TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA YANG MENGALAMI KERUGIAN DARI ITIKAD TIDAK BAIK KONSUMEN

I Wayan Purnamasatya

Polda, Denpasar, Indonesia

e-mail: purnamasatya99@gmail.com

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban konsumen pada Pasal 5 huruf b yaitu agar pelanggar beritikad baik untuk melaksanakan bisnis pembelian barang. Saat ini sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha karena disebabkan tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dilakukan konsumen yang menyebabkan kerugian pada pelaku usaha diantaranya adalah membawa makanan dari luar yang mana pelaku usaha telah memberitahukan kepada calon konsumen bahwa produk yang dijual adalah produk halal namun masih ada itikad buruk konsumen yang menyebabkan kerugian kepada pelaku usaha. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang merupakan suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatif. Menggunakan pendekatan perundang-undangan dengan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha, perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang sifatnya melindungi dan/atau memberi pertolongan terhadap penderita yang haknya dirampas atau dirugikan. Pelaku usaha mengedepankan hak-hak konsumen yaitu diantaranya menjual barang dan/atau jasa yang berkualitas dan aman ketika digunakan, kepuasan konsumen juga diukur dari tanggungjawab pelaku usaha yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Itikad Tidak Baik.

ABSTRACT

Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection regulates consumer obligations in Article 5 letter b, namely that violators have good intentions in carrying out the business of purchasing goods. Currently, losses are often experienced by business actors due to failure to fulfill the achievements that consumers should have made, which causes losses to business actors, including bringing food from outside where business actors have informed potential consumers that the products being sold are halal products but there is still consumer bad faith that causes losses to business actors. The type of research used in this research is

normative legal research which is a scientific research procedure to find the truth based on scientific logic from a normative side. Using a legislative approach with primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. The conclusion of this research is that there is legal protection for business actors. Legal protection is an action that protects and/or provides assistance to sufferers whose rights have been taken away or harmed. Business actors prioritize consumer rights, namely selling goods and/or services that are quality and safe when used. Consumer satisfaction is also measured from the responsibilities of business actors as explained in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: *Legal Protection, Businessmen, Bad Faith*

1. Pendahuluan

Pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan pola hubungan yang akan selalu ada karena menyangkut kebutuhan ekonomi pelaku usaha dan juga konsumen. Oleh karena itu sejak tahun 1999 diterbitkanlah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana undang-undang ini memberikan perlindungan bagi konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha. Bagaimanapun juga undang-undang ini secara filosofis memberikan perlindungan kepada konsumen karena pada umumnya pihak yang mempunyai posisi tawar yang lebih rendah dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah pihak konsumen.

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen diartikan sebagai setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.¹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan pengertian pelaku usaha sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan dan pengaturan terhadap permasalahan – permasalahan yang sering timbul dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Permasalahan – permasalahan tersebut antara lain: pencantuman klausula baku, keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang atau jasa tertentu, penerapan informasi mengenai suatu barang atau jasa termasuk peringatan dan instruksi, produk cacat, kerugian konsumen akan suatu barang atau jasa.

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum³.

¹ Az. Nasution (1), 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 3 Diadit Media, edisi revisi, Jakarta, hal. 29.

² *Ibid*

³ Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta hal. 133.

Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Sifat konsensual dari jual beli ini disebutkan dalam Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatakan bahwa jual beli itu dianggap telah terjadi diantara kedua belah pihak, seketika setelahnya kedua belah pihak ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan tersebut belum diserahkan atau harganya belum dibayar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur kewajiban konsumen pada Pasal 5 huruf b yaitu agar pelanggan beritikad baik untuk melaksanakan bisnis pembelian barang dan/ataupun jasa.

Dengan peraturan yang sudah diatur, maka sudah seharusnya konsumen melakukan kewajiban sesuai aturan yang berlaku akan tetapi faktanya kerugian tidak hanya dapat dialami oleh konsumen. Saat ini sering terjadi kerugian yang dialami oleh pelaku usaha karena disebabkan oleh tidak terpenuhinya prestasi yang seharusnya dilakukan oleh pihak konsumen, terdapat beberapa tindakan konsumen menyebabkan kerugian pada pelaku usaha diantaranya adalah membawa makanan dari luar tempat usaha pelaku usaha, pelaku usaha telah memberitahukan kepada seluruh calon konsumen mereka bahwa produk yang di jual oleh pelaku usaha adalah produk halal, nyatanya masih ada itikad buruk konsumen yang membawa produk non halal dan memakan produk non halal tersebut di tempat usaha pelaku usaha, hal tersebut akan menyebabkan kerugian kepada pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas maka ditemukan rumusan masalah yaitu, Apakah akibat hukum itikad baik pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dan Bagaimana perlindungan hukum bagi perusahaan yang mengalami kerugian akibat itikad tidak baik konsumen?, yang Dimana tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis perkembangan hukum di Indonesia, khususnya di bidang hukum perdata dalam hal ini hukum perlindungan konsumen, tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui akibat hukum itikad baik pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi Perusahaan yang mengalami kerugian akibat itikad buruk konsumen.

Penelitian ini ada 2 (dua) manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, secara teoritis hasil penelitian dipakai sebagai sumbangan pemikiran dalam hal akibat hukum itikad baik pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dan dapat dijadikan sumbangan pemikiran mengenai perlindungan hukum bagi Perusahaan yang mengalami kerugian akibat itikad tidak baik konsumen. secara praktis hasil penelitian dipakai sebagai bahan referensi untuk menjawab permasalahan akibat hukum itikad baik pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dan perlindungan hukum bagi Perusahaan yang mengalami kerugian akibat itikad buruk konsumen.

2. Metode

Metode penulisan merupakan suatu prosedur atau Langkah-langkah secara efektif dan efisien serta digunakan pada umumnya untuk mengumpulkan, menganalisis dan mengelola data dalam hal menjawab permasalahan yang diteliti secara benar. Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penulisan ini ialah jenis penelitian hukum normatif yang merupakan suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.⁴ Adapun jenis pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan

⁴ Johnny Ibrahim, 2012, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Banyumedia Publishing Malang, hal. 57.

peraturan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendapat para ahli karena suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan sebab yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi focus sekaligus tema sentral suatu penelitian.⁵

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Itikad Baik Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian

Itikad baik secara subyektif menunjuk pada sikap batin atau unsur yang ada dalam diri pembuat, sedangkan itikad baik dalam arti obyektif lebih pada hal-hal diluar diri pelaku. Itikad baik dalam sebuah perjanjian harus ada sejak perjanjian baru akan disepakati, artinya itikad baik ada pada saat negosiasi prakesepakatan perjanjian. Itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatur bahwa: “Persetujuan-persetujuan (perjanjian) harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Menurut undang-undang sejalan saat ditutupnya perjanjian, risiko mengenai barangnya sudah beralih kepada si pembeli. Sampai pada waktu penyerahannya itu si penjual harus merawatnya dengan baik. Jika si penjual melalaikan kewajibannya maka mulai saat itu ia memikul risiko terhadap barang itu dan dapat dituntut untuk memberikan pembayaran kerugian atau pembeli dapat menuntut pembatalan perjanjian.⁶ Sebaliknya jika si pembeli tidak membayar harga barang pada waktu yang ditentukan si penjual dapat menuntut pembayaran itu yang jika ada alasan dapat disertai dengan tuntutan kerugian ataupun ia dapat menuntut pembatalan perjanjian dengan pemberian kerugian juga barang yang belum dibayar itu dapat diminta kembali.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk mengatur hak dan kewajiban produsen dan konsumen, serta bagaimana melindungi hak tersebut dan memenuhi kewajiban tersebut. Pengaturan hak dan kewajiban serta larangan atas produk dimaksudkan untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi ekspansi dan ekonomi secara umum, sehingga terjalin hubungan yang sehat antara produsen dan konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat tentang hak-hak dasar konsumen dan kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemenuhan hak dan kewajiban hendaknya dilaksanakan dengan itikad yang baik. Akan tetapi, apabila di kemudian hari terjadi kendala, yang merupakan kejadian keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Apabila diperlukan, maka dapat melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai penengah antara pelaku usaha dengan konsumen. Meski demikian, pengadilan menjadi solusi terakhir apabila penyelesaian melalui non litigasi tidak menemui kesepakatan.

Jadi walaupun tidak diatur dalam suatu perjanjian yang bersifat kontraktual, namun terjadi transaksi pembelian barang atau jasa dan disini konsumen merasa dirugikan, maka konsumen berhak menuntut pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen. Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Jasa pengirim masih harus memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang menitipinya untuk

⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*, Cet. 2, Kencana, Jakarta, hal. 29.

⁶ Sudaryo Soimin, 2010, *Status Tanah Dan Pembebasan Tanah*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 95

dikirimkan, sehingga apabila terjadi kerusakan, musnah, ataupun hilangnya barang yang dititipkan tersebut, pengangkut harus mempertanggungjawabkannya. Tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan atau rusaknya barang yang dititipkan digudang akibat menunggu barang disalurkan berdasarkan hukum penitipan (*the law of bailment*).⁷ Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang dikarenakan adanya faktor manusia (*human error*) dan faktor alam (*force majeure*).⁸ Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggungjawaban terhadap jasa pengiriman barang. Namun terkadang pihak jasa pengiriman barang tidak mau bertanggung jawab dengan alasan-alasan tertentu.

3.2 Akibat Hukum Itikad Baik Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen

Ketiadaan itikad baik dalam hubungan masyarakat mengarah pada perbuatan yang secara umum dicela oleh masyarakat, celaan datang dari sikap batin pembuat yang tidak memiliki itikad baik, sikap batin di sini mengarah pada ‘kesengajaan sebagai bentuk kesalahan’ pembuat yang secara psikologis menyadari perbuatannya serta akibat yang melekat atau mungkin timbul dari pada perbuatan tersebut. Pengertian perjanjian untuk Pengiriman barang dapat dilihat dalam Pasal 1601 KUHPerdara yaitu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah.” Pasal 1601 huruf b KUHPerdara menentukan bahwa pengiriman barang adalah perjanjian, dengan mana pihak yang satu, si pemborong mengikatkan diri untuk menyelenggarakan suatu pekerjaan bagi pihak lain, pihak yang memborongkannya, dengan menerima suatu harga yang ditentukan. Hasil yang dikehendaki oleh perusahaan jasa pengiriman barang adalah layanan pengiriman barang yang baik kepada konsumen dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dan konsumen berkewajiban untuk membayar harga pengangkutan barang tersebut sebagai Pengiriman barang sesuai dengan kontrak perjanjian yang telah disepakati bersama.

Dasar pertanggungjawaban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi disebutkan secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha menurut Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdiri dari kerugian atas mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, yaitu segala kerugian berupa kurangnya manfaat barang dan atau jasa dikarenakan tidak berfungsi penuh barang dan atau jasa tersebut. Besarnya ganti kerugian dan wujud penggantian kerugian, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, petunjuk mengenai besar ganti kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha adalah kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

⁷ Toto T. Suriaatmadja, 2005, *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggungjawab Pengangkut Dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, hlm. 17

⁸ Fida Amira dan M. Hudi Asrori S, *Tanggungjawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)*, *Jurnal, Privat Law*, Vol. IV No. 1, Januari-Juni 2016, hlm. 118.

Pelaku usaha memikul tanggung jawab hukum atas cacat tersembunyi pada barang yang mereka jual, sebagaimana diatur dalam Pasal 1508 dan Pasal 1509 KUHPerdara yang antara lain menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib mengembalikan uang sejumlah harga barang yang dibeli oleh konsumen. Karena di Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang atau jasa tersebut dirancang ataupun diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Bersumber dari adanya itikad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha akan melakukan kewajiban-kewajiban yang lainnya, seperti memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, memberlakukan atau melayani konsumen dengan benar, menjamin mutu barang/ atau jasa yang diproduksi, dan lain sebagainya. Dalam memberikan perlindungan hukum tidak hanya ditujukan kepada konsumen, akan tetapi juga harus diperhatikan kewajiban dari konsumen yang merupakan hak bagi pelaku usaha sehingga tidak merugikan pelaku usaha.⁹

3.3. Sanksi dan Ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen

Tujuan Standard Operating Prosedure (SOP). Agar petugas pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas' pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inessiansi.

Hukum ekonomi mempunyai tugas menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pengusaha, masyarakat, dan pemerintah. Pembangunan ekonomi nasional pada era globalisasi harus mampu menghasilkan aneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat menjadi sarana penting bagi kesejahteraan rakyat, dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.¹⁰

Selanjutnya, upaya menjaga harkat dan martabat konsumen perlu didukung peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian\konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. DiIndonesia dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

1. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

⁹ Rapfel Nurmas Wijaya, Made Aditya Pramana Putra, 2024, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Akibat Gagalnya Transaksi Cash On Delivery Oleh Konsumen*, Jurnal Kertha Wicara, Vol 13 No 4 Tahun 2024, hlm. 158-166

¹⁰ Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 29

Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

2. Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yaitu mengenai:
 - a) Monopoli adalah penguasaan atas produksi dan atau pemasaran barang dan atau atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha atau satu kelompok pelaku usaha.
 - b) Praktek monopoli adalah pemusatan kekuatan ekonomi oleh satu atau lebih pelaku usaha yang mengakibatkan dikuasanya produksi dan atau pemasaran atas barang dan atau jasa tertentu sehingga menimbulkan persaingan usaha tidak sehat dan dapat merugikan kepentingan umum.
 - c) Pemusatan kekuatan ekonomi adalah penguasaan yang nyata atas suatu pasar bersangkutan oleh satu atau lebih pelaku usaha sehingga dapat menentukan harga barang dan atau jasa.
3. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
4. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota yaitu membahas tentang memberlakukan wajib label berbahasa Indonesia bagi produk yang beredar di Indonesia sebagai langkah meningkatkan perlindungan konsumen. Permendag ini merupakan perbaikan atas Permendag No. 62/M-DAG/PER/12/2009.
5. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Berdasarkan pengaturan di atas, maka tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Hal ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Apabila dibandingkan dengan ketentuan umum pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka akan tampak bahwa pengaturan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih spesifik / lebih khusus karena pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, maka pelaku usaha juga harus mampu menciptakan suasana yang kondusif tanpa persaingan yang tidak baik antar pelaku usaha sehingga dapat merugikan diri pelaku usaha dan konsumen.

3.4 Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Yang Mengalami Kerugian Akibat Itikad Buruk Konsumen

Pengertian jual beli terdapat pada Pasal 1457 KUHPerdata, Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan dengan adanya persetujuan yang mengikat maka adanya perjanjian.¹¹ Perjanjian jual beli *online* salah satunya adalah sah karena memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang isinya yaitu adanya persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang

¹¹ Soedharyo Soimin, 2016, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 356

membuat perjanjian (kesepakatan), ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian, ada sesuatu hal tertentu, dan ada sesuatu sebab yang halal. Namun syarat sahnya perjanjian tersebut belum terpenuhi secara utuh, terutama dalam syarat kecakapan, karena sulit untuk mengetahui para pihak dalam jual beli *online* yang sudah cakap untuk melakukan perbuatan hukum atau belum, tetapi selama transaksi jual beli *online* tidak merugikan kedua belah pihak, maka transaksi tersebut dianggap sah.

Dalam transaksi jual beli *online* yang semakin banyak diminati masyarakat, terdapat subyek hukum yaitu pelaku usaha, konsumen, dan situs jual beli *online* sebagai perantara. Pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli *online* melalui media teknologi informasi dalam hal ini yaitu *Shopee*, *Tokopedia*, *Blibli*, dan lain sebagainya kemudian lahirnya perjanjian jual beli dengan didasarkan adanya *e-contract* atau kontrak elektronik yang bisa dijadikan alat bukti yang sah dan mengikat bagi para pihak, sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adanya bentuk *e-commerce* membuat adanya juga *e-contract* atau kontrak elektronik. Pengertian kontrak elektronik dijelaskan pada Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.¹²

Mengenai dokumen elektronik termasuk kontrak elektronik sebagai alat bukti di pengadilan telah disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa informasi dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah dan memiliki akibat hukum. Informasi elektronik pada jual beli *online* berupa data elektronik seperti tulisan komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen, gambar barang yang dibeli, peta alamat pengiriman, dan symbol. Sedangkan dokumen elektronik pada jual beli *online* berupa aturan-aturan yang dibuat oleh penyelenggara jual beli *online* tersebut seperti *Shopee*, *Tokopedia*, *BliBli* dan lain sebagainya.

Tentang sahnya alat bukti elektronik dan memiliki akibat hukum yang sah sesuai yang sudah diuraikan, ini termasuk perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi elektronik. Dengan jual beli *online*, pelaku usaha dan konsumen berada pada jarak yang tidak bisa ditentukan, dan barang yang diperjualbelikan hanya bisa dilihat melalui foto dan keterangan yang disampaikan oleh pelaku usaha, maka perlindungan konsumen juga penting dan dipertahankan. Ahmadi Miru & Sutarman Yodo menyatakan bahwa meskipun disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.¹³

Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, berlaku sebagai undang-undang bagi siapa saja mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari kedua belah pihak, jika salah satu pihak ingin membatalkan perjanjian maka harus mendapatkan persetujuan dari pihak lainnya, atau adanya alasan yang cukup menurut undang-undang. Oleh karena itu dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama didasarkan

¹² Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, Muhamad Jodi Setianto, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen di Kota Singaraja*, Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, Volume 3 No 3 Tahun 2020), hlm. 111.

¹³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 26

dengan itikad baik pada saat jual beli terutama pada saat jual beli online. Jika salah satu dari pihak ada yang tidak menaati perjanjian, maka ia dianggap melanggar undang-undang yang mempunyai akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum.¹⁴

Apabila konsumen tidak membayar atau dengan berbagai alasan dirinya tidak ada dirumah sehingga tidak dapat menerima barang tersebut, secara nyata telah melanggar kesepakatan yang dibuat oleh pelaku usaha dan konsumen, karena jual beli menurut definisinya yaitu kesepakatan, berarti perikatan yang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUH Perdata. Sifat konsensual dari jual beli disebutkan dalam Pasal 1458 KUH Perdata yang mengatakan bahwa jual beli dianggap terjadi diantara kedua belah pihak seketika setelahnya mencapai kesepakatan diantara kedua belah pihak mengenai kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar. Selain itu konsumen juga melanggar kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu beritikad baik dalam melakukan transaksi dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Hal ini dapat merugikan pelaku usaha karena selain barangnya tidak jadi terjual, barang tersebut juga bisa rusak atau hilang dikarenakan pengiriman yang jaraknya jauh, yang paling sering dikeluhkan pelaku usaha yaitu ruginya waktu.

Penting adanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha, perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang sifatnya melindungi dan/atau memberi pertolongan terhadap si penderita yang haknya dirampas atau dirugikan. Pelaku usaha selalu mengedepankan hak-hak konsumen yaitu diantaranya menjual barang dan/atau jasa yang berkualitas dan aman ketika digunakan, kepuasan konsumen juga diukur dari tanggungjawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dikatakan tidak hanya mengatur konsumen tetapi juga mengatur pelaku usaha, namun sanksi terhadap konsumen yang telah melanggar belum diatur dan tidak dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Penutup

4.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Akibat hukum itikad baik pelaku usaha terhadap kerugian konsumen yaitu dapat dilihat pada dasar pertanggungjawaban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi disebutkan secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha menurut Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdiri dari kerugian atas mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, yaitu segala kerugian berupa kurangnya manfaat barang dan atau jasa dikarenakan tidak berfungsi penuh barang dan atau jasa tersebut. Besarnya ganti kerugian dan wujud penggantian kerugian, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, petunjuk mengenai besar ganti kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha adalah kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, 2005, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, hlm. 97

2. Perlindungan hukum bagi perusahaan yang mengalami kerugian akibat itikad buruk konsumen yaitu penting adanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha, perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang sifatnya melindungi dan/atau memberi pertolongan terhadap si penderita yang haknya dirampas atau dirugikan. Pelaku usaha selalu mengedepankan hak-hak konsumen yaitu diantaranya menjual barang dan/atau jasa yang berkualitas dan aman ketika digunakan, kepuasan konsumen juga diukur dari tanggungjawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dikatakan tidak hanya mengatur konsumen tetapi juga mengatur pelaku usaha, namun sanksi terhadap konsumen yang telah melanggar belum diatur dan tidak dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4.2 Saran

Berdasarkan atas kesimpulan yang diuraikan diatas, dirasa perlu menambahkan beberapa saran yang dianggap relevan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada konsumen bahwa semua hubungan dalam masyarakat tidak terlepas dari hukum, begitupun dalam hubungan hukum jual beli online yang didasarkan atas perjanjian para pihak. Namun unsur kecakapan para pihak dalam syarat sahnya perjanjian pada jual beli online metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) belum terpenuhi secara utuh dan belum tegas diatur dalam KUH Perdata maupun dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sehingga dalam pelaksanaannya sulit mengetahui para pihak cakap hukum untuk membuat perjanjian atau tidak cakap hukum untuk membuat perjanjian. Disarankan untuk situs jual beli online memastikan bahwa calon pembeli adalah orang yang cakap hukum dan mengetahui benar tentang jual beli online terutama dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) agar menghindari sengketa hukum dikemudian hari.
2. Disarankan kepada pelaku usaha serta para pemegang kebijakan untuk melindungi pelaku usaha dalam mendapatkan hak-hak nya, perlu adanya kesadaran beritikad baik dalam melakukan jual beli online. Selain itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sesuai dengan tujuannya yaitu tidak hanya mengatur perlindungan konsumen namun juga mengatur perlindungan pelaku usaha, disarankan sebaiknya pemerintah melakukan revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau membuat aturan mengenai tanggungjawab konsumen yang mengatur secara tegas mengenai tanggungjawab sebagai konsumen, yang bertujuan agar memberi efek jera terhadap konsumen yang beritikad tidak baik. Hal ini mengingat bahwa dalam melakukan jual beli online sangat mudah dan bisa dilakukan oleh siapa saja, oleh karena itu perlu aturan yang mengatur secara tegas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Az. Nasution (1), 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 3 Diadit Media, edisi revisi, Jakarta

Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta

Johny Ibrahim, 2012, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Banyumedia Publishing Malang

Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*, Cet. 2, Kencana, Jakarta

Sudaryo Soimin, 2010, *Status Tanah Dan Pembebasan Tanah*, Sinar Grafika, Jakarta

Toto T. Suriaatmadja, 2005, *Pengangkutan Kargo Udara: Tanggungjawab Pengangkut Dalam Dimensi Hukum Udara Nasional dan Internasional*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung

Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung

Soedharyo Soimin, 2016, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta

Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta

Abdulkadir Muhammad, 2005, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999

Jurnal :

Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, Muhamad Jodi Setianto, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen di Kota Singaraja*, Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, Volume 3 No 3 Tahun 2020),

Rapfel Nurmas Wijaya, Made Aditya Pramana Putra, 2024, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Akibat Gagalnya Transaksi Cash On Delivery Oleh Konsumen*, Jurnal Kertha Wicara, Vol 13 No 4 Tahun 2024

Fida Amira dan M. Hudi Asrori S, *Tanggungjawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)*, Jurnal, Privat Law, Vol. IV No. 1, Januari-Juni 2016

Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, *Substansi Hukum Kekaburan Norma Pada Peralihan Hak Cipta*, Vol. 8 No. 3 (2020); September, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha, DOI; <https://doi.org/10.23887/jpku.v8i3.28603>