

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG HILANG ATAU RUSAK PADA APLIKASI JUAL BELI SECARA ONLINE

Suhaila Zulkifli¹, Jeremia Maruli Simbolon², Mutiara Henramawati Christin Waruwu³,
Deviana Br. Haloho⁴, Tajuddin Noor⁵

^{1,2,3,4}Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Medan

⁵Universitas Islam Sumatera Utara

Email: ¹suhailazhamar@gmail.com, ²jeremiasimbolon9@gmail.com,

³mutiarachristinwaruwu@gmail.com, ⁴devianahaloho26@gmail.com, ⁵tajuddinhasy@yahoo.com

Abstrak

Hadirnya transaksi jual-beli *online* lewat aplikasi setidaknya melibatkan dua pihak, yaitu pelaku usaha yang berperan menyediakan barang/jasa, dan pihak konsumen yang berperan sebagai pengguna barang/jasa yang ditawarkan. Berangkat dari bentuk upaya dalam menjamin kepastian hukum guna mewujudkan perlindungan terhadap pelaku konsumsi, dihadirkanlah UU Perlindungan Konsumen yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan kualitatif. Bertujuan untuk memahami ketentuan dan bentuk perlindungan hukum serta tanggungjawab pelaku usaha atas barang yang hilang atau rusak. Adapun bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen dapat dilihat ketika barang yang dibeli hilang atau rusak, pelaku usaha akan memenuhi jaminan atau garansi yang disepakati.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi, Pelaku Usaha

Abstract

The presence of online buying and selling transactions through applications involves at least two parties, namely business actors whose role is to provide goods/services, and consumers who act as users of the goods/services offered. Departing from the form of efforts to guarantee legal certainty in order to realize protection for consumers, the Consumer Protection Law was presented which is regulated in Law no. 8 of 1999. This research is a normative research with a qualitative approach. Aims to understand the provisions and forms of legal protection and the responsibility of business actors for lost or damaged goods. The form of accountability of business actors to consumers can be seen when the goods purchased are lost or damaged, the business actor will fulfill the agreed guarantee or warranty.

Keywords: Consumer Protection, Transactions, Business Players

I. PENDAHULUAN

Sejak zaman pemerintah Hindia-Belanda, Indonesia telah mengatur perihal masalah terkait perlindungan konsumen. Adapun hal berkaitan dapat dilihat dan dirasakan lewat dikeluarkannya peraturan-peraturan terkait, yang banyak diantaranya tidak lagi diberlakukan.

Permasalahan terkait perlindungan konsumen dimulai pada 1970-an di Indonesia. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau dikenal dengan YLKI yang lahir pada Mei di tahun 1973, menjadi penanda hadirnya perlindungan bagi konsumen di negara ini. Ide yang tercetus dan meluas di masyarakat lewat aksi dari advokasi konsumen, baik dari segi pendidikan, pengadaan pengujian, penelitian, hingga lewat *publish* melalui media-media yang dapat diakses konsumen.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia hadir dimasa gencarnya negara mengkampanyekan pembelian dan penggunaan produk sendiri, akan tetapi perkembangan masa ke masa akhirnya hal ini disuarakan lewat standar hukum yang notabene lebih mutlak dan mengikat, dimana pelaku konsumsi diberikan bantuan perlindungan.

Sejak 1980-an, upaya penegakkan Undang-undang (UU) terkait perlindungan konsumen telah diperjuangkan. Orde baru menjadi masa dimana pemerintah menjabat hingga Dewan Perwakilan

Rakyat (DPR), menjadi pesimis dalam melakukan gebrakan terkait hal tersebut, mengingat penundaan dalam pengesahan rancangan UU terkait. Era Reformasi akhirnya menjadi titik diwujudkannya UU ini. Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (RUUPK) disahkan pada 20 April 1999 di masa BJ Habibie menjabat sebagai presiden, berkat hal tersebut jaminan atas perlindungan terkait hal yang menyangkut hak pelaku konsumsi dipenuhi lebih baik, dan masuk ke dalam perlindungan hukum nasional (Guntoro, 2015).

Lahirnya Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi harapan agar mengedukasi masyarakat untuk sadar atas hak serta kewajiban apa saja yang dimiliki atas pelaku usaha. Peningkatan perihal harkat dan martabat pelaku konsumsi yang ditingkatkan lewat kesadaraan, rasa peduli, *skill*, ilmu pengetahuan, hingga upaya konsumen dalam melindungi diri sendiri secara mandiri, hingga hadirnya rasa tanggungjawab, telah dinyatakan lewat konsiderasi UU Perlindungan Konsumen.

Kemajuan masa zaman *modern*, membawa dampak pada system pemasaran khususnya terkait kegiatan jual-beli. Hal ini lebih nyata jika dilihat pada masa hadirnya *pandemic* covid-19, dimana masyarakat lebih cenderung bertransaksi secara *online* mengingat adanya pembatasan secara berkala dan meminimalisir tingkat bersentuhan secara langsung. Hal ini menjadi babak dimana ekonomi digital lebih digandrungi masyarakat, baik tua terlebih kalangan muda-mudi, dimana *e-commerce* atau perdagangan elektronik menjadi media yang lebih banyak digunakan dalam bertransaksi. Adapun salah satu kegiatan yang digandrungi pelaku konsumsi dalam bertransaksi secara *online* disebabkan lebih mudah dan efisien, baik dalam waktu maupun kegiatan promosi produk-produk pada penjualan dengan stimasi perbandingan harga yang banyak sehingga pelaku konsumsi dapat memilih barang dan atau jasa yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diperlukan. Jarak jauh bukanlah kendala pada system transaksi *online* tanpa mempertemukan pihak-pihak terkait dalam bertransaksi khususnya interaksi fisik pada masa *pandemic*. System perdagangan konvensional digantikan oleh hadirnya *e-commerce*

Definisi *e-commerce* sendiri ialah setiap bentuk transaksi dalam kegiatan dagang/niaga yang menggunakan media elektronik dalam penggunaannya. Adapun perkembangan dari internet sebagai bentuk kemajuan teknologi digunakan dalam media transaksi ini. Pelaku konsumsi menjadi lebih kritis dan lebih selektif dalam menentukan produk yang tepat dengan harga yang sesuai dalam berbelanja. Tentunya hal ini menjadi gebrakan positif dan efisien dalam kegiatan sehari-hari.

Kelebihan yang dimiliki pastinya tidak lepas dari sisi kekurangannya sendiri. Faktanya terdapat banyak bentuk kecurangan dan tindakan-tindakan yang cenderung dapat merugikan pelaku konsumsi. Hal ini ditandai lewat kesalahan pengiriman barang yang tidak sesuai, barang yang dipesan ternyata palsu, transaksi berhasil dilakukan namun barang tidak pernah sampai ke tangan pembeli, hingga barang yang dipesan rusak atau bahkan hilang dalam ekspedisi. Kerugian yang timbul akhirnya berujung kepada pertanyaan, “Apakah penjual dapat dituntut untuk mengembalikan uang atau melakukan pergantian barang yang tidak sesuai?”.

Berkaitan dengan hal itu, maka penelitian ini akan memaparkan perihal bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dan produsen dalam menghadapi persoalan yang kerap terjadi pada kegiatan jual-beli *online* (*e-commerce*). Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketentuan yang mengatur perihal jual-beli melalui aplikasi *online*?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap konsumen pada perjanjian kegiatan jual-beli secara *online*?
3. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban penjual terhadap barang yang hilang atau rusak pada jual beli melalui aplikasi *online*?

II. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian hukum ini berjenis penelitian normatif. Dimana melakukan kajian terhadap studi Pustaka, serta sumber bahan hukum lainnya, baik dari perundang-undangan, teori dari ahli hukum, maupun dari penelitian sebelumnya.

2.2 Sumber Bahan Hukum

1. Bahan hukum primer
Bersumber pada aturan perundang-undangan yang mengikat, terutama UU yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di Indonesia

2. Bahan hukum sekunder
Bersumber pada kajian literatur, baik dari jurnal penelitian terdahulu, buku-buku hukum, maupun artikel terkait.
3. Bahan hukum tersier
Bersumber pada bahan penelitian hukum yang merupakan pelengkap dalam menguraikan sumber bahan hukum primer maupun sekunder, misalnya Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh lewat kajian kepustakaan, baik yang diperoleh dari lemari perpustakaan maupun media elektronik seperti internet, lewat bahan-bahan hukum terkait

2.4 Analisis Data

Analisa data yang digunakan mengadaptasi pendekatan secara kualitatif yang dimana data tersebut dapat diuraikan sesuai dengan pokok masalah terkait, dimana nantinya akan dapat ditarik kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Ketentuan Yang Mengatur Tentang Jual Beli Melalui Aplikasi Online

Perkembangan teknologi menghadirkan system penjualan secara media elektronik menggunakan internet. Istilah ini lebih umum dikenal dengan kata *e-commerce*, yang bermakna setiap bentuk dari transaksi yang berkaitan dengan kelompok maupun personal yang mengadaptasi suara, teks, hingga gambar, dalam bentuk digital. Transaksi ini tentunya merubah kebiasaan yang dilakukan saat menggunakan cara konvensional, dimana orang-orang yang berperan sebagai pelaku konsumsi dengan pelaku usaha, tidak lagi berinteraksi secara langsung, melainkan secara *online*. Perkembangan yang pesat membuat pemerintah menghadirkan UU No. 11 Tahun 2008 perihal Informasi dan Transaksi Elektronik, yang turut disertai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Adapun kegiatan transaksi berbasis elektronik dipahami menjadi bentuk dari suatu perbuatan hukum dimana pengoperasiannya memerlukan perangkat komputers, maupun media elektronik yang lain.

Berdasarkan penjabaran terkait perlindungan yang diberikan terhadap pelaku konsumsi dalam UU No. 8 Tahun 1999, bunyi dari Pasal 1 ayat (1) yang tentang perlindungan untuk pelaku konsumsi ialah setiap upaya untuk menjamin kepastian hukum dalam memberikan bentuk perlindungan secara pasti. Konsumen yang dimaksud dan dimuat dalam UU ini ialah, yakni setiap individu yang menggunakan barang ataupun jasa yang disediakan, dalam hal memenuhi kepentingan pribadi, keluarga, maupun makhluk hidup lainnya dan bukan untuk diperjualbelikan.

Bahwa produsen dan atau penjual wajib menguraikan jenis produk yang dijual, dan karenanya setiap pelaku usaha dibebankan tanggung jawab terkait produk tersebut. Berkaitan dengan aturan tersebut, bagian produsen maupun pelaku usaha/penjual wajib mencantumkan dan atau menjelaskan klausula baku dan atau ketentuan yang terkait produk yang diperjual belikan sesuai Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999. Sehingga aturan itu menyelaraskan pelaku konsumsi dan usaha pada prinsip kebebasan berkontra.

Setiap Konsumen wajib dilindungi oleh hukum sesuai dengan aturan tersebut. Menurut PP No. 4 Tahun 2019, menjabarkan tentang perihal kedudukan konsumen serta perlindungan konsumen sendiri. Aturan tersebut menegaskan status dari badan perlindungan konsumen dalam negeri dimana bertujuan dalam menegakkan perlindungan pada pelaku konsumsi (Ibrahim, 2016).

Adanya kegiatan transaksi dalam aplikasi jual beli *online* setidaknya melibatkan dua pihak, yaitu pihak yang menawarkan barang/jasa serta pihak yang melakukan konsumsi dimana berperan sebagai pengguna barang/jasa. Pelaku usaha sendiri merujuk kepada personal atau *company* yang diikat badan hukum yang jelas dan kehadirannya berperan pada penyelenggaraan kegiatan dibidang ekonomi dalam negara, uraian ini tercantum pada Pasal 1 ayat (3) pada UU Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) khususnya pada Pasal 1457 yang diatur, mengemukakan bahwa kegiatan jual-beli ialah bentuk dari suatu perjanjian dimana salah satu pihak terikat untuk menyerahkan atau memberikan barang berupa benda, dan pihak lainnya terikat untuk membayar sesuai dengan harga yang ditentukan kepada pihak penyedia barang. Sedangkan pada Pasal 1313 KUHP menjabarkan bahwa arti dari suatu perjanjian ialah suatu bentuk perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan diri kepada satu pihak atau lebih. Kegiatan jual-beli juga

dikumandangkan dalam Pasal 1458 KUHP, dimana kegiatan jual-beli sendiri merupakan hal yang terjadi pada kedua belah pihak, dimana saat sepakat atas harga yang ditentukan, baik sebelum melakukan pembayaran maupun sesudahnya (Afian, 2013).

Kegiatan jual-beli bukan hanya semata terwujudnya persetujuan antara kedua pihak, melainkan kegiatan menyerahkan barang kepada pihak pembeli dan melakukan perpindahan hak milik lewat syarat pembayaran pada Hukum Adat di Indonesia.

Perjanjian sendiri dianggap sah dan bersifat mengikat jika syarat yang ditentukan telah terpenuhi sesuai pada Pasal 1320 KUHP. Adapun syarat tersebut ialah:

1. Sepakat Mereka Yang Mengikatkan Dirinya
Klausula “sepakat mengikatkan diri” terbukti lewat serius atau tidaknya seseorang melakukan pemesanan barang yang dibuktikan lewat pembayaran, dimana setiap transaksi berlangsung tanpa adanya unsur paksaan dan dilakukan secara sadar.
2. Cakap dalam perikatan
Penjual perlu membuktikan dirinya cakap lewat sertifikat produksi yang diperlukan Ketika membuka atau menjadi produsen. Sertifikat ini tentunya sesuai dengan identitas penjual sehingga meminimalisir tindak kejahatan.
3. Suatu Hal Tertentu
Pemesanan produk dalam lingkup besar yang dijadikan suatu perjanjian untuk disetujui Bersama oleh kedua pihak, yang dimana persoalan perihal harga, telah dimuat pada Pasal 1465 KUHP yang mengemukakan harga dari suatu barang/jasa disetujui bersama, dan dapat ditaksir oleh pihak ketiga.
4. Suatu Sebab yang Halal
Pelaku konsumsi bertransaksi terhadap kegiatan jual-beli pada produk Forum Jual Beli (FJB) yang digunakan untuk keperluan personal maupun menjadi souvenir acara.

3.2 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Secara Online

Dampak hadirnya globalisasi lewat adanya kegiatan perdagangan bebas, ditunjang lewat majunya perangkat teknologi yang hadir untuk masyarakat, hal ini memperluas jangkauan sistem transaksi barang/jasa ini hingga menjangkau negara dan wilayah kecil sekalipun. Bukan hal yang sulit untuk mendapatkan produk dari luar negeri.

Pelaku konsumsi sendiri menjadi tujuan pelaku usaha dalam melakukan promosi, ataupun kegiatan penjualan lainnya. Namun hal ini ternyata menunjukkan rendahnya tingkat pengetahuan pelaku konsumsi dalam mengetahui hak yang dimilikinya. Namun UU Perlindungan Konsumen menjadi pegangan hukum atau landasan yang kuat dalam memberikan perlindungan tersebut.

Berangkat dari pemaparan kondisi yang telah dijabarkan, sangat diperlukan upaya yang sekiranya mewujudkan pemberdayaan pelaku konsumsi lewat hadirnya UU yang menjamin perlindungan terutama perihal kepentingan konsumen yang bersineergi untuk diupayakan di tengah masyarakat. Hukum bukanlah alat untuk membungkam para pelaku usaha dalam menjalankan ekoomi, namun sebagai alat pendorong hadirnya usaha-usaha yang tangguh dalam menghadapi persaingan usaha satu sama lain untuk meningkatkan kualitas di pasar perdagangan. Selain itu, UUPK diharapkan dapat memberikan perhatian khusus terhadap para pelaku usaha kecil hingga menengah. Hal ini dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian binaan hingga penegakkan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan (Primayoga & Saptono, 2019).

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 membebaskan dan atau menitikberatkan pertanggungjawaban atas pelaku usaha atau produsen dan atau penjual sehingga tata cara pertanggungjawaban tersebut diatur dalam Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999.

Adapun perlindungan yang diberikan tersebut dapat dilihat telah diatur proses penyelesaian perselisihan atau sengketa yang terjadi, baik di muka pengadilan maupun diluar daripada itu. Hal ini dapat dilihat pada pasal 1 ayat (11) dan ayat (12). Adapun hal-hal yang diatur dan dimuat pada pasal 45 perihal penyelesaian sengketa ialah:

1. Hak yang dimiliki konsumen untuk melayangkan gugatan atas pelaku usaha yang merugikan lewat Lembaga bertugas.
2. Permasalahan yang berlangsung dapat diupayakan terselesaikan dengan menempun jalur hukum maupun tidak, sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

3. Upaya penyelesaian sengketa yang berlangsung diluar ranah pengadilan tidak serta-merta menghilangkan tanggungjawab pidana yang harus diselesaikan sesuai dengan UU yang mengatur.
4. Upaya penyelesaian persengketaan yang terjadi di luar proses pengadilan hanya dapat menempuh atau di bawa ke muka hukum jika kesepakatan yang dibuat awalnya tidak disetujui atau dikerjakan oleh salah satu pihak.

Perlindungan konsumen yang notabene dimuat dalam UU No. 8 Tahun 1999 tidak selalu menghadirkan kepuasan dalam pemberian perlindungan terhadap konsumen. Dukungan dari Lembaga lain juga diperlukan untuk mewujudkan hal tersebut. Adapun Lembaga yang dapat berperan ialah Badan Penyeklesiaan Sengketa Konsumen (BPSK) yang didirikan di Ibu Kota/kabupaten, ataupun daerah kota yang bertugas dalam melakukan penanganan permasalahan yang terjadi antara pelaku konsumsi dengan pelaku usaha, baik lewat cara konsiliasi, mediasi hingga arbitrase (Marshaal NG, 2019).

Penyelesaian sengketa Konsumen tidaklah selalu berujung pada perdamaian kedua belah pihak yang bersengketa, walaupun setiap langkah yang diambil diharapkan berakhir pada upaya damai. Perdamaian yang dimaksud dalam persengketaan ini dimaksudkan agar proses penyelesaian seteru yang terjadi tidak perlu dibawa ke muka pengadilan serta tetap bersesuaian di koridor UU yang mengatur.

Didalam hal upaya perlindungan yang dihadirkan, berdasarkan PP Republik Indonesia No.58 Tahun 2001 terkait pada Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, juga turut serta mengambil andil dalam upaya memberikan jaminan atas hak-hak serta kewajiban yang dimiliki oleh pelaku konsumsi serta pelaku usaha.

Upaya perlindungan yang berusaha diwujudkan memiliki asas-asas yang perlu diperhatikan. Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan merupakan bentuk dari usaha yang diwujudkan antar masyarakat sebagai pelaku konsumsi, pelaku usaha, juga pemerintah selaku pembentuk peraturan perundang-undangan terkait. Hal ini juga dimuat dalam ketentuan pasal 2 UUPK, Adapun asas yang dimuat ialah:

1. Asas Manfaat
Berarti upaya perlindungan yang dihadirkan haruslah memberikan manfaat besar teruntuk kepentingan kedua pihak secara menyeluruh.
2. Asas Keadilan
Berarti bahwa setiap partisipasi dari masyarakat diharapkan secara maksimal dalam mewujudkan hak-hak serta kewajiban secara adil.
3. Asas Keseimbangan
Berarti bahwa perlu mewujudkan keseimbangan atas kepentingan setiap pihak dari wujud materil maupun rohani.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Berarti bahwa pelaku konsumsi berhak merasa aman dan nyaman dalam pemakaian serta pemanfaatan barang/jasa yang digunakan
5. Asas Kepastian Hukum
Berarti bahwa setiap pihak terkait perlu untuk bersama-sama menaati hukum, serta sama-sama mendapatkan perlindungan yang adil yang dijamin oleh Negara (Tri Setiady, 2021).

Adapun beberapa hak dan kewajiban dari pihak pelaku konsumsinyang dimana dimuat dalam UUPK ialah:

1. Hak Pelaku Konsumsi:
 - a. Hak merasa nyaman, aman dan selamat ketika melakukan kegiatan konsumsi barang/jasa
 - b. Hak bebas dalam memilih barang/jasa yang diperlukan berdasarkan keterangan yang dijabarkan beserta jaminan/garansinya
 - c. Hak mendapatkan informasi yang benar dan sesuai dengan kondisi barang/jasa yang ditawarkan
 - d. Hak untuk didengarkan pendapat ataupun kritikkan atas barang/jasa yang digunakan;
 - e. Hak untuk dilindungi secara hukum lewat prosedur perlindungan yang sesuai
 - f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan Konsumen;
 - g. Hak untuk dilayani dan tidak didikriminasi
 - h. Hak untuk mendapatkan ganti rugi jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan keterangan awal

- i. Hal-hal lain terkait hak yang diatur dalam UU berlaku
2. Kewajiban Konsumen adalah:
 - a. Membaca informasi yang dicantumkan dan mengikuti instruksi dari petunjuk penggunaan agar tetap aman dan selamat.
 - b. Menjalankan itikad baik dalam transaksi yang diperlukan
 - c. Melakukan pembayaran sesuai kesepakatan bersama
 - d. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa lewat prosedur berlaku.

Untuk melakukan pengembangan dalam upaya perlindungan yang diberikan, dibentuklah Lembaga Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang berpusat di ibu kota dan bertanggungjawab kepada presiden. Lembaga ini berfungsi untuk memberi saran serta pertimbangan kepada pemerintah dalam mewujudkan pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia. Adapun tugas yang dimiliki Lembaga ini ialah:

- a. Melakukan penelitian dan pengkajian tatas UU terkait
- b. Berperan melakukan penelitian atas barang/jasa agar keselamatan konsumen terjamin
- c. Membantu mewujudkan perkembangan Lembaga perlindungan konsumen
- d. Menyebarkan informasi lewat media perihal perlindungan konsumen
- e. Menerima keluhan terkait perlindungan konsumen dari pihak manapun yang bersengketa
- f. Melakukan survei terkait kebutuhan dari konsumen.

Tuas yang dilakukan dapat dikolaborasi dengan organisasi Konsumen internasional.

3.3 Bentuk Pertanggung Jawaban Penjual Terhadap Barang yang Hilang atau Rusak Pada Jual Beli Melalui Aplikasi Online

Aturan terkait perlindungan yang diberikan terhadap pelaku konsumsi berkaitan erat dengan mempertimbangkan filosofi pembangunan nasional termasuk dari segi hukum untuk membangun masyarakat Indonesia yang berlandas pada ideologi negara.

Berkaitan dengan perlindungan hukum pada UUPK adapun tanggungjawab dari pelaku usaha ialah:

- a. Pelaku usaha bertanggungjawab mengganti rugi setiap hal yang merugikan yang dialami konsumen karena barang/jasa yang dijual
- b. Adapun ganti rugi yang dimaksud berupa materi ataupun penggantian barang/jasa yang nilainya sejenis, serta perawatan Kesehatan, atau upaya lain sesuai aturan terkait
- c. Proses pemberian ganti rugi diselesaikan dalam 7 hari lamanya terhitung sejak tanggal transaksi
- d. Pemberian ganti rugi tidak menghilangkan tuntutan pidana
- e. Jika ternyata terbukti kesalahan ada di pihak konsumen, maka pelaku usaha terlepas dari tanggungjawab terkait

Pelaku usaha bertanggungjawab dalam jaminan atau garansi yang ditetapkan jika barang/jasa yang diminati konsumen hilang ataupun rusak sebelum sampai ke tangan konsumen.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Adanya kegiatan transaksi dalam aplikasi jual beli *online* setidaknya melibatkan dua pihak, yaitu pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang atau layanan jasa, serta pihak pelaku konsumsi sebagai pengguna barang atau jasa.
2. Upaya Perlindungan Hukum Konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Dimana Pasal 1 ayat (1) menjelaskan kedudukan Konsumen serta Pasal 1 ayat (2) menjelaskan hal terkait dengan Konsumen.
3. Pertanggung jawaban yang diberikan pelaku usaha atas hilang atau rusaknya barang, diwujudkan dalam pemenuhan jaminan atau garansi yang disepakati di awal.

4.2 Saran

1. Perlunya perbaikan serta penambahan substansi perihal perlindungan yang diberikan terhadap konsumen mengingat perkembangan teknologi semakin pesat, untuk meminimalisir kerugian akibat hal tersebut
2. Perlunya penjabaran lebih jelas terkait sarana UUPK yang digunakan dalam memperjuangkan hak-hak dan kewajiban pihak konsumen.

3. Perlunya perlindungan khusus terhadap konsumen mengingat rentannya hal-hal yang merugikan ketika bertansaksi, terutama jika tidak adanya itikad baik dari pelaku usaha

DAFTAR PUSTAKA

- Afian, A. N. (2013). *Perjanjian Jual Beli Online Studi Kasus e-commerce Forum Jual Beli Pada Situs*. Surakarta: Forum Jual Beli Kaskus.co.id.
- Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, R. N. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online*. Bandung: Diponegoro Law Journal.
- Guntoro, G. S. (2015). *Sejarah Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Wordpress.
- Ibrahim, M. Y. (2016). Perjanjian Jual Beli Melalui E-commerce Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (*Situbondo: Jurnal Ilmiah FENOMENA 2016*), 1(1), 1456–1457.
- Marshaal NG, R. (2019). *Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sumatera Selatan*. Palembang: Varia Hukum.
- Tri Setiady, S. S. (2021). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Law As An Allocative System. *Indramayu: Jurnal Yustitia*, 1(1), 64–65.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- Undang-Undang Nomor 57 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen