



PETITUM

<https://uit.e-journal.id/JPetitum>

Vol 11, No, 2, April 2023 pp, 84-95
p-ISSN: 2339-2320 dan e-ISSN: 2716-0017



Perlindungan konsumen Terhadap Barang Hasil Pembelian Secara Online yang Tidak Sesuai Dengan Bentuk Dan Jenis Barangnya

Mira Nila Kusuma Dewi¹, Patawari², Asba Hamid³

¹Fakultas Hukum, Universitas Indonesia Timur, Email: miranila@uit.ac.id

²Universitas Indonesia Timur, Email: patawari@uit.ac.id

³Universitas Indonesia Timur, Email: asbahamid@uit.ac.id

Artikel info

Artikel history:

Received: 01-07-2023

Revised: 15-08-2023

Published: 31-10-2023

Keywords:

Legal Protection,
Responsibility,
Consumer Rights

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum,
Tanggungjawab, dan
Hak Konsumen

ABSTRACT: The purpose of this research is to analyze the legal protection for consumers against online purchases of goods that do not match their form and type, as well as to analyze the responsibility of businesses towards consumers when the online purchases do not match their form and type. The method used is normative research. The results of the research show that the legal protection for consumers regarding online purchases is regulated in Article 4 (h) of the Consumer Protection Law, which states that consumers have the right to compensation and/or replacement. The responsibility of businesses for consumer losses is to provide compensation for damages, pollution, and/or losses suffered by consumers as a result of consuming goods and/or services produced or traded. Compensation payment is the most important responsibility of businesses, and according to the Consumer Protection Law No. 8 of 1999, compensation can take the form of: refund, replacement of goods and/or services of equal value, healthcare services, and compensation.

ABSTRAK: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap barang yang dibeli secara online yang tidak sesuai bentuk dan jenis barangnya serta menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila barang yang dibeli secara online tidak sesuai dengan bentuk dan jenis barangnya. Metode yang digunakan adalah penelitian normative. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang dibeli secara online diatur dalam UUPK pasal 4 (h) bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantian. Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan. Pembayaran ganti rugi merupakan tanggung jawab pelaku usaha yang paling penting, ganti rugi menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang nilainya sama atau setara, pelayanan kesehatan, dan pemberian kompensasi

Corresponden author:

Email: miranila@uit.ac.id

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY



PENDAHULUAN

Internet membawa perekonomian dunia memasuki era baru yang populer dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik.

Transaksi jual beli online saat ini semakin digemari masyarakat Indonesia. Sifatnya yang praktis, karena pembeli maupun penjual tidak harus bertemu untuk menawarkan barangnya secara langsung, cukup memajang foto, membuat cara belanja ini menjadi pilihan utama. Meski terbilang mudah, belanja online bukannya tidak memiliki risiko tinggi.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian, karena permasalahan konsumen selalu menjadi bahan perbincangan masyarakat selama masih banyak konsumen yang dirugikan.

Fakta yang sering sekali dijumpai dalam hal bertransaksi secara online yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen adalah, kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha toko online tersebut diantaranya adalah ketidaksesuaian barang yang pada saat diposting di toko online dengan apa yang diterima berbeda baik dari jenis maupun kualitas dari Barang tersebut. Timbulnya kelalaian dalam bertransaksi secara online saat ini membuat terjadinya kesenjangan antara peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai bagaimana transaksi online tersebut dengan kenyataan yang ada di masyarakat. Apakah itu termasuk pelanggaran hak konsumen? apakah konsumen dapat menuntut si penjual untuk mengembalikan uang atau mengganti barang yang telah dibeli tersebut? Maka dari itu tanggung jawab pelaku usaha toko online tersebut perlu diperhatikan, hal itulah yang menyebabkan kami mengangkat judul “**Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Hasil Pembelian Secara Online Yang Tidak Sesuai Dengan Bentuk Dan Jenis Barangnya**”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan konsep dan pendekatan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan sumber bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan konsumen dalam bisnis online.

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan Undang -undang Perlindungan Konsumen (UUPK), ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan pemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen (AZ Nasution, 1995).

Konsumen sebagai pengguna barang atau jasa dalam hubungannya dengan penjual atau produsen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh UUPK.

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, hak konsumen antara lain (www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt5obf6928obiee) :

- 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 peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan lain-lain.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

Lebih tegas lagi Pasal 8 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 Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan

kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat 1 UUPK, 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 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Merujuk pada UU ITE dan PP PSTE, transaksi jual beli online tersebut diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan 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.

Kontrak Elektronik dianggap sah apabila :

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

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Secara umum terdapat 4 (empat) hak konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan atas barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk tersebut tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan Rohani.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Tujuannya adalah agar konsumen tidak mendapatkan pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

3. Hak untuk memilih (*the Right to Choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihan dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapatkan tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

4. Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen

Dalam hal barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan bentuk dan jenis barangnya maka hak konsumen yang dilanggar adalah hak untuk mendapatkan

informasi karena seharusnya penjual menginformasikan kepada konsumen mengenai bentuk dan jenisnya jika memang ada ketidaksesuaian, bisa jadi karena ada sedikit cacar atau produk yang dipesan habis sehingga diganti produk lain, seharusnya konsumen diinformasikan.

B. Penyelesaian pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi hal dimaksud.

Transaksi elektronik (*e-commerce*) saat ini memang sedang booming dikalangan masyarakat. Didalam transaksi elektronik (*e-commerce*) pelaku usaha toko online dengan konsumen diketahui tidak bertemu secara langsung hal inilah yang menyebabkan sesuatu hal yang baik maupun buruk bisa terjadi didalam melakukan transaksi secara online tersebut.

Sepanjang Januari-Juni 2022, total volume transaksi *e-commerce* tercatat 1,74 juta transaksi, total nilai transaksi *e-commerce* mencapai Rp 227,8 triliun atau tumbuh 39,9%.

Seiring dengan peningkatan laju pengguna *e-commerce*, berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI) Persentase mengenai aduan untuk belanja online mencapai 24%. Mengenai permasalahan untuk belanja online, keluhan konsumen yang paling utama adalah Barang tidak diterima (5 persen).

Disusul kemudian Barang tidak sesuai (15 persen), pengembalian dana (15 persen), pengiriman (7 persen), Pembobolan (4 persen) Iklan tidak sesuai (4 persen) dan lain-lain (4 persen).

Pada dasarnya tidak seorangpun yang menghendaki adanya sengketa dengan orang lain, tidak terkecuali dalam kegiatan bisnis khususnya antara produsen dan konsumen. Apabila hal ini terjadi, maka mengakibatkan akan ada kerugian antara kedua pihak yang bersengketa baik yang berada pada posisi yang benar maupun pada posisi yang salah. Walaupun demikian, sengketa diantara mereka kadang-kadang tidak dapat dihindari. Hal ini disebabkan karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran undang-undang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, kerugian salah satu pihak.

Kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha toko online seharusnya dapat dipertanggung jawabkan baik berupa kompensasi yang diberikan untuk konsumen akibat kelalaian maupun kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha toko online tersebut. Kompensasi dapat berupa pengembalian uang maupun ditukarnya barang yang sudah diterima oleh konsumen dengan barang yang sesuai pesanan hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan suatu kesepakatan antara pelaku usaha toko online dengan konsumen.

Pengaturan dalam penyelesaian pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen secara online terdapat dalam KUHPerdara dalam Pasal 1365 yang menjelaskan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan mengakibatkan kerugian terhadap orang lain maka dapat dituntut untuk mengganti kerugian tersebut.

Dalam Pasal 23 UUPK mengatur mengenai gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Pasal 28 UUPK mengatur mengenai unsur - unsur kesalahan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha tersebut dan pertanggungjawabannya serta beban pembuktiannya. Beban pembuktian tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam hal dapat atau

tidaknya penuntutan perkara perdata dikabulkan. Dalam Pasal 1865 KUHPPerdata ditegaskan bahwa apabila seseorang memiliki hak untuk mendapatkan untuk menyangkal hak orang lain mewajibkan untuk membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

Penyelesaian pertanggungjawaban kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha toko online terhadap konsumen juga dapat dilakukan dengan cara musyawarah, yaitu musyawarah antara dua belah pihak, dalam musyawarah tersebut dapat dilakukan penggantirugian oleh pelaku usaha toko online ke konsumen dalam bentuk pertanggung jawaban dalam bentuk barang maupun uang. Apabila tidak terjadi mufakat dalam musyawarah tersebut maka dapat dituangkan dalam bentuk tertulis yang dituangkan dalam bentuk BPSK yang selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan yang diajukan kepada seketariat BPSK.

a. Jika Barang yang Diterima Tidak Sesuai dengan yang Diperjanjikan

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dinyatakan bahwa transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Maka, dengan begitu transaksi jual-beli secara online merupakan salah satu bentuk dari definisi diatas ketentuan di atas. Pada transaksi jual- beli online, sama halnya dengan transaksi jual-beli biasa yang dilakukan di dunia nyata. Kududukan para pihaknya hampir sama, yang membedakan hanya para pihak tidak bertemu secara langsung atau tatap muka. Yang sedikit membedakan dalam transaksi jual-beli online, adalah adanya provider situs-jual beli yang bertindak sebagai penyelenggara transaksi perdagangan elektronik.

Seorang pembeli sebagai konsumen memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah dibelinya dari penjual sesuai jenis barang dan harga yang telah disepakati antara penjual dengan pembeli tersebut.

Selain itu, pembeli juga wajib mengisi data identitas diri yang sebenar-benarnya ketika pembuatan akun di situs jual-beli. Di sisi lain, pembeli/konsumen berhak mendapatkan informasi secara lengkap atas barang yang akan dibelinya dari seorang penjual, sehingga pembeli tidak dirugikan atas produk yang telah dibelinya itu.

Hubungan hukum antara pihak pembeli sebagai konsumen dengan pihak pedagang sebagai pelaku usaha adalah hubungan perjanjian jual-beli yang didasarkan pada Pasal Pasal 1320 KUHPPerdata yaitu perjanjian dikatakan sah apabila telah memenuhi 4 hal yaitu adanya kata sepakat, para pihak cakap hukum, adanya objek yang diperjanjikan, dan memuat kausa yang halal.

Perjanjian jual-beli antara kedua belah pihak otomatis telah terjadi transaksi jual-beli meskipun barang belum diterima konsumen. Sesuai pada Pasal 1458 KUHPPerdata “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.” Dengan begitu pihak penjual harus memenuhi prestasinya sesuai yang diperjanjikan.

Salah satu teori pertanggungjawaban yang dapat diterapkan bagi pelaku usaha tersebut yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Prinsip ini di terapkan dalam prinsip tanggung jawab produk dengan harapan pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen dan besarnya ganti rugi yang harus diberikan besarnya harus senilai atau sebanding dengan kerugian yang di derita oleh konsumen. Tanggung jawab ini mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

- Adanya perbuatan;
- Adanya kesalahan;
- Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian;
- Adanya kerugian yang diderita;

Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau terdapat cacat tersembunyi.

Selain itu, jika barang yang diterima tidak sesuai foto pada iklan, konsumen juga dapat menggugat penjual secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan.

Menurut R. Subekti, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka Anda secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan beranda suatu laman online).

Terkait ketidaksesuaian barang yang diterima dengan barang yang ditawarkan pada iklan hal ini termasuk wanprestasi dengan kondisi nomor 2 (dua) yaitu melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikan. Dalam hal ini penjual melaksanakan kewajibannya mengirim barang tetapi barang yang dikirim tidak sesuai yang diperjanjikan. Sebagai contoh, produk yang ditawarkan adalah sebuah baju dengan bahan katun rayon, dengan tekstur yang lembut, tebal, tidak menerawang dan tidak mudah kusut, begitu pula pada iklan disebutkan demikian sehingga pembeli tertarik untuk membeli. Kenyataannya, produk yang dikirimkan ke pembeli tidak sesuai yang disebutkan pada iklan. Bahan baju terlalu tipis sehingga menerawang dan mudah kusut. Hal ini sangat membuat pembeli kecewa dan merasa rugi karena telah membayar sejumlah uang dengan harapan mendapatkan barang dengan kualitas yang baik tetapi kenyataannya barang tidak sesuai dengan harapan.

Penjual online juga terkadang menawarkan barang murah namun dengan kualitas setara dengan barang dengan harga yang mahal. Hal ini membuat pembeli berfikir

bahwa akan sangat menguntungkan mendapatkan barang berkualitas dengan harga murah. Hal ini hampir sangat mustahil dalam dunia bisnis atau perdagangan karena dalam kenyataannya sesuatu dengan kualitas yang super memerlukan bahan yang super pula dengan harga yang sepadan. Kemungkinan harga murah untuk barang yang berkualitas itu terjadi ketika diproduksi dalam jumlah yang banyak atau dengan mensubstitusi salah satu bahan dengan bahan yang murah yang pada akhirnya kualitasnya tidak sepadan dengan kualitas barang yang memiliki kualitas super.

Penjual dan pembeli wajib mempertanggungjawaban tindakan yang telah dilakukan terkait wanprestasi yang telah disebutkan. Pembeli memiliki hak untuk mengetahui secara detail tentang bahan yang digunakan dalam suatu produk dan penjual wajib menjelaskan terkait bahan yang digunakan. Jika barang tersebut murni terbuat dari bahan yang berkualitas super namun diberi harga yang murah maka penjual seharusnya menjelaskan mengapa produk tersebut menjadi murah, atau ketika produk tersebut telah dicampur dengan bahan lain maka pembeli berhak mengetahuinya dan penjual wajib menjelaskannya kepada pembeli. Wanprestasi terjadi salah satunya ketika penjual tidak menjelaskan kepada pembeli kondisi produk yang dijual dan alasan mengapa harga yang diberikan bisa murah jika penjual memberi harga murah dengan bahan yang diakui nya bahan super.

Pelaku usaha akan bertanggung jawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya dalam transaksi e-commerce. Bentuk pertanggungjawaban penjual yang melakukan wanprestasi bisa berupa ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh pelaku usaha.

b. Pidana Penipuan dalam Transaksi Jual Beli Online

Berdasar dari pengalaman yang penulis alami selama berbelanja secara online, pernah terjadi hal sebagaimana tema jurnal, untuk kasus tersebut memang perlu adanya komunikasi untuk kesepakatan dari konsumen dan penjual terkait masalah biaya pengiriman kembali terhadap barang yang akan dikembalikan/ ditukar oleh konsumen. Pada kasus yang penulis alami, pihak penjual tidak cepat merespon dan terkesan secara sengaja mengulur-ulur waktu untuk merespon sampai dimana waktu pencairan pembayaran oleh platform jual beli online ke penjual (1 minggu apabila tidak ada komplain untuk pengembalian/penukaran barang dari konsumen). Menurut penulis hal ini bisa saja memang akibat pelayanan dari penjual yang tidak baik atau ada faktor kesengajaan atau diindikasikan adanya itikad buruk dari penjual.

Pada dasarnya, penipuan online merupakan tindak pidana yang sama dengan penipuan konvensional yang diatur baik dalam KUHP lama yang masih berlaku dan Rancangan Kitab Undang-undang Hukum Pidana 2022 yang telah mendapatkan persetujuan bersama antara Presiden dan DPR ("RKUHP") yang mulai berlaku 3 tahun terhitung sejak tanggal diundangkan, yakni pada tahun 2025 mendatang.

Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata melakukan penipuan, misalnya menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online,

maka ia dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 KUHP jo. Pasal 28 ayat (1) UU ITE.

Salah satu bentuk penipuan online yang sering terjadi adalah penipuan jual beli online. Korbannya tidak hanya pembeli, tetapi penjual pun mengalaminya. Terdapat 3 (tiga) bentuk penipuan jual beli online yang sering terjadi yaitu:

1. Terdapat ketidaksesuaian barang atau produk yang diterima. Ketidaksesuaian ini dapat berupa jumlah barang yang tidak sesuai dengan pesanan, di mana jumlah barang yang seharusnya berjumlah tertentu, namun yang diterima oleh pembeli kurang dari jumlah yang dipesan, atau terdapat kerusakan pada produk pesanan yang dikirim, yang mana seharusnya diterima dengan kondisi baik oleh pembeli namun kenyataannya diterima dalam bentuk tidak utuh, atau kemasan sobek, atau terdapat kerusakan pada produk, seperti misalnya pada pembelian meja kecil terdapat kerusakan pada kaki meja, atau tidak utuh bagian-bagiannya; selain itu ada pula keterlambatan pengiriman, yang seharusnya barang dapat diterima dalam 3 (tiga) hari namun barang baru diterima dalam 1 minggu bahkan 1 bulan, atau bahkan barang yang dikirimkan merupakan barang tiruan yang jika dilihat sepintas sangat mirip aslinya dan tidak sesuai dengan yang dijual di toko online penjual;
2. Adanya penjual fiktif. Penjual fiktif dalam hal ini bisa digambarkan bahwa pelaku usaha A memiliki toko online yang terdaftar di media sosial atau di marketplace dengan nama tertentu namun setelah selesai transaksi penjualan barang, nama toko online tersebut hilang di market place dan tidak dapat dilacak dan yang terburuk barang tidak terkirim dan pembeli tidak memperhatikan batas waktu untuk mengkonfirmasi penerimaan barang sehingga terkadang dalam aplikasi jual beli online ketika barang sudah terjadwal terkirim namun sebenarnya tidak terkirim, aplikasi akan mencantumkan bahwa pesanan sudah diterima sehingga dana yang ditransfer oleh pembeli masuk ke rekening penjual. Pembeli tidak dapat menghubungi penjual dan tidak bisa juga membatalkan pesanan karena system sudah menunjukkan barang telah diterima. Ada kemungkinan nama atau identitas toko online tersebut sudah berubah atau sudah ditutup akunnya. Hal ini menimbulkan kesulitan untuk dilakukan keluhan dari konsumen yang menjadi korban karena nama, alamat, maupun kontak yang diberikan adalah fiktif;
3. Pembeli mengirimkan bukti transfer palsu sehingga jika penjual tidak mengecek mutasi rekening dan mengirimkan barang, maka penjual mengalami kerugian. Penipuan ini biasa dilakukan oleh konsumen atau pembeli online dengan mengirimkan bukti transfer berupa struk atau screenshot bukti transfer online yang dipalsukan dengan mengedit bukti transfer asli dari transaksi lain sehingga terlihat seperti aslinya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai bentuk-bentuk penipuan jual beli online, sudah seharusnya masyarakat baik sebagai pembeli maupun penjual melakukan beberapa tindakan pencegahan. Tindakan pencegahan yang pertama adalah bagi pembeli maupun penjual harus terlebih dahulu memastikan identitas dari penjual maupun pembeli. Kedua, untuk pembeli mengutamakan sistem *Cash on Delivery* (COD).

Dalam hal sudah dilakukan pencegahan tetapi penipuan jual beli online tetap terjadi, maka yang dapat dilakukan oleh korban adalah segera menghubungi pusat panggilan aplikasi uang elektronik yang disediakan oleh *E-Commerce* seperti Shopee Pay, Ovo, atau lain-lain untuk melakukan pembatalan pembayaran. Selain itu juga, bisa menghubungi mobile banking (*m-banking*) terkait sehingga dapat meminta bank untuk memblokir rekening dan segera mendatangi gerai bank untuk mendapatkan solusi lebih lanjut. Kemudian, laporkan juga kepada pihak yang berwenang untuk melengkapi pelaporan dan penyelidikan lebih lanjut. Pelaporan ini dapat dilakukan kepada pihak Kepolisian, Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan instansi terkait lainnya.

Mengenai sanksi pidana dari tindakan penipuan, telah diatur dalam Pasal 378 KUHP yang menyatakan bahwa:

“Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan menggunakan nama palsu atau martabat (hoedanigheid) palsu; dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi utang maupun menghapuskan piutang, diancam, karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”

Pengertian penipuan secara konvensional yang diatur dalam Pasal 378 KUHP belum mencakup secara komprehensif mengenai penipuan online dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, perlu diketahui mengenai aturan yang secara khusus mengenai transaksi elektronik. Aturan itu adalah Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut sebagai UU ITE).

Dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE dijelaskan mengenai kerugian konsumen dalam transaksi elektronik yaitu:

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

Kemudian jika dilakukan pelanggaran terhadap Pasal 28 ayat (1) UU ITE maka akan dikenakan ancaman pidana sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE yaitu:

“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).”

Pasal 378 KUHP dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE mengatur hal yang berbeda. Hal ini disebabkan karena pada Pasal 378 KUHP mengatur mengenai penipuan secara konvensional sedangkan pada Pasal 28 ayat (1) UU ITE diatur mengenai berita bohong dan menyesatkan sehingga menyebabkan kerugian terhadap konsumen

dalam transaksi elektronik. Walaupun begitu, di antara keduanya terdapat persamaan yaitu menyebabkan kerugian bagi orang lain.

Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut. Jadi dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK terdapat dua pilihan, yaitu: Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini BPSK), atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Terkait beberapa contoh kasus terkait jual beli secara online yang disebutkan sebelumnya, yaitu barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan adanya penipuan maka sesuai pasal 28 ayat (1) UU ITE telah memenuhi unsur adanya kerugian yang diakibatkan oleh adanya perbuatan seseorang, dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Pelaku usaha bisa dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000,00 (satu miliar). Hal ini sesuai dengan yang disebutkan dalam pasal 45A ayat (1) UU ITE.

Upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa adalah dengan melaporkan kasus tersebut kepada BPSK, dalam hal ini BPSK tersebar di beberapa Kota/ Kabupaten di Indonesia.

Upaya lain yang dapat ditempuh adalah melalui jalur peradilan. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan tuntutan kepada pelaku usaha di pengadilan negeri setempat di mana sengketa terjadi.

KESIMPULAN

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, 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.

SARAN

Keseriusan penegak hukum dalam mengawasi, memproses dan menyelesaikan setiap pelanggaran yang terjadi dengan memberikan hukuman/ sanksi yang tegas dan

setimpal agar menimbulkan efek jera bagi yang melakukan pelanggaran. Ada baiknya konsumen lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi secara online dan mengedepankan perlindungan hukum terhadap konsumen, aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara online.

DAFTAR PUSTAKA

Bustomi, A. (2018). Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen. Jurnal SOLUSI, 16.

Iwarti, S. (2021). MODUS PENIPUAN DALAM PRAKTEK JUAL BELI ONLINE DAN CARA PENCEGAHANNYA PRESPEKTIF HUKUM ISLAM (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu).

Nasution, A. Z. (1995). Konsumen dan hukum: tinjauan sosial ekonomi dan hukum perlindungan konsumen Indonesia.

Solim, J., Rumapea, M. S., Wijaya, A., Manurung, B. M., & Lionggodinata, W. (2019). Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online Di Indonesia. Jurnal Hukum Samudra Keadilan, 14(1), 96-109.

Ustadiyanto, R. (2001). Framework e-commerce. Yogyakarta: Andi.

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/perindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee> , diakses tanggal 19 Januari 2023.

<https://www.kompasiana.com/khaeshaindriani3488/62c54817fb84680fb64ace82/perubahan-cara-belanja-masyarakat-di-era-society-5-0> , diakses tanggal 19 Januari 2023.

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/pasal-penipuan-online-lt4fodb1bf87ed3> diakses tanggal 19 Januari 2023.