

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA *ONLINE SHOP* YANG MENGALAMI KERUGIAN YANG DISEBABKAN OLEH KONSUMEN DI KOTA SINGARAJA

Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, Muhamad Jodi Setianto

Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: {choryayu26@gmail.com, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,
djodyganteng@gmail.com}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen di Kota Singaraja serta (2) mengetahui akibat hukum terhadap konsumen yang tidak melakukan itikad baik berupa tidak melakukan pembayaran terhadap barang yang sudah dipesan dalam sistem *pre order* (PO). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *purposive sampling* yakni sampel yang akan dipilih berdasarkan pertimbangan/penelitian subjektif dari peneliti. Pengolahan dan analisa data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian adalah berupa ganti kerugian dan/atau sanksi pidana terhadap konsumen bilamana konsumen tetap tidak mengganti kerugian sebagaimana dimaksud dan perbuatannya telah memenuhi unsur pidana. Akibat hukum terhadap konsumen yang tidak melakukan itikad baik dalam bertransaksi yaitu (1) Menimbulkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap kerugian yang dialami pelaku usaha; (2) Menimbulkan gugatan ganti kerugian dari pelaku usaha; (3) Menimbulkan tuntutan pidana berdasarkan ketentuan pidana pada UU ITE, BAB 13 UUPK dan/atau ketentuan pidana dalam KUHP.

Kata kunci : pelaku usaha, konsumen, kerugian.

Abstract

This research aims to (1) determine legal protection for business actors who experience losses caused by consumers in Singaraja City and (2) know the legal consequences for consumers who do not carry out good faith in the form of not making payments for goods that have been ordered in the pre order (PO) system. This type of research is descriptive empirical legal research. Determination of the sample used is non-probability sampling withform, purposive sampling namely the sample to be selected based on consideration / subjective research from the researcher. Processing and data analysis was done in a descriptive qualitative manner. Based on this research, it can be seen that legal protection for business actors who experience losses is in the form of compensation and / or criminal sanctions against consumers if the consumer still does not compensate for the losses as intended and their actions have fulfilled the element of crime. The legal consequences for consumers who do not carry out good faith in transactions are (1) causing absolute(liabilitystrict liability) for losses suffered by business actors; (2) Causing a lawsuit for damages from business actors; (3) Cause criminal charges based on the criminal provisions in the ITE Law, CHAPTER 13 UUPK and / or criminal provisions in the Criminal Code.

Keywords: *business actors, consumers, losses*

PENDAHULUAN

Pandemi virus corona yang sampai saat ini masih merebak di masyarakat mengakibatkan adanya perubahan kebiasaan belanja konsumen yang kini beralih ke belanja *online*. Perubahan kebiasaan belanja masyarakat juga didukung oleh data-data statistik. Data tersebut sesuai catatan yang dilaporkan oleh Exabytes, perusahaan penyedia layanan hosting di Indonesia yang mencatat bahwa jumlah pelanggan *e-commerce* mengalami peningkatan hingga 38,3 persen selama masa pandemi virus corona yang dimulai sejak bulan Januari 2020 hingga Juli 2020 (Koesno, 2020). Akibat dari masyarakat diharuskan untuk menghabiskan waktu di rumah saja selama masa pandemi ini, menjadikan *e-commerce* menjadi peluang besar bagi pelaku usaha untuk mengembangkan bisnisnya. Terdapat beberapa alasan *e-commerce* digemari oleh pelaku usaha untuk melakukan perdagangan didalamnya. *E-commerce* memiliki jangkauan yang lebih luas dibandingkan dengan toko *offline* biasanya. Waktu yang diperlukan juga sangat fleksibel karena tidak memerlukan waktu khusus untuk mempromosikan barang yang diperdagangkan, sehingga pelaku usaha *online shop* dapat melakukan aktivitas lainnya.

Sistem *Pre Order* (PO) merupakan sistem yang sering digunakan oleh pelaku usaha dalam melakukan perdagangan. Sistem PO adalah sistem pembelian barang dengan memesan dan membayar terlebih dahulu diawal, dengan masa tenggang waktu tunggu (estimasi/perkiraan) kedatangan barang (Wahyuni, 2019). Dalam sistem PO ini pelaku usaha tidak perlu untuk menyediakan barang secara langsung saat berjualan, tetapi hanya perlu memiliki katalog atau foto produk yang akan diposting di media *online* yang digunakan sebagai media berjualan. Pada era globalisasi ini terdapat banyak media *online* yang dapat digunakan sebagai media perdagangan secara *online*, salah satu media *online* yang diminati oleh pelaku usaha *online shop* adalah Instagram.

Instagram merupakan media *online* yang dapat digunakan untuk membagikan gambar maupun video. Walaupun bukan media yang secara khusus digunakan untuk melangsungkan transaksi jual beli tetapi karena Instagram memiliki peluang dalam kegiatan bisnis maka pelaku usaha menggunakan instagram untuk mempromosikan dagangannya dilakukan dengan cara memposting foto-foto maupun video dagangannya dengan tujuan postingan tersebut akan dilihat oleh para pengikutnya di Instagram atau yang lebih dikenal dengan istilah *followers*. Semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya. Mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK guna melindungi konsumen yang sering dirugikan. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal. Yang mana pada hal ini konsumen selaku pihak yang memerlukan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha diharuskan mengikuti aturan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha.

Namun faktanya dalam bertransaksi secara *online*, kerugian tidak hanya dapat dialami oleh konsumen. Saat ini juga sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang disebabkan oleh konsumennya. Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha disebabkan oleh tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dilakukan oleh pihak konsumen. Walaupun dari kedua belah pihak sama-sama belum menuaikan prestasinya namun dari pihak pelaku usaha telah memproses barang yang telah dipesan oleh konsumen dengan menggunakan uang pribadinya. Ketika pesanan telah ada ditangan pelaku usaha dan konsumen tidak melakukan pembayaran maka pesanan tersebut akan menyebabkan kerugian dikarena pelaku usaha yang seharusnya mendapatkan keuntungan dari pesanan tersebut malah tidak mendapatkannya.

Terdapat beberapa tindakan konsumen yang menyebabkan kerugian pada pelaku usaha diantaranya adalah melakukan *hit and run* (calon pembeli yang telah melakukan konfirmasi untuk membeli suatu produk, tetapi tidak melakukan pembayaran saat pesanan telah selesai diproses oleh pelaku usaha), memalsukan bukti pembayaran, melakukan pembatalan pesanan secara sepihak, memblokir akses yang dapat dihubungi oleh pelaku usaha, dan lain sebagainya. Salah satu kasusnya juga dialami oleh salah satu pemilik *online shop* yang mendapatkan orderan fiktif dari seseorang konsumen yang bernama Bayu Kurniawan. Bayu memesan beberapa barang dan ia mengatakan telah melakukan transfer ke rekening penjual. Namun ternyata bukti transfer tersebut telah dipalsukan. Saat penjual menghubungi nomor teleponnya ternyata tidak bisa dihubungi dan alamat yang diberikan oleh Bayu tersebut merupakan alamat yang tidak benar (Biodatasiapar, 2017).

Berdasarkan apa yang telah diuraikan sebelumnya pada latar belakang masalah, dapat dilihat bahwa telah terjadi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* sehingga pada akhirnya menimbulkan suatu permasalahan hukum. Adapun terhadap permasalahan hukum tersebut penting untuk dibahas lebih lanjut dalam bentuk suatu penelitian hukum guna terselenggaranya perlindungan hukum terhadap para pihak, terutama pihak yang dirugikan. Adapun penelitian hukum yang akan dilakukan yakni dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yakni penelitian yang dilakukan beranjak dari adanya kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*. Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif, yakni bertujuan menggambarkan secara nyata keadaan atau gejala-gejala yang ada dalam masyarakat. Data yang digunakan adalah data primer (*Field Research*), yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan penelitian yang bersumber dari sumber pertama di lapangan baik responden maupun informan yang

berkaitan dengan penelitian (Azikin, 2014:30). Data sekunder (*Library Research*) adalah suatu data yang diperoleh dan bersumber dari penelaahan studi pustaka berupa literatur-literatur, karya ilmiah (hasil penelitian), peraturan perundang-undangan, dokumentasi dari berbagai instansi dan data-data yang sudah didokumenkan dalam sumber hukum yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti (Ishaq, 2017:30). Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni teknik studi dokumen, teknik observasi dan teknik wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* artinya dalam penelitian ini tidak ada ketentuan pasti berapa sampel yang harus diambil agar dapat mewakili populasinya (Waluyo, 2008:46). Data-data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan penyajian data secara deskriptif kualitatif dan sistematis untuk mendapatkan jawaban dari pemasalah yang timbul dalam penelitian.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan Oleh Konsumen di Kota Singaraja

E-commerce merupakan bentuk sistem perdagangan barang dan/atau jasa yang menggunakan internet sebagai media perantaranya. Karakteristik yang paling menonjol dari *e-commerce* dalam dunia perdagangan adalah ruang dan jarak yang luas antara penjual dan pembeli. Hal tersebut menyebabkan penjual dan pembeli tidak harus bertemu untuk melakukan transaksi dan dengan menggunakan media internet menjadikan transaksi tersebut mudah diakses kapanpun dan dimanapun. Utamanya dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen mendasarkan transaksi tersebut atas kepercayaan. Artinya, antara para pihak harus memiliki rasa kepercayaan terhadap satu sama lain dikarenakan tidak saling bertemunya para pihak secara langsung dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

Sebelum melakukan transaksi jual beli *online*, para pihak harus mengetahui terlebih

dahulu syarat-syarat perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, antara lain :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
3. Adanya objek atau suatu hal tertentu;
4. Adanya kausa/sebab yang halal.

Indonesia sebagai Negara hukum menjamin pengakuan dan perlindungan terhadap *fundamental right* bagi seluruh rakyatnya, tak terkecuali pula dalam melakukan suatu transaksi baik secara konvensional maupun *online*. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK guna melindungi konsumen yang sering dirugikan. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal. Yang mana pada hal ini konsumen selaku pihak yang memerlukan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha diharuskan mengikuti aturan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Namun faktanya dalam bertransaksi secara *online*, kerugian tidak hanya dapat dialami oleh konsumen. Saat ini juga sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang disebabkan oleh konsumennya. Kerugian dalam hukum dapat dipisahkan menjadi dua klasifikasi, yakni: Pertama, kerugian material yakni kerugian yang dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal, kerugian ini biasanya terjadi dalam kasus Wanprestasi; Kedua, kerugian immaterial yakni kerugian yang tidak dapat dihitung jumlahnya berdasarkan nominal, kerugian ini biasanya terjadi dalam kasus PMH (Ardhya, 2020:189).

Dalam melakukan transaksi secara *online* para pihak diharapkan tetap memperhatikan UU ITE yang merupakan UU yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik. Terhadap Terhadap konsumen yang menyebabkan kerugian dengan adanya unsur pemalsuan data dapat diancam pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE, yakni: Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan

yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Selain UU ITE, UUPK juga memiliki hubungan hukum dengan hukum lainnya, salah satunya adalah hubungan perlindungan hukum dengan hukum pidana. Hal tersebut tercermin pada BAB 13 Undang-Undang ini mengenai sanksi. Salah satu pihak yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang ada di dalam UUPK ini tentunya akan dikenakan sanksi sesuai dengan pasal yang dilanggar. Kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan dalam UUPK maka akan mengacu ke BAB 13, sedangkan terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran tidak diatur di dalam BAB 13 tersebut. Maka ketentuan yang berlaku adalah ketentuan hukum pidana bilamana konsumen tidak melakukan ganti kerugian terhadap tindakannya yang telah merugikan pelaku usaha. Hal tersebut sesuai dengan asas hukum "*Lex specialis derogate lex generalis*" yang artinya aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Dimana ketentuan Pasal 378 KUHP yang merupakan *lex generalis* dari ketentuan pidana yang terdapat dalam BAB 13 UUPK.

Dalam bukunya, Yahman (Yahman, 2014) menggolongkan unsur-unsur tindak pidana penipuan yang diatur dalam Pasal 378 KUHP menjadi dua unsur pokok yaitu :

- a. Unsur-unsur objektif yaitu membujuk/menggerakkan orang lain dengan alat pembujuk/penggerak :
 - 1) Memakai nama palsu;
 - 2) Martabat/keadaan palsu;
 - 3) Rangkaian kata bohong, tipu muslihat;
 - 4) Menyerahkan sesuatu barang;
 - 5) Membuat utang;
 - 6) Menghapuskan piutang.
- b. Unsur-unsur subjektif yang terdiri dari :
 - 1) Dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain;

2) Dengan melawan hukum

Tindakan konsumen yang memberikan alamat serta nomor handphone palsu serta memalsukan bukti transaksi berupa bukti transefer ATM kepada pihak pelaku usaha telah memenuhi unsur-unsur dari tindak pidana penipuan. Dengan menggunakan rangkaian kebohongan dengan menggunakan informasi atau data yang isinya tidak benar atau palsu dapat mengakibatkan kerugian bagi orang lain. Ancaman hukuman yang didapatkan terhadap konsumen yang terbukti telah melakukan penipuan maka akan terjerat hukuman pidana penjara selama-lamanya empat tahun sesuai dengan bunyi Pasal 378 KUHP.

Namun jika kerugian yang ditimbulkan akibat tindak pidana tersebut kurang dari Rp. 250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah), maka tindak pidana penipuan tersebut termasuk dalam golongan penipuan ringan, sehingga konsumen yang melakukan tindakan penipuan dapat terjerat hukuman pidana penjara paling lama 3 (tiga) bulan atau dikenakan denda paling banyak Rp. 900. Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 379 KUHP yang menjelaskan tentang tindak pidana penipuan ringan yang berbunyi :

“Perbuatan yang diterangkan pada Pasal 378 KUHP, jika barang yang diberikan bukan ternak dan harga barang itu atau hutang atau piutang itu tidak lebih dari dua ratus lima puluh rupiah dihukum sebagai penipuan ringan dengan hukuman penjara selama-lamanya tiga bulan atau denda sebanyak-banyaknya 15 kali enam puluh rupiah”.

Terlepas dari tindak pidana penipuan yang dilakukan oleh konsumen tersebut termasuk dalam tindak pidana penipuan ringan atau tidak. Tetap saja suatu tindakan yang menyebabkan kerugian terhadap orang lain tidak dapat dibenarkan dalam melakukan suatu transaksi jual beli. Setiap orang yang melakukan tindakan yang merugikan terhadap orang lain perlu mendapatkan hukuman agar mendapatkan efek jera agar tidak melakukan tindakan serupa kembali di kemudian hari.

Langkah yang dapat diambil oleh pelaku usaha untuk mendapatkan haknya kembali dapat diawali dengan cara

kekeluargaan. Namun apabila konsumen tidak menghiraukan atau bahkan tidak dapat dihubungi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara kekeluargaan dengan adanya unsur tidak beritikad baik, maka konsumen tersebut dapat digugat secara perdata dan/atau dilaporkan ke pihak kepolisian untuk dapat diproses secara pidana.

Akibat Hukum Terhadap Konsumen yang Tidak Melakukan Itikad Baik Berupa Tidak Melakukan Pembayaran Terhadap Barang yang Sudah di Pesan Dalam Sistem Pre Order (PO)

Akibat hukum adalah suatu akibat yang ditimbulkan oleh hukum terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum. Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang diatur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku (Soeroso, 2006 : 295).

Perjanjian dalam transaksi jual beli baik secara konvensional maupun *online* akan selalu menimbulkan akibat hukum diantara para pihak. Akibat hukum yang timbul berupa hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur secara jelas di dalam UUPK. UUPK ini diciptakan guna melindungi para pihak dalam melakukan transaksi.

Beritikad baik sangatlah penting dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Apabila suatu transaksi dilaksanakan dengan dasar beritikad baik baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen, tentu terjadinya tindak pidana penipuan dalam suatu transaksi jual beli *online* akan terminimalisir kemungkinannya. Itikad baik mempunyai 2 (dua) arti, antara lain (Dananjaya, 2018 : 7) :

1. Arti objektif, bahwa perjanjian yang dibuat itu harus dilaksanakan dengan memperhatikan norma-norma kepatutan dan kesusilaan;

Maksudnya dalam suatu transaksi jual beli terdapat suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh

para pihak untuk tidak melakukan segala sesuatu yang tidak masuk akal sehat, yaitu tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan, dengan harapan untuk dapat menimbulkan keadilan bagi para pihak dan tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.

2. Arti subjektif, yaitu pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang.

Maksudnya guna mencegah terjadinya wanprestasi dalam melakukan transaksi jual beli *online* yang mana para pihaknya tidak bertemu secara langsung maka prinsip dari itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang sangat diperlukan.

Sistem *Pre Order* (PO) dalam transaksi *e-commerce* sudah sangat lumrah digunakan. Sistem ini adalah sistem pembelian dalam dunia bisnis dimana barang yang diinginkan tidak tersedia secara langsung, sehingga memerlukan beberapa waktu untuk mendapatkan barang tersebut. Setiap *online shop* di Instagram memiliki cara tersendiri mengenai mekanisme pemesanan barang yang ditawarkan, mengenai tata cara pembayaran, serta jasa pengiriman barang yang digunakan saat pesanan diantarkan ke pihak konsumen.

Media Instagram sebagai media untuk melakukan transaksi jual beli *online*, dari pihak pelaku usaha sudah memenuhi kewajibannya untuk memproses barang yang telah dipesan oleh konsumen. Karena menggunakan sistem *Pre Order* (PO) maka kedua belah pihak akan sama-sama memenuhi prestasinya ketika barang yang dipesan oleh konsumen sudah berada di tangan pelaku usaha. Namun ada saja konsumen yang melakukan pembatalan terhadap barang yang dipesan secara sepihak sehingga pelaku usaha mengalami kerugian yakni uang modal yang seharusnya didapatkan serta keuntungannya tidak jadi untuk didapatkan oleh pelaku usaha.

1. Menimbulkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap kerugian yang dialami pelaku usaha

Strict liability atau tanggung jawab mutlak adalah suatu bentuk

pertanggungjawaban yang dilakukan oleh seseorang yang dalam kegiatan yang dilakukannya dapat berakibat menimbulkan kerugian dan bertanggungjawab atas kerugian yang timbul sebagai akibat yang wajar dari kegiatan tersebut. *Strict liability* berarti bahwa tanggung jawab dan/atau ganti kerugian dilakukan secara langsung begitu timbul suatu kerugian (Windari, 2015 : 114). Jadi dalam suatu proses peradilan, pihak pengugat tidak perlu melakukan pembuktian terkait kesalahan yang dilakukan oleh pihak tergugat. Melainkan hanya perlu membuktikan bahwa telah terjadi suatu kerugian yang diderita pengugat sebagai akibat dari perbuatan tergugat dan pihak tergugatlah yang akan membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan tanggung jawabnya.

Tanggung jawab dalam KUH Perdata dapat bersumber dari wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Tanggung jawab yang bersumber dari wanprestasi diawali oleh adanya perjanjian yang tentunya melahirkan hak dan kewajiban oleh para pihak yang terlibat. Apabila dalam melakukan hubungan hukum terhadap perjanjian tersebut terdapat salah satu pihak yang tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan maka pihak tersebut dapat dinyatakan telah melakukan wanprestasi dan atas perbuatannya tersebut maka ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sedangkan tanggung jawab yang bersumber pada perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum yang berupa hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.

Terhadap pelaku usaha yang merasakan kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya. Maka dengan

diterapkannya prinsip *strict liability*, maka para pelaku usaha yang merasa dirugikan atas tindakan konsumen yang tidak bertanggungjawab atas barang yang telah dipesan dapat menuntut kompensasi atau ganti rugi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan dari pihak konsumen. Dengan adanya kata sepakat di awal transaksi terjadi, berarti konsumen telah menyetujui aturan-aturan dalam melakukan transaksi di *online shop* tersebut dan bersedia menjalankan kewajibannya sebagai konsumen, bilamana terbukti tidak demikian maka konsumen harus bertanggung jawab atas tindakannya tersebut.

2. Menimbulkan gugatan ganti kerugian dari pelaku usaha

Menurut Rancangan Undang-Undang Hukum Acara Perdata pada Pasal 1 angka (2) “Gugatan adalah tuntutan hak yang mengandung sengketa dan diajukan ke pengadilan untuk mendapatkan putusan”. Menurut Sudikno Mertokusumo, tuntutan hak adalah tindakan yang bertujuan memperoleh perlindungan yang diberikan oleh pengadilan untuk mencegah main hakim sendiri (*eigenrechting*). Oleh karena itu, bahwa gugatan adalah suatu tuntutan yang disampaikan kepada Ketua Pengadilan Negeri yang berwenang oleh seseorang mengenai suatu hal akibat adanya persengketaan dengan pihak lainnya yang kemudian mengharuskan hakim memeriksa tuntutan tersebut menurut tata cara tertentu yang kemudian melahirkan keputusan terhadap gugatan tersebut (Asikin, 2015 : 19).

Gugatan ganti rugi merupakan suatu tindakan atau upaya yang digunakan untuk menuntut hak atau memaksa pihak lain untuk melaksanakan tugas atau kewajibannya. Gugatan ganti rugi ini berguna untuk memulihkan kerugian yang diderita oleh penggugat melalui

putusan pengadilan. Tuntutan hak ini adalah tindakan yang bertujuan untuk memperoleh perlindungan hak yang diberikan oleh pengadilan untuk mencegah adanya main hakim sendiri. Dalam mengajukan tuntutan hak di pengadilan, pengugat harus memiliki kepentingan yang cukup dan layak serta mempunyai dasar hukum sehingga pihak pengadilan dapat menerima hal tersebut sebagai dasar tuntutan hak.

Pelaku usaha *online shop* telah mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumennya yang didukung dengan bukti *screenshot* percakapan antara para pihak saat melakukan transaksi hingga konsumen melakukan wanprestasi tersebut. Sehingga pelaku usaha dapat mengajukan gugatan atas tindakan konsumennya tersebut.

3. Menimbulkan tuntutan pidana berdasarkan ketentuan pidana pada UU ITE, BAB 13 UUPK dan/atau ketentuan pidana dalam KUHP

Dalam suatu transaksi jual beli baik secara *online* maupun konvensional, para pihak yang terlibat didalamnya akan memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Apabila salah satu pihak tidak mampu atau tidak menjalankan kewajibannya maka hak yang seharusnya dimiliki oleh pihak lainnya akan menjadi tidak terpenuhi. Hal tersebut dikarenakan oleh hubungan timbal balik antara kewajiban dan hak dari para pihak.

Tidak menutup kemungkinan bahwa dalam melakukan transaksi ada salah satu pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya. Apabila hak daripada salah satu pihak tidak terpenuhi dikarenakan oleh pihak lainnya tidak melaksanakan kewajibannya maka pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya tersebut akan menerima sanksi.

Terhadap konsumen yang menyebabkan kerugian dengan adanya unsur pemalsuan data dapat diancam

pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE, yakni: Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Dalam UUPK, terdapat sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal yang telah diatur dalam Undang-Undang ini. Sanksi tersebut diatur dalam BAB 13 yang mengatur tentang sanksi administratif dan sanksi pidana. BAB 13 tersebut hanya mengatur mengenai sanksi terhadap pelaku usaha namun tidak menyebutkan tentang sanksi terhadap konsumen. Maka disinilah berlaku salah satu asas hukum yaitu "*Lex specialis derogate lex generalis*" yang artinya aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum. Yang mana sanksi pidana dalam BAB 13 UUPK merupakan aturan hukum yang khusus. Namun saat BAB 13 UUPK ini tidak mengatur tentang sanksi terhadap konsumen, maka aturan hukum umum yang merupakan KUHP yang akan berlaku untuk menentukan sanksi kepada konsumen sesuai dengan apa yang telah ia perbuat apabila perbuatan tersebut memenuhi unsur-unsur dari tindak pidana di KUHP.

Terhadap pelaku usaha yang telah memenuhi prestasinya yaitu dengan menyediakan barang yang telah dipesan oleh konsumen dengan menggunakan sistem *pre order* yang mana konsumen harus menunggu beberapa waktu untuk bisa mendapatkan barang yang diinginkan. Namun saat pelaku usaha hendak menyerahkan barang tersebut, pihak konsumen malah melakukan beberapa tindakan yang akhirnya menyebabkan

tidak terpenuhinya prestasi oleh pihak konsumen. Prestasi tersebut adalah melakukan pembayaran terhadap pesannya. Walaupun penyerahan barang belum dilakukan oleh pelaku usaha namun tetap saja tindakan konsumen merupakan suatu wanprestasi.

Tindakan konsumen yang memalsukan alamat, nomor handphone, bahkan bukti transfer yang tentunya menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha. Ketika unsur penipuan di Pasal 378 KUHP dalam suatu transaksi *online* terpenuhi maka pihak pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan dapat mengajukan laporan atas tindak pidana penipuan.

Melakukan tuntutan hak memiliki beberapa jenis gugatan, salah satunya adalah gugatan biasa. Gugatan biasa dalam perkara perdata terdiri dari dua pihak yaitu penggugat dan tergugat. Dalam perkara perdata, untuk mengajukan tuntutan hak dapat dilakukan dengan dua cara yaitu lisan maupun tertulis.

Pengajuan tuntutan hak melalui gugatan biasa merupakan suatu pengajuan tuntutan hak oleh subjek hukum yang satu kepada subjek hukum lainnya atas suatu sengketa keperdataan, baik berupa wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, dimana pada diri pihak yang mengajukan tuntutan hak (gugatan) mengalami kerugian langsung maupun kerugian materiil sebagai akibatnya.

Selain gugatan biasa, terdapat pula gugatan secara *class action* atau gugatan perwakilan (Ardhya, 2020 : 194). Pengaturan mengenai *class action* di Indonesia terdapat dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok. Pengertian dari *class action* adalah suatu prosedur pengajuan gugatan oleh 1 (satu) orang atau lebih yang mengajukan gugatan untuk dirinya sendiri dan sekaligus mewakili

sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau kesamaan dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis mengemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan oleh konsumen yaitu berupa ganti kerugian dan/atau sanksi terhadap konsumen bilamana konsumen tetap tidak mengganti kerugian sebagaimana dimaksud. Meskipun pada BAB 13 UUPK tidak ditentukan sanksi pidana terhadap konsumen khususnya, namun demikian bukan berarti konsumen dapat terhindar dari sanksi pidana. Sanksi pidana dapat diberlakukan terhadap konsumen apabila perbuatan konsumen telah memenuhi unsur pidana. Kaitannya dengan permasalahan yang terjadi di Kota Singaraja maka dalam hal ini konsumen dapat dituntut dengan Pasal berlapis berdasarkan ketentuan Pasal 378 KUHP yang merupakan *lex generalis* dari ketentuan pidana yang terdapat dalam BAB 13 UUPK dan/atau sanksi pidana dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE.
2. Apabila salah satu pihak dalam perjanjian memenuhi unsur itikad tidak baik dalam bertransaksi, dimana dalam hal ini yang terjadi di kota singaraja konsumen tidak melaksanakan kewajibannya maka adapun akibat hukum terhadap konsumen adalah sebagai berikut:
 - (a). Menimbulkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap kerugian yang dialami pelaku usaha;
 - (b). Menimbulkan gugatan ganti

kerugian dari pelaku usaha; (c). Menimbulkan tuntutan pidana berdasarkan ketentuan pidana pada UU ITE, BAB 13 UUPK dan/atau ketentuan pidana dalam KUHP.

SARAN

Berdasarkan permasalahan diatas, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi pemerintah, harus lebih memperhatikan kepastian hukum mengenai perlindungan hukum tidak hanya kepada konsumen saja melainkan juga kepada pelaku usaha. Karena pada dasarnya kerugian tidak hanya dapat dialami pada konsumen tetapi dapat pula dialami oleh pelaku usaha
2. Bagi pelaku usaha, diharapkan lebih dapat berhati-hati saat menerima pesanan barang yang dijual dalam sistem *pre order* terutama melalui media *online*. Ketentuan uang muka dalam melakukan transaksi *pre order* diharapkan dapat mencegah dan meminimalisir kerugian saat terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen.
3. Bagi pihak konsumen, diharapkan dapat memahami mengenai hak dan kewajibannya selaku konsumen dan mengedepankan itikad baik sebagai dasar sebelum melakukan pemesanan dalam suatu transaksi jual beli *online*.
4. Bagi para pihak, demi menghindari kerugian yang mungkin saja terjadi pada salah satu pihak dalam melakukan transaksi di Instagram yang bukan merupakan media jual beli yang resmi dan para pihak diharapkan agar memilih untuk melakukan transaksi pada media *marketplace* resmi lainnya yang di dalamnya terdapat lembaga penyelesaian sengketa agar proses transaksi lebih terjamin keamanannya.

Asikin, Z. (2015). Hukum Acara Perdata di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.

DAFTAR PUSTAKA BUKU

Azikin, A. d. (2014). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
Soeroso, R. (2006). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
Waluyo, B. (2008). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
Yahman. (2014). *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan*. Jakarta: Kencana.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1
Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan
Perwakilan Kelompok

JURNAL

Ardhya, S. N. (2020). Tinjauan Yuridis Bentuk Kerugian Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN Indonesia) (Studi Kasus Pemadaman Serentak Pada Beberapa Daerah di Indonesia). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha Vo. 8 No. 2*.
Dananjaya, I. G. (2018). Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online. *Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*.
Windari, R. A. (2015). Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Komunikasi Hukum, Volume 1, Nomor 1*.
Koesno, D. A. (2020, Agustus 25). Jumlah Pelanggan E-commerce Tercatat Meningkat 38,3% Selama Pandemi.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016
Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
PP Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik