

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP BARANG
YANG HILANG DALAM TRANSAKSI ONLINE DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
(STUDI KASUS TOKO MDPOLAROID.ID DI KOTA TANGERANG)**

Herlina Basri^{1*},Hudi Yusuf²

¹*Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang Tangerang Selatan, Banten,*

²*Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Karno, Jakarta*

**E-mail: dosen01956@unpam.ac.id*

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang- Undang tersebut memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen apabila hak-hak konsumen telah dilanggar oleh pelaku usaha. Dalam praktiknya konsumen memiliki kedudukan yang lemah, dimana hak-hak konsumen seringkalidilanggar oleh pelaku usaha. Sehingga, perlunya keseimbangan antara pelakuusaha dengan konsumen dalam menjalankan transaksi jual beli. Adapun permasalahan dalam skripsi ini yaitu bagaimana bentuk tanggung jawab padakonsumen atas barang yang hilang dalam transaksi online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di toko Mdpolaroid.id serta bagaimana akibat hukum terhadap konsumen atas barang yang hilang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di toko Mdpolaroid.id. Metode penelitian yang digunakan adalah empiris dengan menggunakan data primer berupa hasil observasi dan hasil wawancara serta data sekunder berupa peraturan perundang- undang, buku, jurnal. Analisis data dilakukan dengan cara kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tanggung jawab yang dicetuskan oleh Philipus M. Hadjon. Hasil penelitian menunjukan bahwa Tanggung Jawab pelaku usaha terhadap konsumen belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena konsumen belum mendapatkan hak-hak sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung Jawabpelaku usaha di atur dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tetapi dalam hal ini pelaku usaha bukan tidak memberikan tanggungjawab kepada konsumen sebagaimana ketentuan pasal 19 karena yang mempunyai tanggungjawab tersebut ialah jasa pengangkut dan distributor luar negeri mengingat barang tersebut hilang pada saat ekspedisi pengiriman barang sehingga pelaku usaha tidak dapat mengirimkan barang kepada konsumen.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Transaksi Online

ABSTRACT

Legal protection for consumers has basically been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection. The law provides legal protection for consumers if consumer rights have been violated by business actors. In practice, consumers have a weak position, where consumer rights are often violated by business actors. Thus, there needs to be a balance between business actors and consumers in carrying out buying and selling transactions. The problem in this thesis is how is the form of responsibility for consumers for lost goods in online transactions reviewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection at the Mdpolaroid.id store and what are the legal consequences for consumers for lost goods reviewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection at the Mdpolaroid.id store. The research method used is empirical by using primary data in the form of observation results and interview results and secondary data in the form of laws and regulations, books, journals. Data analysis was carried out using a qualitative descriptive method. The theory used in this study is Responsibility initiated by Philipus M. Hadjon. The results of the study indicate that the responsibility of business actors towards consumers is not in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection because consumers have not received the rights as regulated in Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The responsibility of business actors is regulated in Article 19 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, but in this case the business actor does not provide responsibility to consumers as stipulated in Article 19 because those who have this responsibility are foreign shipping services and distributors considering that the goods were lost during the shipping expedition so that the business actor could not send the goods to the consumer.

Keywords: Responsibility, Business Actors, Online Transactions

PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan pada era digital semakin pesat khususnya dalam transaksi pembelian produk melalui *e-commerce*. Kemajuan elektronik di era digital dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berdagang. Terdapat beberapa faktor yang mendorong hal tersebut yaitu aktivitas sehubungan dengan perdagangan laju kemajuan teknologi terus meningkat dan permintaan barang itu sendiri, serta kenyamanan untuk melakukan transaksi jual beli.¹ Dengan adanya perkembangan tersebut tentunya menimbulkan suatu perubahan yang cukup signifikan dalam dunia jual beli.²

Perdagangan melalui *e-commerce* mengubah pola pandang masyarakat dalam hal jual beli, sebelumnya melakukan pembelian produk secara langsung tetapi seiring berkembangnya zaman berubah menjadi sebuah *trend* untuk bertransaksi melalui media elektronik atau *e-commerce*. Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) nilai perdagangan elektronik atau *e-commerce* di Indonesia meningkat sebesar 78 persen terbesardi dunia. Indonesia merupakan negara terbesar ke-10 dalam hal pertumbuhan *e-commerce*, dan menduduki peringkat pertama. Sedangkan Meksiko menempati urutan kedua dengan tingkat pertumbuhan 59 persen.³ Artinya transaksi online melalui media elektronik di Indonesia cukup berkembang pesat. Perkembangan secara pesat dalam pembelian melalui *online* biasanya dilatarbelakangi karena adanya kebutuhan dari masyarakat itu sendiri terhadap jasa pelayanan yang mudah dan praktis sehingga masyarakat mudah untuk menjangkau barang yang diinginkan tanpa harus membeli secara langsung ke toko yang bersangkutan.

Terdapat dua cara dalam perdagangan transaksi melalui *e-commerce*, jika dilihat dari sudut pandang bagaimana pelaku usaha menawarkan atau memperdagangkan produknya kepada konsumen yaitu pertama perdagangan secara *online* misalkan melalui Shopee, Lazada, Bukalapak dan sebagainya, kedua perdagangan secara *offline*. Perdagangan secara *offline* mengacu pada perdagangan yang dilakukan di lokasi tradisional dimana pembeli bertemu langsung dan melakukan transaksi tatap muka, atau melalui perantara perdagangan dalam hal ini tanpa menggunakan fasilitas internet.⁴

¹ Fitriah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial," *Jurnal Solusi* 18, No. 3 (2020): hal. 378

² Fageh, A. C. H. M. A. D. "Revolusi Jual Beli Offline Menuju Jual Beli Online Perspektif Ushul Fiqh." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8.3 (2022): hal. 3520.

³ Aji, Himawan Bayu. "Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum Progresif* 10.1 (2022): hal. 12-13.

⁴ Basri, Herlina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun

Adanya kemajuan teknologi pada era digital dalam hal pembelian melalui *e-commerce* menimbulkan suatu hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha. Dimana hubungan tersebut terjalin karena adanya hubungan yang berkesinambungan atau berkelanjutan antara produsen barang atau jasa dan konsumen. Selain itu, hubungan tersebut terjadi karena baik antara pelaku usaha dengan konsumen benar-benar saling menginginkan dan mengandalkan satu sama lain yang mana pelaku usaha mendapatkan penghasilan atas penjualan produk tersebut dan konsumen juga memiliki barang yang diinginkan.⁵⁵

Konsumen harus mempunyai pemahaman yang cermat terhadap ketentuan dan syarat mengenai pembelian barang yang dilakukan melalui *e-commerce*. Mengingat sekarang banyak sekali pelaku usaha yang melakukan penipuan terhadap barang yang dijual. Jika melihat dari segi pelaku usaha, pelaku usaha disini mempunyai peran yang sangat penting dalam proses perdagangan.

Pelaku usaha adalah orang yang menjual produk atau jasa yang tujuannya memperoleh keuntungan atau dengan kata lain pelaku usaha adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama. melalui perjanjian untuk melakukan kegiatan usaha di beberapa bidang ekonomi”.⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, mengatur segala bentuk perlindungan bagi konsumen, dimana Undang-Undang tersebut merupakan sumber utama yang dijadikan pedoman bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli. Dalam melakukan kegiatan usaha terdapat larangan-larangan yang harus dihindari oleh pelaku usaha. Dimana larangan tersebut diatur dalam Pasal 8 sampai 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Larangan tersebut bertujuan untuk menghindari adanya unsur penipuan dalam berdagang melalui *e-commerce*. Namun, dengan seiring berjalannya waktu penjualan melalui *e-commerce* seringkali mengalami permasalahan dalam pelaksanaannya, hal ini biasanya terjadi karena adanya prosespengiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan, dan barang yang dibeli tidak sampai kepada konsumen serta tidak adanya itikad baik pelaku usaha untuk bertanggungjawab atas kelalaian atau kesalahan yang telah dilakukan. Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan

1999 (Studi Kasus Kerudung by ramana Bandung),” *Pamulang Law Review* 2, No. 2 (2020): hal. 132.

⁵ Nurhanim, and Toni. “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online,” *Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17, No. 1 (2023): hal. 464.

⁶ Putri, Elfirda Ade. “Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online,” *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat UBJ* 6, No. 1 (2023): hal. 55

hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian atas transaksi pembelian produk *online*. Selain itu, tingginya keluhan konsumen di Indonesia mengenai penipuan jual beli *online* menandakan upaya seperti apa yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi transaksi *online* yang dapat merugikan konsumen dan diperlukan perlindungan hukum terhadap masalah yang timbul akibat hal tersebut.⁷

Walaupun sudah ada pengaturan terkait perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian melalui *e-commerce* namun pengaturan tersebut belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Mengingat hukum di Indonesia dalam prosesnya terlalu memakan waktu yang lama sehingga kebanyakan konsumen kesulitan untuk memperjuangkan haknya dari kerugian yang dialami. Banyak kasus yang terjadi di Indonesia terkait permasalahan perlindungan hukum yang belum sepenuhnya terealisasikan sehingga pengaturan mengenai perlindungan konsumen belum memberikan pengaturan secara tegas dalam perlindungan bagi konsumen.

Terkait hal tersebut terdapat kasus barang yang tidak sampai kepada konsumen yang dialami oleh Saudari Vanessa selaku konsumen pertama terkait kronologi kejadian yaitu, awal mulanya Saudara Vanessa mencari pc *polaroid* Jeffbarcode melalui *twitter*, setelah melakukan *scrolling* Saudari Vanessa menemukan akun *twitter* @biblebibleeee yang menjual pc Jeffbarcode yang dibagikan melalui postingan *twitter*. Kemudian Saudari Vanessa mencari *grup order* yang mencari *sharing* terkait *polaroid* yang dicari. Saudari Vanessa mencoba untuk mengirim pesan kepada akun *twitter* @biblebibleeee untuk ikut *sharing* dan oleh pihak admin diarahkan untuk join grup.⁸

Setelah bergabung ke *grup order* Saudari Vanessa memutuskan untuk membeli pc *polaroid* Jeffbarcode yang dilakukan dengan melakukan pembayaran secara dp, dalam pembelian yang dilakukan menerapkan sistem *Pre Order* yang membutuhkan waktu 2-4 bulan. Pada saat proses transaksi tersebut Saudari Vanessa tidak merasa curiga karena sudah banyak *testimoni*. Pada bulan Oktober Tahun 2022 Saudari Vanessa menghubungi akun *twitter* @biblebibleeee namun pihak pelaku usaha tidak merespon, setelah pembelian di bulan September Tahun 2022, dan pihak admin @biblebibleeee tidak *update* informasi terkait barang yang Saudari Vanessa beli. Setelah itu, Saudari Vanessa menyadari bahwa dirinya merasa tertipu, karena di dalam *grup order* tersebut terdapat konsumen lain yang menanyakan barang yang dibeli, kemudian setelah mengetahui hal tersebut Saudari Vanessa tidak *update* lagi⁹.

Selanjutnya, pernyataan Saudari Dini selaku konsumen kedua terkait

⁷ Wardhana, Ramadhan. "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook," *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum* 5, No. 2 (2021): hal. 337

⁸ Saudari Vanessa, Wawancara, Konsumen 1, Toko Mdpolaroid.Id, Jalan Iskandar Muda, Kedaung Baru, Kota Tangerang, Sabtu 30 Mei 2024, Pukul 11.37 WIB

⁹ *Ibid*

kronologi kejadian yaitu awal mulanya Saudari Dini mencari polaroid majalah Jeff Satur atau Jeffbarcode di *twitter* dan menemukan akun yang bernama @biblebibleeee. Kemudian Saudari Dini mengirim pesan kepada pihak akun *twitter* @biblebibleeee yang bertujuan untuk menanyakan barang yang akan dibeli, dan setelah mengirim pesan kepada pihak @biblebibleeee, Saudari Dini mendapat balasan dari pihak @biblebibleeee yang mengatakan bahwa barang yang Saudara Dini cari masih tersedia. Kemudian setelah melakukan pembayaran secara lunas Saudari Dini diarahkan untuk bergabung ke grup melalui link yang diberikan oleh pihak admin *twitter* @biblebibleeee yang bertujuan untuk mengetahui pemberitahuan terkait barang dengan mudah.¹⁰

Pada saat pembelian yang pertama tidak ada kendala dan barang sampai ke tangan Saudari dini, dimana Saudari Dini menunggu barang yang dibelinya sekitar 3 (tiga) bulan. Akhirnya Saudari Dini memutuskan untuk membeli kembali barang di toko Mdpolaroid.id dengan nama akun *twitter* @biblebibleeee, dimana dalam proses transaksi tersebut menerapkan sistem *pre order* selama 2-4 bulan. Pada bulan Februari 2023, Saudari Dini mencari informasi terakit barang yang dibeli melalui *twitter* namun tidak ada balasan. Dan pada bulan Maret 2023 Saudari Dini kembali mengirimkan pesan kepada pelaku usaha tidak ada balasan juga.¹¹

Kemudian pada tanggal 04 April 2023 Saudari Dini mendapatkan balasan dari akun *twitter* @biblebibleeee yang menyatakan bahwa segala sesuatu sudah di *handle* oleh admin @biblebibleeee. Dan Saudari Dini langsung membalas pesan kepada akun *twitter* @biblebibleeee pada tanggal 04 April 2024, pada tanggal 5 April sampai tanggal 10 April 2023 Saudari Dini kembali mengirim pesan kepada akun *twitter* @biblebibleeee tetapi tidak ada balasan. Kemudian, Saudari Dini mendapatkan pesan dari akun *twitter* @biblebibleeee pada tanggal 15 April Tahun 2023 yang berisi bahwa barang yang dibeli Saudari Dini akan di *refund* karena barang tersebut hilang pada saat ekspedisi dari Batam ke Semarang.¹²

Pada tanggal 30 April 2023 Saudari Dini kembali mengirim pesan, tetapi tidak di balas dan tanggal 25 Mei Tahun 2023 Saudari Dini kembali mengirim pesan kepada pelaku usaha yang kemudian di balas berisi bahwa barang yang dibeli Saudari Dini dapat di *check out* pada saat 6.6 nanti melalui *shopee* dengan nama akun Mdpolaroid.id. Namun setelah memberikan informasi tersebut pihak akun *twitter* @biblebibleeee benar-benar menghilang tidak memberikan balasan pesan yang dikirimkan oleh Saudari Dini padatanggal 25 Mei Tahun 2023. Saudari Dini sudah mengirimkan pesan melalui *shopee* dengan nama akun Mdpolaroid.id dan *line* namun tidak ada *respon* dari pihak pelaku usaha. Kemudian

¹⁰ Saudari Dini, Wawancara, Konsumen 2, Toko Mdpolaroid.Id, Jalan Iskandar Muda, Kedaung Baru, Kota Tangerang, Senin 29 April 2024, Pukul 14.25 WIB.

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid*

Saudari Dini menanyakan kepada Konsumen lain yang satu *grup* dengan Saudari Dini, namun hasilnya tetap sama tidak ada *respon* dari pihak pelaku usaha.¹³

Berdasarkan hal tersebut Saudari Vanessa dan Saudari Dini sebagai konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum untuk memperjuangkan haknya, yang dimana secara jelas dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Artinya dengan adanya kasus tersebut terdapat ketidakseserian atau tidak ada sinkronisasi antara peraturan yang berlaku dengan realita atau kejadian di masyarakat sehingga hal ini perlu dikaji atau diteliti lebih mendalam agar konsumen mempunyai perlindungan terhadap haknya atas kerugian yang dialami.

Berdasarkan latar belakang diatas, yang zaman digital saat ini akhirnya membuat penulis tertarik menulis dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Barang Yang Hilang Dalam Transaksi Online Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Toko Mdpolaroid.id di Kota Tangerang)”**

Berdasarkan pemaparan pada bagian latar belakang permasalahan tersebut di atas, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang hilang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di toko Mdpolaroid.id ?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap pelaku usaha atas barang yang hilang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di toko Mdpolaroid.id?

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang dipergunakan metode hukum yuridus empiris dengan objek penelitian dalam perspektif dengan pendekatan deskriptif analitis. Penyusunan artikel ilmiah ini mempergunakan *statute approach* (pendekatan perundang-undangan) dan membandingkan dengan penerapan dilapangan dengan melakukan wawancara ke Toko Mdpolaroid. Adapun bahan hukum yang dipergunakan pada penyusunan jurnal ini antara lain, pertama, bahan hukum primer yakni peraturan undang-undang yang berhubungan dengan peraturan perlindungan konsumen dimana memiliki kaitan dengan bahan hukum primer seperti buku tentang hukum, pendapat ahli, serta jurnal-jurnal ilmiah. Ketiga, bahan hukum tersier ialah bahan hukum dimana dipergunakan untuk rujukan selain itu juga mempunyai implikasi dengan objek permasalahan. Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan teknik menganalisis peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan objek permasalahan. Analisis kajian menggunakan analisis kualitatif yaitu mengkaji hasil-hasil yang diperoleh penulis mencoba

menganalisis dari sudut perundangan yang berlaku dan membandingkan penerapannya dilapangan.

Teknik analisis bahan hukum yang digunakan adalah Diskiptrif analisis yang mengacu pada suatu masalah tertentu yang kemudian dikaitkan dengan literatur, pendapat pakar hukum, maupun berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku¹³

Filosofis ini adalah penelitian yang dillakukan dengan cara meneliti bahan pustaka (studi kepustakaan) atau data-data sekunder terhadap asas-asas hukum serta studi kasus, sering disebut juga disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan.¹⁴ Aspek Filosofis pada penelitian ini berarti suatu metode penyelidikan secara filosofis. Filosofi berdasarkan pada sejarah, mazhab dan teori yang relevan untuk mengupas permasalahan. Metode filosofis adalah refleksi atas pengalaman dan pengertian tentang suatu hal dalam cakrawala yang universal dengan pengolahan pikiran yang metodis dan sistematis.¹⁵

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Hilang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Toko Mdpolaroid.id

Hasil wawancara penulis dengan pelaku usaha MDPolaroid dengan Ibu Elisa selaku pelaku usaha toko Mdpolaroid.id yang beralamat di Jalan Iskandar Muda, Kedaung Baru, Kota Tangerang bahwasannya kasus tersebut terjadi karena adanya penjualan barang yang tidak sampai bagaimana tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Melalui keterangan yang diberikan oleh Ibu Elisa selaku pelaku usaha dalam wawancaranya menjelaskan bahwa kejadian tersebut bermula dari adanya pengaduan dari konsumen yang menanyakan atau meminta kejelasan terkait pengiriman barang yang dibelinya.¹⁶ Selain itu, Saudari Elisa menjelaskan juga bahwasannya kasus tersebut terjadi karena adanya permasalahan dalam ekspedisi pengiriman barang pada saat transit dari Batam ke Semarang, dimana barang tersebut hilang dengan kode Jeff Barcode. Kemudian Ibu Elisa berusaha untuk mencari informasi terkait barang tersebut namun dari pihak ekspedisi Lion Parcel pengiriman memberikan pelayan yang kurang *responsif*.¹⁷

¹³ Mufatikhatul Farikhah, "Konsep Judicial Pardon (Pemaafan Hakim) Dalam Masyarakat Adat Di Indonesia," *Jurnal Media Hukum* 25, no. 1 (2016): 81–92.

¹⁴ Soekanto, Soerjono, *op.cit*.hal 105

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016).

¹⁶ Ibu Elisa, Pelaku Usaha, Toko Mdpolaroid.Id, Jalan Iskandar Muda, Kedaung Baru, Kota Tangerang, Wawancara, Minggu 28 April 2024, Pukul 13.44 WIB

¹⁷ *Ibid*, Wawancara Ibu Elisa

Sementara itu, penjelasan dari pihak konsumen yang dirugikan dari adanya kasus tersebut, hal ini diungkapkan oleh Ibu Dini dan Ibu Vanessa, keduanya merupakan pihak yang membeli barang di toko yang sama dengan barang yang sama yaitu *pc polaroid* dan *magazine Jeff Barcode* yang dibelinya di toko milik Ibu Elisa, dimana hak-hak mereka sebagai konsumen belum terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dini konsumen pertama menjelaskan bahwa hak-hak Saudari Dini sebagai konsumen belum terpenuhi, apabila melihat pada proses pembelian barang pertama kali yang dilakukan oleh Saudari Dini pelaku usaha memberikan informasi yang jelas terkait barang tersebut. Informasi tersebut mencakup kemungkinan barang tiba kepada pihak pelaku usahanya kapan dan konsumen dapat melakukan pemesanan melalui shopee nya kapan, dalam hal ini pengiriman barang dari pelaku usaha kepada konsumen. Tetapi, apabila melihat pada pembelian yang ketiga, Ibu Dini menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam memberikan pelayanan kurang *responsif*, susah untuk di hubungi pada beberapa *platform* media seperti *twitter* dan *shopee* serta tidak ada upaya penyelesaian dalam kasus tersebut. Oleh karena itu, Ibu Dini merasa hak-hak nya sebagai konsumen belum terpenuhi. Dan ibu Dini menyatakan belum mendapatkan perlindungan hukum. Dan pelaku usaha kurang bertanggung jawab.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen kedua yaitu Ibu Vanessa menyatakan bahwa hak-hak Ibu Vanessa sebagai konsumen belum terpenuhi mengingat sulitnya menjalin komunikasi dengan pelaku usahadimana pada saat Ibu Vanessa mengirim pesan kepada pelaku usaha tidak ada tanggapan.¹⁹

Berdasarkan permasalahan hukum yang dialami konsumen pertama dan konsumen kedua di atas perlunya Perlindungan hukum terhadap konsumen, mengingat posisi konsumen memiliki posisi yang lemah, dimana hak-hak konsumen yang seharusnya terpenuhi tetapi dalam penerapannya dilapangan sebaliknya. Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum serta terpenuhinya hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen baik dalam transaksi yang dilakukan secara *offline* maupun *online*. Serta untuk menghindari terjadinya pelanggaran atau perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

Menurut Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta

¹⁸ Ibu Dini, Konsumen 1, Wawancara di BSD City, tanggal 10 Juli 2024, jam 11.00 WIB

¹⁹ Vanessa, Konsumen 2, Wawancara di Villa Pamulang, tanggal 12 Juli 2024, jam 20.00 WIB

mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan". Namun dalam kasus barang tidak sampai para konsumen tidak mendapatkan hak tersebut. Artinya barang tersebut tidak sampai sama sekali kepada konsumen yang dimana hal ini tidak sesuai dengan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha. Dan Pelaku usaha harusnya bertanggung jawab.

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Dini dan Ibu Vanessa serta bukti percakapan antara para konsumen dengan pelaku usaha pada *platform media twitter*, dimana para konsumen menanyakan terkait barang yang dibeli (bukti terlampir). Sehingga dalam hal ini pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan "konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Selain itu, hal ini juga sejalan dengan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam kasus pembelian barang tidak sampai, hak yang tertuang dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum diindahkan oleh pelaku usaha. Hal ini, berdasarkan bukti wawancara dengan Ibu Dini selaku konsumen pertama yang menyatakan bahwa pada pembelian pertama dan kedua pelaku usaha sudah transparan dalam memberikan informasi terkait barang yang Ibu Dini beli. Tetapi, pada pembelian yang ketiga, khususnya pada akhir Tahun 2022 pihak pelaku susah untuk dihubungi serta minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.²⁰

Berkaitan dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kedua Pasal tersebut memberikan penegasan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur dari pihak pelaku usaha sedangkan pihak pelaku usaha mempunyai kewajiban yang serupa. Artinya hal tersebut saling berkaitan dan harus dijalankan sesuai dengan apa yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan informasi sesuai dengan kondisi yang sebenarnya tanpa adanya kebohongan terkait informasi yang diterima serta informasi yang diberikan harus mudah dipahami dimana hal ini merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Selain itu, dengan adanya informasi yang jelas dan benar dari pelaku usaha, konsumen memiliki kesempatan untuk mengambil keputusan yang bijak apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan serta dapat menimbang risiko dan

²⁰ *Ibid*, Wawancara Ibu Dini

mengambil tindakan yang sesuai. Hal ini, dilakukan untuk menghindari kerugian atau kesalahan yang disebabkan oleh informasi yang tidak akurat atau tidak jelas yang diberikan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwasannya “konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Apabila dihubungkan dengan kasus barang tidak sampai, konsumen belum mendapatkan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Artinya, pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan konsumen kedua yaitu Ibu Vanessa yang menyatakan bahwa terdapat hambatan atau masalah yang dialami dalam menanyakan terkait informasi barang yang dibeli. Masalah utamanya adalah tanggapan atau *respon* dari pihak pelaku usaha yang kurang cekatan atau kurang *responsif*. Selain itu, pesan yang dikirim ibu Vanessa juga diabaikan oleh pelaku usaha, dimana pelaku usaha tidak memberikan jawaban terkait pesan yang dikirim Ibu Vanessa.²¹ Hal serupa juga diungkapkan oleh Konsumen pertama yaitu Ibu Dini yang menyatakan bahwa sulit untuk mencari informasi terkait barang yang dibeli, Ibu Dini sudah berusaha untuk menghubungi pelaku usaha pada media *line*, *shopee*, dan *twitter* namun tidak dapat dihubungi dan tidak mendapat balasan dari pelaku usaha.²²

Mengenai hal tersebut, penulis mengkaji dan menganalisa terhadap Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana Pasal tersebut mencerminkan adanya upaya untuk melindungi hak-hak konsumen dalam mengutarakan pendapat atau keluhan tanpa adanya rasa takut akan diskriminasi dari pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Konsumen juga berhak untuk menyampaikan rasa kekecewaan terhadap permasalahan yang dialami selama penggunaan barang atau jasa dan termasuk dalam transaksi pembelian sampai dengan proses penyerahan barang baik dilakukan secara *online* maupun *offline*. Selain itu, Konsumen berhak didengar serta diperhatikan atas keluhan yang dialami, dimana keluhan atau pendapat tersebut bertujuan untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen”. Namun, pada kasus barang tidak sampai Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum mencerminkan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vanessa selaku konsumen kedua yang menyatakan bahwa Ibu Vanessa belum mendapatkan perlindungan hukum

²¹ *Ibid*, Wawancara Ibu Vanessa, konsumen 2

²² Ibu Dini, Konsumen 1, *Loc cit*

mengingat hak-hak Ibu Vanessa sebagai konsumen belum terpenuhi.²³ Selain itu, Ibu Dini juga merasakan hal yang sama, Ibu Dini menyatakan bahwa beliau belum mendapatkan perlindungan hukum, mengingat sulitnya untuk menghubungi pelaku usahaserta hak-haknya sebagai konsumen diabaikan oleh pelaku usaha.²⁴

Menurut analisa penulis, apabila dikaitkan dalam kasus barang tidak sampai Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat tiga upaya yang dapat memenuhi hak-hak konsumen. Pertama, dalam konteks mendapatkan advokasi, konsumen berhak untuk mendapatkan pembelaan dari penasihat hukum. Hal ini bertujuan untuk memperjuangkan hak-hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha serta untuk memberikan regulasi yang adil dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Akan tetapi, pada konteks advokasi dalam penerapannya seringkali terdapat hambatan, dimana konsumen memiliki kesulitan dalam hal tersebut mengingat konsumen disini sebagai orang awam yang kurang mengerti pada hal advokasi. Keterbatasan informasi dan sumber daya yang menjadi faktor utama, banyak konsumen yang tidak tahu kepada siapa mereka harus mengajukan keluhan atau bagaimana menyelesaikan permasalahan mereka dalam kurangnya edukasi kepada masyarakat.

Kedua, dalam hal Perlindungan yang terdapat pada Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini, perlindungan tersebut dapat berupa secara preventif dan represif untuk memastikan bahwa konsumen telah mendapatkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Ketiga, dalam konteks upaya penyelesaian sengketa, dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK), penyelesaian tersebut termasuk dalam penyelesaian non litigasi. Dimana dalam penyelesaian melalui BPSK terdapat tiga cara yaitu Pertama, konsiliasi. Konsiliasi tersebut nantinya majelis BPSK akan mempertemukan konsumen dengan pelaku usaha, dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas untuk memberikan pengarahan jalannya sidang dan membahas perkara yang di alami dan putusan tersebut nantinya berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

Kedua, mediasi. Dalam hal ini, konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan perkara sengketa konsumen akan dibantu majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK), dimana majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan aktif dalam mengajukan pertanyaan kepada kedua belah pihak serta memberikan pilihan penyelesaian yang dapat dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha, dimana putusan tersebut berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Ketiga, arbitrase. Arbitrase berarti konsumen dan pelaku usaha menyerahkan secara keseluruhan kepada majelis Badan Penyelesaian

²³ Ibu Vanessa konsumen2, *Loc cit*

²⁴ Ibu Dini, konsumen1, *Loc cit*

Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memberikan putusan yang adil dan para pihak tersebut nantinya akan melaksanakan isi putusan yang sudah ditetapkan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam upaya penyelesaian sengketa melalui litigasi, konsumen dapat mengajukan gugatan keperdataan kepada pengadilan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen berkaitan dengan hak konsumen dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya dalam hal penyelesaian sengketa, para konsumen tidak mengajukan gugatan ke pengadilan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Vanessa selaku konsumen pertama yang menyatakan bahwa Ibu Vanessa tidak mengajukan gugatan ke pengadilan karena mengingat biaya berperkara lebih besar dari kerugian yang dialami.²⁵ Selain itu, hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dini yang menyatakan bahwa Ibu Dini tidak mengajukan gugatan ke pengadilan karena biaya mahal dan memakan waktu yang lama dan Ibu Dini sudah tidak menanggapi kasus tersebut serta kurangnya pemahaman terkait pengajuan gugatan ke pengadilan.²⁶

Berkaitan dengan penyelesaian melalui non litigasi, pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vanessa menyatakan bahwa pelaku usaha belum cukup efisien dalam menyelesaikan masalah dikarenakan pelaku usaha tidak memberikan penjelasan terkait barang yang Ibu Vanessa beli.²⁷ Hal serupa juga diungkapkan Ibu Dini yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak responsif dalam menyelesaikan masalah tersebut mengingat pelaku usaha yang tidak memberikan penjelasan dan pelaku usaha menghilang tanpa memberikan informasi apapun.²⁸

Menurut Pasal 4 huruf f menyatakan bahwa “konsumen berhak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen”. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menempatkan hak tersebut bagi konsumen untuk mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen sebagai hak yang mendasar. Tujuan dari pembinaan dan pendidikan konsumen adalah untuk memberikan informasi yang lebih baik kepada konsumen mengenai hak dan tanggung jawab mereka, serta bagaimana cara melindungi hak-hak konsumen ketika berinteraksi dengan pelaku usaha. Dengan mendapatkan pengetahuan yang tepat, konsumen dapat melihat kemungkinan adanya penipuan, serta dapat mengambil keputusan yang lebih tepat, memahami prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mendapatkan perlindungan hukum.

²⁵ Ibu Vanessa, Konsumen 2, *Loc cit*

²⁶ Ibu Dini, Konsumen 1, *Loc cit*

²⁷ Ibu Vanessa, konsumen 2, *Loc cit*

²⁸ Ibu Dini, konsumen 1, *Loc cit*

Dimana hak tersebut merupakan suatu cerminan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen apabila konsumen mengalami suatu kondisi yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Dalam kasus barang tidak sampai, konsumen belum mendapatkan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kerugian materi yang dialami oleh para konsumen cukup beragam nominalnya. Adapun pernyataan yang diberikan oleh Ibu Vanessa yang mengalami kerugian sebesar Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah), dimana nominal tersebut hanya sebagian pembayaran dari total keseluruhan.²⁹ Sementara itu, Ibu Dini juga memberikan pernyataan yang sama yang mana Ibu Dini mengalami kerugian sebesar Rp. 850.000 (delapan ratus lima puluh ribu rupiah) yang sudah dibayarkannya secara lunas ke Toko MDPolaroid.³⁰

Artinya peraturan yang terdapat dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila dihubungkan dengan pernyataan di atas, pasal tersebut belum memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam hal kerugian yang dialami oleh konsumen. Menurut analisa penulis, bahwa pada dasarnya Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian yang mencakup biaya perbaikan atau penggantian barang yang rusak atau tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Hal ini mencakup keadaan dimana produk mengalami cacat, tidak sesuai dengan perjanjian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Selain itu, jika kerugian yang dialami bersifat material maka konsumen berhak mendapatkan besarnya ganti rugi yang dialami oleh konsumen atau sesuai dengan kesepakatan terkait besarnya biaya yang akan diberikan oleh pelaku usaha sebagai bentuk ganti rugi yang diberikan kepada konsumen.

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen berupaya untuk memberikan jaminan bahwa dengan adanya Pasal tersebut konsumen lebih merasa aman dan terhindar dari kerugian atas barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau standar yang telah disepakati sebelumnya. Hal ini memberikan kejelasan atau kepastian hukum bahwa hak-hak konsumentelah terpenuhi dan mendorong pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Selain itu, dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan "pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian".

²⁹ Ibu Vanessa, Konsumen 2, *Loc cit*

³⁰ Ibu Dini, Konsumen 1, *Loc cit*

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf g merupakan salah satubentuk perlindungan hukum yang diberikan pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tetapi, dalam kasus barang tidak sampai pelakuusaha telah melanggar Pasal 4 huruf h Undang-Undang PerlindunganKonsumen dan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vanessa selaku konsumen kedua yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya karena pelaku usaha tidak memberikan informasi terkait barang yang di beli Ibu Vanessa serta tidak ada itikad baik untuk meminta maaf dan memberikan ganti rugi³¹. Selain itu, pernyataanyang sama diberikan oleh Ibu Dini selaku Konsumen pertama, dimana dalamhasil wawancara Ibu Dini menyatakan bahwa pelaku usaha tidak beritikad baik dalam memberikan kejelasan terkait barang yang Ibu Dini beli, terakhir pelaku usaha memberikan informasi terkait barang yang dibeli oleh Ibu Dini pada bulan Mei berikutnya tidak ada kejelasan informasi lanjutan. DariPelaku usaha dan tidak beritikad baik untuk memberikan ganti rugi yangdialami oleh Ibu Dini yang dimana hal tersebut diungkapkan pelaku usaha akan melakukan *refund* tetapi hingga saat ini belum dilakukan.³²

Berkaitan dengan pernyataan konsumen di atas, menurut analisa penulis bahwa pihak pelaku usaha tidak menjalankan prinsip itikad baik yang terkandung dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen, pelaku usaha dituntut untuk tidak mempertimbangkan segala bentuk keuntungan bagi pelaku usaha itu sendiri namun, harus memperhatikan hak-hak serta kepentingan konsumen. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya harus beritikad baik serta harus sesuai dengan hukum yang berlaku, norma-norma, dan standar etikayang diterapkan. Selain itu, dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelakuusaha harus menghindari perbuatan yang dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Larangan tersebut merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen dalam memenuhi hak-hak konsumen.

Akibat Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Barang Yang Hilang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Toko Mdpolaroid.id

Akibat hukum terhadap pelaku usaha atas barang yang hilang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di toko Mdpolaroid.id pada kasus pembelian barang yang tidak sampai kepada konsumen

³¹ Ibu Vanessa, Konsumen 2, *Loc cit*

³² Ibu Dini, Konsumen1. *Loc cit*

pelaku usaha pelaku telah melanggar ketentuan dalam Pasal 16 Undang-undang Perlindungan konsumen, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan para konsumen bahwa para konsumen belum mendapatkan barangsesuai dengan perjanjian. Dimana pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan harus sesuai dengan kesepakatan dan harusmenepati janji dalam satu pelayan dan/atau prestasi. Pasal 16 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Pelaku Usaha dalam dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk “tidakmenepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai denganyang dijanjikan dan tidak menepati janji atas suatu pelayan dan/atau prestasi. Tujuan dari adanya Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk mengatur mengenai segala bentuk perbuatan atau perilaku pelakuusaha dilarang untuk melakukan suatu perbuatan yang tidak sesuai dengankesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dengan demikian, Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berperan sebagai payung hukum dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumenserta mengatur perilaku yang dilarang bagi pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya. Mengenai pemesanan barang yang tidak sampai kepada konsumen, Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikanaturan yang cukup penting. Konsumen yang telah memesan barang atau jasa namun tidak menerima barang atau jasa yang dijanjikan dilindungi secara hukum berdasarkan Pasal tersebut.

Berdasarkan hasil analisa penulis yang telah melakukan wawancara dengan pihak pelaku usaha maupun konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam permasalahan barang tidak sampai kepada konsumen, bahwasannya konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum. Dimana perlindungan hukum terhadap konsumen menyangkut terpenuhinya hak-hak konsumen yang diberikan pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 4. Berdasarkan hasilpenelitian yang telah dilakukan pelaku usaha telah melanggar Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 7 huruf a serta Pasal 16 Undang- Undang Perlindungan Konsumen.

Hal ini juga bertentangan dengan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 UUPK, yakni penjual bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pembeli akibat dari membeli barang yang dijual oleh penjual, disini ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang.

Regulasi yang ada belum mengakomodir permasalahan hukum yang terjadi dalam transaksi online yang terjadi dan belum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi melalui online dari hasil penulis melakukan

observasi singkat di toko online Mdpolaroid baik dari pelaku usaha dan konsumen disini dalam hal terjadi sengketa karena permasalahan hukum yang terjadi ini atau sengketa konsumen yang terjadi maka baik pelaku usaha dan konsumen tersebut tidak melakukan mediasi padahal bisa melakukan mediasi. Dari analisa penulis konsumen menutup kasus ini case closed karena dihadapkan dengan hal kurang edukasi konsumen dalam mengetahui hak-haknya dalam perlindungan konsumen sehingga ketika dihadapkan ketika pelaku usaha sudah tidak merespon maka konsumen case closed padahal masih bisa upaya lain yaitu mengajukan gugatan atau melporkan ke BPSK tetapi karena dihadapkan biaya berperkara lebih besar dari kerugian yang mereka alami. Sehingga konsumen pasrah dengan kerugiannya. Padahal sudah jelas berdasarkan ketentuan aturan undang-undang pelaku usaha kurang bertanggung jawab kepada konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan apa yang sudah diuraikan di atas, dapat penulis simpulkan yaitu

1. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang hilang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di toko Mdpolaroid.id dari penelitian ini berdasarkan pasal 4 UUPK konsumen tidak mendapatkan hak-haknya ketika barang yang dibeli konsumen melalui online tidak sampai, dan pelaku usaha tidak ada itikad baik karena barang yang dibeli dari pelaku usaha dari berbeda negara, untuk hal ini pertanggung jawaban pelaku usaha tumpah tindih karena regulasi yang mengaturnya tidak jelas.
2. Akibat hukum terhadap pelaku usaha atas barang yang hilang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di toko Mdpolaroid.id dalam analisa ini ketika terjadi permasalahan barang yang tidak sampai pelaku usaha sudah melanggar pasal 16 UUPK pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum dalam hal ini perlu UU lagi demi terciptanya kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dari hukum itu sendiri untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam bertransaksi melalui online.,

SARAN

1. Perubahan zaman yang makin berkembang maka diperlukan regulasi untuk mengatur perlindungan konsumen yang bertransaksi melalui era digital saat ini, karena Undang-undang perlindungan konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 belum mengakomodir hak-hak konsumen yang melakukan transaksi melalui digital jika terjadi perselisihan, hanya mengatur melalui tatap muka atau konvensional, oleh karenanya diperlukan regulasi tersendiri untuk mengaturnya, walaupun bisa dipakai hukum perdata internasional dan ODR tapi belum

sepenuhnya hak-hak konsumen terpenuhi, maka diharapkan pemerintah membuat Undang-undang tersendiri untuk mengatur hal ini.

2. Agar adanya kerjasama yang baik antara pemerintah dan lembaga yang terkait untuk mengawasi disini LPKSM, masyarakat dan penegak hukum jika terjadi penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan oleh pelaku usaha yang mana tindakan tersebut merugikan konsumen, dalam hal ini pemerintah harus mengambil tindakan administratif dan tindakan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2019.
- Agustinus Sihombing, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Azka Pustaka, Sumatera Barat, 2023.
- Ali Imran et al., *Perlindungan Hukum Konsumen Maskapai Penerbangan Di Indonesia*, Andalas University Press, Padang, 2018
- Amelia Haryanti, and Bambang Santoso, *Hukum Bisnis dan Lembaga Syariah*, UNPAM PRESS, Tangerang Selatan, 2021.
- Anis Mashdurohatun, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori danPraktik)*, Unissula Press, Semarang, 2019.
- Ani Purwanti, *Metode Penelitian Hukum Teori & Praktek*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020.
- Bambang Sugeng Ariadi et al., *Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, 2021.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika,Jakarta, 2008.
- Dewa Gde Rudy et al., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Udayana, Denpasar, 2016.
- Eddhie Praptono, *Pengantar Hukum Bisnis*, Tanah Air Beta, Yogyakarta, 2021.
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasaran*, IDEA Press, Yogyakarta, 2021.
- Farida Yulianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Sehubungan dengan Kerugian Konsumen*, Modul, Universitas Komputer Indonesia, 2020.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008.
- Herlina Basri et al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Media Pustaka Indo, Cilacap, 2024.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen RElisaosisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. In Jala Permata Aksara, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.

- Jefri Putri Nugraha et al., *Teori Perilaku Konsumen*, PT. Nasya Expanding Management, Pekalongan, 2021.
- Joni Emirzon et al., *Hukum Perlindungan Konsumen Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Unsri Press, Palembang, 2022.
- Kristiawanto Joko Sriwidodo, *Memahami Hukum Perikatan*, Kepel Press, Yogyakarta, 2021.
- Lukman Santoso Az, *Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembangannya*, Penebar Media Pustaka, Yogyakarta, 2019.
- Martha Eri Safira, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi (Bisnis)*, CV. Nata Karya, Ponorogo, 2017.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, University Press, Mataram, 2020.
- Muhammad Qustulani, *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, PSP Nusantara Press, Tangerang, 2018.
- Mustapa Khamal, Rokan dan Zulham, *Pengantar Hukum Bisnis*, FEBI UINSU Press, Medan, 2022.
- Nanda Amalia, *Hukum Perikatan*, Unimal Press, Lhokseumawe, 2012.
- Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, CV. Penerbit Qiara Media, Pasuruan, 2021.
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press, Banjarmasin, 2011.
- Ramon Zamora, dan Edwin Agung. W, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*, Absolute Media, 2023.
- Sigit Sapto Nugroho, dan Hilman Syahrial Haq., *Hukum Pengangkutan Indonesia Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Pustaka Iltizam, Solo, 2019.
- Siti Nur Azizah, dan Ma'rufAmin, *Buku Ajar Hukum Perjanjian*, CV. Budi Utama, Yogyakarta, 2023.
- Soesi Idayanti, *Hukum Bisnis*, Tanah Air Beta, Yogyakarta, 2020.
- Subagyo, *Buku Sederhana Memahami Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen*, Surabaya, 2010.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

Jurnal

- Aji, Himawan Bayu. "Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum Progresif* 10.1 (2022): 1–20.
- Anugrah, Irlan, and Ichwan Setiawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online." *Jurnal Kewarganegaraan* 6.2

- (2022): 2619.
- Basri, Herlina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudung by ramana Bandung)." *Pamulang Law Review* 2.2 (2019): 132.
- Fitriah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial." *Jurnal Solusi* 18.3 (2020): 378.
- Ihsan, Maulana Surya and Achmad Fageh. Revolusi Jual Beli Offline Menuju Jual Beli Online Perspektif Ushul Fiqh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8.03 (2022): 1.
- Kuntag, Rivaldo Fransiskus. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 9.2 (2021): hal. 152.
- Nurhanim and Toni. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 17.1 (2023): 464–465.
- Posende, Lukas Yance Putra. "Tanggung Jawab Pengangkut pada Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Laut Ditinjau dari Pasal 468 KUHD tentang Pengangkutan Barang.(Analisa Putusan Mahkamah Agung Nomor 2316 K/Pdt/2015." *Rechtsegel Jurnal Ilmu Hukum* 2.2 (2019): 689-699.
- Putra, Andri Eko. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Nur Ihsan Palembang." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 13.2 (2016): 102.
- Putri, Elfirda Ade. "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ* 6.1 (2023): 55.
- Putri, Nyoman Rizkyta and AA Ketut Sukranatha. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluarsa." *Jurnal Kertha Semaya*, 2.1 (2021): 7.
- Rico Faldy, Akhsal. "Pemenuhan Itikad Baik Pelaku Usaha Dalam Memberikan Informasi Kepada Konsumen Layanan Pascabayar," *Jurnal Relasi Publik* 1, No. 04 (2023): 39.
- Rusmawati, Dianne Eka. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 7.2 (2013): 199–200
- Salamiah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli." *Al' Adl*, VI 12 (2014): 42-44
- Sinaga, Niru Anita. "Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10.1 (2019): 6..
- Sinaga, Niru Anita. "Peranan asas-asas hukum perjanjian dalam mewujudkan tujuan perjanjian." *Binamulia Hukum* 7.2 (2018): hal. 115-117.
- Wardhana, Ramadhan. "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook." *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum* 5.2 (2021): 337.

Yusri, Muhammad. "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam." *Ulumuddin Journal of Islamic Legal Studies* 7.1 (2011): 367.

Peraturan Undang-Undangan

Undang-Udang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)