



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Dalam Hal Terjadinya Cacat Produk

Kadek Bramanta Rudi Kaze¹ | I Nyoman Putu Budiarta¹ | Luh Putu Suryani¹

1. Fakultas Hukum, Universitas
Warmadewa

Correspondence address to:
Kadek Bramanta Rudi Kaze,
Fakultas Hukum, Universitas
Warmadewa
Email address:
bramantakaze@gmail.com

Abstract—The development of the online shopping system has given rise to new business opportunities, one of which is known as a buying and selling service. One of the risks for users of ticketing services is the danger of defects in products received by users of online ticketing services. Based on this, what is the legal protection form of consumers of online ticketing services in the event of a defect in the product received? And how are online delivery service business actors responsible for losses received by consumers for defective goods products. This research uses a normative type of legal research. There are two forms of legal protection for consumers of online ticketing services in the event of product defects received through online buying and selling services, namely preventive and repressive legal protection which can be seen in the provisions of the UUPK. The responsibility of online delivery service business actors for losses received by consumers for defective goods products, in addition to rights and obligations, there are also responsibilities that must be carried. This responsibility is part of a binding obligation in the activities of running a business.

Keywords: Legal protection; online viewing services; record products



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

Pendahuluan

Teknologi yang berkembang di zaman modern memberikan dampak yang besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Ada banyak hal-hal yang dapat membuat kehidupan masyarakat lebih mudah dalam hal komunikasi dan interaksi. Dimulai dari bisnis yang kini telah menjadi elektronik dengan bantuan jaringan online atau yang bisa disebut dengan *e-commerce* (Abdul, 2005: 10). Seiring dengan perkembangan kehidupan bisnis saat ini, bisnis elektronik menjadi kebutuhan untuk meningkatkan dan memenangkan persaingan dan penjualan produk perusahaan. Saat menggunakan toko online, jual beli dan pemasaran lebih efisien saat menggunakan toko online menunjukkan kemudahan berbisnis, mengurangi biaya dan mempercepat bisnis. (Agus, Riswadi, 2003: 22).

Oleh karena itu, pelayanan dengan metode online menjadi kebutuhan yang membutuhkan kemampuan teknologi yang memudahkan pergerakan manusia. Teknologi dapat sebagai penghubung konsumen dan produsen untuk memesan barang dan jasa serta mengakses berbagai platform jual beli online dengan sangat mudah serta tidak memerlukan banyak waktu atau tenaga dimana hal ini menjadi nilai dari daya jualbeli teknologi pada aplikasi. Oleh karena itu, dipergunakannya teknologi sama sekali tak bisa dilepaskan dari unsur yang menggunakan pembayaran serta penyimpanan elektronik ataupun unsur elektronik lainnya yang merupakan bagian dari sistem jual beli online.

Saat ini, tidak sedikit munculnya bisnis-bisnis online yang semakin memajukan teknologi transaksi jual beli, munculnya toko online yang dilakukan di rumah yang menggunakan media sosial sebagai senjata utama dalam memamerkan produknya terdiri dari berbagai produk. Karena itu, melakukan pembelian secara online sudah dapat dikatakan sebagai kebiasaan masyarakat Indonesia sebagai pemenuhan kebutuhan – kebutuhan sehari – hari yang dapat terpenuhi dengan mudah. Keterbatasan waktu terkait pekerjaan saat berbelanja dan kondisi jalan yang macet yang menyebabkan kemacetan meningkatkan keinginan untuk melakukan pembelian cepat yang dapat dilakukan melalui Internet. Pemakai internet di Indonesia kian bertambah seiring berjalannya waktu, peristiwa ini menjadi bermanfaat terhadap pengusaha dalam pembuatan bisnis online yang dipergunakan dalam transaksi tawar menawar produk/jasa yang akan diperjual belikan. Pengusaha dalam menjalankan bisnis online ini biasanya menggunakan media sosial sebagai tempat untuk melakukan penawaran terhadap produknya, salah satu media sosial yang heboh belakangan ini yakni *instagram*.

Menjamurnya sistem *e-commerce* telah menciptakan peluang bisnis baru yang salah satunya dikenal masyarakat sebagai jasa jual beli. Jasa pengiriman adalah bisnis yang biasanya dijalankan oleh satu orang yang melakukan perjalanan baik domestik maupun internasional dan kemudian membuka layanan tersebut kepada konsumen lain untuk membeli barang yang mereka inginkan. Jasa titip online ini mempergunakan sistem belanja yang tergolong tidak rumit, yang dimana pihak jasa titip ini dikatakan sebagai pihak ketiga karena yang menjadi penghubung antara pembeli dan penjual yang memiliki kewajiban utama membeli produk yang sebelumnya ditawarkan dan dipromosikan oleh jasa terpercaya tersebut di jejaring sosial dengan cara mengirimkan *image add product* kepada mereka dan kemudian memberikan informasi tentang berapa banyak komisi atau upah yang dibutuhkan layanan perwalian untuk setiap produk yang akan dibeli. Salah satu resiko bagi pengguna jasa titip atau pengguna jasa titip adalah resiko pengguna jasa titip menerima produk cacat karena tidak adanya kesepakatan tertulis antara pengguna layanan kepercayaan dan operator layanan resmi. Pelanggan layanan kepercayaan hanya berkomunikasi dan melihat produk yang akan dibeli di media sosial atau menghubungi penyedia layanan online.

Layanan resmi tidak hanya disediakan antar kota, tetapi juga dapat dilakukan antar negara. Namun, masyarakat Indonesia umumnya menggunakan jasa *escrow* untuk membeli barang dari luar negeri. Perbedaan antara jasa titipan dan impor adalah jumlah barang, dan jasa titipan juga disediakan oleh perorangan, dan urusan impor dilakukan oleh perusahaan yang mengelola operasi impor. Jual beli di toko online atau aplikasi belanja online sebenarnya sama saja dengan jual beli

pada umumnya, perbedaannya terletak pada penggunaan internet. Hal ini menyulitkan untuk mengambil tindakan hukum jika terjadi perselisihan, dan penjual juga dapat menyembunyikan identitasnya di dalam toko.

Di Indonesia, perkembangan belanja online diatur dengan Undang-Undang Informasi dan Teknologi Elektronik dan peraturan pemerintah yang menyelenggarakan sistem transaksi elektronik. Transaksi elektronik harus bertanggung jawab, sebagaimana diatur secara jelas dalam peraturan negara tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Dan dari uraian di atas, penulis ingin mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa titipan online terhadap cacat produk yang diterima dan tanggung jawab pedagang atas kerugian yang diderita konsumen jasa titipan online.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Titip *Online* Dalam Hal Terjadinya Cacat Produk”

Adapun permasalahan yang timbul dari uraian latar belakang diatas yakni bagaimanakah bentuk perlindungan hukum konsumen jasa titip *online* dalam hal terjadinya cacat produk yang diterima? Serta bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha jasa titip *online* terhadap kerugian yang diterima konsumen atas produk barang yang cacat.

Sehingga adapun tujuan penulisan ini yakni untuk mengetahui Bentuk perlindungan hukum konsumen jasa titip *online* dalam hal terjadinya cacat produk yang diterima. Serta untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha jasa titip *online* terhadap kerugian yang diterima konsumen atas produk barang yang cacat.

Metode

Metode penulisan adalah suatu proses dalam pengumpulan data – data yang diperlukan dalam penelitian dan membandingkannya dengan ukuran standar yang diberikan (Suharsimi, 2002 : 126). Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian hukum normatif, metode ini digunakan dalam penelitian ini untuk mengkaji Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen dengan transaksi digital yang dalam dunia modern ini sering dijadikan media penyalur komoditas bagi masyarakat, yang nantinya dapat menciptakan argumentasi baru. Untuk ditemukannya argumentasi baru ini diperlukan *legal sources* (bahan hukum) bahan hukum seperti peraturan perundang – undangan, serta putusan hukum (I Dewa Gede Atmadja & I Nyoman Putu Budiarta, 2018 : 100). Sementara itu, pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum, yang dilakukan dengan mempertimbangkan seluruh peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan (masalah hukum) yang muncul. Serta menggunakan pendekatan konseptual ketika tujuan dari pendekatan konseptual adalah untuk menganalisis materi hukum sehingga dapat diketahui makna dari ungkapan hukum.

Sumber bahan hukum yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu sumber bahan hukum primer yang menjadi landasan hukum dalam penelitian ini seperti peraturan perundang – undangan dan peraturan lainnya. Sumber bahan hukum dikumpulkan dengan teknik pengumpulan bahan hukum melalui metode dokumenter, bahan hukum yang diperoleh dikelompokkan secara sistematis sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, tujuan pengelompokan adalah untuk menyusun bahan hukum dengan analisis yang baik. Setiap bahan hukum primer atau sekunder yang dianalisis kemudian diolah menjadi bahan hukum selektif melalui proses klasifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Titip *Online* Terhadap Kecacatan

Produk

Titip Jasa / Personal Shopper adalah pekerjaan di industri jasa dimana seseorang membeli barang berdasarkan preferensi konsumen. Misalnya tas branded, make up, baju, produk elektronik, dan barang komoditas lainnya. Oleh karena itu, layanan jual beli toko online adalah barang yang merupakan barang dari merek tertentu yang dipercaya dan dibeli oleh penjual selama setiap produk dapat diandalkan. Biaya/gaji akan dikenakan untuk layanan ini. Umumnya, proses pembayaran bergantung pada layanan yang terpercaya. Kemudahan proses jual beli barang dengan bantuan sistem layanan jual beli media sosial online memberikan keuntungan bagi konsumen untuk mendapatkan barang yang diinginkan tanpa harus mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk mencari barang tersebut. Selain kemudahan, konsumen juga disugahi harga merchandise yang relatif lebih murah dibandingkan langsung dengan toko tradisional. Membeli barang secara online dengan menggunakan layanan belanja online merupakan suatu perjanjian antara para pihak yang dapat menimbulkan suatu hubungan hukum. Dan kontrak juga telah menjadi undang-undang atau undang-undang yang mengikat para pihak yang mengadakan kontrak jual beli layanan kepercayaan.

Dalam hal ini konsumen juga berhak atas hal yang nyaman, aman, saat memakai barang/jasa, hak ketika mendapatkan barang/jasa yang senilai dengan tarif dan ketentuan serta fasilitas lainnya yang telah diberikan penjual. Ia berhak mendapat berita tentang keadaan produk dan berhak mendapatkan penggantian kerugian apabila barang yang didapatkannya tidak sesuai dengan perjanjian menurut Pasal 4 UUPK. Ketika Anda berbisnis di jasa jual beli toko online, tidak semua barang yang sampai ke tangan konsumen sesuai dengan gambar yang panjang melalui sosial media. Karena dalam beberapa kondisi kualitas yang didapatkan belum sepenuhnya sama dengan yang diharapkan. Sesuai dengan hal ini, pembeli yang akan melakukan pembelian produk melalui jasa yang dipercaya pun diharapkan untuk berhati-hati saat akan melakukan pemilihan produk agar tidak terjadinya hal yang tidak diinginkan.

Perlindungan konsumen adalah tindakan berdasarkan Pasal 1 (f) UUPK, yang melarang pengusaha menjual barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau iklan sistem penjualan produk. Jika terdapat perbedaan bentuk dan bentuk barang di media sosial penyedia jasa belanja online, dan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang seharusnya, maka hal tersebut merupakan salah satu bentuk pelanggaran administratif bagi pelaku perdagangan barang. Dalam hal ini, transaksi yang dilakukan dalam layanan belanja online merupakan transaksi elektronik yang dapat didaftarkan. Dalam transaksi jual beli bisnis elektronik berupa layanan jual beli online, terdapat kontrak elektronik, dan kontrak elektronik ini memuat identitas, barang dan spesifikasi para pihak, persyaratan bisnis elektronik, dll. Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam menjalankan bisnis. Dalam berbisnis, pengusaha terkadang melakukan kesalahan yang dapat merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen memiliki dua upaya yakni preventif dan represif. Tindakan preventif adalah upaya untuk mencegah terjadinya masalah perlindungan konsumen, sedangkan tindakan represif adalah upaya untuk menyelesaikan masalah perlindungan konsumen yang terjadi. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, adanya ketentuan Pasal 4(c) UUPK merupakan upaya kehati-hatian untuk mencegah timbulnya permasalahan perlindungan konsumen, karena konsumen tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebelum membeli dan menggunakan produk tersebut. Ketika timbul masalah yang membuat konsumen merasa dirugikan karena cacat produk, pengecer harus mengganti kerugian yang diakibatkannya, ini dikenal sebagai tindakan represif. Represi ini dilakukan agar pelaku ekonomi lebih bertanggung jawab atas tindakannya .

Dalam jual beli, pembeli memiliki hak dan kewajiban yang diatur didalam pasal 1481 KUHPerdara yakni Hak menerima barang, tertuang didalam pasal 1418 KUHPerdara, yang menjelaskan bahwa produk yang di berada dalam kesepakatan jual beli seharusnya diserahkan pada kondisi yang sesuai dengan kondisi saat dijual pada saat akan diserahkan, serta semua hasilnya menjadi milik pembeli. Serta hak terhadap penundaan transaksi biasanya terjadi akibat dari gangguan yang dialami oleh pembeli atas barang yang dibelinya. Gangguan yang dimaksud seperti

gugatan oleh pihak ketiga. Dan biasanya penundaan pembayaran ini terjadi di dalam kasus jual beli tanah. Hal ini diatur dalam pasal 1516 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan harus meminta ganti kerugian yang dialaminya kepada pelaku usaha.

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Titip Online Terhadap Kerugian Konsumen Atas Produk Barang Cacat Yang Diterima

Secara umum asas pertanggungjawaban hukum pertama-tama dapat dibedakan menjadi asas tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fiduciary liability* atau *fault based liability*), menurutnya seseorang hanya dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum apabila ada orang yang menyebabkan terjadinya perbuatan tersebut. kesalahan. telah melakukan Kedua asumsi tersebut selalu bertanggung jawab (*asumsi tanggung jawab*). Ketiga, selalu pembebasan dari tanggung jawab (*asumsi tidak bertanggung jawab*) dan keempat, tanggung jawab mutlak (*tanggung jawab pada kesalahan*). Kelima, Batasan Tanggung Jawab (Wiradipradja, 1989 : 19).

Perdagangan terutama merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pergerakan barang dan jasa di dalam negeri dan internasional berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Apabila terjadi kecacatan produk pada saat konsumen menerima barang dalam layanan jual beli toko online, maka resiko biasanya ditanggung oleh pihak penjual (*seller*), yaitu pada saat melakukan kegiatan pelayanan yang dipercayakan kepadanya secara online yang tidak dilakukan langsung, maka penjual bertanggung jawab penuh atas akibat yang disebabkan oleh cacat produk. Karena hanya penjual yang mengetahui kualitas dan bentuk barang. Oleh karena itu penjual harus menanggung resiko jika konsumen dapat melakukan pembuktian bahwa produk tersebut cacat pada saat konsumen menerima produk tersebut. Untuk jasa pengiriman/transportasi, jika ada perjanjian atau kontrak penggunaan jasa pengiriman baik oleh pihak yang mengambil barang ataupun pihak yang mengirim barang serta yang menerima. Pihak pengambil barang bertanggung jawab atas hal yang merugikan yang dialami oleh pihak yang mengirim dan pihak yang menerima barang jika pengirimannya terlewatkan.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai Pedagang bertanggung jawab bahwa pedagang bertanggung jawab atas segala kerusakan, polusi, dan/atau kerugian konsumen yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang dipertukarkan. dan atau jasa yang setara atau setara atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pemberian santunan akan dilakukan dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak pemberian santunan pada tanggal transaksi, yang tidak mengecualikan kemungkinan tuntutan pidana karena tambahan Bukti kesalahan, namun aturan tersebut tidak berlaku jika penjual bisa melakukan pembuktian mengenai hal yang salah yang disebabkan oleh pembeli. Untuk apa saja yang dapat menjadi bukti pembeli yakni pembeli harus mempunyai bukti pembelian barang atas jasa tersebut, seperti invoice, kuitansi atau bukti lainnya, kemudian ada keterangan tempat, tanggal dan waktu. barang yang dibeli dan apabila pembeli mempunyai bukti berupa foto/gambar keadaan barang yang mengalami kecacatan setelah diterimanya.

Permasalahan antara penjual dan pembeli pada dasarnya hanya bisa diselesaikan oleh metode penyelesaian permasalahan di meja hijau saja. Tetapi karena terbitnya Undang – Undang Perlindungan Konsumen in, dalam hal menyelesaikan sengketa pembeli bukan merupakan sepenuhnya kewenangan dari instansi pada lembaga meja hijau. Tetapi wewenang tersebut dijatuhkan pada lembaga lain yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan hal ini sangat diperlukan tanggung jawab gugat produk yakni suatu pertanggungjawaban hukum yang didapatkan dari mereka yang merupakan penghasil produk. Tetapi dalam diterapkannya konsep ini pembeli diwajibkan dapat melakukan pembuktian terhadap kesalahan oleh penjual, sehingga memerlukan untuk diterapkannya tanggung jawab mutlak yakni dimana penjual diwajibkan memberikan pertanggungjawaban terhadap hal yang merugikan pembeli dengan tidak memperlakukan kesalahan dari produsen. Mengenai tanggung jawab pengusaha atas kerugian yang diderita konsumen atas layanan yang dipercayakan kepada mereka dalam jaringan, tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab hukum produsen produk/masyarakat. Namun dalam menerapkan konsep ini, konsumen terlebih dahulu harus mempunyai bukti atas salahnya penjual,

oleh karena itu diperlukan absolute liability, dimana pedagang/produsen wajib bertanggung terhadap hal yang merugikan pembeli dengan tidak memandang kesalahan penjual.

Simpulan

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa titip online Dalam hal terjadi cacat produk, ada dua jenis perlindungan hukum, preventif dan preventif, melalui jasa jual beli toko online. Upaya preventif adalah upaya untuk mencegah terjadinya permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya preventif melalui ketentuan Pasal 4 huruf c untuk mencegah terjadinya permasalahan perlindungan konsumen, dikarenakan pembeli buta terhadap hak dan kewajiban saat hendak membeli serta memakai produk tersebut. Sedangkan tindakan represif bertujuan untuk menangani masalah perlindungan konsumen, jika timbul permasalahan yang membuat pembeli merasa mengalami rugi karena cacatnya produk, maka pengusaha harus membayar ganti rugi yang diakibatkannya yaitu apa yang disebut tindakan represif, kerusakan dapat dibayar. dalam bentuk pengembalian dana dibayar oleh pembeli. Penghapusan ini bertujuan agar pedagang lebih bertanggung jawab atas perbuatannya dengan menawarkan produk yang berbeda dengan hasil penawaran, yang melanggar ketentuan Pasal 8(1) (f). . Tanggung jawab ini merupakan bagian dari kewajiban wajib dalam transaksi komersial. Tanggung jawab ini sering disebut sebagai tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab hukum dari orang/badan yang membuat produk. Jika produsen bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh cacat produk yang disebabkan konsumen. Jika, misalnya, ada cacat yang dapat dibuktikan pada produk, pemilik perusahaan jasa titip mengatur tanggung jawab atas kerugian konsumen yang dapat berupa kompensasi atau bertukar barang.

Pemerintah Republik Indonesia perlu mengambil langkah yang lebih konkrit, karena secara umum sangat sulit untuk menemukan undang-undang yang berlaku bagi penyedia/broker e-commerce dan mencegah penipuan. Diharapkan para pelaku usaha dan penyedia layanan e-commerce tetap dapat menginformasikan dan menjaga kualitas produknya hingga sampai ke tangan konsumen dan bertanggung jawab jika terjadi ketidakpatuhan.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Agus Riswandi Budi, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta
- E. Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggungjawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta
- I Dewa Gede Atmadja, I Nyoman Putu Budiarta, 2018, *Teori – Teori Hukum*, Setara Press, Malang
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Satu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta