontribusi terhadap penegakan peradilan, khususnya bagi konsumen

yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini dikarenakan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sering kali melibatkan nilai yang relatif kecil, sehingga tidak praktis untuk menempuh jalur hukum ke pengadilan karena biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan potensi kerugian yang dapat dipulihkan.<sup>21</sup>

Sesuai Pasal 52 huruf a UUPK, BPSK merupakan badan yang ditunjuk untuk menangani masalah konsumen. BPSK memiliki banyak cara untuk menyelesaikan konflik ini, seperti mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Proses pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 15 hingga 17 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Pengaduan dapat diajukan baik secara tertulis maupun lisan oleh konsumen yang merasa tidak puas melalui sekretariat BPSK setempat. Sekretariat BPSK menerima dan menangani pengaduan dari konsumen. Setelah menerima pengaduan, sekretariat mengadakan rapat BPSK untuk membahas pengaduan tersebut. Hasil dari rapat tersebut dapat berupa penolakan atau penerimaan permohonan atau menyetujui permohonan tersebut. Hal permohonan ditolak karena:

1. Tidak memiliki spesifikasi yang diperlukan untuk substansi permohonan penyelesaian sengketa konsumen.
2. Permohonan diajukan secara lisan.
3. BPSK tidak memiliki kewenangan untuk menangani gugatan yang melibatkan penggugat, yang merupakan konsumen akhir, dan tergugat, yang dapat berupa instansi pemerintah, baik sipil maupun militer. Gugatan-gugatan ini berkaitan

---

<sup>21</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari hukum acara perdata serta kendala implementasinya*", Kencana Prenada Media, Jakarta, h. 74.

dengan hal-hal seperti Sertifikat, penyalahgunaan wewenang, SIUP, dan kasus-kasus lain yang melibatkan barang dan jasa yang dilarang oleh hukum, seperti narkoba, benda-benda kuno, benda-benda prasejarah, dan jasa perjudian.

4. Pengadu yang bukan merupakan konsumen akhir atau gugatan perwakilan kelompok (*class action*) harus dikirim ke pengadilan yang sesuai dengan yurisdiksi yang luas.
5. Permohonan yang diajukan oleh pelaku usaha.

Agar permohonan penyelesaian konflik dapat diterima, permohonan tersebut harus menyertakan data pengaduan yang akurat dan komprehensif, sebagaimana diuraikan di bawah ini:

1. Identitas konsumen, bersama dengan bukti identitas diri, ahli waris, atau kuasanya.
2. Memberikan nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
3. Komoditas dan/atau jasa yang diusulkan
4. Dokumentasi pembelian, seperti kuitansi, faktur, dan informasi mengenai lokasi, tanggal, dan cara memperoleh produk dan/atau jasa yang dimaksud.
5. Saksi-saksi yang memiliki pengetahuan tentang pengadaan barang dan/atau jasa (jika ada).

Sekretariat BPSK mencatat permohonan penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan format yang telah disediakan. Permohonan tersebut kemudian diberi tanggal, nomor registrasi, ditandatangani oleh petugas, distempel, dan diberi nomor registrasi perkara. Kemudian diserahkan kepada sekretariat untuk



mencegah penyalahgunaan formulir permohonan. Selain itu, tanda terima juga diberikan untuk permohonan yang diajukan untuk menyelesaikan masalah konsumen.<sup>22</sup> Urutan penyelesaian sengketa konsumen selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

#### **A. Pembentukan Majelis dan Panitia BPSK**

Setiap proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK harus ditangani oleh majelis yang ditunjuk oleh Ketua BPSK. Sebelum dimulainya sidang pertama, majelis harus dibentuk dan panitia harus dipilih. Istilah "Majelis" mengacu pada badan hukum atau pengadilan yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa dan membuat putusan. Tribunal harus terdiri dari minimal tiga orang, dengan jumlah ganjil, yang mewakili sektor pemerintah, konsumen, dan perusahaan. Selain itu, setidaknya satu anggota majelis harus memiliki tingkat pendidikan dan keahlian yang tinggi. Salah satu anggota harus memiliki tingkat pendidikan dan keahlian yang tinggi dalam bidang hukum. Ketentuan tersebut tercantum dalam Pasal 18 ayat (2) Surat Keputusan No. 350/MPP/Kep/12/12 yang dikeluarkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Keputusan tersebut dikeluarkan pada tanggal 12 Desember 2001.

#### **B. Pengedaran Surat-surat Panggilan Resmi**

Sebelum sidang dimulai, BPSK mengeluarkan surat panggilan kepada konsumen (penggugat) dan pelaku usaha (tergugat) untuk hadir pada sidang pertama. Sidang pertama mewajibkan kehadiran konsumen (penggugat) dan

---

<sup>22</sup> Yusuf Shofie, 2003, "*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*", Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 17.

pelaku usaha (tergugat). Menurut Pasal 26 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, pelaku usaha harus dipanggil secara tertulis untuk menghadiri sidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Panggilan tersebut harus dilampiri dengan salinan permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara lengkap dan benar, serta harus memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Surat panggilan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdiri dari surat panggilan terpisah yang ditujukan kepada penggugat dan tergugat, serta surat panggilan yang ditujukan kepada saksi dan saksi ahli.

Apabila pihak yang dipanggil tidak memenuhi panggilan BPSK, maka BPSK berwenang untuk meminta bantuan kepada penyidik kepolisian untuk memastikan kehadiran pihak yang dipanggil, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 52 huruf (i) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika konsumen atau pelaku usaha tidak hadir pada sidang pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir kepada kedua belah pihak untuk hadir pada sidang kedua. Jika konsumen tidak hadir pada sidang kedua, maka gugatan dianggap gugur. Namun, jika pelaku usaha tidak hadir, Majelis mengabulkan gugatan konsumen tanpa kehadirannya. Peraturan tersebut dapat ditemukan dalam Pasal 36 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

### **C. Putusan BPSK**

BPSK wajib memberikan putusan dalam waktu 21 hari kerja setelah menerima permohonan penyelesaian sengketa konsumen, sebagaimana tercantum

dalam Pasal 52 huruf (i) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 3 Huruf (i) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat. Hal ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 42 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan berkekuatan hukum tetap.

Dalam kasus ini, konsumen dapat mengajukan tata cara penyelesaian dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Hal ini pun diuraikan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, adalah sebagai berikut:

#### **1. Konsiliasi**

Konsiliasi adalah metode penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar ruang sidang. Dalam metode ini, pihak luar dilibatkan yang tidak terlibat langsung dalam sengketa. Pihak ketiga ini berperan sebagai konsiliator yang netral. Konsiliator adalah panel yang telah mendapat persetujuan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tujuan melibatkan konsiliator adalah untuk memfasilitasi penyelesaian masalah yang muncul dengan cepat dengan mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama.<sup>23</sup> Hasil dari musyawarah

---

<sup>23</sup> Kurniawan dan Abdul Wahab, 2008, "Tinjauan Yuridis Terhadap Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia", *Jurnal Hukum Jatiswara*, Fakultas Hukum Universitas Mataram, no. 2, vol. 23, h. 54.

tersebut, yang merupakan resolusi yang dicapai antara konsumen dan pelaku usaha yang terlibat dalam konflik, kemudian dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis. Perjanjian ini ditandatangani oleh semua pihak yang terlibat dan diserahkan kepada Majelis untuk dicantumkan dalam putusan Majelis BPSK, yang menegaskan keabsahan perjanjian tersebut. Fungsi Majelis BPSK dalam proses penyelesaian sengketa berbasis konsiliasi ini antara lain:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa sebagai konsiliator;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli jika diperlukan;
- c. Membentuk wadah bagi konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa melalui konsiliasi.
- d. Menanggapi pertanyaan dari konsumen dan pelaku usaha mengenai undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen.

## **2. Mediasi**

- a. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) membentuk Majelis dan dibantu oleh seorang panitera.
- b. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha sebagai saksi dan saksi ahli, jika dianggap perlu.
- c. Majelis menjadwalkan sidang pertama pada hari kerja ke-7 setelah diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara lengkap dan akurat.

- d. Apabila konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada sidang pertama, Majelis akan memberikan kesempatan berikutnya.
- e. Jika konsumen tidak dapat hadir pada sidang pertama, Majelis akan menjadwalkan sidang kedua pada hari kerja ke-5 setelah sidang pertama.
- f. Jika konsumen tidak hadir pada hari kedua, maka kasus akan ditutup. Jika pelaku usaha tidak hadir, gugatan konsumen akan disahkan tanpa kehadiran pelaku usaha.

### **3. Arbitrase**

- a. Majelis terdiri dari Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan dibantu oleh seorang Panitera.
- b. Pemilihan anggota majelis ditentukan oleh para pihak yang terlibat dalam perkara. Konsumen memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari kelompok konsumen sebagai anggota Majelis, sedangkan pelaku usaha memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK yang berasal dari kelompok pelaku usaha. Arbiter yang ditunjuk memilih arbiter III yang merupakan anggota BPSK dari unsur pemerintah untuk menjadi ketua Majelis.
- c. Majelis mengumpulkan individu yang mengkonsumsi barang atau jasa dan individu yang terlibat dalam kegiatan komersial, serta mereka yang memiliki pengetahuan atau keahlian dalam masalah ini, sebagaimana diperlukan.

- d. Majelis akan menjadwalkan sidang pertama pada hari ketujuh setelah menerima permohonan penyelesaian sengketa yang lengkap dan tepat waktu.
- e. Apabila konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada sidang pertama, Majelis akan menjadwalkan sidang kedua, yang akan dilaksanakan pada hari kelima setelah sidang pertama.
- f. Jika konsumen tidak hadir pada hari kedua, maka gugatan menjadi gugur. Namun, apabila pelaku usaha tidak hadir, gugatan konsumen tetap diterima meskipun tanpa kehadiran pelaku usaha.

### **3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Atas Produk Makanan yang Tidak Sesuai dengan Foto pada Katalog *E-Commerce***

Konsep "tanggung jawab" telah menjadi hal yang biasa dalam kehidupan sehari-hari, namun pemahaman dan signifikansi yang sebenarnya masih belum banyak dipahami. Demikian pula, dari perspektif hukum, penting untuk memiliki pengetahuan tentang definisi tentang tanggung jawab. Tanggung jawab, seperti yang didefinisikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengacu pada keadaan wajib menerima dan menanggung akibat dari suatu kejadian, yang mungkin mengarah pada tindakan hukum, tuntutan, atau kesalahan. Tanggung jawab yang timbul dari suatu perjanjian berdasarkan kesepakatan mencakup seperangkat kewajiban (*term of conditions*) yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat. Janji adalah komitmen yang mengikat yang wajib dipenuhi oleh kedua

belah pihak, dan pihak lawan memiliki wewenang untuk menuntut pemenuhannya.<sup>24</sup>

Menurut John F. Kenndy, Ada empat hak dasar yang dimiliki oleh konsumen:

1. Hak atas keamanan (*The Right To Safety*)

Konsumen memiliki hak atas keamanan, dengan ketentuan bahwa pelaku usaha tidak menimbulkan kerugian atau ancaman bagi konsumen.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*Right To Choose*)

Pelaku usaha harus memberikan informasi yang akurat terkait produk yang dijualnya agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

3. Hak Kebebasan untuk memilih (*Right To Be Informed*)

hak mendasar bagi pelanggan ketika memilih produk. Entitas komersial harus menahan diri untuk tidak menggunakan praktik manipulasi atau pemaksaan, karena setiap orang memiliki hak untuk memilih sendiri.

4. Hak untuk Didengar (*Right To Be Informed*)

Hak ini secara langsung terkait dengan perolehan informasi dan berkaitan dengan situasi ketika konsumen tidak puas dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.<sup>25</sup>

Transaksi elektronik, menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Transaksi yang melibatkan pembelian dan penjualan *online*

---

<sup>24</sup> Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, h. 102

<sup>25</sup> Sidharta, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, h. 19.

termasuk dalam definisi transaksi elektronik, seperti halnya transaksi yang melibatkan pembelian dan penjualan biasa. Situasinya hampir sama, dengan pengecualian bahwa para pihak tidak berinteraksi secara pribadi. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha terjalin melalui konsumsi dan penggunaan barang yang dibuat oleh pelaku usaha. Dalam konteks ini, konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan didengarkan pendapatnya. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi, sedangkan pelaku usaha berkewajiban untuk memperhatikan keluhan konsumen dan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen.

Dalam kasus hukum yang terjadi, *Bittersweet By Najla*, sebagai pelaku usaha, memasarkan produk makanan di layanan *Tiktok Shop*. Namun, ketika konsumen melakukan pemesanan, makanan yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan dalam iklan di aplikasi *Tiktok Shop*. Foto tidak sesuai dengan produk yang diterima oleh konsumen. Pelaku usaha juga tidak memberikan informasi yang transparan dan akurat pada foto-foto makanan yang diunggah di aplikasi *Tiktok Shop*, bahkan terkadang mencantumkan informasi yang menyesatkan. Hal ini telah melanggar Pasal 4 huruf (c) dan Pasal 17 huruf (c) UUPK, kedua pasal tersebut menjelaskan bahwa konsumen berhak atas menuntut haknya untuk mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan benar. Menurut ketentuan tersebut, pelaku usaha dilarang mencantumkan informasi yang tidak benar, menyesatkan, atau tidak akurat mengenai produk dan/atau jasanya pada gambar produk. Pasal 19 UUPK mengatur tentang



pengaturan pelanggaran hak-hak konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha wajib membayar ganti rugi atau penggantian atas kerugian yang diderita konsumen.

Jika pelaku usaha gagal memberikan ganti rugi yang diwajibkan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, maka pelaku usaha dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum melalui proses pengadilan, karena telah memenuhi kriteria yang diuraikan dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK dengan ancaman pidana penjara paling lama 5 tahun dan atau denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Penjualan makanan yang dilakukan Bittersweet By Najla di aplikasi *Tiktok Shop* dianggap lalai karena menjual barang makanan yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan yang tertera pada gambar atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ketentuan mengenai hal tersebut diatur dalam Pasal 8 ayat 1 huruf f. Meskipun telah ada keadaan memaksa, pelaku usaha tetap mengabaikan ketentuan yang telah digariskan dalam Pasal 8 ayat 1 tersebut. Menurut informasi yang diberikan dalam UUPK Pasal 19 ayat (1), kewajiban pelaku usaha meliputi hal-hal berikut:

- a. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian;
- b. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian akibat pencemaran;
- c. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen.

Pelaku usaha dapat membayar ganti rugi sebagai konsekuensi dari mengonsumsi produk dan/atau jasa yang dihasilkan atau dipertukarkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha

dikecualikan dari kewajiban untuk memberikan ganti rugi tersebut apabila pelaku usaha dapat menunjukkan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen. Tugas dan kewajiban untuk menunjukkan ketiadaan kesalahan dalam tuntutan ganti rugi ada pada pelaku usaha. Proses hukum ini bertujuan untuk menyoroti pertanggungjawaban pelaku usaha, Bittersweet by Najla, atas ketidakpuasan yang dialami konsumen yang dirugikan atas produk makanan yang ditawarkan di aplikasi *Tiktok Shop* akibat ketidaksesuaian representasi produk. Konsumen dapat meminta ganti rugi atas berbagai jenis kerugian yang ditimbulkan dari penggunaan produk tersebut, termasuk kerugian material, fisik, dan mental. Klaim ini dapat dilakukan di bawah dua kategori: kompensasi berdasarkan wanprestasi dan kompensasi berdasarkan perbuatan melawan hukum. Tidak seperti klaim ganti rugi akibat kewajiban kontraktual (karena wanprestasi), klaim ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum tidak memerlukan perjanjian terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen.

Oleh karena itu, pihak yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan ganti rugi, meskipun tidak ada perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk dapat mengajukan klaim ganti rugi, kerugian tersebut harus secara langsung disebabkan oleh perbuatan melawan hukum. Pelaku usaha diduga sengaja telah tidak jujur mengenai kualitas makanan yang mereka kirimkan. Hal ini mengakibatkan konsumen merasa tertipu dan mengalami kerugian finansial, karena pada akhirnya membeli makanan yang tidak sesuai dengan iklan yang ditampilkan pada aplikasi *Tiktok Shop*. Klaim ini didukung oleh fakta hukum di mana konsumen membeli produk yang tidak sesuai dengan gambar yang tertera.

Di kemudian hari, konsumen kembali membeli produk makanan di toko yang sama, namun bukannya mendapat produk yang memuaskan, konsumen kembali mendapati produk yang ia terima di dalam kondisi yang tidak layak yakni isi produk tersebut remuk dan menggumpal.

Hal ini melanggar Pasal 10 huruf c UUPK, yang melarang pelaku usaha menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan barang dan/atau jasa secara tidak benar atau mengelabui mengenai kondisi barang dan/atau jasa tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan konsumen dirugikan karena ketidaksesuaian tersebut, yang merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Kewajiban terjadi ketika pelaku usaha di *marketplace* gagal memenuhi ketentuan perjanjian yang telah disepakati sesuai dengan informasi yang disajikan. Selanjutnya, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi yang sesuai dan memadai untuk setiap kerugian yang dialami pelanggan. Pelaku usaha bertanggung jawab atas semua materi atau substansi yang diunggah, serta melaporkan atau menangani keluhan terkait konten tersebut.

Pelaku usaha bertanggung jawab sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh penyedia platform. Oleh karena itu, sangat penting bagi pelaku usaha yang terlibat dalam perdagangan *online* di dalam *marketplace* untuk memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai hak dan tanggung jawab semua pihak yang terlibat dalam transaksi *online*. Selain itu, mereka juga harus memiliki pemahaman yang menyeluruh mengenai mekanisme penyelesaian yang difasilitasi oleh penyelenggara sistem dan transaksi elektronik, khususnya dalam konteks *marketplace*. Pelaku usaha yang gagal mematuhi hal-hal yang

ditampilkan juga harus memenuhi tuntutan konsumen yang meminta ganti rugi, agar tidak melanggar hak-hak konsumen dan menunjukkan integritas sebagai pedagang secara *online* dengan memenuhi kewajiban hukum mereka.