

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI
HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE
(Studi Kasus Putusan No. 82/Pdt.G/2013/PN.Yk)**

SKRIPSI



Oleh :

ZENO TRI RIZKY

NIM : 1611121049

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2020

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI
HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI
*E-COMMERCE***

(Studi Kasus Putusan No. 82/Pdt.G/2013/PN.Yk)

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai Gelar

Sarjana Hukum

Oleh:

ZENO TRI RIZKY

NIM. 1611121049

PEMBIMBING

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ina Rosmaya', written over a horizontal line.

Ina Rosmaya, S.H., M.Hum

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN TIM DOSEN
PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
BHAYANGKARA SURABAYA**

Pada Tanggal : 8 Juli 2020

Dan telah diterima/ dinyatakan lulus memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana hukum

Tim Penguji :

1. Dr. Yahman, S.H., M.H.



2. Siti Munawaroh, S.H., M.H.



3. Juli Nurani, S.H., M.H.



Mengesahkan :

Dekan,

(Prof. Dr. Sadjijono SH., M.Hum)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zeno Tri Rizky

Tempat/Tgl Lahir : Sidoarjo, 8 September 1997

NIM : 1611121049

Arah Minat : Perdata

Alamat : K.H. Kholil GJ-05, Wisma Tropodo, Waru, Sidoarjo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul :
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI
HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI *E-
COMMERCE* (Studi Kasus Putusan No. 82/Pdt.G/2013/PN.Yk).**

Dalam rangka memenuhi syarat untuk menempuh/ memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan dari hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut didepan Pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya serta dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 8 Juli 2020

Penulis

Zeno Tri Rizky

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatu

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanallahuwata'ala atas limpahan rahmat, hidayah, dan nikmat yang diberikan Allah, serta shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan Baginda Nabi Muhammad Shalallahu'alaiwassalam yang penuh cinta dan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* (Studi Kasus Putusan No. 82/Pdt.G/2013/PN.Yk)”**

Merupakan suatu kebahagiaan bagi penulis karena pada akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir Pendidikan Strata Satu Fakultas Hukum di Universitas Bhayangkara Surabaya meskipun terdapat cobaan yang cukup berat berupa semangat yang naik turun.

Dalam proses penulisan Skripsi ini tentunya tidak luput bantuan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Edi Prawoto, S.H., M.Hum., Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.

2. Bapak Prof. Dr. Sadjijono SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Ibu Ina Rosmaya, S.H., M.Hum selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya dan selaku dosen pembimbing.
4. Seluruh dosen Fakultas Hukum yang membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara.
5. Serta terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Ayah dan Ibu saya, kakak beserta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan untuk saya.
6. Kepada Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa Ubhara 2011-2018, saya ucapkan terima kasih atas dukungan yang diberikan.
7. Kepada Keluarga Besar UKM DFC, saya ucapkan terima kasih atas dukungan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan yang menjadi teman setia.
8. Kepada Keluarga Besar UKM Basket, saya ucapkan terima kasih atas dukungan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan yang menjadi teman setia.
9. Kepada DPD Angkatan Muda Pembaharuan Indonesia Provinsi Jatim, saya ucapkan terima kasih atas dukungan yang diberikan.
10. Kepada mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 kelas C dan Perdata A, saya ucapkan terima kasih atas dukungan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan yang menjadi teman setia.
11. Kepada sahabat-sahabat yang menemani senang maupun susah Papi Ryan, Mbak Ayu, Mas Faris, Mbak Lembok, Mbak Ciplek, Mbak Winda, Andi,

Galang, Mbak Vita, Mas Diyan, Aditya, Bayu, Olga, Tirta, Ortega, Ayuk, Iteh, Alfhy, saya ucapkan terima kasih atas dukungan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan yang menjadi teman setia.

12. Serta ucapan terimakasih kepada Dinda Natasha yang dengan sabar mendukung bagaimanapun keadaan dan kekurangan saya, dan selalu percaya sebuah kesuksesan yang pasti saya capai suatu hari nanti.
13. Dan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada sahabat sejak SMP Faizal Yuniar SN yang merelakan waktu dan fisiknya untuk membantu dan menemani selama ini hingga proses penulisan selesai.

Penulis sadar masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, mohon harap dimaklumi mengingat penulis membuat tugas akhir ini dengan kerja keras dan usaha penulis sendiri. Akhir kata penulis sampaikan mohon maaf yang sebanyak-banyaknya apabila ada kalimat dalam skripsi yang jauh dari kata sempurna dan terima kasih banyak atas dukungan yang diberikan kepada penulis selama ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatu

Surabaya, 8 Juli 2020

Penulis

Zeno Tri Rizky

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kajian Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II.....	18
AKIBAT HUKUM SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI	18
<i>E-COMMERCE</i>	18

A. Pengertian Perlindungan Konsumen	18
1. Perlindungan Konsumen Dari Sisi Produk.....	20
2. Perlindungan Konsumen Dari Sisi Transaksi.....	21
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	23
B. Pengertian <i>E-Commerce</i>	24
C. Pengertian Perlindungan Hukum.....	25
D. Pengertian Perlindungan Kerjasama Usaha	27
E. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	31
F. Pengertian Ganti Rugi	34
1. Ganti Rugi Materiil	36
2. Ganti Rugi Immateriil	36
3. Status Pengembalian (<i>Refund</i>).....	37
G. Sumber-sumber Hukum Konsumen	38
1. Undang-Undang Dasar dan Ketetapan MPR.....	38
2. Hukum Konsumen Dalam Hukum Perdata.....	39
3. Hukum Konsumen Dalam Hukum Publik	39
4. Hukum Perlindungan Konsumen <i>Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun</i> 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	40
H. Sanksi Terhadap Pelaku Usaha	44
BAB III.....	46

PENERAPAN HUKUM SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI <i>E-COMMERCE</i> KASUS PUTUSAN	46
NO. 82/Pdt.G/2013/PN.Yk.....	46
A. Kasus Posisi	46
1. Duduk Perkara	46
2. Identitas Penggugat.....	54
3. Identitas Tergugat	55
B. Analisis Putusan	55
BAB IV	62
PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era teknologi saat ini perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan serta murahya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk menggunakannya, termasuk untuk melakukan transaksi.¹

Dengan munculnya media Internet, bentuk jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan setiap orang untuk melakukan transaksi. Selain untuk berkomunikasi, internet diluar dugaan sebelumnya, kini telah berkembang menjadi media untuk berbisnis. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media internet pada dasarnya sama dengan transaksi jual beli pada umumnya.²

¹ Imam Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta : Prenhallindo,2002), h. 92

² *Ibid*, h. 92

Dengan perdagangan lewat internet ini berkembang pula sistem bisnis virtual, seperti *Virtual Store* dan *Virtual Company*, pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan bisnis perusahaan konvensional yang nyata. Dengan adanya fenomena yang demikian ini, yakni semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang menerima dan menanggung dampaknya.³

Dengan kemudahan yang ditawarkan internet, adalah suatu hal yang wajar ketika transaksi jual beli konvensional mulai ditinggalkan. Saat ini transaksi melalui media internet lebih dipilih karena kemudahan yang ditawarkan. Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya internet menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi terhadap sejumlah kerugian.⁴ Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen.

³ **Sri Redjeki Hartono**, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung : Mandar Maju, 2000), h. 33

⁴ **Edemon, Makarim**, *Pengantar hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 342

Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektifitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut di tengah masyarakat.⁵

Sebaliknya Undang-undang Perlindungan Konsumen yang sekarang berlaku di Indonesia masih berbasis pada sesuatu yang sifatnya fisik belum kepada virtual/maya. Transaksi perdangan melalui media elektronik atau lazim disebut *Electronic Commerce* menyisakan berbagai permasalahan yang belum ada pengaturannya. *Electronic Commerce* terbentuk dari berbagai sub sistem yang tersusun secara sistematis, dan masing-masing sub sistem tersebut memiliki permasalahannya masing-masing.

Dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Disamping itu, bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang dapat mengakses internet mengakibatkan produsen kesulitan untuk mendeteksi apakah pembeli yang hendak memesan produknya adalah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Masalah perlindungan konsumen dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan seperti :

⁵ *Ibid*, h. 342

- a. Perusahaan di internet (*the internet merchant*) tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan meyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Konsumen sulit memperoleh jaminan untuk mendapatkan ganti rugi.
- c. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai atau tidak kompatibel dengan perjanjian awal.

Di dalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang, dan pembayaran oleh konsumen. Kecurangan yang menyangkut pelaku usaha, misalnya pelaku usaha yang bersangkutan merupakan hukum yang fiktif.⁶

Menyangkut barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha, misalnya barang tersebut tidak dikirimkan kepada konsumen atau terjadi keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan, terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barang yang dikirimkan cacat, dan lain-lain. Menyangkut *purchase* dan pembayaran oleh konsumen yang disangkal kebenarannya oleh pelaku usaha. Misalnya, pelaku usaha hanya mengakui bahwa jumlah barang yang dipesan kurang dari yang tercantum di dalam *purchase* yang dikirimkan secara elektronik atau harga per unit dari barang yang dipesan oleh konsumen dikatakan lebih tinggi dari pada harga yang dicantumkan di dalam *purchase*. Dapat pula terjadi pelaku usaha mengaku belum menerima pembayaran dari konsumen, padahal kenyataannya

⁶ *Ibid*, h. 342

konsumen sudah mengirim pembayaran untuk seluruh harga barang. Dengan karakteristik *e-commerce* seperti ini konsumen akan menghadapi berbagai persoalan hukum dan peraturan perlindungan hukum bagi konsumen yang ada sekarang belum mampu melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas hukum di Indonesia. Dalam transaksi *e-commerce* tidak ada lagi batasan hukum maka undang-undang perlindungan konsumen masing-masing hukum seperti yang dimiliki Indonesia tidak akan cukup membantu, karena *e-commerce* beroperasi secara lintas batas. Dalam kaitan ini, perlindungan hukum bagi hak-hak konsumen harus dilakukan dengan pendekatan internasional melalui harmonisasi hukum dan kerjasama institusi-institusi penegak hukum. Transaksi jual beli melalui media internet, biasanya akan didahului oleh penawaran jual, penawaran beli dan penerimaan jual atau penerimaan beli.

Sebelum itu mungkin terjadi penawaran secara elektronik, misalnya melalui website situs di internet atau melalui posting di mailing list dan *newsgroup* atau melalui undangan untuk para *customer* melalui model *business to customer*, yang dalam hal tersebut antar pihak pelaku usaha dan konsumen hanya dapat berkomunikasi melalui media internet dan tidak melakukan tatap muka dalam melakukan sebuah kesepakatan, dan disini timbul pertanyaan apakah hanya dengan kata sepakat dan tidak dengan perjanjian tertulis sebuah kesepakatan dapat terlaksana jika dilihat perkembangan jaman yang sudah sangat maju dengan adanya teknologi tersebut yang tidak lagi merupakan *paper based economy*, akan tetapi berubah menjadi digital *electronic economy*. Salah satu hal yang menjadi perhatian bagi para pelaku perdagangan melalui internet adalah terjadinya resiko

penipuan. Penipuan yang sering terjadi antara lain berupa penjual yang tidak memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai barang yang dijual, penjual yang tidak mengirimkan barang setelah pembeli melakukan pembayaran, atau penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Bentuk penipuan seperti ini sangat mudah terjadi karena transaksi tidak dilakukan secara tatap muka. Transaksi dimana pembeli tidak dapat melihat langsung barang yang akan dibelinya dapat menimbulkan resiko kerugian yang lebih besar yang harus ditanggung oleh pembeli. Dalam hal ini pembeli sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan dalam melakukan transaksi jual beli, sekalipun dilakukan melalui media internet. Bentuk-bentuk penipuan tersebut pun seringkali terjadi didalam proses jual beli.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang disampaikan, maka masalah pokok yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana akibat hukum sengketa konsumen yang lahir dari hubungan kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana penerapan hukum sengketa konsumen yang lahir dari hubungan kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yang disampaikan, dimaksudkan sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang telah dirumuskan seperti diatas, maka apa yang disampaikan disini bersesuaian untuk mencapai tujuan berikut :

Tujuan Umum

1. Untuk mengetahui dan menganalisa penyelesaian sengketa konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dapan di terapkan dan melindungi konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk.
4. Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*.

Tujuan Khusus

1. Penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Sebagai tambahan referensi guna mempermudah bagi pihak yang berkepentingan yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama.
3. Agar para pembaca dapat memahami bagaimana keabsahan sebuah kontrak elektronik dalam kerjasama bisnis dan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen.
2. Sebagai tambahan referensi guna mempermudah bagi pihak yang berkepentingan yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama.
3. Agar para pembaca dapat memahami bagaimana keabsahan sebuah kontrak elektronik dalam kerjasama bisnis dan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*.

E. Kajian Pustaka

Menurut **Satjipto Raharjo** mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁷

Menurut **Philipus M. Hadjon** berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.⁸

⁷ <http://tesishukum.com>. Diakses pada tanggal 1 Maret 2020.

⁸ *Ibid*, h. 3.

Menurut **CST Kansil** perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁹

Menurut **Muktie A. Fadjar**, Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁰

Pada bagian ini akan dikemukakan konsep dasar yang digunakan sebagai dasar operasional dalam penelitian ini, antara lain adalah perlindungan hukum ,perlindungan konsumen, *E-Commerce*, beli online.

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹¹

⁹ *Ibid*, h. 3.

¹⁰ Yabpeknas Banten “Perlindungan Konsumen” diakses dari <http://www.yabpeknas.com/2015/04/perlindungan-hukum.html>

¹¹ Hukum Online “Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli” Diakses dari <http://www.Hukumonline.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.¹²

E-commerce adalah dimana dalam satu *website* menyediakan atau dapat melakukan transaksi secara online atau juga bisa merupakan suatu cara berbelanja atau berdagang secara online atau *direct selling* yang memanfaatkan fasilitas internet dimana terdapat *website* yang dapat menyediakan layanan “*get and deliver*“. *E-commerce* akan merubah semua kegiatan marketing dan juga sekaligus memangkas biaya-biaya operasional untuk kegiatan trading (perdagangan). Adapun pendapat mengenai pengertian *e-commerce* bahwa *e-commerce* mengacu pada internet untuk belanja online dan jangkauan lebih sempit dimana *e-commerce* adalah subperangkat dari *e-bisnis*, cara pembayarannya melalui transfer uang secara digital seperti melalui *account paypal* atau kartu credit. Sedangkan, *e-bisnis* mengacu pada internet tapi jangkauan lebih luas area bisnisnya terjadi ketika perusahaan atau individu berkomunikasi dengan klien atau nasabah melalui e-mail tapi pemasaran atau penjualan dilakukan dengan internet, dengan begitu dapat memberikan keuntungan berupa keamanan fleksibilitas dan efisiensi, cara pembayarannya yaitu dengan melalui pembayaran digital secara *e-money* dan sudah di akui di seluruh dunia dalam melakukan transaksi online.¹³

Pasal 1320 KUH Perdata menyebutkan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:

¹² Wikipedia “Perlindungan Konsumen” Diakses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_Konsumen

¹³ Hukum Online “E-commerce” Diakses dari <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/e15517/e-commerce/>

1. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Suatu sebab (*causa*) yang halal.

Persyaratan yang pertama dan kedua disebut syarat subjektif karena berkenaan dengan subjek perjanjian. Sedangkan, persyaratan yang ketiga dan keempat berkenaan dengan objek perjanjian dinamakan syarat objektif.

Dengan tidak dipenuhinya syarat subjektif perjanjiannya diancam dengan batal, akan tetapi jika tidak dipenuhinya syarat objektif maka perjanjiannya diancam dengan batal demi hukum.¹⁴

Untuk sahnya perjanjian harus ada dua kehendak yang mencapai kata sepakat atas consensus. Dengan kata sepakat dimaksudkan bahwa di antara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya dengan kehendaki yang satu adalah juga dikehendaki oleh yang lain, atau bahwa kehendak mereka adalah sama, yaitu apa yang mereka adalah sama dalam kebalikannya, yang satu menerima haknya dan yang lain melakukan kewajibannya.¹⁵

Perbuatan Melawan Hukum adalah segala perbuatan yang menimbulkan kerugian yang membuat korbannya dapat melakukan tuntutan terhadap orang yang melakukan perbuatan tersebut. Kerugian yang ditimbulkan dapat bersifat

¹⁴ **Dr. Yahman, S.H., M.H.,** *Cara Mudah Memahami Wanprestasi dan Penipuan Dalam Hubungan Kontrak Komersial* (Surabaya : Kencana-Pranamedia Group, 2015), h. 21.

¹⁵ *Ibid*, h. 21.

materiil ataupun imateriil. Melalui tuntutan ini, korban berupaya untuk mendapatkan pemulihan secara perdata, misalnya dengan mendapatkan ganti rugi. Dalam hukum Indonesia Perbuatan melawan hukum diatur oleh pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata : Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.¹⁶

Perbuatan Melanggar Hukum adalah Wanprestasi. Prestasi adalah sesuatu yang dapat dituntut. Jadi dalam suatu perjanjian suatu pihak (biasanya kreditur/berpiutang) menuntut prestasi pada pihak lainnya (biasanya debitur/berutang). Menurut pasal. 1234 KUHPer prestasi terbagi dalam 3 macam :

1. Prestasi untuk menyerahkan sesuatu (prestasi ini terdapat dalam pasal. 1237 KUHPer);
2. Prestasi untuk melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu (prestasi jenis ini terdapat dalam pasal. 1239 KUHPer);
3. Prestasi untuk tidak melakukan atau tidak berbuat sesuatu (prestasi jenis ini terdapat dalam pasal. 1239 KUHPer).

Apabila seseorang telah ditetapkan prestasi sesuai dengan perjanjian itu, maka kewajiban pihak tersebut untuk melaksanakan atau mentaatinya. Apabila sorang yang telah ditetapkan prestasi sesuai dengan perjanjian tersebut tidak melaksanakan atau tidak memenuhi prestasi sesuai dengan ketentuan yang

¹⁶https://id.wikipedia.org/wiki/Perbuatan_melawan_hukum#:~:text=Dalam%20hukum%20perdata%2C%20perbuatan%20melawan,orang%20yang%20melakukan%20perbuatan%20tersebut.

berlaku, maka disebut orang tersebut melakukan wanprestasi. Apabila pihak debitur yang melakukan wanprestasi maka pihak kreditur yang menuntut atau mengajukan gugatan. Ada tiga kemungkinan bentuk gugatan yang mungkin diajukan oleh pihak yang merasa dirugikan akibat dari wanprestasi, yaitu:

a. Secara *parate executie*;

Dimana kreditur melakukan tuntutan sendiri secara langsung kepada debitur tanpa melalui pengadilan. Dalam hal ini pihak yang bersangkutan bertindak secara *eigenrichting* (menjadi hakim sendiri secara bersama-sama). Pada prakteknya, *parate executie* berlaku pada perikatan yang ringan dan nilai ekonomisnya kecil.

b. Secara *arbitrage* (arbitrase) atau perwasitan

Karena kreditur merasakan dirugikan akibat wanprestasi pihak debitur, maka antara kreditur dan debitur bersepakat untuk menyelesaikan persengketaan masalah mereka itu kepada wasit (*arbitrator*). Apabila *arbitrator* telah memutuskan sengketa itu, maka pihak kreditur atau debitur harus mentaati setiap putusan, walaupun putusan itu menguntungkan atau merugikan salah satu pihak.

c. Secara *reele executie*

Yaitu cara penyelesaian sengketa antara kreditur dan debitur melalui hakim di pengadilan. Biasanya dalam sengketa masalah besar dan nilai ekonomisnya tinggi atau antara pihak kreditur dan debitur tidak ada konsensus penyelesaian sengketa

dengan cara parate executie, maka penyelesaian perkara ditempuh dengan rilee executie di depan hakim di pengadilan.¹⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian jenis ini hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Penelitian ini berlandaskan Putusan No 82/Pdt.G/2013/PN.Yk.

2. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian hukum normatif terdapat pendekatan. Dengan pendekatan ini, Penulis akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang akan dibahas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif yaitu pendekatan kasus dalam Putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk, pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan konseptual.

3. Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum utama. Artinya, sumber-sumber hukum yang dibentuk oleh pihak yang berwenang. Bahan hukum primer

¹⁷ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl2028/perbuatan-melanggar-hukum-atau-wanprestasi/>

terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi dalam pembuatan perundang-undangan. Putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer).

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Terdiri dari buku-buku teks, jurnal hukum, kamus hukum, hasil penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan data perlindungan konsumen.

4. Analisis Bahan Hukum

Dari bahan hukum yang sudah terkumpul baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder diklasifikasikan sesuai studi kasus analisa putusan yang akan dibahas. Kemudian bahan hukum tersebut diuraikan untuk mendapatkan penjelasan yang sistematis. Pengolahan bahan hukum bersifat deduktif yaitu menarik kesimpulan yang menggambarkan permasalahan secara umum ke permasalahan yang khusus atau lebih konkret. Setelah bahan hukum itu diolah dan diuraikan kemudian penulis menganalisisnya untuk menjawab isu hukum yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa Bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub Bab sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah tentang

penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun sistematika pembahasannya adalah :

Bab pertama adalah pendahuluan. Dalam bab ini terdapat latar belakang permasalahan kasus sengketa konsumen yang lahir dari hubungan kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* yang dimana berkembangnya sistem kerjasama bisnis virtual, seperti *Virtual Store* dan *Virtual Company*, pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan bisnis perusahaan konvensional yang nyata. Dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung konsumenlah yang menerima dan menanggung dampaknya. Maka timbul rumusan masalah mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang lahir dari hubungan kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, pendekatan masalah, sumber bahan hukum, teknik, pengumpulan bahan hukum, dan teknik analisis bahan hukum, serta sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah pembahasan Perlindungan Konsumen Sebagai Pelaku Kerjasama Bisnis Dalam Transaksi *E-Commerce* menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana dalam bab ini dijelaskan teori dan definisi perlindungan konsumen, *e-commerce*, perlindungan hukum, konsumen dan pelaku usaha, hingga ganti rugi yang disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Bab ketiga adalah pembahasan tentang analisis kasus putusan No. 82/Pdt.G/2013/PN.Yk penjelasan mengenai penyelesaian sengketa konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*. Yang menjelaskan tentang kerjasama yang buram antara konsumen dan pelaku usaha, terdapat permasalahan keterlambatan pengiriman yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha namun pelaku usaha tidak menunaikan kewajibannya secara utuh, sehingga konsumen meminta ganti rugi yang seharusnya dibayarkan secara utuh, pada pembahasannya pelaku usaha merasa dirugikan dengan perlakuan konsumen dengan cara meminta ganti rugi tersebut, maka pelaku usaha menggugat konsumen, namun tidak memperhatikan ketidak sesuaiannya yang belum menunaikan kewajibannya mengembalikan secara utuh kepada konsumen.

Bab keempat merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian serta saran yang menjadikan terciptanya keadilan dan kepastian hukum terkait Undang-undang nomor 8 tahun 1999 terhadap kasus penyelesaian sengketa konsumen yang lahir dari hubungan kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* pada putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk.

BAB II
AKIBAT HUKUM SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI
HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

AZ. Nasution, SH memberikan batasan dari hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.¹⁸ Dengan demikian Hukum Perlindungan Konsumen digunakan apabila antara konsumen dengan pelaku usaha yang mengadakan suatu hubungan hukum, kemudian terjadi permasalahan yang dipicu oleh kedudukan yang tidak seimbang tersebut.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (1), menyebutkan bahwa, "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Artinya, Pemerintah memberikan kepastian hukum kepada konsumen dalam hal perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingannya.

¹⁸ **Az Nasution** , *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* , (Jakarta: Diadit Media, 2006), h. 4.

Meskipun Undang-undang Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen bukan berarti mengabaikan kepentingan pelaku usaha yang mempunyai peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.¹⁹

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

¹⁹ *Ibid*, h. 4.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁰

Perlindungan Terhadap Konsumen, adanya jaminan perlindungan kerahasiaan data-data pribadi konsumen, karena data-data pribadi tersebut jika tidak dijaga kerahasiaannya oleh pelaku usaha dapat diperjual belikan oleh pihak lain untuk kepentingan promosi.

1. Perlindungan Konsumen Dari Sisi Produk

Dalam menawarkan produknya, pelaku usaha diwajibkan untuk :

- a. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak disesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar (kualitas produk apakah asli, imitasi, baru, bekas, jenis produk, ukuran) disamping informasi-informasi lain yang relevan seperti keunggulan produk. Hal ini sangat penting untuk membantu konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian untuk pelaku usaha di Indonesia dalam mendeskripsikan produk sangat minim informasi, hanya menyebutkan harga dan penjelasan sedikit mengenai produk.
- b. Informasi produk mengenai produk harus diberikan melalui bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam hal ini

²⁰ **Ahmadi Miru**, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011), h. 1-22.

mengingat *e-commerce* merupakan perdagangan yang melintasi batas negara dan pelaku usaha bisa darimana saja maka untuk penggunaan bahasa disesuaikan dengan negara asal pelaku usaha tersebut. Jadi dalam hal ini menuntut konsumen dalam bertransaksi dengan pelaku usaha yang bahasanya dapat dipahaminya.

- c. Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan aman atau nyaman untuk dikonsumsi atau dipergunakan.
- d. Memberi jaminan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh pelaku usaha.

Pengenalan suatu produk sangatlah penting karena kesalahan konsumen memilih produk akan berakibat merugikan dirinya sendiri.²¹

2. Perlindungan Konsumen Dari Sisi Transaksi

Tidak semua konsumen paham akan cara bertransaksi melalui media internet sehingga dalam hal ini pelaku usaha perlu mencantumkan dengan jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal lain berkenaan dengan transaksi, seperti :

- a. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen dalam melakukan transaksi, dalam hal ini konsumen diharuskan memenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi seperti mengisi data pribadi dan alamat lengkap pada form yang ada pada website pelaku usaha. Hal ini dilakukan

²¹ *Ibid*, h. 132.

untuk data administrasi dan untuk mengetahui kredibilitas seorang konsumen.

- b. Kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang transaksi yang akan dilakukannya, hal ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan yang dibuat oleh konsumen. Berdasarkan penelitian pada toko online ada fasilitas *cancel order* yang dapat diklik oleh konsumen jika tidak ingin melanjutkan transaksi atau membatalkan transaksi.
- c. Harga dari produk yang ditawarkan, apakah sudah termasuk ongkos kirim atau belum. Biasanya pelaku usaha toko online menambahkan biaya tersendiri untuk pengiriman barang. Jadi harga produk yang tercantum dalam website pelaku usaha belum termasuk biaya pengiriman.
- d. Informasi mengenai dapat atau tidaknya konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli beserta mekanismenya. Hal ini sangat penting dimengerti oleh konsumen, karena tidak semua barang yang menjadi pesannya itu diterima dengan sempurna, ada kemungkinan rusak pada saat pengiriman ataupun barang tersebut cacat produksi. Sehingga konsumen dapat mengembalikan barang tersebut sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan oleh pelaku usaha dan konsumen mendapatkan barang yang baru lagi.
- e. Mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini sangat penting diinformasikan dengan jelas oleh pelaku usaha kepada konsumen, karena tidak selamanya suatu transaksi berjalan dengan lancar, adakalanya sengketa antar pelaku

usaha dengan konsumen terjadi. Sehingga perlu diatur dengan jelas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa. Berdasarkan penelitian pelaku usaha di Indonesia tidak mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa. Sehingga tidak ada kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

- f. Jangka waktu pengajuan klaim yang wajar Dalam hal pengajuan klaim ini diharapkan jangka waktu tidak terlalu singkat karena jika terlalu singkat akan merugikan konsumen itu sendiri.
- g. Pelaku usaha harus menyediakan suatu rekaman transaksi yang setiap saat bisa diakses oleh konsumen yang didalamnya berkaitan dengan transaksi yang telah atau sedang dilakukan oleh konsumen. Rekaman transaksi ini dapat dijadikan suatu bukti di persidangan jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- h. Bagaimana mekanisme pengiriman barang Mekanisme pengiriman barang perlu diketahui dengan jelas oleh konsumen, karena disini konsumen akan memilih dengan cara apa barang pesannya dikirim, melalui kurir, jasa pengiriman atau *Cash On Delivery (COD)*.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh mereka. Jika terjadi pelanggaran akan hak-hak konsumen atau konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaku usaha yang tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen

dapat menuntut pelaku usaha tersebut untuk bertanggung jawab. Sebaliknya, konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumen tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.²²

Secara umum, terdapat empat hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedy's 1962 Consumer's Bill of Right*. Ke empat hak tersebut yaitu:

- a. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*).
- b. Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*).
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*).
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).²³

B. Pengertian *E-Commerce*

E-commerce adalah dimana dalam satu website menyediakan atau dapat melakukan transaksi secara online atau juga bisa merupakan suatu cara berbelanja atau berdagang secara online atau *direct selling* yang memanfaatkan fasilitas internet dimana terdapat website yang dapat menyediakan layanan “*get and deliver*“. *E-commerce* akan merubah semua kegiatan marketing dan juga sekaligus memangkas biaya-biaya operasional untuk kegiatan trading (perdagangan). Adapun pendapat mengenai pengertian *e-commerce* bahwa *e-commerce* mengacu pada internet untuk belanja online dan jangkauan lebih sempit dimana *e-commerce* adalah subperangkat dari *e-bisnis*, cara pembayarannya melalui transfer uang secara digital seperti melalui *account paypal* atau kartu kredit.

²² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2000), h.16.

²³ *Ibid*, h. 16.

Sedangkan, *e-bisnis* mengacu pada internet tapi jangkauan lebih luas area bisnisnya terjadi ketika perusahaan atau individu berkomunikasi dengan klien atau nasabah melalui e-mail tapi pemasaran atau penjualan dilakukan dengan internet, dengan begitu dapat memberikan keuntungan berupa keamanan fleksibilitas dan efisiensi, cara pembayarannya yaitu dengan melalui pembayaran digital secara *e-money* dan sudah di akui di seluruh dunia dalam melakukan transaksi online.

C. Pengertian Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum terhadap masyarakat mempunyai dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karena itu maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para ahli mengenai perlindungan hukum, antara lain :

Menurut **Satjipto Raharjo** mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁴

Menurut **Philipus M. Hadjon** berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak

²⁴ **Satjipto Rahardjo**, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas, h.121.

asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.²⁵

Menurut **CST Kansil** perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.²⁶

Menurut **Muktie A. Fadjar**, Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²⁷

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk memperoleh martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya

²⁵ Ibid, h. 3.

²⁶ Ibid, h. 3.

²⁷ Yabpeknas Banten “Perlindungan Konsumen” diakses dari <http://www.yabpeknas.com/2015/04/perlindungan-hukum.html>

kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”.²⁸

D. Pengertian Perlindungan Kerjasama Usaha

Mengingat begitu pentingnya sebuah perjanjian, agar tidak timbul permasalahan di kemudian hari akibat kurang pahamnya seseorang dalam membuat suatu perjanjian, maka kami akan menjelaskan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar perjanjian menjadi sah dan mengikat para pihak. Pasal 1320 KUH Perdata menyebutkan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni :

- a. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan.
- c. Suatu hal tertentu.
- d. Suatu sebab (causa) yang halal.

Persyaratan yang pertama dan kedua disebut syarat subjektif karena berkenaan dengan subjek perjanjian. Sedangkan, persyaratan yang ketiga dan keempat berkenaan dengan objek perjanjian dinamakan syarat objektif.

Perbedaan kedua persyaratan tersebut dikaitkan pula dengan masalah batal demi hukumnya (*nieteg atau null and ab initio*) dan dapat dibatalkannya suatu perjanjian. Apabila syarat objektif dalam perjanjian tidak terpenuhi maka

²⁸ Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, h.131

Perjanjian tersebut batal demi hukum atau perjanjian yang sejak semula sudah batal, hukum menganggap perjanjian tersebut tidak pernah ada. Apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka Perjanjian tersebut dapat dibatalkan atau sepanjang perjanjian tersebut belum atau tidak dibatalkan pengadilan, maka perjanjian yang bersangkutan masih terus berlaku.

Kata sepakat didalam perjanjian pada dasarnya adalah para pihak yang membuat perjanjian harus sepakat atau setuju mengenai hal-hal pokok atau materi yang diperjanjikan, dimana kesepakatan itu harus dicapai dengan tanpa ada paksaan, penipuan atau kekhilafan.

Seseorang dikatakan memberikan persetujuannya atau kesepakatannya jika ia memang menghendaki apa yang disepakati. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran. Pernyataan pihak yang menerima penawaran dinamakan akseptasi. Misalnya, sepakat untuk melakukan jual-beli tanah, harganya, cara pembayarannya, penyelesaian sengketanya.

Dengan tidak dipenuhinya syarat subjektif perjanjiannya diancam dengan batal, akan tetapi jika tidak dipenuhinya syarat objektif maka perjanjiannya diancam dengan batal demi hukum.²⁹

Untuk sahnya perjanjian harus ada dua kehendak yang mencapai kata sepakat atas consensus. Dengan kata sepakat dimaksudkan bahwa di antara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya dengan kehendaki yang satu adalah juga dikehendaki oleh yang lain, atau bahwa kehendak mereka

²⁹ **Dr. Yahman, S.H., M.H.,** *Cara Mudah Memahami Wanprestasi dan Penipuan Dalam Hubungan Kontrak Komersial* (Surabaya : Kencana-Pranamedia Group, 2015), h. 21.

adalah sama, yaitu apa yang mereka adalah sama dalam kebalikannya, yang satu menerima haknya dan yang lain melakukan kewajibannya.³⁰

Perbuatan Melawan Hukum adalah segala perbuatan yang menimbulkan kerugian yang membuat korbannya dapat melakukan tuntutan terhadap orang yang melakukan perbuatan tersebut. Kerugian yang ditimbulkan dapat bersifat materiil ataupun imateriil. Melalui tuntutan ini, korban berupaya untuk mendapatkan pemulihan secara perdata, misalnya dengan mendapatkan ganti rugi. Dalam hukum Indonesia Perbuatan melawan hukum diatur oleh pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata : Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.³¹

Perbuatan Melanggar Hukum adalah Wanprestasi. Prestasi adalah sesuatu yang dapat dituntut. Jadi dalam suatu perjanjian suatu pihak (biasanya kreditur/berpiutang) menuntut prestasi pada pihak lainnya (biasanya debitur/berutang). Menurut pasal. 1234 KUHPer prestasi terbagi dalam 3 macam :

1. Prestasi untuk menyerahkan sesuatu (prestasi ini terdapat dalam pasal. 1237 KUHPer);
2. Prestasi untuk melakukan sesuatu atau berbuat sesuatu (prestasi jenis ini terdapat dalam pasal. 1239 KUHPer);

³⁰ *Ibid*, h. 21.

³¹https://id.wikipedia.org/wiki/Perbuatan_melawan_hukum#:~:text=Dalam%20hukum%20perdata%2C%20perbuatan%20melawan,orang%20yang%20melakukan%20perbuatan%20tersebut.

3. Prestasi untuk tidak melakukan atau tidak berbuat sesuatu (prestasi jenis ini terdapat dalam pasal. 1239 KUHPer).

Apabila seseorang telah ditetapkan prestasi sesuai dengan perjanjian itu, maka kewajiban pihak tersebut untuk melaksanakan atau mentaatinya. Apabila sorang yang telah ditetapkan prestasi sesuai dengan perjanjian tersebut tidak melaksanakan atau tidak memenuhi prestasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka disebut orang tersebut melakukan wanprestasi. Apabila pihak debitur yang melakukan wanprestasi maka pihak kreditur yang menuntut atau mengajukan gugatan. Ada tiga kemungkinan bentuk gugatan yang mungkin diajukan oleh pihak yang merasa dirugikan akibat dari wanprestasi, yaitu:

a. Secara *parate executie*;

Dimana kreditur melakukan tuntutan sendiri secara langsung kepada debitur tanpa melalui pengadilan. Dalam hal ini pihak yang bersangkutan bertindak secara *eigenrichting* (menjadi hakim sendiri secara bersama-sama). Pada prakteknya, *parate executie* berlaku pada perikatan yang ringan dan nilai ekonomisnya kecil.

b. Secara *arbitrage* (arbitrase) atau perwasitan

Karena kreditur merasakan dirugikan akibat wanprestasi pihak debitur, maka antara kreditur dan debitur bersepakat untuk menyelesaikan persengketaan masalah mereka itu kepada wasit (arbitrator). Apabila arbitrator telah memutuskan sengketa itu, maka pihak kreditur atau debitur harus mentaati setiap putusan, walaupun putusan itu menguntungkan atau merugikan salah satu pihak.

c. Secara rielele executie

Yaitu cara penyelesaian sengketa antara kreditur dan debitur melalui hakim di pengadilan. Biasanya dalam sengketa masalah besar dan nilai ekonomisnya tinggi atau antara pihak kreditur dan debitur tidak ada konsensus penyelesaian sengketa dengan cara parate executie, maka penyelesaian perkara ditempuh dengan rielele executie di depan hakim di pengadilan.³²

E. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Konsumen merupakan pihak yang memiliki peranan penting dalam transaksi penjualan barang dan atau jasa. Pelaku usaha dalam melakukan produksi, pendistribusian maupun pemasaran suatu produk barang dan atau jasa, mempunyai suatu sasaran yaitu agar dapat menarik pihak konsumen supaya mau membeli produk yang ditawarkannya.

Sekalipun pada umumnya masyarakat Indonesia sudah memahami siapa yang dimaksud dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia sampai tanggal 20 April 1999 belum mengenalnya, baik hukum positif warisan dari masa yang masih berlaku berdasarkan Aturan Peralihan Pasal II Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 maupun peraturan perundang-undangan baru hasil karya bangsa Indonesia.³³

Istilah “Konsumen” merupakan suatu istilah yang tidak asing dan telah memasyarakat. Banyak ahli yang mencoba untuk mendefinisikan istilah ini. Istilah

³² <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl2028/perbuatan-melanggar-hukum-atau-wanprestasi/>

³³ **Az Nasution**, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), h. 36.

“konsumen” berasal dari kata *consumer* atau *consument*, yang secara nyata adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembeduh”.³⁴

Az. Nasution, SH juga mengemukakan itu beberapa batasan mengenai konsumen, yaitu :

- a. Konsumen dalam arti umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Unsur memperoleh atau mendapatkan digunakan dalam batasan ini karena perolehan barang atau jasa itu oleh konsumen tidak saja karena hubungan hukum jual-beli, sewa menyewa, pinjam-pakai, jasa angkutan perbankan, konstruksi asuransi dan sebagainya, tetapi dapat juga pemberian sumbangan, hadiah-hadiah baik berkaitan dengan hubungan komersial (pemasaran, promosi barang atau jasa tertentu) maupun dalam hubungan lain-lainnya, Undang-undang Perlindungan

³⁴ **N.H.T. Siahaan**, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. 1, (Bogor : Grafika Mardi Yuana, 2005), h. 23.

Konsumen juga memberikan pengertian mengenai konsumen, sebagaimana yang termuat pada Pasal 1 angka (2) dan Penjelasannya. Pasal 1 angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.³⁵

Istilah pelaku usaha merupakan pengertian yuridis dari istilah produsen.³⁶ Pengertian pelaku usaha juga telah dirumuskan secara khusus dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu: “Pelaku usaha adalah 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 berbagai usaha berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 1 butir 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, mempunyai cakupan yang luas karena meliputi penjual grosir sampai pada pengecer. Namun dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum

³⁵ Indonesia, *undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen*, LN No.42 tahun 1999, TLN No. 3821, pasal 1 angka (2).

³⁶ **N.H.T. Siahaan**, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. 1, (Bogor : Grafika Mardi Yuana, 2005), h. 24.

yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.³⁷ Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen korban menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk, tidak kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.³⁸

F. Pengertian Ganti Rugi

Kerugian dalam Hukum Perdata dapat bersumber dari Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum, maka berikut penjabarannya :

1. Kerugian dalam Wanprestasi

Wanprestasi adalah peristiwa dimana pihak tidak melaksanakana Prestasinya baik itu :

- Salah satu pihak tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- Salah satu pihak memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana mestinya.
- Salah satu pihak memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya.
- Salah satu pihak memenuhi prestasi, tetapi melakukan yang dilarang dalam perjanjian

³⁷ **Ahmadi Miru** dan **Sutarman Yodo**, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2007), h. 9.

³⁸ **Susanti Adi Nugroho**, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 67-68.

Wanprestasi sebagaimana diamanahkan dalam Pasal 1238 KUHPdata yang isinya “Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ia menerapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”

Saat salah satu pihak telah melakukan Wanprestasi maka dimungkinkan timbulnya kerugian dalam peristiwa tersebut, sebagaimana diterangkan dalam Pasal 1246 KUHPdata, maka ganti-kerugian tersebut terdiri dari 3 unsur yaitu:

1. Biaya, yaitu biaya-biaya pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata/tegas telah dikeluarkan oleh Pihak.
2. Rugi, yaitu kerugian karena kerusakan/kehilangan barang dan/atau harta kepunyaan salah satu pihak yang diakibatkan oleh kelalaian pihak lainnya.
3. Bunga, yaitu keuntungan yang seharusnya diperoleh/diharapkan oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain tidak lalai dalam melaksanakannya.³⁹

2. Kerugian dalam Perbuatan Melawan Hukum

Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1365 KUHPdata, dalam hal seseorang melakukan suatu Perbuatan Melawan Hukum maka dia berkewajiban membayar ganti rugi akan perbuatannya tersebut, hal yang berbeda dengan Tuntutan kerugian dalam Wanprestasi, dalam tuntutan Perbuatan Melawan Hukum tidak ada pengaturan yang jelas mengenai ganti kerugian tersebut namun sebagaimana

³⁹ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia>

diatur dalam Pasal 1371 ayat (2) KUHPerdara tersirat pedoman yang isinya “Juga penggantian kerugian ini dinilai menurut kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak, dan menurut keadaan”.⁴⁰

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan “rugi” adalah kondisi di mana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan (modal). Sedangkan “ganti rugi” adalah uang yang diberikan sebagai pengganti kerugian. Ganti Rugi dalam istilah hukum, sering disebut legal remedy, adalah cara pemenuhan atau kompensasi hak atas dasar putusan pengadilan yang diberikan kepada pihak yang menderita kerugian dari akibat perbuatan pihak lain yang dilakukan karena kelalaian atau kesalahan maupun kesengajaan.⁴¹

1. Ganti Rugi Materiil

Ganti rugi materiil yaitu pemenuhan atau kompensasi hak atas dasar putusan pengadilan yang diberikan kepada pihak yang menderita kerugian yang nyata-nyata diderita oleh pemohon.⁴²

2. Ganti Rugi Immateriil

Ganti rugi immateriil yaitu pemenuhan atau kompensasi hak atas dasar putusan pengadilan yang kemungkinan akan diterima oleh pemohon dikemudian

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ <https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/ganti-rugi-menurut-hukum-perdata-dan-hukum-islam>

⁴² <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia>

hari atau kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin akan diterima oleh pemohon di kemudian hari.⁴³

3. Status Pengembalian (*Refund*)

Refund artinya transaksi yang dibatalkan. *Refund* biasanya dilakukan karena barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai keinginan, rusak, keterlambatan bersyarat yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Dengan mengajukan *refund*, konsumen dapat mengirimkan barang yang tidak sesuai, rusak, atau keterlambatan bersyarat yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha tersebut kembali pada pelaku usahanya, kemudian pelaku usaha tersebut akan mengembalikan uang secara utuh.⁴⁴

Pengembalian dana (*refund*) atas pembelian suatu barang dari pelaku usaha dapat terjadi apabila ada kesalahan dari pelaku usaha yang berakibat ruginya konsumen. Namun, para konsumen harus mengenali dulu apa dasar hukumnya, agar dapat mempertahankan haknya sebagai konsumen.

Pertama, konsumen dapat berpijak pada Pasal 4 huruf H Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-undang Konsumen) yang menyatakan refund merupakan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ <https://pluginongkos kirim.com/apa-perbedaan-return-dan-refund/>

Lalu Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga jelas mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Bahkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁴⁵

G. Sumber-sumber Hukum Konsumen

Disamping Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hukum konsumen ditemukan di dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebelumnya telah diuraikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlakusetahun sejak disahkannya (tanggal 20 April 2000). Dengan demikian dan ditambah dengan ketentuan Pasal 64 (ketentuan peralihan) undang-undang ini, berarti untuk “membela” kepentingan konsumen. Sekalipun peraturan perundang-undangan itu tidak khusus diterbitkan untuk konsumen atau perlindungan konsumen, setidaknya ia merupakan sumber juga dari hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen.

Beberapa diantaranya akan diuraikan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Dasar dan Ketetapan MPR

Hukum konsumen, terutama Hukum Perlindungan Konsumen mendapatkan landasan hukumnya pada Undang-Undang Dasar 1945, pembukaan alinea keempat yang berbunyi : “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu

⁴⁵ <http://www.gresnews.com/berita/tips/118077-dasar-hukum-tentang-refund/>

Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”. Umumnya, sampai saat ini orang bertumpu pada kata “segenap bangsa” sehingga ia diambil sebagai asas tentang persatuan seluruh bangsa Indonesia (asas persatuan bangsa). Akan tetapi, disamping itu, dari kata “melindungi” menurut **AZ. Nasution** di dalamnya terkandung pula asas perlindungan hukum pada segenap bangsa tersebut. Perlindungan hukum pada segenap bangsa itu tentulah bagi segenap bangsa tanpa kecuali.

2. Hukum Konsumen Dalam Hukum Perdata

Dengan hukum perdata dimaksudkan hukum perdata dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Kesemuanya itu baik dalam hukum tertulis maupun hukum perdata tidak tertulis (hukum adat).

Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Di samping itu, tentu saja juga kaidah-kaidah hukum perdata adat, yang tidak tertulis tetapi ditunjuk oleh pengadilan dalam perkara tertentu. Patut kiranya diperhatikan kenyataan yang ada dalam pemberlakuan berbagai kaidah hukum perdata tersebut.⁴⁶

3. Hukum Konsumen Dalam Hukum Publik

Dengan hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapan atau hubungan antara negara dengan

⁴⁶ **Celina Tri Siwi Krstiyanti**, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011) h.40- 50.

perorangan. Termasuk hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata dan atau hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata Internasional.

Jadi, segala kaidah hukum maupun asas-asas hukum ke semua cabang-cabang hukum publik itu sepanjang berkaitan dengan hubungan hukum konsumen dan atau masalahnya dengan penyedia barang dan atau penyelenggara jasa, dapat pula diberlakukan. Dalam kaitan ini antara lain ketentuan perizinan usaha, ketentuan-ketentuan pidana tertentu, ketentuan-ketentuan hukum acara dan berbagai konvensi dan atau ketentuan hukum perdata Internasional.

Di antara kesemua hukum publik tersebut, tampaknya hukum administrasi negara, selanjutnya disebut hukum administrasi, hukum pidana, hukum internasional khususnya hukum perdata internasional dan hukum acara perdata serta hukum acara pidana paling banyak pengaruhnya dalam pembentukan hukum konsumen.⁴⁷

4. Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang memiliki peranan penting dalam transaksi penjualan barang dan atau jasa. Pelaku usaha dalam melakukan produksi, pendistribusian maupun pemasaran suatu produk barang dan atau jasa,

⁴⁷ **Mariam Darus Badruzaman**, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Dalam BPHN, *Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Binacipta, 1986) h. 56

mempunyai suatu sasaran yaitu agar dapat menarik pihak konsumen supaya mau membeli produk yang ditawarkannya.

Sekalipun pada umumnya masyarakat Indonesia sudah memahami siapa yang dimaksud dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia sampai tanggal 20 April 1999 belum mengenalnya, baik hukum positif warisan dari masa yang masih berlaku berdasarkan Aturan Peralihan Pasal II Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 maupun peraturan perundang-undangan baru hasil karya bangsa Indonesia.⁴⁸

Istilah “Konsumen” merupakan suatu istilah yang tidak asing dan telah memasyarakat. Banyak ahli yang mencoba untuk mendefinisikan istilah ini. Istilah “konsumen” berasal dari kata *consumer* atau *consument*, yang secara nyata adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh”.⁴⁹

Az. Nasution, SH juga mengemukakan itu beberapa batasan mengenai konsumen, yaitu :

- a. Konsumen dalam arti umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.

⁴⁸ **Az Nasution** , *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* , (Jakarta: Diadit Media, 2006), h. 36.

⁴⁹ **N.H.T. Siahaan**, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. 1, (Bogor : Grafika Mardi Yuana, 2005), h. 23.

- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Unsur memperoleh atau mendapatkan digunakan dalam batasan ini karena perolehan barang atau jasa itu oleh konsumen tidak saja karena hubungan hukum jual-beli, sewa menyewa, pinjam-pakai, jasa angkutan perbankan, konstruksi asuransi dan sebagainya, tetapi dapat juga pemberian sumbangan, hadiah-hadiah baik berkaitan dengan hubungan komersial (pemasaran, promosi barang atau jasa tertentu) maupun dalam hubungan lain-lainnya, Undang-undang Perlindungan Konsumen juga memberikan pengertian mengenai konsumen, sebagaimana yang termuat pada Pasal 1 angka (2) dan Penjelasannya. Pasal 1 angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁵⁰

⁵⁰ Indonesia, *undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen*, LN No.42 tahun 1999, TLN No. 3821, pasal 1 angka (2).

Istilah pelaku usaha merupakan pengertian yuridis dari istilah produsen.⁵¹ Pengertian pelaku usaha juga telah dirumuskan secara khusus dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu: “Pelaku usaha adalah 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 berbagai usaha berbagai bidang ekonomi”.

Pengertian pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 1 butir 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, mempunyai cakupan yang luas karena meliputi penjual grosir sampai pada pengecer. Namun dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen membatasi 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.⁵² Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen korban menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk, tidak kesulitan dalam

⁵¹ **N.H.T. Siahaan**, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. 1, (Bogor : Grafika Mardi Yuana, 2005), h. 24.

⁵² **Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo**, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2007), h. 9.

menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.⁵³

H. Sanksi Terhadap Pelaku Usaha

Terdapat dua macam sanksi didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni sanksi pidana dan sanksi administratif. Sanksi tersebut diberikan kepada pelaku usaha secara administratif berupa teguran, peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, pembatalan persetujuan, pembatalan pendaftaran, penghentian sementara sebagian atau seluruh proses jual beli, hingga pencabutan izin.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal yang mungkin dapat diterapkan dalam kasus ini adalah Pasal 15 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 15 Undang-undang Perlindungan Konsumen berdasarkan Pasal 62 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).

⁵³ **Susanti Adi Nugroho**, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 67-68.

Dalam pasal 62 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut telah diatur tentang pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku usaha diantaranya sebagai berikut :

1. Dihukum dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) terhadap : pelaku usaha yang memproduksi atau memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan berat, jumlah, ukuran, takaran, jaminan, keistimewaan, kemanjuran, komposisi, mutu sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau keterangan tentang barang tersebut (pasal 8 ayat 1), pelaku usaha yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa (pasal 8 ayat 1), memperdagangkan barang rusak, cacat, atau tercemar (pasal 8 ayat 2), pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen di dalam dokumen dan/atau perjanjian. (pasal 18 ayat 1 huruf b)
2. Dihukum dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) terhadap : pelaku usaha yang melakukan penjualan secara obral dengan mengelabui / menyesatkan konsumen dengan menaikkan harga atau tarif barang sebelum melakukan obral, pelaku usaha yang menawarkan barang melalui pesanan yang tidak menepati pesanan atau waktu yang telah diperjanjikan, pelaku usaha periklanan yang memproduksi iklan yang tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang/jasa.

BAB III
PENERAPAN HUKUM SENGKETA KONSUMEN YANG LAHIR DARI
HUBUNGAN KERJASAMA BISNIS DALAM TRANSAKSI E-
COMMERCE KASUS PUTUSAN
NO. 82/Pdt.G/2013/PN.Yk

A. Kasus Posisi

1. Duduk Perkara

Menimbang, bahwa Penggugat telah mengajukan gugatan perdata Perbuatan Melawan Hukum yang telah terdaftar pada register induk perkara perdata gugatan Pengadilan Negeri Yogyakarta.

Bahwa sesuai dengan pemesanan Gadget Handphone Blackberry segala merk dan tipe melalui on line shop via internet dan sesuai dengan pesanan yang diminta Tergugat I kepada Penggugat, Tergugat I telah melakukan pembayaran dengan cara menransfer ke rekening BCA KCP Lumajang dan BCA KCP HR Muhammad Surabaya atas nama Penggugat, sebaliknya Penggugat juga telah memenuhi kewajibannya selaku pelaku usaha yaitu telah melakukan pengiriman barang pesanan Gadget Handphone Blackberry segala merk dan tipe ke alamat dimaksud sesuai dengan pesanan yang diminta oleh Tergugat I melalui jasa kurir pengiriman JNE (Jalur Nugraha Eka) kurir, sebagian dikirimkan dan diterima oleh Tergugat II.

- Total barang yang diterima oleh Rosita Vidiastria (Tergugat I) : 44 Handphone
- Total barang yang diterima oleh Rusdi (Tergugat II) : 102 Handphone

Kegiatan usaha yang dilakukan penggugat dalam melakukan PO (Pre Order) pemesanan gadget Handphone Blackberry ini dengan segala merk dan tipe melalui online shop via internet, penggugat dalam memenuhi pesanan Gadget Handphone Blackberry ini dengan segala merk dan tipe yang diminta Tergugat I, penggugat telah membeli Handphone Blackberry kepada distributor Handphone di Huangzhou China, kemudian setelah barang Handphone Blackberry diterima dari Huangzhou China oleh penggugat langsung dikirim ke alamat Tergugat I melalui jasa pengiriman JNE sehingga kegiatan usaha ini telah berjalan lancar sampai bulan Maret 2012. Tergugat I melakukan PO (Pre Order) pemesanan Gadget Handphone Blackberry dengan segala merk dan tipe seperti yang dipesan oleh Tergugat I kepada Penggugat, penggugat telah menerima transferan di rekening BCA KCP Lumajang dan rekening BCA KCP HR Muhammad Surabaya milik penggugat dari Tergugat I, yang mana Tergugat I dengan nomor rekening BCA KCP Yogyakarta, telah melakukan pembayaran dengan cara mentransfer kepada penggugat yaitu melalui No.Rekening BCA KCP Lumajang. Jumlah yang dipesan oleh Tergugat I kepada Penggugat, Penggugat telah menerima transferan dari rekening milik Tergugat I, yang mana Tergugat I telah melakukan pembayaran setoran sebesar Rp.1.922.455.000,- (satu milyar sembilan ratus dua puluh dua juta empat ratus lima puluh lima ribu rupiah).

Penggugat telah memesan kepada agen distributor Handphone di Huangzhou China yang ditunggu dari bulan Januari 2012 sampai dengan bulan Mei 2012 dan sebagian barang pesanan penggugat belum datang untuk dikirimkan ke alamat Tergugat I dan sesuai dengan janjinya penggugat didalam promo Handphone Blackberrynya maka setiap keterlambatan atas pengiriman barang handphone blackberry adalah menjadi kewajiban dan tanggung-jawab penggugat untuk mengembalikan uang milik Tergugat I. Dengan demikian atas ketidak lancaran dalam pemesanan Gadget Handphone Blackberry dengan segala merk dan tipe seperti yang dipesan oleh Tergugat I kepada Penggugat, senyatanya penggugat sudah melakukan pengembalian uang (refund) kepada Tergugat I sebesar Rp.372.957.000,- (tiga ratus tujuh puluh dua juta Sembilan ratus lima puluh tujuh ribu rupiah) dan ditambah dengan barang gadget berupa handphone yang sudah diterima oleh Tergugat I dan Tergugat II dengan senilai Rp.566.725.000,- (lima ratus enam puluh enam juta tujuh ratus dua puluh lima ribu rupiah), dari pemesanan gadget handphone yang dipesan oleh Tergugat I kepada Penggugat sebesar Rp.1.922.455.000,- (satu milyar sembilan ratus dua puluh dua juta empat ratus lima puluh lima ribu rupiah), sehingga penggugat masih mempunyai kekurangan kewajiban atas tanggung-jawabnya untuk pengembalian uang kepada Tergugat I yaitu sebesar Rp.982.773.000,- (Sembilan ratus delapan puluh dua juta tujuh ratus tujuh puluh tiga ribu rupiah).

Bahwa akibat perbuatan para tergugat yang tidak mengakui pernah menerima pengembalian uang atau refund dan barang handphone dari penggugat dan Tergugat I tetap bersikeras meminta pengembalian uang kepada penggugat

sebesar Rp.2.560.981.000,- (dua milyar lima ratus enam puluh juta sembilan ratus delapan puluh satu ribu rupiah) maka penggugat merasa dirugikan karena sudah melakukan kewajibannya dan pernah mengembalikan uang atau refund serta mengirimkan barang dengan jumlah senilai Rp.939.682.000,- (Sembilan ratus tiga puluh Sembilan juta enam ratus delapan puluh dua ribu rupiah). Dengan demikian perbuatan para tergugat dapat dikategorikan merupakan suatu perbuatan melanggar hukum (onrechmatige daad).

Bahwa atas tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh para tergugat kepada penggugat sehingga penggugat merasa dirugikan baik materiil maupun immateriil maka penggugat menuntut ganti rugi kepada Tergugat I secara langsung dan sekaligus (lumpsum) sebesar Rp.1.639.682.000,- (satu milyar enam ratus tiga puluh sembilan juta enam ratus delapan puluh dua ribu rupiah) dengan perincian sebagai berikut :

- Materiil

Bahwa akibat perbuatan para tergugat yang tidak mengakui atas pengembalian uang dan penerimaan barang handphone blackberry maka penggugat merasa dirugikan senilai Rp.939.682.000,- (Sembilan ratus tiga puluh Sembilan juta enam ratus delapan puluh dua ribu rupiah).

Bahwa biaya yang akan dikeluarkan oleh penggugat untuk penyelesaian perkara ini hingga selesai atau tuntas dari peradilan tingkat pertama sampai dengan Mahkamah Agung RI yaitu diperkirakan sebesar Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

- Immateriil

Bahwa sebagai akibat perkara a quo tersebut maka penggugat merasa tertekan bathinnya banyak mengeluarkan waktu, biaya, pikiran dan tenaga serta telah mengganggu pekerjaan lainnya sehingga patut apabila perbuatan tergugat dikategorikan telah merugikan dan wajar untuk dihukum membayar kerugian immateriil sebesar Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah)

Bahwa gugatan penggugat ini didasarkan pada fakta hukum dan alat bukti yang kuat maka sangat beralasan bilamana penggugat mohon kepada Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta. Majelis hakim pemeriksa perkara ini agar berkenan meletakkan sita jaminan (*conservatoir beslag*) terhadap harta milik para tergugat yaitu berupa hak atas tanah dan bangunan rumah terletak di Jalan Gowongan Tengah JT.3, No.364, Kelurahan Bumijo, Kecamatan Jetis, Yogyakarta.

Mengabulkan gugatan dari penggugat untuk seluruhnya; Menyatakan sah dan berharga sita jaminan (*conservatoir beslag*) yang telah dimohonkan; Menyatakan hukumnya perbuatan yang dilakukan oleh para tergugat adalah dapat dikategorikan suatu perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*); Menyatakan penggugat masih mempunyai tanggungan atas pengembalian uang pemesanan Handphone Blackberry berbagai macam merk dan tipe kepada Tergugat I yaitu sebesar Rp.982.773.000,- (Sembilan ratus delapan puluh dua juta tujuh ratus tujuh puluh tiga ribu rupiah); Menghukum kepada para tergugat untuk membayar ganti rugi baik materiil maupun im materiil secara langsung dan

sekaligus (lumpsum) yaitu sebesar Rp.1.639.682.000,- (satu milyar enam ratus tiga puluh Sembilan juta enam ratus delapan puluh dua ribu rupiah); Menyatakan putusan ini dapat dilaksanakan terlebih dahulu walaupun ada upaya banding, perlawanan (*verzet*), kasasi, maupun upaya hukum lainnya (*uitvoerbaar bij voorraad*).

Bahwa pada hari sidang yang telah ditentukan, untuk Penggugat yang saat ini sedang menjalani pidana penjara di Surabaya karena Kasus Penipuan Gadget datang menghadap Kuasa Hukumnya, yaitu: Toenir Samidi,SH.,SP.N. dan untuk Para Tergugat datang menghadap Kuasa Hukumnya, yaitu: Remy Arriza Balaga, SH.,MH., yang kemudian berdasarkan ketentuan PERMA No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasitelah dilangsungkan proses mediasi yang dipimpin oleh Hakim Mediator: Tony Pribadi, SH., MH.

Bahwa terjadinya transaksi jual beli antara penggugat dengan Tergugat I tidak sesederhana yang digambarkan oleh penggugat didalam dalilnya pada angka 2 dan seterusnya, seolah-olah hanya sepakat tentang cara pembayaran memakai rekening atas nama penggugat dan Tergugat I, seolah-olah hanya Tergugat I sendiri yang melakukan hubungan hukum dengan penggugat. Fakta hukum yang terjadi adalah hubungan hukum tersebut tidak hanya Tergugat I dan penggugat tetapi diawali rekan Tergugat I Ishak Khatulistiwa dan Tergugat I serta rekan Tergugat I lainnya maupun rekan penggugat sendiri. Dengan demikian banyak kesepakatan yang tidak diungkapkan oleh penggugat secara jujur dalam gugatan ini. Tentunya hal ini akan berdampak pada analisa hukum yang keliru pula.

Bahwa tentunya ketertarikan Tergugat I dan rekan Tergugat I atas penawaran bisnis dari penggugat faktanya adalah meliputi: Harga barang murah; Barang dikirim satu bulan setelah pemesanan; Uang dikirim terlebih dahulu melalui rekening atas nama penggugat atau atas nama orang lain atas perintah penggugat; Adanya uang percepatan untuk order yang minta dipercepat; Adanya ongkos kirim ditanggung pembeli; Apabila barang tidak datang maka penggugat akan mengembalikan (refund) uang pembayaran seutuhnya.

Bahwa sesuai penawaran dan fakta hukum disebutkan pada point 6 diatas maka dalam gugatan pada dalil angka 3 dan seterusnya terbukti penggugat sudah tidak jujur mengungkapkan fakta hukum yang sebenarnya terjadi.

Bahwa jelas disini yang dirugikan adalah Tergugat I dan rekan Tergugat I bukan penggugat dan yang merupakan perbuatan melawan hukum adalah penggugat bukan para tergugat karena uang milik Tergugat I dan rekan Tergugat I masih ada sebesar Rp.2.176.618.000,- ditangan penggugat. Kembalikan saja dengan itikad baik selesai masalah. Apakah penggugat sudah lupa dengan janji untuk mengembalikan uang milik Tergugat I dan milik rekan Tergugat I sesuai dengan perjanjian yang ditanda-tangani diatas materai? Kenapa juga disini penggugat bersusah payah mengajukan gugatan? Atau ini suatu strategi untuk lari dari tanggung jawab, dicari-cari pijakan hukum agar tidak mengembalikan uang milik Tergugat I dan rekan Tergugat I.

Gugatan Penggugat adalah tidak jelas dan kabur (Obscuur Libel) karena surat gugatan Penggugat tidak memenuhi syarat substansil surat gugatan sebagaimana

disyaratkan di dalam ketentuan Pasal 8 RV, yaitu syarat *Posita/Fundamentum Petendi*, yaitu dalil-dalil konkrit tentang adanya hubungan hukum yang merupakan dasar serta alasan-alasan dari tuntutan (*middelen van dan eis*) yang mencakup:

- Fakta-fakta hukum, yaitu uraian mengenai hal-hal yang menyebabkan timbulnya sengketa misalnya: Apakah ada perjanjian antara Penggugat dan Para Tergugat, kemudian Para Tergugat melakukan wanprestasi, atau Para Tergugat melakukan PMH yang akibatnya menimbulkan kerugian bagi Penggugat.
- Kualifikasi perbuatan Para Tergugat, yaitu suatu rumusan mengenai perbuatan materi maupun formal dari Para Tergugat, yang dapat berupa: PMH, Wanprestasi, dan lain lain. Pada kualifikasi ini harus diuraikan juga bagaimana caranya perbuatan itu dilakukan oleh Para Tergugat, misalnya: Apakah melanggar hak subyektif orang lain, melanggar undang-undang, bertindak bertentangan dengan kewajibannya, bertentangan dengan kesusilaan atau kebiasaan, bertindak sewenang-wenang, tidak melaksanakan kewajiban, melaksanakan kewajiban secara salah, dan lain-lain.

Menimbang, bahwa berdasarkan seluruh uraian-uraian pertimbangan sebagaimana tersebut diatas, maka Majelis Hakim berkesimpulan, bahwa gugatan Penggugat adalah tidak jelas dan kabur (*Obscuur Libel*), dengan demikian gugatan Penggugat haruslah dinyatakan tidak dapat diterima (*Niet Onvankelijke Verklaard*); Menimbang, bahwa oleh karena gugatan Penggugat dinyatakan tidak dapat diterima, maka Penggugat juga harus dihukum untuk membayar biaya

perkara ini yang hinggakini ditaksir sebesar Rp.875.000,- (delapan ratus tujuh puluh lima ribu rupiah), mengingat Pasal-Pasal dan Ketentuan-Ketentuan serta Peraturan Perundang-undangan yang bersangkutan dengan perkara ini.

Bahwa oleh karenanya putusan menolak gugatan Penggugat untuk seluruhnya sudah tepat dan benar karena telah sesuai dengan fakta-fakta hukum yang terungkap dalam persidangan dan bersesuaian pula dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁴

2. Identitas Penggugat

SUHARTATIK KARUNIAWATI alias MEY FUNG, Agama Islam, Pekerjaan Swasta, Jenis kelamin Perempuan, Kewarganegaraan Indonesia, Bertempat tinggal di Perumahan Panjaitan Blok D No.1, Kelurahan Citrodiwangsan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur.

Dalam hal ini Penggugat telah memberikan kuasa kepada Kuasa Hukumnya, yang masing-masing bernama :

1. TOENIR SAMIDI, SH, SP-N

2. YUSKARWALU, SH

3. YAHYA WIJAYA, SH

Ketiganya adalah Advokat-Konsultan Hukum, berkantor di Jalan Dukuh Pakis IV–A / 5–7, Kelurahan Dukuh Pakis, Kecamatan Dukuh Pakis, Kota Surabaya, berdasarkan Surat Kuasa Khusus, tertanggal 13 Juni 2013.

⁵⁴ Pengadilan Negeri Yogyakarta, *Putusan NO.82/Pdt.G/2013/PN.Yk*, (Yogyakarta : 2013).

3. Identitas Tergugat

1. ROSITA VIDIASTRIA, Agama Islam, Pekerjaan swasta, Jenis kelamin perempuan, Kewarganegaraan Indonesia, Bertempat tinggal di Jalan Gowongan Tengah JT.3, No.364, Kelurahan Bumijo, Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta, TERGUGAT-I

2. RUSDI, Agama Islam, Pekerjaan swasta, Jenis kelamin laki-laki, Kewarganegaraan Indonesia, Bertempat tinggal di Jalan Gowongan Tengah JT.3, No.364, Kelurahan Bumijo, Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta, TERGUGAT-II

Dalam hal ini Tergugat-I dan Tergugat-II telah memberikan kuasa kepada Kuasa Hukumnya yang bernama :

REMY ARRIZA BALAGA, SH, MH, Advokat & Konsultan Hukum pada Firma Hukum “ Remy Arriza Balaga & Co ” beralamat di Menara Rajawali, Level 7-1, Jalan Dr. Ide Anak Agung Gede Agung, Kawasan Mega Kuningan, Jakarta Selatan 12950, Indonesia yang bertindak baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama, berdasarkan Surat Kuasa Khusus, tertanggal 24 Juli 2013.

B. Analisis Putusan

Berdasarkan Putusan di atas, maka dapat dikatakan bahwa hasil dari persidangan menjadikan pertimbangan dalam menentukan analisa terhadap studi kasus penyelesaian sengketa konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam

transaksi e-commerce, sehingga menurut analisa putusan hakim sudah tepat dalam menentukan penyelesaian kasus tersebut, dengan alasan sebagai berikut :

Gugatan Penggugat tidak jelas atau kabur (*Obscuur Libel*);

Bahwa ada pun maksud dan tujuan gugatan Penggugat adalah sebagaimana tersebut dalam surat gugatannya inti pokok gugatan Penggugat menggugat Para Tergugat, adalah agar Para Tergugat membayar ganti rugi materiil maupun in-materiil secara langsung dan sekaligus (lumpsum) sebesar Rp.1.639.682.000,- (satu milyar enam ratus sembilan tiga puluh sembilan juta enam ratus delapan puluh dua ribu Rupiah) sebagai akibat tindakan sewenang-wenang/Perbuatan Melawan Hukum dari Para Tergugat yang tidak mengakuipernah menerima pengembalian uang/refund dan barang-barang Handphone dari Penggugat, untuk dapat mengatakan, bahwa tindakan/perbuatan Para Tergugat yang tidak mengakui pernah menerima pengembalian uang/refund dan barang-barang Handphone dari Penggugat adalah suatu tindakan/perbuatan yang merugikan Penggugat, maka tindakan/perbuatan Para Tergugat tersebut haruslah dibuktikan sebagai suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum atau kepatutan ataupun kesusilaan.

Bahwa di dalam Hukum Perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, adapun yang dimaksud dengan PMH adalah setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya itu mengganti kerugian yang timbul tersebut. Selain itu di dalam Hukum Perdata juga disebutkan, bahwa suatu tindakan/perbuatan dapat dikatakan sebagai

suatu PMH adalah apabila tindakan/perbuatan tersebut telah memenuhi semua unsur-unsur dari PMH, yaitu :

1. Adanya PMH.
2. PMH tersebut haruslah melanggar hak subyektif orang lain.
3. Adanya kesalahan (*schuld*).
4. Adanya kerugian.
5. Adanya hubungan kausal antara kesalahan dengan kerugian.

Majelis Hakim akan mempertimbangkan, apakah tindakan/perbuatan Para Tergugat yang tidak mengakui pernah menerima pengembalian uang/refund dan barang-barang Handphone dari Penggugat adalah benar suatu PMH sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 1365 KUHPdata, menurut pendapat Majelis Hakim, untuk dapat membuktikan, bahwa tindakan Para Tergugat yang tidak mengakui pernah menerima pengembalian uang/refund dan barang-barang Handphone dari Penggugat adalah tindakan yang merugikan Penggugat, maka di dalam pembuktiannya di persidangan, Penggugat terlebih dahulu haruslah dapat membuktikan bahwa benar diantara Penggugat dan Para Tergugat ada hubungan hukum berupa kerjasama bisnis online *PO (Pree Order)* pemesanan Gadget Handphone Blackberry segala merk dan tipe yang dilakukan melalui *online shop* via internet.

Dengan demikian sebelum mempertimbangkan dalil-dalil gugatan Penggugat terhadap Para Tergugat, terlebih dahulu Majelis Hakim akan mempertimbangkan,

Bagaimanakah sebenarnya Kesepakatan Bersama Bisnis Online antara Penggugat dan Para Tergugat mengenai Jual Beli / *PO (Pree Order)* pemesanan Gadget Handphone Blackberry segala merk dan tipe melalui online shop via internet tersebut. Setelah Majelis Hakim membaca dan meneliti jawab-jinawab dari Para Tergugat terhadap gugatan Penggugat, ternyata dalil gugatan Penggugat yang sama dan diakui kebenarannya oleh Para Tergugat adalah, benar bahwa Penggugat telah mengirim kepada Para Tergugat dan Para Tergugat juga mengakui telah menerima sebanyak 146 unit. Kemudian dalil gugatan Penggugat berikutnya yang sama dan diakui kebenarannya oleh Para Tergugat adalah, bahwa benar telah dikembalikannya uang pengembalian (*refund*) pemesanan pembelian Gadget Handphone Blackberry berbagai merk dan tipe yang telah dikembalikan oleh Penggugat kepada Para Tergugat sejumlah Rp.372.757.000,-. Yang menjadi permasalahan di antara Penggugat dan Para Tergugat dalam perkara ini adalah, adanya perbedaan tentang harga per-unit dari ke 146 unit Gadget Handphone Blackberry berbagai merk dan tipe yang telah dikirim oleh Penggugat kepada Para Tergugat, selain itu juga telah terdapat perbedaan antara Penggugat dan Para Tergugat, mengenai penambahan pengiriman Gadget Handphone Blackberry berbagai merk dan tipe, dimana Penggugat mendalilkan, bahwa Para Tergugat telah menerima penambahan pengiriman Gadget Handphone Blackberry berbagai merk dan tipe senilai Rp.566.725.000,- sedangkan Para Tergugat mendalilkan bahwa keseluruhan Gadget Handphone Blackberry beragam merk dan tipe yang telah diterimanya hanyalah sebanyak 200 unit dengan nilai Rp.433.054.000,-.

Untuk dapat mengetahui mengenai kebenaran dalil-dalil gugatan Penggugat maupun dalil-dalil bantahan Para Tergugat, maka Majelis Hakim haruslah berpatokan kepada Kesepakatan Bersama Bisnis Online yang telah disepakati bersama oleh Penggugat dengan Para Tergugat sebelum diantara Penggugat dengan Para Tergugat melakukan transaksi (Pemesanan maupun pembayaran/transfer), namun setelah Majelis Hakim meneliti dan melihat semua bukti surat-surat (Bukti P-1 s/d Bukti P-18) yang diajukan oleh Penggugat di dalam membuktikan kebenaran dalil-dalil gugatannya, khususnya bukti surat-surat yang mengatur mengenai kesepakatan harga satuan atau harga per-unit Gadget Handphone Blackberry beragam merk dan tipe yang telah dikirim oleh Penggugat kepada Para Tergugat, ternyata Majelis Hakim tidak menemukan dan tidak dapat melihat bagaimanakah kesepakatan bersama/kerjasama bisnis online yang telah disepakati oleh Penggugat dan Para Tergugat mengenai *PO (Pre Order)*.

Meskipun di dalam perkara ini, Majelis Hakim telah dapat melihat, bahwa benar di antara Penggugat dan Para Tergugat telah terjadi kesepakatan jual beli/kerjasama bisnis online pemesanan Gadget Handphone Blackberry berbagai merk dan tipe, yang dapat terlihat jelas dari dengan telah dikirimnya oleh Para Tergugat uang pemesanan barang melalui transfer ke No.Rekening Penggugat maupun ke No.Rekening teman Penggugat, dan kemudian selanjutnya telah ditindaklanjuti oleh Penggugat dengan pengiriman barang melalui jasa kurir pengiriman JNE. Di dalam gugatannya, Penggugat telah mendalilkan, bahwa Penggugat telah mengirimkan sebanyak 146 unit kepada Para Tergugat, akan tetapi di dalam surat gugatannya, Penggugat hanya dapat memperinci dan

mencantumkan sebanyak 117 unit (Vide bukti P-8 sampai dengan P-17) senilai Rp.574.800.000,-, kemudian di persidangan, Para Tergugat juga telah menyampaikan bukti T.I dan T.II-2a, T.I dan T.II.2b, T.I dan T.II-3 yang membuktikan adanya transfer sejumlah uang dari Para Tergugat kepada Penggugat, yaitu sebesar Rp.675.242.000,- untuk 155 unit yang telah dikirim oleh Penggugat kepada Para Tergugat dari total semua pemesanan Para Tergugat, yaitu sebanyak 442 unit. Namun selanjutnya di dalam kesimpulannya, Para Tergugat menyatakan telah menerima sebanyak 146 unit, akan tetapi didalam perinciannya hanyalah berjumlah 127 unit.

Majelis Hakim dapat menemukan beberapa fakta-fakta yang sama yang kebenarannya sama-sama diakui oleh Penggugat maupun oleh Para Tergugat hanyalah mengenai fakta telah dikirim oleh Penggugat dan telah diterimanya oleh Para Tergugat sebanyak 146 unit Gadget Handphone Blackberry berbagai merk dan tipe serta telah dikembalikannya uang pemesanan pembelian Gadget Handphone Blackberry berbagai merk dan tipe dari Penggugat kepada Tergugat I sebanyak Rp.372.757.000,-, sedangkan untuk fakta hukum serta dalil gugatan maupun dalil Jawaban, Replik, Duplik serta Kesimpulan selain dan selebihnya antara Penggugat dan Para Tergugat telah terdapat perbedaan-perbedaan baik mengenai harga, jumlah badget HP Blackbery yang kirim dan diterima dan jumlah uang yang tela dikembalikan (*refund*) oleh Pemnggugat, dengan telah terjadinya perbedaan-perbedaan fakta hukum baik dalam jawab-jinawab antara Penggugat dan Para Tergugat maupun didalam pembuktiannya (bukti surat-surat) masing-masing dari Penggugat maupun dari Para Tergugat yang sama sekali tidak ada

yang mengajukan bagaimana sebenarnya Kesepakatan Bersama yang terjadi diantara Penggugat dengan Para Tergugat di dalam kerjasama bisnis online shop via internet, khususnya kesepakatan mengenai harga yang menurut hemat Majelis Hakim, minimal Penggugat haruslah melampirkan print-out dari penawaran awal Penggugat di internet kepada Para Tergugat sebelum terjadinya kerjasama bisnis online pemesanan maupun pembayaran Gadget Handphone Blackberry dengan berbagai merk dan tipe tersebut, sehingga Majelis Hakim berpendapat, bahwa gugatan Penggugat adalah tidak jelas dan kabur (*Obscuur Libel*) karena surat gugatan Penggugat tidak memenuhi syarat substansil surat gugatan sebagaimana disyaratkan di dalam ketentuan Pasal 8 RV, yaitu syarat Posita/Fundamentum Petendi, yaitu dalil-dalil konkrit tentang adanya hubungan hukum yang merupakan dasar serta alasan-alasan dari tuntutan (*middelen van dan eis*) yang mencakup fakta-fakta hukum, yaitu uraian mengenai hal-hal yang menyebabkan timbulnya sengketa, apakah ada perjanjian antara Penggugat dan Para Tergugat, kemudian Para Tergugat melakukan wanprestasi, atau Para Tergugat melakukan PMH yang akibatnya menimbulkan kerugian bagi Penggugat berdasarkan seluruh uraian-uraian pertimbangan sebagaimana tersebut diatas, maka Majelis Hakim berkesimpulan, bahwa gugatan Penggugat adalah tidak jelas dan kabur (*Obscuur Libel*), dengan demikian gugatan Penggugat haruslah dinyatakan tidak dapat diterima (*Niet Onvankelijke Verklaard*).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyelesaian sengketa konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pada kenyataannya *e-commerce* itu cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidak tepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, berlaku dan mengatur tentang seluruh aspek Perlindungan konsumen. Namun menurut analisis putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 kurang spesifik mengatur perlindungan konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* pada saat pelaku usaha menggugat sebagai strategi mencari pijakan hukum agar tidak menunaikan kewajibannya mengembalikan (*refund*) seutuhnya.

2. Majelis Hakim beranggapan bahwa Gugatan Penggugat adalah tidak jelas dan kabur (*Obscuur Libel*), dengan demikian gugatan Penggugat haruslah dinyatakan tidak dapat diterima. Dimana Hakim menjelaskan Majelis Hakim haruslah berpatokan kepada Kesepakatan Bersama Bisnis Online yang telah disepakati bersama oleh Penggugat dengan Para Tergugat sebelum diantara Penggugat dengan Para Tergugat melakukan transaksi (Pemesanan maupun

pembayaran/transfer), namun setelah Majelis Hakim meneliti dan melihat semua bukti surat-surat yang diajukan oleh Penggugat didalam membuktikan kebenaran dalil-dalil gugatannya, ternyata Majelis Hakim tidak menemukan dan tidak dapat melihat bagaimanakah kesepakatan bersama/kerjasama bisnis online yang telah disepakati oleh Penggugat dan Para Tergugat mengenai *PO (Pre Order)*.

Maka sesuai analisa putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk dapat disimpulkannya Pihak Tergugat tidak terbukti melakukan wanprestasi, atau melakukan perilaku melawan hukum. Pelaku usaha menggugat sebagai strategi mencari pijakan hukum agar tidak menunaikan kewajibannya mengembalikan (*refund*) seutuhnya, maka Menyatakan gugatan Penggugat tidak dapat diterima dan menghukum Penggugat untuk membayar biaya perkara ini yang hingga kini ditaksir sebesar Rp.875.000,- (Delapan ratus tujuh puluh lima ribu Rupiah).

B. Saran

1. Pemerintah hendaknya memperhatikan keadilan dan mengkaji lebih lanjut mengenai status konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Yang dimana konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce* belum mendapat perlindungan secara khusus dan sesuai dikarenakan konsumen dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas e-commerce akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan, dengan contoh kasus pada putusan No.82/Pdt.G?2013/PN.Yk konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam

transaksi e-commerce digugat dengan dalil PMH, yang pada kenyataannya pelaku usaha lah yang belum menunaikan kewajibannya mengembalikan (refund) dan mencari pijakan hukum agar dapat lari dari tanggung jawabnya.

2. Peran pemerintah dan pihak yang berwenang pembuat Undang-undang di harap pada studi kasus putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk ini agar konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dilindungi secara khusus dari sisi konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis maupun dari sisi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, dikarenakan adanya kekosongan hukum dimana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak diaturnya status transaksi *e-commerce* meliputi konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi e-commerce dan pemberian sanksi seadil-adilnya terhadap pelaku usaha yang menggugat konsumen sebagai strategi untuk lari dari pertanggung jawaban menunaikan pengembalian (*refund*). Pemerintah dan pihak yang berwenang pembuat Undang-Undang diharapkan mempertimbangkan kasus ini agar kedepannya terbentuk aturan baru yang lebih jelas penerapan dan sanksi yang berlaku terhadap penyelesaian sengketa konsumen sebagai pelaku kerjasama bisnis dalam transaksi *e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian : Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komesial*, Laks Bang Mediatama, Yogyakarta, 2008
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011)
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006)
- Celina Tri Siwi Krstiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011)
- Dr. Yahman, S.H., M.H., *Cara Mudah Memahami Wanprestasi dan Penipuan Dalam Hubungan Kontrak Komersial* (Surabaya : Kencana-Pranamedia Group, 2015)
- Edemon, Makarim, *Pengantar hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005)
- Imam, Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia* (Jakarta : Prenhallindo, 2002)
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta
- Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Dalam BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandung : Binacipta, 1986)
- Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, CV Mandar Maju, Bandung, 2012
- Munir Fuady, *Teori. Teori Besar Dalam Hukum (Grand Theory)*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. 1, (Bogor : Grafika Mardi Yuana, 2005)
- Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas

Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta : PT. Grasindo, 2000)

Sri Redjeki Hartono, Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen (Bandung : Mandar Maju, 2000)

Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, (Jakarta: Kencana, 2008)

Sumber Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Studi kasus putusan No.82/Pdt.G/2013/PN.Yk

KUH Perdata Pasal 1320 ,1235 ,1246 ,1365 1371

Sumber Lain :

<https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/ganti-rugi-menurut-hukum-perdata-dan-hukum-islam>

<https://pluginongkos kirim.com/apa-perbedaan-return-dan-refund/>

<http://tesishukum.com>. Diakses pada tanggal 1 Maret 2020.

<http://www.gresnews.com/berita/tips/118077-dasar-hukum-tentang-refund/>

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia>.

https://id.wikipedia.org/wiki/Perbuatan_melawan_hukum#:~:text=Dalam%20hukum%20perdata%2C%20perbuatan%20melawan,orang%20yang%20melakukan%20perbuatan%20tersebut.

<http://www.seputarpengetahuan.com/2015/12/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli-terlengkap.html>.

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl2028/perbuatan-melanggar-hukum-atau-wanprestasi/>

Hubungan 3 Tujuan Hukum, Kepastian Hukum, Kemanfaatan Hukum, dan Keadilan Hukum, diakses dari,
<http://rasjuddin.blogspot.com/2013/6/hubungan-perlindungan-konsumen-dengan-hukum-perjanjian-sebagai-kerjasama-usaha/>

Hukum Online “E-commerce” Diakses dari
<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/e15517/e-commerce/>

Hukum Online “Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli” Diakses dari
<http://www.Hukumonline.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

Wikipedia “Perlindungan Konsumen” Diakses dari
http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_Konsumen

Yabpeknas Banten “Perlindungan Konsumen” diakses dari
<http://www.yabpeknas.com/2015/04/perlindungan-hukum.html>