BAB III

PERTANGGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP PENIPUAN BERKAITAN KUALITAS BARANG YANG DIPERJUALBELIKAN SECARA *ONLINE*

3.1 Klasifikasi Cacat Tersembunyi Atas Obyek Jual Beli Online

Dalam transaksi online konsumen tentu menginginkan barang yang berkualitas dan bermutu sesuai dengan yang diperjanjikan pelaku usaha. Akan tetapi, terkadang konsumen mengeluh mendapatkan barang yang dibeli ternyata mengandung cacat tersembunyi khususnya pada barang elektronik. Barang tersebut cacat atau rusak yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya bahkan pemakaiannya hanya digunakan dalam waktu yang singkat dari masa pembelian. Menurut Subekti, cacat tersembunyi adalah cacat yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksud dan cacat tersebut tidak diketahui oleh pembeli secara normal atau wajar pada saat ditutupnya perjanjian.

Berdasarkan Pasal 1 angka (4), 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. Sedangkan yang dimaksud dengan cacat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah:

- a. kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, barang, batin, atau akhlak).
- b. lecet (kerusakan, noda) yang menyebabkan keadaannya menjadi kurang baik (kurang sempurna).
- c. cela; aib.
- d. tidak (kurang) sempurna.

Di Indonesia, cacat pada barang didefinisikan sebagai berikut : “Setiap barang yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.” Sedangkan pendapat lain menyatakan, yang dimaksud dengan barang cacat adalah barang yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, karena tiga hal yaitu:

1. Cacat Manufaktur (*Manufacturing Defect*) adalah keadaan produk yang umumnya berada dibawah tingkat harapan konsumen atau dapat pula cacat itu sedemikian rupa sehingga membahayakan harta bendanya, kesehatan tubuh, atau jiwa konsumen. Cacat manufaktur ini biasanya berkaitan dengan kesalahan dalam pengolahan bahan baku menjadi barang jadi yang tidak sesuai dengan persyaratan sehingga membahayakan dan tidak aman untuk dikonsumsi.

2. Cacat Desain (*Design Defect*) cacat desain sama dengan pengertian cacat manufaktur, yaitu apabila bahaya dari barang tersebut lebih besar daripada manfaat yang diharapkan oleh konsumen biasa atau bila keuntungan dari desain produk tersebut lebih kecil dari risikonya. Contohnya pada barang elektronik apabila terdapat keretakan pada layar monitor, terkelupasnya kabel pelindung atau cacat produksi lainnya yang dapat membahayakan konsumen.
3. Cacat Peringatan atau Instruksi (*Warning/Instruction Defect*) adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu. Suatu produk harus terdapat label yang memberikan kepada konsumen mengenai petunjuk penggunaan/pemakaian dan peringatan. Jadi, *warning instruction defect* adalah apabila buku pedoman, buku panduan, pengemasan, etiket (label), atau plakat tidak cukup memberikan peringatan tentang bahaya yang mungkin timbul dari produk tersebut atau petunjuk tentang penggunaannya yang kurang aman.

Pada Pasal 1504 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan bahwa cacat tersembunyi adalah keadaan barang yang mengakibatkan barang itu tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan atau yang mengurangi daya pemakaian itu sedemikian rupa, sehingga pembeli semula tahu keadaan itu, ia tidak akan membeli barang itu atau membelinya dengan harga yang kurang dari

harga yang telah dimufakati oleh dua belah pihak.⁴¹ Agar dapat mengetahui dasar dari cacat tersembunyi maka cacat itu harus menjadikan barang itu tidak dapat digunakan atau mengurangi kemungkinan penggunaannya. Cacat tersembunyi dapat berupa kesalahan dalam materi, sobek, patah, pecah dan rusak. Misalnya dapat juga barang yang berupa atau berbahan dasar kayu dengan kualitas yang jelek, atau besi yang jelek. Hal-hal tersebut di atas dapat dikatakan sebagai cacat tersembunyi apabila mempengaruhi penggunaan. Hal dalam kewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi (*verborgen gebreken, hidden defects*) dapat diterangkan bahwa si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang di jualnya yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan. Namun disini si penjual tidak diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan dan ini memang sudah sepantasnya. Kalau cacat itu kelihatan dengan kata lain, pembeli dengan mudah dapat mengetahui adanya cacat itu, dapat dianggap bahwa pembeli menerima adanya cacat tersebut.

Dalam hal jual beli barang secara online yang terdapat cacat tersembunyi telah memenuhi ke 4 (empat) unsur diatas :

⁴¹ Wirjono Prodjodikoro, Azas-azas Hukum Perjanjian, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 34.

1. Adanya suatu perbuatan yaitu perjanjian jual beli yang merupakan suatu perbuatan yang menimbulkan hubungan hukum antara dua atau lebih orang yang melakukan perjanjian disebut dengan perikatan.
2. Adanya unsur kesalahan yaitu itikad buruk penjual dengan memperdagangkan barang cacat tersembunyi kepada pembeli.
3. Dengan di belinya barang yang terdapat cacat tersembunyi menyebabkan pembeli mengalami kerugian
4. Adanya hubungan kausalitas atau sebab akibat dari kesalahan penjualan barang yang terdapat cacat tersembunyi yang menyebabkan pembeli mengalami kerugian material.

3.2 Bentuk – Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Transaksi jual beli harus dilakukan oleh kedua belah pihak dengan menyetujui hal-hal yang tidak saling merugikan dari keduanya. Hal ini harus diimbangi dengan hukum yang dapat mengatur keduanya agar tidak terjadi penyelewengan atas hak dan kewajiban penjual maupun pembeli. Saat ini maraknya bisnis *online* yang memudahkan masyarakat dalam pengembangan teknologi yang sudah semakin berkembang di Indonesia. Namun masih banyak yang harus dibenahi agar keamanan dalam proses transaksi lebih terjamin.

Bisnis *online* memberikan kelebihan dan kelemahan kepada masyarakat yaitu:

A. Kelebihan bisnis *online*

- Efisiensi modal, tidak diperlukan modal besar, karena tidak diperlukan infrastruktur, hanya memerlukan biaya koneksi internet. Tendon barang tidak di perlukan dengan sarana yang luas, karena cukup dengan berkolaborasi dengan perusahaan, agen atau produsen, sehingga tida membutuhkan alokasi waktu yang lama.
- Hemat waktu dan biaya, bisnis *online* dengan hitungan menit atau detik, sudah bisa diakan transaksi suatu barang, lain halnya dengan bisnis manual yang membutuhkan waktu yang lama, terlebih apabila antara penjual dan pembeli tempatnya berjauhan, atau lintas negara. Bisnis *online* pasti akan menghemat biaya, waktu dan tenaga. Untuk penyerahan barang dan jasa bisa menggunakan jasa ekspedisi.
- Efisiensi tenaga, tidak memerlukan tenaga untuk menunggu dagangan, karena *showroom* (ruang pamer) tidak diperlukan menggunakan ruangan cukup dengan *show* foto brang bdagangan dengan *via* elektronik.
- Transaksi atau pembayaran *via online*, cukup menggunakan media lembaga keuangan perbankan dengan menggunakan ATM, *e-banking* dan sejenisnya.
- Tidak terbatas ruang dan waktu, bisa menjalankan bisnis dimanapun dan kapanpun asalkan tersedia perangkat koneksi yang terhubung dengan internet.

- Biaya murah, biaya yang dibutuhkan jauh lebih murah dibandingkan dengan bisnis *offline*, karena tidak membutuhkan variable biaya.
- Transaksi cepat proses pelayanan jauh lebih cepat, hal ini sesuai dengan prinsip bisnis yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan.
- Tenaga cukup irit, tenaga yang berperan sebagai pelayan hanya diperlukan sangat minim, karena yang mengoperasikan perangkatnya tidak diperlukan banyak tenaga.

B. Kelemahan bisnis *online*

- Pembayaran, bagi orang awam yang kurang mengenal teknologi informasi, pembayaran *via online* menjadi kendala berat, sudah tidak menguasai teknologi ditambah lagi tidak mempunyai sarana *online*. Padahal bila pembayaran belum dilakukan tidak mungkin barang dikirim. Bagi pembeli yang tidak peduli dengan kualitas barang akan mengalami kelemahan terlebih apabila pihak penjual ada unsur ketidakjujuran.
- Barang yang tidak sesuai keinginan, barang yang dipajang hanya via media elektronik, bisa di mungkinkan terjadi perbedaan mutu artinya barang yang diterima tidak sama dengan yang dipesan atau tidak sesuai dengan barang yang dipajang.
- Kesan masyarakat, karena banyaknya penipuan dalam bisnis *online* mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap bisnis ini. Kerena

sering terjadi pembeli telah mengirimkan sejumlah uang tetapi barang tidak dikirim.

- Marak penipuan, bagi pelaku bisnis yang tidak mempunyai perangkat pengaman, baik konsumen maupun produsen akan mudah diterobos oleh para penipu.
- Peran dan fungsi hukum belum optimal dalam melindungi konsumen karena masih adanya konsumen yang ditipu oleh oknum pelaku bisnis *online*.
- Pengguna internet belum untuk tingkat nasional, pemakaian perangkat internet masih rendah hal ini mempersulit untuk pengembangan bisnis *online* ditingkat daerah, khususnya daerah yang klasifikasi terpencil.
- Penyelesaian sengketa antara penyedia barang/jasa dengan pengguna masih membutuhkan sistem yang solid.

Adanya bisnis *online* tentunya harus diberikan perlindungan diantara kedua pihak.

Tanggung jawab pelaku usaha adalah kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha apabila konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Konsumen

dapat mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum sesuai dengan prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum Perlindungan Konsumen seperti :

- Tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*)
- Tanggung jawab produk (*product liability*)
- Tanggung jawab profesional (*professional liability*)
- Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan kerugian yang diderita konsumen. Sesuai dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen Bab VI tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, konsumen mempunyai hak untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang telah merugikannya berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha, yaitu berdasarkan prinsip tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*), tanggung jawab produk (*product liability*), tanggung jawab profesional (*professional liability*) dan tanggung jawab langsung (*strict liability*). Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui peradilan umum dengan pengajuan gugatan melalui gugatan individual dan gugatan kelompok/c/av.v action. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan prosedur mediasi/konsiliasi dan arbitrase. Pembalikan beban pembuktian diatur dalam Pasal 28 Undang – Undang Perlindungan Konsumen sehingga unsur pembuktian kesalahan bukan merupakan beban konsumen, tetapi menjadi beban produsen untuk membuktikan tidak bersalah (*shifting burden of proof*).

Undang-Undang Perlindungan Kosumen melalui ketentuan Pasal 19 ayat (1) hanya menyebutkan pihak pelaku usaha yang bertanggungjawab. Tidak diberikan penjelasan lebih rinci pelaku usaha siapa yang dimaksud. Guna kepastian hukum, memang seyogyanya ada kejelasan siapa pelaku usaha yang harus bertanggungjawab atas kerugian konsumen dalam hal produk makanan kadaluarsa. Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi ⁴²:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami berkaitan dengan konsumsi dan perdagangan barang dan/atau jasa di masyarakat. Selanjutnya memperhatikan bentuk ganti rugi yang

⁴² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Jakarta, hal.125-126

dapat diberikan terhadap konsumen yang dirugikan, menurut ketentuan Pasal 19 ayat (2) dapat berupa :

1. Pengembalian uang.
2. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya.
3. Perawatan kesehatan.
4. Pemberian santunan

Terdapat sebuah kasus nyata yang terjadi pada seorang wanita yang bernama Yuni adalah salah satu pengguna aktif Facebook sejak tahun 2020 yang bertempat tinggal di Ujungberung Kota Bandung, pada tanggal 07 September 2022 Yuna membeli barang dari salah satu pengguna Facebook dengan akun Hp Impian yang menawarkan handphone baru merek Samsung S22 keluaran Batam. Penjual sebelumnya memposting iklan dalam sebuah akun base jual beli . Yuna tertarik membeli handphone merk Samsung S22 tersebut yang dijual seharga Rp. 2.500.000,-(dua juta lima ratus ribu rupiah). Setelah terjadi tawar menawar, akhirnya ada kesepakatan mengenai harga handphone yang semula dijual seharga Rp. 2.500.000,-(dua juta lima ratus ribu rupiah) menjadi Rp.2.000.000 (dua juta rupiah). Kemudian pada tanggal 14 September 2022 Yuni menerima paket berisi handphone yang dia beli, setelah dicek kondisi handphone sesuai yang diterangkan oleh pemilik akun Hp Impian. Namun setelah seharian digunakan handphone tersebut mengalami beberapa kendala seperti layar yang sulit disentuh dan mati sendiri, aplikasi yang keluar sendiri, dan kamera gelap. Saat mencoba untuk

menghubungi pihak penjual, akun penjual tersebut tidak dapat ditemukan. Setelah beberapa hari terus mengalami kerusakan Yuni membawa handphone tersebut ke tukang servis profesional yang berada di salah satu mall di kota Bandung, dan handphone Yuni dinyatakan rusak dikarenakan chargenya tidak sesuai dengan kebutuhan handphone yang mengakibatkan handphone menjadi rusak (charger tidak original atau sudah dimodifikasi), hal ini berarti ada cacat tersembunyi dalam barang yang dijual.

Dalam kasus Yuni, penjual tidak menanggung barang yang di jualnya dengan sengaja menjual barang cacat dengan memberikan informasi yang tidak benar mengenai barang yang tersebut. Penjual mengatakan bahwa handphone Samsung S22 yang dijualnya merupakan handphone baru sedangkan pada kenyataannya merupakan handphone rekondisi, juga charger yang diberikan merupakan charger yang sudah dimodifikasi.

Undang-Undang Perlindungan Kosumen pada dasarnya banyak mengatur mengenai pelaku usaha dan lebih mengutamakan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagai hak-hak dasarnya untuk mencapai keadilan, yang diharapkan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, di lain pihak akan menumbuhkan pelaku usaha yang bertanggung jawab. Dalam rangka perlindungan terhadap konsumen, dapat dilihat pula bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen selain memberikan sanksi administratif terhadap pelaku usaha bila melakukan perbuatan-perbuatan tertentu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang, juga melakukan kriminalisasi terhadap beberapa perbuatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Ketentuan pidana yang dapat diberikan berdasarkan pasal 62 Undang – undang Perlindungan Konsumen adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan juga denda sampai dengan jumlah maksimal sebesar Rp. 2.000.000.000,-(dua milyar rupiah).

Dalam Undang-Undang ITE yaitu Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-undang 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (ITE) tidak secara langsung mengatur mengenai tindak pidana penipuan secara online. Dalam hal ini tidak ada pasal pasal penipuan didalamnya tetapi ada pengaturan yang melarang menyebarkan berita bohong yang dapat merugikan konsumen, yaitu pada pasal 45A ayat (1) UU ITE yang mengatakan bahwa :“ 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 Rp 1.000. 000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

Kasus penipuan yang kerap terjadi akhir-akhir ini seakan membuat resah masyarakat. Bagaimana tidak, berbagai cara dilakukan dalam aksi penipuan dan

salah satunya adalah penipuan jual beli *online* yang kini marak dan rawan terjadi di dunia internet. Para pelaku penipuan pun tampaknya sudah tidak takut lagi dengan hukuman atau pidana yang dapat menjerat mereka apabila mereka terbukti melakukan kejahatan penipuan tersebut. Bahkan penipuan jual beli online semakin marak terjadi dengan cara-cara yang lebih canggih sehingga terkesan tidak meninggalkan bukti. Bisnis jual beli *online* bisa berjalan dengan baik apabila si pelaku usaha dan konsumen benar-benar jujur dalam bertransaksi jual beli *online* dan wajib memperhatikan, iktikad baik, prinsip kehati-hatian; transparansi; akuntabilitas; dan kewajaran dalam melakukan transaksi jual beli *online* tersebut, selain itu dalam melakukan transaksi jual beli *online*, untuk melakukan penyerahan barang yang dilakukan oleh pedagang dan penyerahan uang yang dilakukan oleh pembeli harus memiliki prinsip kehati-hatian untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau menekan terjadinya unsur penipuan.