

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN
GAMBAR PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

(Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum Program kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

Rizqiana Setyani

30301800336

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2022

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN
GAMBAR PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

(Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal)



Dr. H. Amin Purnawan, S.H., Sp.N., M.Hum

NIDN : 0606126501

Tanggal,

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN
GAMBAR PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999
(Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal)**

Dipersiapkan dan disusun oleh
Rizqiana Setyani
30301800336

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 19 April 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua,


Prof. Dr. Hj. Sri Endah Wahyuningsih, S.H., M.Hum

NIDN : 0628046401

Anggota

Anggota


Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H Dr. H. Amin Purnawan, S.H., SP.N., M.Hum

NIDN : 0620046701 NIDN : 0606126501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Unissula


Dr. Bambang Tri Banowo, S.H., M.H

NIDN : 0607077601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizqiana Setyani

Nim : 30301800336

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Ilmiah yang berjudul :

“ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Pada Pelanggan Lazada di Kendal) ”

Adalah benar hasil karya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 19 April 2022



Rizqiana Setyani

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizqiana Setyani
Nim : 30301800336
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan Karya Ilmiah tugas akhir/skripsi dengan judul :

“ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal) ”.

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan Hak bebas royalti Non eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola, dalam pangkalan data, dan publikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 19 April 2022



Rizqiana Setyani

MOTTO

“Dan barang siapa menaruh seluruh kepercayaannya kepada Allah, maka
Dia akan mencukupi mereka”

(QS.At-Talaq : 3)

“Beranilah menjalani kehidupan yang anda impikan untuk diri anda sendiri.
Bergeraklah maju dan buatlah impian anda menjadi nyata”

(Ralph Waldo Emerson)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur atas rahmat Allah SWT, dan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Kedua orang tua saya yang saya sayangi Bapak Suryani dan Ibu Barokah, terima kasih saya ucapkan dengan setulus-tulusnya atas cinta, kasih sayang, pengorbanan, dukungan dan do'anya yang selalu membangkitkan dan menguatkan dalam menuntut ilmu.
2. Adikku Muhammad Adha Rahardian yang tiada hentinya mendo'akan dan memberi dukungan tiada henti.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang selama ini memberikan ilmunya dengan tulus.
4. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang Angkatan 2018.
5. Almamater Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal)”** , sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang Prof. Dr. H., Gunarto, S.H., S.E.Akt., M.Hum., atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana hukum ini.
2. Bapak Dr. Bambang Tri Banowo, S.H.,M.H., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

3. Dr. Hj. Widayati, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung.
5. Ibu Dr.Hj. Aryani Witasari,S.H.,M.Hum. Selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Bapak Dr. Denny Suwondo,S.H.,M.H. Selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Bapak R Sugiharto,S.H.,M.H. Selaku Pembimbing Akademik di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Bapak Winanto, SH.,MH selaku dosen wali saya.
9. Bapak Dr. H. Amin Purnawan, S.H., Sp.N., M.Hum Selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus membimbing dan meluangkan waktunya sampai akhir penulisan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
11. Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
12. Bapak Suryani dan Ibu Barokah, Selaku kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan

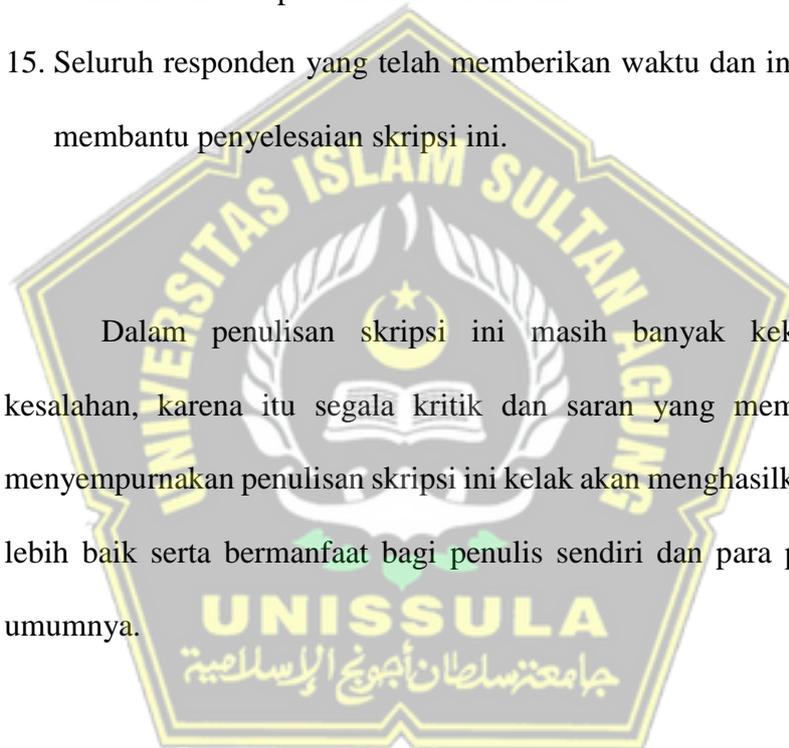
anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

13. Adik penulis tercinta, Muhammad Adha Rahardian yang selalu mendoakan dan mendukung.

14. Teman seperjuanganku, Ratna, Rose, Rosa, Kak Ros Vania dan Salsa terima kasih atas pertemanan selama ini.

15. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini kelak akan menghasilkan karya yang lebih baik serta bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.



Semarang,

2022

Penulis

Rizqiana Setyani

ABSTRAK

Konsumen seharusnya sudah dilindungi oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada prakteknya yang terjadi konsumen sering kali dirugikan akibat permasalahan pengiriman barang. Hal ini menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya *perlindungan konsumen* berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada Lazada. Konsumen berhak mengetahui, memperoleh informasi yang jelas, benar, jujur terkait barang yang dijual oleh pelaku usaha pada marketplace sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat (3). Pelaku usaha yang mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar dapat dianggap telah melakukan wanprestasi, dimana dalam peristiwa ini pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk memperoleh barang sesuai dengan gambar dan pelaku usaha bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat yaitu mengirimkan barang yang tidak sesuai pesanan konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi Lazada yaitu *Return, refund dan Re-Shipment*.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Return, Refund, Re-Shipment

ABSTRACT

Consumers should have been protected by Law No. 8 of 1999 concerning *Consumer Protection*. In practice, consumers are often harmed due to problems with shipping good. This shows the weak position of consumers in buying and selling online. This study aims to determine consumers protection efforts based on Law No 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The problems that will be discussed in this study are how to form legal protection for consumers for goods that do not match the image and the responsibility of business actors to consumers who experience losses on goods that do not match the image on Lazada. Consumers have the right to know, obtain clear, correct, honest information regarding goods sold by business actors on the marketplace in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection article 4 paragraph (3). Business actors who send goods that do not match the picture can be considered to have defaulted, in which case the business actor does not fulfill his obligation in the electronic contract which result in losses for the consumer.

In this study, researchers used sociological juridical research methods. Sociological juridical is emphasizing research that aims to obtain legal knowledge empirically by going directly to the object.

The results of this study indicate that consumers have the right to obtain goods according to the picture and business actors are responsible for mistakes made, namely sending goods that are not according to consumer orders based on the Consumer Protection Act. Wich does not match the picture on the Lazada transaction, namely *Return, Refund and Re- Shipment*.

Keywords : Consumer Protection, Return, Refund, Re-Shipment

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Terminologi.....	6
F. Metode Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum.....	15
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	15
2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum.....	17
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	18
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	18
2. Sumber-sumber Hukum Perlindungan Konsumen.....	19

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	23
4. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen	25
C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	32
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	32
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	34
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	36
D. Tinjauan Umum tentang Konsumen	37
1. Pengertian Konsumen	37
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	40
E. Tinjauan tentang Marketplace.....	42
1. Pengertian Marketplace.....	42
2. Jenis-jenis Marketplace.....	43
3. Manfaat Marketplace	44
4. Kelebihan dan Kekurangan Marketplace	45
F. Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam	46
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Kabupaten Kendal yang Mengalami Kerugian Atas Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Transaksi Lazada	50
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen di Kabupaten Kendal yang Mengalami Kerugian Atas Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Transaksi Lazada	62
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
 DAFTAR PUSTAKA	 77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada 2 Maret 2020, untuk pertama kalinya pemerintah Indonesia mengumumkan dua kasus pasien positif Covid-19. Identifikasi kasus pertama pada awal Maret itu sudah merupakan transmisi lokal dan bukan penularan kasus impor. Situasi Pandemi Covid-19 yang berkepanjangan telah membuat perubahan perilaku konsumen diseluruh dunia. Keterbatasan aktivitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup akan produk dan jasa sehari-hari dengan lockdown membuat masyarakat mencari alternatif lain yaitu dengan belanja melalui marketplace untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik barang maupun jasa. Situasi seperti ini dimanfaatkan oleh perusahaan marketplace untuk meningkatkan jumlah transaksi pembelanjaan publik di platform marketplace. Hal ini terlihat dari banyak perusahaan marketplace yang secara drastis meningkatnya transaksi penjualannya.¹

Marketplace merupakan peran terpenting dalam bisnis pada platform e-commerce saat ini. Marketplace biasa disebut pasar daring adalah suatu wadah yang dapat menghubungkan antara penjual dan pembeli melalui internet. Berbagai fasilitas yang disediakan marketplace yaitu metode pembayaran,

¹Fadillaha, M. N., & Subchan, M. *Dampak Covid-19 Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan Marketplace Di Indonesia*. Jurnal Mitra Manajemen, 2021.

estimasi pengiriman, pemilihan produk sesuai kategori, dan fitur lainnya. Oleh karena itu setiap orang bisa melakukan transaksi jual beli online tanpa harus tatap muka secara langsung dengan menggunakan website e-commerce yang memiliki berbagai fitur dan kemudahan dalam penggunaannya. Beberapa contoh marketplace terbesar di Indonesia yaitu Tokopedia, Lazada, Shopee, Bukalapak, Blibi, ID, dan lain sebagainya.

Salah satu marketplace terbesar di Indonesia adalah Lazada. Lazada merupakan pelopor berdirinya marketplace di Asia. Berdiri pada tahun 2012 oleh Rocket Internet dan Pierre Poignant yang dimiliki Alibaba Group. Tidak hanya beroperasi di Indonesia, Lazada juga hadir di negara Thailand, Singapura, Malaysia, Vietnam, juga Filipina. Berdasarkan hasil riset, dengan file size 71mb dan versi terbaru 6.76.0, Lazada memiliki jumlah pengunjung aktif sebanyak 30 juta perbulan di tahun 2021. Dengan rating mencapai 4.4, dengan latest update versi aplikasinya pada 26 Juni 2021.² Survei konsumen, alasan utama memilih lazada sebagai platform untuk berbelanja online adalah reputasi yang baik dan harga yang terjangkau.

Perdagangan melalui internet ini, menimbulkan berbagai respon terhadap masyarakat. Lazada memiliki sistem keamanan yang baik, akan tetapi masih terdapat celah untuk melakukan kecurangan, salah satu contoh kecurangan tersebut adalah menjual barang yang tidak sesuai dengan gambar. Dalam

²<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/11/jumlah-pengunjung-tokopedia-kalahkan-shopee-pada-kuartal-i-2021> diakses pada tanggal 18 September 2021

kondisi tersebut, menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam transaksi jual beli online pada aplikasi Lazada. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang yang sesuai gambar pada jual beli online dan penjual pada marketplace bertanggung jawab atas kesalahan tersebut berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³

Islam merupakan agama yang telah disempurnakan oleh Allah SWT. Hal diatas mengenai kecurangan jual beli secara online sudah diperingatkan dalam Surah Al Muthaffifin ayat 1-6 yaitu :

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ (1) الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (2) وَإِذَا كَالُواهُمْ
أَوْ وَرَزُوهُمْ يُخْسِرُونَ (3) أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ (4) لِيَوْمٍ عَظِيمٍ (5)
يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ (6)

Artinya :

“ Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain mereka curangi. Tidakkah orang-orang ini menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, pada suatu hari yang besar (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam ini.”

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Transaksi jual beli juga dikatakan harus dilakukan dengan jujur apabila seorang penjual menjelaskan dengan jujur kondisi barang yang dijualnya kepada pembeli. Penjual akan memberitahukan kepada pembeli apabila terdapat cacat barang yang dia jual. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah SAW yang artinya : “seorang muslim adalah saudara bagi muslim yang lain. Tidak halal bagi seorang muslim menjual barang dagangan yang memiliki cacat kepada saudaranya sesama muslim, melainkan ia harus menjelaskan cacat itu kepadanya” (HR. Ibnu Majah).⁴

Berdasarkan apa yang digambarkan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana perlindungan konsumen terhadap penjual pada aplikasi Lazada yang melakukan kecurangan dengan menjual barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di toko online shop mereka. Maka penulis membuat penelitian dengan judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

⁴ Hadist Riwayat Ibnu Majah No 2246, Ahmad IV/158; Hakim II/8, Baihaqi V/320; dishahihkan Syaikh bin Ied Al Hilal

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen di Kabupaten Kendal yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi lazada ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen di Kabupaten Kendal yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi lazada ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian yang berdasarkan judul dan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen di Kabupaten Kendal yang mengalami kerugian atas pembelian barang yang tidak sesuai gambar di toko online Lazada menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui apa saja bentuk tanggung jawab pelaku usaha online shop Lazada terhadap konsumen di Kabupaten Kendal yang mengalami kerugian atas pengiriman barang yang tidak sesuai dengan gambar menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian yang dilakukan

secara literatur yang didukung dengan wawasan yang telah diberikan selama kuliah.

- b. Hasil dari penelitian ini sebagai tugas akhir syarat untuk menyelesaikan studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA).

2. Secara praktis

- a. Bagi masyarakat

Penulis berharap penelitian ini dapat membuka wawasan bagi masyarakat agar mengetahui adanya hak-hak konsumen yang terdapat pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen didalam proses jual beli online pada marketplace sehingga meminimalisir adanya kerugian yang dialami oleh konsumen.

- b. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini penulis berharap dapat menambah wawasan serta ilmu yang bermanfaat khususnya dalam bidang ilmu hukum, sehingga menambahkan pengetahuan bagi mahasiswa.

E. Terminologi

- a. Perlindungan hukum

Perlindungan Hukum yaitu upaya untuk melindungi hak asasi manusia dalam bentuk perangkat hukum yang bersifat preventif maupun represif.

Perlindungan hukum di Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada tahun 1945.

b. Perlindungan hukum terhadap konsumen

Mengingat Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (1) dinyatakan bahwa, “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Yang artinya dimana pemerintah memberi kepastian hukum kepada konsumen untuk melindungi hak dan kewajibannya.⁵

c. Barang yang tidak sesuai dengan gambar

Terkait barang yang tidak sesuai gambar memiliki berbagai macam ketidaksesuaian seperti bentuk dan ukuran yang tidak sesuai, kualitas yang tidak sesuai, warna yang tidak sesuai juga bahan yang tidak sesuai. Barang yang diterima, merupakan barang yang kategorinya sesuai dengan yang konsumen inginkan, akan tetapi barang tersebut memiliki kekurangan atau ketidaksesuaian dengan informasi gambar yang diberikan penjual pada toko online mereka sehingga konsumen mengalami kerugian atas barang tersebut.

Kerugian konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 Huruf C dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk

⁵ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Psl 1

memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang atau jasa.⁶

d. Marketplace

Marketplace yaitu suatu wadah yang dapat menghubungkan antara penjual dan pembeli melalui internet tanpa harus tatap muka secara langsung. Berbagai macam marketplace yang ada di Indonesia antara lain Lazada, Shopee, ID, Tokopedia, Blibli dan lain sebagainya.

F. Metode Penelitian

Dalam pengumpulan data-data diperlukan metode yang tepat, sehingga hal yang ingin dicapai dalam penelitian dapat tercapai. Dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

a. Pendekatan Penelitian

Adapun metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Sosiologis. Yuridis merupakan pendekatan yang menggunakan asas dan prinsip hukum yang berasal dari peraturan tertulis. Sosiologis merupakan pendekatan yang bertujuan untuk mencari informasi yang ada dalam masyarakat dengan melakukan wawancara secara langsung untuk mendapatkan informasi yang ada dalam lapangan dan didasarkan pada perundang-undangan.⁷

⁶ Ibid., Ps. 4 Huruf C

⁷ Sedarmayanti & Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, Bandung 2002, hal 23

b. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian adalah penulisan deskriptif dan analisis dimana didalam spesifikasi penulisan ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan terperinci serta disusun secara sistematis kemudian dilakukan analisis melalui wawancara kepada pihak yang terkait.⁸

c. Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan beberapa jenis dan sumber data, yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari pihak pertama atau pihak yang memberikan informasi secara langsung yaitu berupa wawancara yang dilakukan secara lisan. Sumber data primer terikat dengan objek penelitian adalah konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang dipesan di aplikasi Lazada yang barang tersebut diterima oleh konsumen tidak sesuai pesanan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap dari data primer. Sumber data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku, kajian pustaka,

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal 14

jurnal ilmiah, dan sebagainya. Adapun data yang menjadi sumber data sekunder, yaitu :

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, dimana mempunyai kekuatan hukum yang mengikat yang berupa peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan.
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata/ *Burgerlijk Wetboek* (BW).
 - c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - d) Undang-Undang No 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
 - e) Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 - f) Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- 2) Bahan Hukum Sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian, makalah dan

lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas.⁹

- 3) Bahan Hukum Tersier merupakan jenis bahan hukum ketiga atau tersier ini sebagai bahan hukum yang memberikan pedoman dan interpretasi bagi bahan hukum jenis utama dan kedua, seperti kamus, internet, kamus hukum, makalah-makalah dan ensiklopedia yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

d. Alat Pengumpulan Data

- 1) Studi dokumen yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis atau berbentuk dokumen, gambar maupun elektronik.
- 2) Pedoman wawancara, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui tatap muka yang melibatkan pertanyaan dan jawaban dari pertanyaan dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Untuk wawancara terstruktur yaitu pertanyaan sudah dipersiapkan sebelumnya oleh penulis sedangkan untuk wawancara tidak terstruktur yaitu pertanyaan belum dipersiapkan sebelumnya oleh penulis dan cenderung mengikuti situasi dan kondisi dari narasumber, sehingga terjalin lebih interaktif.

⁹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, hal 32

e. Lokasi dan Subyek Penelitian

Untuk mendukung fakta dan bukti dalam melakukan penelitian ini maka penulis sudah menentukan lokasi penelitian yaitu di Desa Jenarsari Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal, Jawa Tengah. Dengan subyek penelitian yaitu pada pelanggan aplikasi lazada yang pernah mengalami kerugian atas pengiriman barang yang tidak sesuai gambar pada jual beli online di toko online.

f. Analisis Data Penelitian

Analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu analisis secara kualitatif, dimana data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis sehingga akan mendapatkan gambaran yang komperhensif, dimana data akan dipaparkan secara deskriptif dengan harapan mendapat gambaran yang menyeluruh mengenai topik permasalahan yang diteliti.¹⁰

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA MARKETPLACE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus

¹⁰ Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif, Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015),hal 9

pada Pelanggan Lazada di Kendal)” akan diuraikan melalui sistematika penulisan yang terdiri dari 4 (empat) bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menyampaikan beberapa hal berupa latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan lebih luas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pengiriman barang yang tidak sesuai pemesanan yang dilakukan oleh pelaku usaha berdasarkan hukum dan dikaji secara terbuka oleh penulis di dalam penelitiannya. Diantaranya meliputi Tinjauan tentang Perlindungan Hukum, Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Pelaku Usaha, Tinjauan Umum tentang Konsumen, Tinjauan Umum tentang Marketplace, dan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian, terkait perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pengiriman

barang yang tidak sesuai dengan gambar pada marketplace Lazada dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha/marketplace dalam pengiriman barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi Lazada.

BAB IV : PENUTUP

Penelitian diakhiri dengan bab keempat sebagai bab penutup yang terdiri dari 2 sub yaitu : kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara umum perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang membahayakan orang atau yang bersifat negatif. Selain itu perlindungan juga mengandung arti pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah atau dibawahnya. Dengan demikian, perlindungan hukum berarti segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat Indonesia agar haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi seseorang yang melanggar akan mendapatkan sanksi sesuai peraturan yang ada di Indonesia.

Pengertian perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, ada yang berbentuk tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum dengan kata lain sebagai gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

Beberapa ahli berpendapat mengenai perlindungan hukum sebagai berikut :

a. Menurut Philipus Hardjo perlindungan hukum bagi rakyat ada dua yakni :¹¹

1) Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

2) Perlindungan hukum refrensif yang bertujuan menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum merupakan suatu jaminan yang diberikan oleh negara kepada semua pihak untuk dapat melaksanakan hak dan kepentingan hukum yang dimilikinya dalam kapasitasnya sebagai subyek hukum.

b. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah upaya atau tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman

¹¹ Philipus.M. Hardjo, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hal 5

sehingga memungkinkan manusia untuk dapat menikmati martabatnya sebagai manusia.¹²

- c. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum merupakan adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹³

2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Menurut pendapat R. La Porta, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu yang pertama bersifat pencegahan (prohibited) dan yang kedua bersifat hukuman (sanction).¹⁴

Dalam hukum perdata terdapat dua subyek hukum, yaitu subyek hukum orang pribadi dan subyek hukum badan hukum. Subyek hukum orang pribadi merupakan orang atau manusia yang telah dianggap cakap hukum. Orang pribadi sebagai pendukung atau pembawa hak sejak dia dilahirkan hingga dia mati. Walaupun ada pengecualian yaitu ketika bayi masih dalam kandungan ibunya dianggap telah menjadi subyek hukum sepanjang kepentingannya mendukung untuk itu.¹⁵

¹² Setiono, disertasi : *"Rule of law"*, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hal 3

¹³ Satjito Rahardjo, *Sisi-sisi lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hal 121

¹⁴ Rafael La Porta, *Investor Protection and Corporate Governance*, Journal of Financial Economics, 1999, hal 9

¹⁵ H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum Perdata*, INDHILL, Jakarta, 2003, hal 143.

Badan hukum dalam hukum perdata merupakan kumpulan manusia pribadi atau dapat pula merupakan kumpulan dari badan hukum. Maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah kegiatan untuk menjaga, melindungi atau memelihara masyarakat demi mencapai keadilan juga kenyamanan.

B. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Az. Nasution bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen.¹⁶

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Artinya pemerintah memberi kepastian hukum untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen.¹⁷

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hal 13

¹⁷ Az. Nasution, *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2006

2. Sumber-sumber Hukum Perlindungan Konsumen

Beberapa sumber hukum perlindungan konsumen sebagai berikut :

a. Undang-Undang Dasar dan Ketetapan MPR

Landasan hukum perlindungan konsumen ada pada Undang-Undang Dasar 1945, Pembukaan, Alinea ke-4 berbunyi :

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”.

Pada umumnya, sampai saat ini orang bertumpu pada kata “segenap bangsa” sehingga ia diambil sebagai asas tentang persatuan seluruh bangsa Indonesia atau asas persatuan bangsa. Akan tetapi, dari kata “melindungi” menurut Az Nasution didalamnya terkandung makna asas perlindungan (hukum) pada segenap bangsa tersebut. Perlindungan hukum pada segenap bangsa itu tentulah bagi segenap bangsa tanpa terkecuali. Baik dari kalangan miskin atau kalangan atas, orang kota atau orang desa, laki-laki atau perempuan dan pelaku usaha ataupun konsumen.¹⁸

Landasan hukum yang lain adalah pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi :

“ Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op Cit., hal 50

Ketika kehidupan seseorang terganggu atau diganggu oleh orang lain, maka alat-alat negara akan turun tangan, baik diminta atau tidak yang bertujuan untuk melindungi dan atau mencegah terjadinya gangguan dari pihak lain. Penghidupan yang layak, apalagi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan adalah hak dari warga negara dan juga hak semua orang.

Dalam melaksanakan perintah UUD 1945 melindungi segenap bangsa, khususnya melindungi konsumen, Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) telah menetapkan berbagai ketetapan MPR, khususnya sejak tahun 1978. Dengan ketetapan terakhir Majelis Permusyawaratan Rakyat tahun 1993 (TAP-MPR) semakin jelas kehendak rakyat atau adanya perlindungan konsumen, walaupun dengan kualifikasi yang berbeda pada masing-masing ketetapan.¹⁹

b. Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata

Kaidah-kaidah hukum perdata termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Disamping itu juga kaidah-kaidah hukum perdata adat yaitu tidak tertulis tetapi ditunjuk oleh pengadilan dalam perkara-perkara tertentu. Pada tahun 1963, Mahkamah Agung (MA) menganggap Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW) tidak sebagai undang-undang tetapi sebagai

¹⁹ Ibid, hal 50

dokumen yang hanya menggambarkan suatu kelompok hukum tidak tertulis. Selanjutnya MA menganggap tidak berlaku pada beberapa pasal dari KUH Perdata. Akan tetapi, dalam pengalaman di pengadilan sepanjang kemerdekaan sampai saat ini, KUH Perdata bahkan tampak seperti lebih dominan berlakunya daripada kaidah-kaidah hukum adat atau kaidah-kaidah hukum tidak tertulis dan putusan-putusan pengadilan negeri maupun pengadilan-pengadilan luar negeri yang berkaitan. Di dalam KUH Perdata memuat berbagai kaidah hukum yang berkaitan dengan hubungan hukum dan masalah antar pelaku usaha penyedia barang maupun jasa dan konsumen sebagai pengguna barang ataupun jasa tersebut. Terutama pada buku kedua, buku ketiga, dan juga buku keempat yang memuat berbagai kaidah hukum yang mengatur hubungan konsumen dan penyedia barang atau jasa tersebut.²⁰

Kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha sebagai penyedia dan/atau penyelenggara jasa dengan konsumen termuat dalam :

- i. KUH Perdata, terutama dalam buku kedua, buku ketiga, dan buku keempat;
- ii. KUHD, buku kesatu dan buku kedua;

²⁰ Ibid, hal 53

iii. Berbagai peraturan perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subyek-subyek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen.²¹

c. Hukum Konsumen dalam Hukum Publik

Hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapannya atau hubungan antara negara dengan perorangan. Terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen yaitu hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata dan/atau hukum pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional. Oleh karena itu, segala kaidah hukum maupun asas-asas hukum ke semua cabang-cabang hukum publik sepanjang berkaitan dengan hubungan hukum konsumen dan/atau masalahnya dengan penyedia barang atau penyelenggara jasa dapat diberlakukan. Dalam kaitan ini antara lain ketentuan perizinan usaha, ketentuan pidana tertentu, ketentuan hukum acara dan berbagai konvensi atau ketentuan hukum perdata internasional.²²

²¹ Ibid, hal 54

²² Ibid, hal 59

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

i. Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

ii. Asas Keadilan

Hal ini dimaksudkan supaya partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

iii. Asas Keseimbangan

Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

iv. Asas Keamanan dan Keselamatan

Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dalam penggunaannya, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

v. Asas Kepastian Hukum

Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin adanya kepastian hukum.

Perlindungan konsumen bertujuan :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Disebut juga dengan *fault liability* atau *liability based on fault* merupakan prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Dalam pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yakni adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.²³

Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg) dan Pasal

²³ Ibid, hal 93

1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Disitu dikatakan, barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (actorie incumbit probatio).

Latar belakang penerapan prinsip ini adalah konsumen hanya melihat semua di balik suatu korporasi itu sebagai satu kesalahan. Ia tidak dapat membedakan mana yang berhubungan secara organik dengan korporasi dan mana yang tidak. Doktrin yang terakhir ini disebut ostensible agency maksudnya jika suatu korporasi (misalnya rumah sakit) memberi kesan kepada masyarakat (pasien), orang yang bekerja disitu (dokter, perawat, dan lain-lain) merupakan karyawan yang tunduk dibawah perintah/koordinasi korporasi tersebut, maka sudah cukup syarat bagi korporasi itu untuk wajib bertanggung jawab secara vicarious terhadap konsumennya.

2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle) sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Oleh karena itu beban pembuktian ada pada si tergugat.²⁴

²⁴ Ibid, hal 94

Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian yaitu seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (presumption of innocence) yang lazim dikenal dalam hukum. Akan tetapi, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Apabila menggunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-buktinya bahwa ia tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatannya. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Contoh dalam penerapan prinsip ini yaitu dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin tangan, yang biasanya diawasi dan dibawa oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari

penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya.²⁵

Dalam pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah No 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, ada penegasan, “prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab” ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya bagasi/kabin tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu adalah si penumpang (konsumen).

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan istilah product liability. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan.²⁶

²⁵ Ibid, hal 96

²⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Nusa Media, Bandung, 2008, hal 65

Tanggung jawab mutlak atau *strict liability* merupakan unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai ganti dasar kerugian, ketentuan ini adalah *lex specialis* dalam gugatan gugatan tentang perbuatan melanggar hukum pada umumnya. Namun penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip tanggung jawab mutlak.

Adapun beberapa alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan dalam hukum tentang *product liability* sebagai berikut :

- a) Di antara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat berbahaya tersebut dipasaran;
- b) Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab;

c) Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak pun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, agen kepada produsen. Penerapan strict liability, dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Beberapa rumusan tujuan penerapan tanggung jawab mutlak sebagai berikut :²⁷

Pertama, memberikan jaminan secara hukum bahwa biaya kecelakaan yang diakibatkan oleh produk yang cacat ditanggung oleh orang yang menghasilkan dan mengedarkan produk tersebut ke pasar, bukan oleh pembeli atau konsumen yang tidak mempunyai kemampuan (powerless) untuk melindungi diri.

Kedua, perancang doktrin strict liability mengemukakan bahwa tujuan penerapan (justifikasi) doktrin ini merupakan penjual dengan memasarkan produk untuk digunakan atau keperluan konsumen telah menyadari dan sudah siap dengan tanggung jawab terhadap masyarakat umum yang akan mengalami cedera

²⁷ Ibid, hal 68

akibat mengkonsumsi barang yang ditawarkan atau dijual oleh produsen dan sebaliknya masyarakat juga memiliki hak dan harapan untuk terpenuhinya hak tersebut. Berdasarkan tuntutan kebijakan publik beban dari kecelakaan akibat produk yang cacat harus ditanggung oleh orang yang memasarkannya. Biaya tersebut akan diperlakukan sebagai ongkos produksi yang dapat dimasukkan dalam asuransi tanggung jawab produk, sehingga konsumen dilindungi. *Ketiga*, untuk menjamin konsumen yang mengalami kecelakaan akibat produk yang cacat, tanpa harus membuktikan kelalaian si produsen. *Keempat*, supaya resiko dari kerugian akibat produk yang cacat harus ditanggung oleh supplier, karena mereka berada pada posisi yang dapat memasukkan kerugian sebagai biaya dalam kegiatan bisnis. *Kelima*, sebagai instrumen kebijakan sosial dan jaminan bagi keselamatan publik. *Keenam*, tanggung jawab khusus untuk keselamatan masyarakat oleh seseorang yang mensuplai produk yang dapat membahayakan keselamatan orang dan harta benda. Pihak yang mempunyai dasar hukum untuk mengajukan gugatan merupakan konsumen yang menderita kerugian.

Dengan melihat perkembangan pemikiran tentang alasan, maksud dan tujuan dari penerapan prinsip tanggung jawab mutlak, maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendorong dari

pembentukan prinsip tanggung jawab mutlak ini merupakan secara eksternal dipengaruhi adanya pergeseran paham individualisme ke kolektivisme yang menjadi inti dari konsep negara kesejahteraan, dan secara internal (dalam) dipengaruhi oleh perbedaan posisi tawar antara produsen dan konsumen.²⁸

5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen jika ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak dalam menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Apabila ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha dan Konsumen

1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik

²⁸ Ibid, hal 69

Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) cukup luas karena meliputi pengecer, grosir, leveransir, dan yang lainnya.

Sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:²⁹

- a) Yang pertama digugat adalah pelaku usaha (produsen) yang membuat produk tersebut apabila berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- b) Jika produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri;
- c) Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat yaitu penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

²⁹ Ibid, hal 35

Urutan diatas berlaku apabila produk yang dibeli oleh konsumen mengalami kecacatan yang disebabkan cacat pada saat produksi, karena kemungkinan barang mengalami kecacatan pada saat sudah berada di luar kontrol atau di luar kesalahan pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pasal 6 UUPK menyebutkan bahwa :

Hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terkait hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan

dengan pihak aparat pemerintah dan/ atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha.³⁰

Bersumber dari iktikad baik pelaku usaha, maka pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan sebagaimana telah diatur dalam Pasal 7 UUPK :

Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. 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 diperdagangkan;

³⁰ Ibid, hal 37

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

Dalam UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha sudah jelas bahwa pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Bersumber pada iktikad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, sesuai, jelas, dan jujur juga menjamin mutu barang/ atau jasa yang diproduksinya.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha termuat dalam UUPK Pasal 19 :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

D. Tinjauan Umum tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) :

“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”.

Unsur-unsur definisi konsumen :³¹

a. Setiap orang

³¹ Celina Tri siwi Kristiyanti, Op Cit., hal 27

Istilah “orang” sebenarnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individu atau termasuk juga badan hukum. Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan pada “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3) yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian diatas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badann usaha”. Tentu tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna yang lebih luas daripada badan hukum.

UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata “konsumen”. Oleh karena itu, digunakan kata “pelaku usaha” yang memiliki makna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan.

b. Pemakai

Penjelasan bunyi pasal 1 ayat (2) UUPK, kata “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang atau jasa tersebut.

Konsumen tidak sekadar pembeli tetapi semua orang yang mengonsumsi jasa dan/ atau barang.

Mengartikan konsumen secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi dengan produsen atau penjual merupakan cara pendefinisian konsumen yang paling sederhana. Di Amerika Serikat, cara pandang seperti itu tidak digunakan lagi, walaupun baru dilakukan pada awal abad ke-20. Konsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli dari suatu barang maupun jasa tetapi termasuk bukan pemakai langsung asalkan dia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk.

c. Barang dan/ atau Jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik benda berwujud maupun tidak berwujud, baik benda bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipergunakan, dimanfaatkan, dipakai oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dimanfaatkan, atau dipergunakan”.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Sesuai Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK : “barang dan/ atau jasa tersebut tersedia”. Dalam perdagangan barang dan/ atau jasa

yang ditawarkan kepada pembeli/konsumen sudah harus tersedia di pasaran.

e. *Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup*

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi untuk memperluas pengertian kepentingan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia merupakan bagian dari kepentingannya. Misalnya seseorang membeli makanan untuk ikan cupang peliharaannya, maka berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki ikan cupang yang sehat.

f. *Barang dan/ atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan*

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir. Maksudnya adalah benar-benar untuk konsumsi dari kosumen itu sendiri dan tidak untuk diperdagangkan. Di berbagai negara batasan konsumen itu sudah biasa dipakai di peraturan perlindungan konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen dalam UUPK adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;

- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

E. Tinjauan tentang Marketplace

1. Pengertian Marketplace

Marketplace merupakan sebuah wadah pemasaran produk secara online yang mempertemukan antara pedagang dengan pembeli/konsumen untuk saling bertransaksi. Pedagang/penjual tidak perlu bersusah payah dan kebingungan jika ingin berjualan online, karena marketplace sudah menyediakan wadah untuk berjualan secara online. Penjual hanya perlu mendaftarkan saja untuk memulai berjualan. Semua proses sudah ditanggung oleh marketplace, penjual hanya perlu meningkatkan promo dan pelayanan secara baik. Kemungkinan barang terjual banyak karena pada marketplace itu tempatnya penjual dan pembeli bertransaksi. Pertumbuhan Usaha Kecil Menengah (UMKM) secara umum memiliki kecenderungan meningkat.

Pengertian marketplace menurut para ahli sebagai berikut :

a. Opiida (2014)

Marketplace adalah salah satu media online berbasis internet yang digunakan sebagai tempat transaksi bisnis, dimana

konsumen bisa mencari penjual sebanyak mungkin sesuai kriteria yang diinginkan dengan harga pasar.

b. Smith (2005)

Marketplace merupakan suatu penerapan teknologi digital sebagai sarana untuk mencapai tujuan pemasaran.

c. Strauss (2001)

Marketplace adalah pengguna data elektronik serta aplikasi perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, harga sebuah ide, distribusi sebuah barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

2. Jenis-jenis Marketplace

Beberapa jenis-jenis marketplace diantaranya sebagai berikut :

a. Marketplace Murni

Marketplace murni ini dimana penjual dan pembeli dapat saling menerima penawaran harga. Penjual mempromosikan produknya sekaligus memberikan fasilitas pembayaran. Contoh dari marketplace murni yaitu Lazada, Tokopedia, Bukalapak, Blibli, dan Amazon.

b. Marketplace Horizontal

Marketplace horizontal merupakan marketplace yang menjual berbagai barang dan jasa yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Umumnya marketplace horizontal sebagai toko serba

ada sehingga mampu memberikan rasa kenyamanan kepada konsumennya. Contohnya pada toko online yang menjual beraneka macam televisi dan aksesorisnya.

c. Marketplace Vertikal

Marketplace vertikal merupakan marketplace yang hanya menjual suatu produk dengan satu kategori saja. Contoh marketplace vertikal ini adalah sociolla yang hanya menjual produk kosmetik saja.

d. Marketplace Global

Marketplace global adalah marketplace yang menjual berbagai macam jenis produk dan didapat dari banyak sumber. Suatu produk atau barang yang dijual tidak harus berkaitan satu sama lain. Contohnya pada marketplace global adalah Shopee.

e. Marketplace Konsinyasi

Marketplace konsinyasi adalah jenis marketplace dimana penjual hanya perlu menyediakan produk dan deskripsinya. Selanjutnya marketplace yang akan mengurus penjualan mulai dari foto produk, penyediaan gudang, pengemasan dan pengiriman barang sampai fasilitas pembayaran. Seluruh alur transaksi ditangani oleh pihak marketplace ini.

3. Manfaat Marketplace

Marketplace saat ini memiliki banyak manfaat bagi masyarakat baik penjual maupun pembeli diantaranya sebagai berikut :

- a. Sebagai tempat bertemunya antara penjual dengan pembeli secara online tanpa bertatap muka langsung
 - b. Memiliki jangkauan yang luas
 - c. Dapat bertukar informasi dan strategi
 - d. Penjual dengan mudah memberikan promosi tanpa dipungut biaya
 - e. Memulai bisnis lebih mudah dan cepat
 - f. Transaksi pembayaran terintegrasi dan lebih cepat
4. Kelebihan dan kekurangan Marketplace

Marketplace memiliki kelebihan dan kekurangan diantaranya sebagai berikut :

- a. Kelebihan marketplace
 - 1.) Pengelolaan jauh lebih mudah
 - 2.) Sistem telah tersedia, sehingga penjual dan juga pembeli dapat mendapatkan informasi dengan gampang
 - 3.) Dapat meyakinkan pembeli, sehingga potensi terjual banyak didapatkan
 - 4.) Peluang bisnis lebih besar
 - 5.) Tidak perlu takut kehilangan konsumen
 - 6.) Tidak perlu modal besar untuk memulai usaha online pada marketplace
 - 7.) Fitur dan regulasi online marketplace yang baik

- b. Kekurangan marketplace
 - 1.) Persaingan antar pedagang tinggi
 - 2.) Kontrol marketplace yang lemah
 - 3.) Feature pencarian yang tidak tertarget

F. Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam

Sejarah perlindungan konsumen dalam Islam, sudah ada sejak Nabi Muhammad SAW sebelum beliau diangkat menjadi Rasul. Pada saat itu Nabi Muhammad membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid kemudian mendapatkan upah. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW yaitu kejujuran, keadilan, dan integritas Rasulullah yang tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan kemampuan dan reputasi dalam berbisnis.³²

Dalam hukum Islam, perlindungan terhadap konsumen muncul ketika sebelum, terjadi proses jual beli (akad) dan juga setelah jual beli terhadap barang dan/atau yang dilakukan antara produsen dan konsumen. Dalam fiqih dikenal berbagai perangkat istilah hukum, seperti pemberlakuan hak *khiyar* (hak melangsungkan atau membatalkan transaksi karena sebuah alasan yang dapat diterima), pelarangan *ba'i al-gharar* (jual beli yang mengandung penipuan), beberapa hal yang merusak kebebasan

³² Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal IUS, Vol. 3, No. 9, Desember 2015, hal 526.

transaksi seperti adanya *al-ghalt* (tidak adanya persesuaian dalam jenis dan sifat barang), *al-ghubn* (adanya tipuan yang disengaja), dan lainnya.³³

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan merupakan perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi 5 (lima) yaitu:³⁴

1) Ganti rugi karena perusakan (*Dhaman Itlaf*)

Dhaman Itlaf merupakan ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi ini, tidak hanya pada kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia.

2) Ganti rugi karena transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)

Dhaman 'Aqdin merupakan terjadinya suatu akad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.

3) Ganti rugi karena perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)

Dhaman Wadh'u Yadin merupakan ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah akad yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin.

³³ Anis Masdhurohatun, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktek)*, Semarang, 2013, hal 15

³⁴ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hal 235

4) Ganti rugi karena penahanan (Dhaman al-Hailulah)

Dhaman al-Hailulah merupakan ganti rugi pada jasa penitipan barang (alwad), apabila terjadi kerusakan atau hilang baik kerusakan tersebut disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi.

5) Ganti rugi karena tipu daya (Dhaman al-Maghrur)

Dhaman al-Maghrur merupakan ganti rugi akibat tipu daya.

Dhaman al-Maghrur sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatan itu.

Menurut hukum Islam ada 6 (enam) hak konsumen dari pelaku usaha sebagai berikut :³⁵

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- 4) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan

³⁵ Ibid, hal 195-234

- 5) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
- 6) Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam yaitu untuk mewujudkan *maslahah* (kemaslahatan) bagi umat manusia dan menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen serta untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.³⁶



³⁶ M. Yusri, *Jurnal Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, UIN Ar Raniry, Aceh, 2009, hal 2

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Kabupaten Kendal yang Mengalami Kerugian Atas Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Transaksi Lazada

Perdagangan secara online ini berkembang pula yaitu adanya sistem bisnis virtual, seperti virtual store dan virtual company, dimana pelaku usaha menjalankan bisnisnya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan bisnis konvensional yang nyata. Dengan adanya kejadian ini, semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang disebut sebagai motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkan dalam mewujudkan sasaran usaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen sangatlah penting keberadaannya. Sebab dalam rangka mewujudkan produktifitas dan efisiensi tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung konsumen yang akan menanggung akibatnya.³⁷

Dalam penelitian ini, penulis akan menguraikan 3 (tiga) kasus yang dialami oleh konsumen di Kendal dalam menggunakan aplikasi Lazada. Berikut kasus yang penulis teliti :

³⁷ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 33

a) Kasus pertama yang dialami oleh Ibu Barokah

Narasumber yang bernama Ibu Barokah, telah melakukan transaksi online pada marketplace Lazada, konsumen tersebut membeli mukenah yang mana keterangan pada toko ARSYAH_STORE ini mencantumkan mukenah dewasa, akan tetapi kenyataan yang datang adalah mukenah anak-anak atau remaja.



Dalam wawancara tersebut ibu Barokah memaparkan :

“bahwa pada hari kamis tanggal 1 April 2021, saya memesan mukenah dewasa di toko ARSYAH_STORE, seharga Rp 95.000 dengan sistem COD akan tetapi mukenah yang saya terima adalah

mukenah jenis remaja dan berwarna biru dimana tidak sesuai pada keterangan pada toko tersebut”.³⁸

Saat proses pengemasan hingga pengiriman memang tidak seperti biasa yang dimana proses tersebut biasanya hanya membutuhkan waktu 3 (tiga) sampai 4 (empat) hari saja, akan tetapi pada transaksi kali ini membutuhkan waktu satu minggu. Setelah produk ditangan narasumber, ternyata Mukenah yang narasumber beli tidak sesuai dengan keterangan yang ada pada toko ARSYAH_STORE, dimana toko tersebut mencantumkan keterangan bahwa mukenah tersebut dewasa akan tetapi mukenah yang diterima Ibu Barokah mukenah jenis remaja atau anak-anak dan berwarna biru.

Mengenai hasil wawancara tersebut bahwa memang benar adanya kasus terkait pembelian barang melalui Lazada dimana barang tersebut tidak sesuai pada gambar atau keterangan yang diberikan oleh pelaku usaha.

b) Kasus kedua yang dialami oleh Nurul Azima

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada konsumen lain di Desa Jenarsari yang pernah mengalami kejadian yang sama. Seorang

³⁸ Barokah, warga Desa Jenarsari “sebagai pelanggan Lazada” wawancara pribadi, 26 November 2021

konsumen yang bernama Nurul Azima, usia 29 tahun sebagai ibu rumah tangga memaparkan :

“saya pernah mendapatkan barang yang tidak sesuai gambar, pada waktu itu tepatnya tanggal 25 April 2021 saya memesan gamis berwarna milo di toko Nayra_Store17 seharga Rp 27.500 dengan sistem bayar ditempat. Pada proses pemesanan hingga pengiriman dan pembayaran semuanya berjalan dengan lancar, akan tetapi setelah saya buka paketan tersebut yang saya dapatkan adalah gamis berwarna kuning dimana itu tidak sesuai dengan pesanan saya”.³⁹

Peristiwa tersebut sangatlah merugikan pihak konsumen, terlebih pada kasus barang tidak sesuai dengan gambar ini masih marak terjadi. Transaksi pada marketplace, terlebih pada aplikasi Lazada ini perlu memperhatikan ketentuan yang berlaku baik ketentuan yang ada pada Lazada atau ketentuan umum yang terkait. Apabila terdapat pihak yang dirugikan baik pelaku usaha maupun konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online, maka akan ada suatu peraturan yang tepat dalam penyelesaian masalah tersebut.⁴⁰ Maraknya kasus barang yang tidak sesuai dengan gambar pada jual beli secara online ini, menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen. Meskipun demikian, bukan berarti pelaku usaha/ penjual bebas melakukan transaksi jual beli secara online tanpa mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku. Konsumen berhak

³⁹ Nurul Azima, warga Desa Jenarsari “sebagai pelanggan Lazada” wawancara pribadi, 25 November 2021

⁴⁰ R. Abdoel Djamil, *Pengantar Hukum Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hal.6

mengetahui, memperoleh informasi yang jelas, benar, jujur terkait barang yang dijual oleh pelaku usaha pada marketplace sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat (3). Pelaku usaha harus mengetahui tanggung jawab dalam melakukan transaksi jual beli online sehingga tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Peneliti pun melanjutkan pertanyaan kepada konsumen Nurul, apakah setelah mendapatkan itu konsumen mengembalikan barang tersebut kepada toko maupun pihak Lazada.

Konsumen Nurul menjawab :

“ saya pasrah, tidak melakukan tindakan apa-apa setelah mendapatkan barang yang tidak sesuai tersebut. Karena saya sendiri tidak tahu bagaimana cara untuk mengembalikan atau menukarkannya”.⁴¹

Dari hasil wawancara tersebut bahwa konsumen sangat memerlukan sosialisasi mengenai pendidikan konsumen, supaya masyarakat mengetahui juga memahami tentang hak-haknya sebagai konsumen.

Bahwa konsumen berhak mendapatkan keadilan serta perlindungan sebagai konsumen.

⁴¹ Nurul Azimah, warga Desa Jenarsari “sebagai pelanggan Lazada”, wawancara pribadi, 25 November 2021

c) Kasus ketiga yang dialami oleh Rossa Septiana

Narasumber yang bernama Rossa Septiana, mahasiswa UNISSULA yang mengalami kejadian pembelian barang yang tidak sesuai dengan gambar pada marketplace Lazada. Awalnya narasumber memesan gamis pada toko “Reina_Collection” pada tanggal 12 November 2021, narasumber memesan gamis seharga Rp. 180.000 dengan ukuran XL, akan tetapi barang yang diterima konsumen adalah ukuran s. Tentunya gamis tersebut tidak sesuai pemesanan diawal. Kemudian narasumber mencoba menghubungi pihak *seller* “Reina_Collection” untuk penukaran barang tersebut. Seller “Reina_Collection” mengizinkan untuk penukaran ukuran dengan mengirimkan gamis tersebut dan membayar ongkos kirim pengembalian sebesar Rp. 15.000; dan pembayaran tersebut ditransfer ke nomor rekening “Reina_Collection”.

Terkait kasus ini, pihak seller “Reina_Collection” sudah memenuhi hak konsumen sebagaimana yang tercantum pada Pasal 4 huruf d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.” Serta Pasal 4 huruf h yang berbunyi “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang

diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Perlindungan konsumen memiliki dua aspek, yaitu perlindungan terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan dan juga perlindungan adanya syarat-syarat yang dapat merugikan konsumen.⁴² Pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan gambar dapat dianggap telah melakukan perbuatan wanprestasi, dimana dalam peristiwa ini pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik akibatnya menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Adapun jenis wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha yakni bahwa debitur memenuhi prestasi akan tetapi tidak sebagaimana mestinya, dimana pelaku usaha mengirimkan barang tidak sesuai dengan gambar sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen.

Berdasarkan dari berbagai peristiwa yang terjadi terkait barang yang tidak sesuai dengan gambar, penulis mengkategorikan berbagai macam ketidaksesuaian seperti kualitas barang yang tidak sesuai, bentuk dan ukuran barang yang tidak sesuai, warna barang yang tidak sesuai dan bahan yang tidak sesuai. Mayoritas barang yang diterima oleh konsumen adalah barang yang diinginkan, tetapi memiliki berbagai kekurangan atau ketidaksesuaian dengan informasi gambar yang diberikan oleh pelaku

⁴² Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2018, hal.6

usaha. Bahkan tidak jarang barang yang diterima konsumen memiliki kualitas yang buruk sehingga hal tersebut sangat merugikan konsumen.

Pada Pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen yang dirugikan akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar, berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Jika ditinjau dari Pasal 65 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar. Selanjutnya Pasal 65 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1). Adapun data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 paling sedikit memuat yaitu identitas dan legalitas pelaku usaha sebagai produsen atau pelaku usaha distribusi, persyaratan teknis barang yang ditawarkan, persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan, harga dan cara pembayaran barang dan/atau jasa, dan cara penyerahan barang. Apabila pelaku usaha yang memperdagangkan barang pada sistem

elektronik tidak memberikan informasi yang lengkap dan jelas maka sesuai pasal 65 ayat (6) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

Dari berbagai kasus diatas memiliki keterkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dari sisi pendekatan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik pada Pasal 49 mengemukakan sebagai berikut :

- (1) Transaksi elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak
- (2) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, kesepakatan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima
- (3) Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan; atau
 - b. Tindakan penerimaan dan/atau pemakaian objek oleh Pengguna Sistem Elektronik

Selanjutnya terkait informasi produk pasal 48 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan

Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Kemudian pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Dalam pasal 50 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan transaksi elektronik para pihak harus menjamin pemberian data dan informasi yang benar. Selanjutnya Pasal 50 huruf b PP Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik terkait penyelenggara transaksi elektronik harus memberikan sarana dan layanan penyelesaian pengaduan, sehingga dalam hal pihak konsumen merasa dirugikan pada transaksi di marketplace dapat mengajukan pengaduan kepada layanan pengaduan yang disediakan oleh layanan pada marketplace.

Terkait Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 13 ayat (2) informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b paling sedikit mengenai :

- a. Kebenaran dan keakuratan informasi
- b. Kesesuaian antara informasi iklan dan fisik barang
- c. Kelayakan konsumsi barang atau jasa

- d. Legalitas barang atau jasa
- e. Kualitas, harga, dan aksebilitas barang atau jasa

Selanjutnya Pasal 69 ayat (2) huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik konsumen dapat melakukan penukaran atau pembatalan pembelian suatu barang apabila terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa yang dikirim. Biaya untuk pengiriman barang dapat dibebankan oleh konsumen apabila konsumen tersebut terlibat dalam kesalahan terjadi karena ketidakteelitian konsumen sesuai pada Pasal 69 ayat (3) dan ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Konsumen yang dirugikan akibat penerimaan barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi marketplace dapat menggugat pelaku usaha tersebut melalui jalur litigasi atau peradilan umum sebagaimana dijelaskan pada Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain jalur litigasi, konsumen juga dapat menyelesaikan perkara melalui jalur non litigasi atau diluar pengadilan sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun badan yang dapat menyelesaikan perkara konsumen tersebut yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen

berkedudukan pada tiap provinsi di seluruh Indonesia, sebagaimana diatur menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum. BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak dan dapat dimintakan eksekusi ke Pengadilan. Sedangkan untuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Oleh karena itu, konsumen dapat menyelesaikan sengketa atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada marketplace secara keperdataan atau secara pidana, sehingga konsumen mempunyai perlindungan hukum yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa narasumber di Desa Jenarsari Kabupaten Kendal yang pernah mengalami kerugian atas barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar pada transaksi lazada, salah satu penyebab lemahnya kedudukan konsumen dalam transaksi e-commerce adalah rendahnya kesadaran para konsumen akan pendidikan konsumen serta pengetahuan mengenai hak-hak konsumen yang terdapat

pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak marketplace harus memberikan edukasi kepada pengguna yang setidaknya memuat hak, kewajiban, dan tanggung jawab seluruh pihak terkait, juga menjelaskan mengenai prosedur pengajuan komplain sebagaimana dijelaskan Pasal 28 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen di Kabupaten Kendal yang Mengalami Kerugian Atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Transaksi Lazada

Tanggung jawab produk merupakan suatu konsepsi hukum yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Cacat produk didefinisikan setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatan baik secara sengaja atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau juga tidak menyediakannya syara-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.⁴³

Suatu produk dapat disebut cacat atau tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya karena pertama, cacat produk atau manufaktur yaitu keadaan produk berada dibawah tingkat harapan konsumen. Kedua cacat desain, cacat yang dapat membahayakan harta benda, kesehatan tubuh atau jiwa

⁴³ Abdul Halim Barkatulah, Op Cit., hal. 49

konsumen. Yang ketiga adalah cacat peringatan atau instruksi merupakan cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan produk tertentu.⁴⁴

Berikut bentuk pertanggung jawaban marketplace Lazada terhadap kerugian konsumen :

a) *Return*

Return adalah permintaan penukaran barang oleh konsumen, karena barang atau produk yang dibeli terdapat cacat, kerusakan dan lain sebagainya. Konsumen tentu mengalami kerugian dikarenakan kondisi barang yang seperti itu. Apabila terjadi hal seperti ini pada produk yang dibeli melalui marketplace Lazada, maka harus ada asuransi yang berupa ganti barang yang terdapat cacat/kerusakan dengan barang baru, selama syarat dan ketentuan masih ada.

b) *Refund*

Refund adalah permintaan penukaran barang oleh konsumen, dikarenakan produk yang dibeli melalui aplikasi Lazada tidak sesuai pemesanan baik itu terdapat cacat dan/atau kerusakan. *Refund* juga ditemukan pada transaksi tiket perjalanan dan voucher hotel, karena tidak bisa hadir sesuai tanggal yang sudah dipesan.

⁴⁴ Ibid, hal 50

Ketika konsumen memilih *refund* terhadap produk atau suatu barang yang dibeli melalui Lazada maka bisa dibilang transaksi tersebut dibatalkan. Pelaku usaha harus mengembalikan uang yang telah dikirimkan konsumen atas produk yang cacat/rusak ataupun tidak sesuai pesanan.

c) Re-shipment

Re-shipment adalah permintaan pengiriman ulang yang diminta oleh konsumen, hal tersebut dikarenakan produk yang konsumen terima tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kerusakan/cacat pada barang tersebut. Pengiriman ulang dilakukan dengan mengirimkan produk yang baru kepada konsumen sebagai bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha marketplace Lazada.

Pelaku usaha yang mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi Lazada, telah dianggap melakukan wanprestasi sesuai Pasal 1243 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “ penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”. Atas dasar tersebut pelaku usaha harus memenuhi prestasinya yang terdapat pada transaksi di marketplace

yang didalamnya mereka membuat perjanjian tersebut. Dalam jual beli online penjual/pelaku usaha harus memenuhi segala kewajiban yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak terjadi pelanggaran-pelanggaran hak yang dimiliki oleh konsumen serta mewujudkan transaksi yang sehat oleh para pihak. Adapun kewajiban-kewajiban pelaku usaha sesuai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang diperdagangkan

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi ruang dalam menyelesaikan berbagai permasalahan konsumen, yaitu penyelesaian permasalahan konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian diluar pengadilan. Hal ini juga terkandung dalam Pasal 45 Ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menuntut pelaku usaha melalui lembaga yang dipercayakan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selanjutnya Pasal 45 Ayat (2) juga menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Pihak seller Lazada “ARSYAH_STORE” belum memenuhi Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang yang

diperdagangkan, sehingga apabila pelaku usaha tersebut mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar di marketplace terutama pada Lazada dianggap telah melanggar kewajibannya. Kemudian tanggung jawab pelaku usaha akibat mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar tersebut berdasarkan Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Terkait kasus yang dialami oleh narasumber yang bernama Rossa Septiana, keduanya sudah melakukan pemenuhan kewajiban dan pihak seller “Reina_Collection” sebagai pelaku usaha yang baik dengan berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana disebut dalam Pasal 19 mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha yang berbunyi :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang

sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut :

- 1) Tanggung jawab ganti rugi kerugian atas kerusakan
- 2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
- 3) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan kasus di atas, pihak seller Lazada “ARSYAH_STORE” melanggar ketentuan pasal 19 ayat (1) poin ketiga, karena tidak bertanggung jawab berupa ganti kerugian atas konsumen yang dialami narasumber Ibu Barokah yaitu mengirimkan Mukenah yang tidak sesuai pesanan dimana pesanan Ibu Barokah itu adalah mukenah dewasa sesuai dengan keterangan yang diberikan pada foto dan yang diterima adalah mukenah remaja.

Terkait bentuk ganti rugi yang dapat dilakukan penjual atau pelaku usaha pada kasus yang dialami Ibu Barokah pada seller “ARSYAH_STORE” akibat mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar berdasarkan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengenai ketentuan pada Pasal 19 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang batas waktu pemberian ganti rugi yakni dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Lazada telah memberikan jaminan terhadap barang yang dikirim ke penjual dengan garansi pengembalian sesuai waktu yang ditentukan dengan harapan konsumen memperhatikan prosedur pengembalian apabila barang tidak sesuai dengan produk yang dibeli.

Terkait pengembalian barang yang tidak sesuai pemesanan konsumen, Lazada memiliki kebijakan garansi pengembalian barang sebagai berikut :⁴⁵

1. Jenis produk import yaitu memiliki garansi pengembalian 7 hari.

⁴⁵ <http://www.lazada.co.id> diakses pada tanggal 28 November 2021

2. Jenis produk FBL (disediakan oleh Lazada) yaitu memiliki garansi pengembalian 14 hari.
3. Produk yang dikirim oleh seller yaitu memiliki garansi pengembalian 7 hari.
4. Produk Lazmall yaitu memiliki garansi pengembalian 15 hari.

Konsumen dapat mengembalikan barang yang tidak sesuai pesanan kepada Lazada atau dikembalikan langsung kepada penjual dalam waktu tersebut, garansi pengembalian produk atau barang tersebut dimulai dari sejak pembeli menerima barang sampai tanggal cap pos yang tertera pada paket yang di kembalikan penjual kepada lazada. Apabila ingin mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan pemesanan akan tetapi waktu sudah lewat, barang tersebut tidak dapat dikembalikan atau ditukar.

Berikut langkah-langkah pengembalian barang yang tidak sesuai dengan gambar yang telah disediakan oleh aplikasi lazada :⁴⁶

1. Buka aplikasi Lazada/ kunjungi website Lazada
2. Pada halaman utama, pilih menu akun, kemudian klik pilihan “lihat semua pesanan”
3. Pilih pesanan yang ingin anda kembalikan
4. Masuk ke menu detail pesanan dan pilih opsi “pengembalian saya”
5. Klik pesanan “saya ingin mengembalikan produk”

⁴⁶ <http://www.lazada.co.id> diakses pada tanggal 28 November 2021

6. Pilih alasan pengembalian produk sesuai dengan keadaan, kemudian pada kolom keterangan, jelaskan secara rinci alasan produk ingin dikembalikan. Jika merasa diperlukan, anda dapat menambahkan foto produk sebagai lampiran. Setelah selesai mengisi, klik “selanjutnya”
7. Atur metode pembayaran untuk pengembalian dana anda. Terdapat dua pilihan yaitu pengembalian dana melalui transfer dimana dana retur akan dikirimkan langsung ke rekening anda, atau pengembalian dana berupa voucher yang dapat anda redeem untuk pembelian selanjutnya
8. Cek kembali pengembalian dana di Lazada, apabila jumlahnya sudah sesuai, pilih “confirm”
9. Pilih kurir pick up yang disediakan oleh pihak Lazada untuk pengembalian kembali paket anda. Klik opsi “pilih” kemudian lanjutkan
10. Langkah terakhir, tap opsi “kirimkan”.

Terkait pengembalian barang yang tidak sesuai pemesanan terhadap konsumen, Lazada telah memfasilitasi adanya prosedur pengembalian barang tersebut. Dengan hal ini aplikasi Lazada telah bertanggungjawab serta melindungi konsumen terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh penjual yang melakukan kecurangan pada transaksi jual beli online.

Cara return barang seller di shopee sebagai berikut :

1. Buka aplikasi Shopee di smartphone kamu
2. Berikutnya, masuk ke profile kamu dengan klik menu “saya” yang berada di pojok kanan
3. Masuk ke menu pesanan saya, selanjutnya pilih “dikirim”
4. Lalu pilih produk yang ingin dikembalikan dan tekan halaman Rincian pesanan
5. Di bagian bawah pesanan pilih tulisan Ajukan Pengembalian
6. Pilih produk yang akan dikembalikan kepada seller
7. Berikan alasan pengajuan pengembalian barang, sesuaikan dengan kondisi dari produk yang diterima
8. Selanjutnya, masukkan bukti berupa foto produk ke tambah foto, masukkan keterangan retur barang di kolom keterangan
9. Pilih jasa kirim
10. Masukkan alamat email aktif
11. Tekan tombol kirimkan dan selesai.

Pelaku usaha / penjual harus memastikan sebelum mengirimkan barang permintaan konsumen wajib memeriksa kembali barang tersebut harus sesuai dengan yang dijanjikan pada marketplace Lazada. Hal tersebut dijelaskan pada Pasal 64 Ayat (1) huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyatakan

bahwa dalam setiap pengiriman barang dan/atau jasa yang menggunakan jasa kurir atau mekanisme pengiriman lainnya, pelaku usaha harus memastikan kesesuaian barang dan/atau jasa yang dikirim sesuai kesepakatan transaksi perdagangan barang dan/atau jasa melalui sistem elektronik. Pasal ini secara tidak langsung memiliki tujuan untuk menghindari dari kerugian yang diderita oleh konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri sebelum mengirimkan atau menerima barangnya.



BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sesuai dengan pokok permasalahan yang peneliti angkat pada penelitian ini, adapun beberapa kesimpulan dan saran adalah sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap kasus ketiga diatas adalah Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen yang dirugikan akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar, berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Perlindungan konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar pada Marketplace Lazada dapat menggunakan berbagai dasar hukum yang dapat digunakan sebagai payung hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dasar hukum tersebut

berfungsi memberikan kepastian hukum bagi para konsumen dalam melakukan transaksi online serta mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari segala hal yang negatif atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga dapat memberikan rasa aman dalam jual beli online karena dalam hal ini kepercayaan konsumen adalah hal yang menjadi prioritas utama.

2. Pertanggung jawaban yang dilakukan oleh marketplace Lazada terhadap kerugian konsumen ada 3 (tiga) yaitu return, refund, dan re-shipment. Tanggung jawab pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai gambar pada transaksi marketplace seperti Lazada, berupa pemenuhan hak-hak konsumen yang dilanggar dengan menerima ganti rugi yang diajukan dari pihak konsumen sesuai dengan kesepakatan dalam jual beli online dan dapat diselesaikan secara elektronik. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi ruang dalam menyelesaikan berbagai permasalahan konsumen, yaitu penyelesaian permasalahan konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian diluar pengadilan. Hal ini juga terkandung dalam Pasal 45 Ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menuntut pelaku usaha melalui lembaga yang dipercayakan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan

umum. Selanjutnya Pasal 45 Ayat (2) juga menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

B. Saran

1. Marketplace terutama Lazada dapat memberikan regulasi mengenai ketentuan penggunaan gambar yang baik, sesuai dan benar dalam transaksi online, sehingga dapat meminimalisir berbagai kasus barang yang tidak sesuai dengan gambar kedepannya. Apabila pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan gambar kepada konsumen maka pelaku usaha yang wajib mengganti kerugian barang tersebut dan juga menanggung ongkos kirimnya.
2. Pelaku usaha atau penjual di Lazada harusnya diberikan edukasi terkait jual beli online dan edukasi terkait penyelesaian terhadap pengaduan konsumen oleh pihak Lazada secara jelas dan mudah dipahami sehingga kedepannya dapat mewujudkan jual beli secara online yang sehat tanpa adanya kecurangan dari pihak manapun.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al Qur'an

B. Buku

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Nusa Media, Bandung, 2008
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Metode Penelitian Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, 2013
- Anis Masdhurohatun, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktek)*, Semarang, 2013
- AZ Nasution, *Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995
- Az. Nasution, *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2006
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014
- Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif, Skripsi dan Tesis*, Suaka Media, Yogyakarta, 2015
- H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum Perdata*, INDHILL, Jakarta, 2003
- Husni Syawali dan Neni Srilmiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandramaju, Bandung 2000
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFPE, Yogyakarta, 2004
- Philipus.M. Hardjo, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988
- R. Abdoel Djamal, *Pengantar Hukum Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2018

Satjito Rahardjo, *Sisi-sisi lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003

Sedarmayanti & Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, Maju Mundur, 2002

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, 2003

Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000

C. Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

D. Jurnal

Fadillaha, M. N., & Subchan, M. (2021). Dampak Covid-19 Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan Marketplace Di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 123-130.

M. Yusri, *Jurnal Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, UIN Ar Raniry, Aceh, 2009

Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, *Jurnal IUS*, Vol. 3, No. 9, Desember 2015

Rafael La Porta, Investor Protection and Corporate Governance, Journal of Financial Economics, 1999

Setiono, disertasi : “*Rule of law*”, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004

E. Internet

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/11/jumlah-pengunjung-tokopedia-kalahkan-shopee-pada-kuartal-i-2021>

<http://www.lazada.co.id> diakses pada tanggal 28 November 2021

