PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN YANG DI RUGIKAN OLEH MARKETPLACE PADA TRANSAKSI E-COMMERCE

ABSTRAK

E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, dengan menggunakan media internet. Lahirnya Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sepertinya menjadi solusi untuk memberikan perlindungan bagi konsumen. Dalam UU ITE telah mengatur mengenai syarat sah nya suatu transaksi e-commerce,mengatur mengena hak dan kewajiban, perbuatan yang dilarang, tanggungjawab, perlindungan hukum, upaya hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce.

Kata Kunci :Perlindungan Konsumen, E-commerce dan Tokopedia

APPLICATION CONSUMER PROTECTION LAW TO CONSUMERS WICHC IS LOSSED BY MARKETPALCE IN E-COMMERCE TRANSACTIONS

ABSTRACT

E-commerce is a form of trade that has its own chracteristics, namely trade that croesses national bordes, does not meet sellers and buyers, using internet media. The enactmen of law Number 11 of 2008 concering Information and electronic Transactions (UU ITE) seems to be a solution to provide protection for consumers.The ITE Law regulates the legal requirements of an e-commerce transaction, regulates rights and obligations, prohibited actions, responsibilities, legal protection, legal remedies and dispute resolution in e-commerce transactions.

Keywords : Protections, Consumers, E-commerce and Tokopedia

PENDAHULUAN

Teknologi Internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia.Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin pesat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak bisa terpisahkan dengan perkembangan bidang ekonomi,

karena antara ekonomi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi saling mendukung

E-commerce adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tidak ada perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual Electronic commerce atau disebut dengan E-commerce merupakan kegiatan bisnis melalaui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur service providers dan pedagang perantara.[1]

Melalui *E-COMMERCE*.Dalam melakukan pembelian melalui transaksi online pasti ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak pembeli. Meskipun demikian, melakukan transaksi *online* juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan terjadinya kerugian yang disebabkan faktor yang sedang dibahas dalam PUTUSAN Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan pengadilan Negeri Medan.

[1] Abdul Halim Barkatullah 2017,Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia,Bandung. Nusa Media,Cet 1, Hlm 11

METODE PENELITIAN

dalam skripsi ini adalah penelitian perpustakaan, artinya sebuah studi dengan mengkaji buku-buku terkait dengan skrpsi ini yang membahas tentang E-commerce di Indonesia yang berasal dari perpustakaan

Tipe Penelitian Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Yuridis normatif artinya peraturan perundang – undangan dan norma – norma yang berlaku di masyarakat atau juga yan g menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat.

Penelitian hukum didalam nya terdapat perdekatan yaitu pendekatan yaitu pendekatan Undang –Undang atau *statue approach* dan Pendekatan konseptual atau *conceptual approach*. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang di coba untuk dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini. Penelitian menggunakan dua pendekatan yaitu :

a. Pendekatan undang – undang atau *statute appoarch*

   Pendekatan undang – undang digunakan dalam memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan masalah pertama.Dalam pendekatan undang- undang dilakukan dengan menelaah semua undang –undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.

b. Pendekatan conseptual atau *conceptual appoarch* Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum.Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandnagan sarjana ataupun doktin-doktin hukum.Pendekatan konseptual digubakan untuk memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan masalah kedua.Dalam hal pendekatan konseptual atau *conceptualappoarch* dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Peneliti Tentang Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-commerce Sehubungan dengan hasil peneliti, PUTUSAN Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan pengadilan negeri medan yang memeriksa dan memutusakan perkara perdata pada tingkat pertama

dalam perkara gugatan antara RUKIAH,S.H., Bekerja sebagai Ibu rumah tangga . Lawan PT. Tokopedia dan elipa store , perseroan terbatas yang bergerak dibidang penyediaan jasa *E-commerce* marketplace dengan nama Tokopedia PERTAMA, hubungan hukum anatara penjual dengan Tokopedia, yaitu Tokopedia mengiklankan produk penjual dan Tokopedia mengeluarkan surat tagih/invoice atas nama penjual kepada pembeli.

KEDUA, hubungan hukum antara pembeli dengan Tokopedia, Yaitu Tokopedia menerima pembayaran dari penjual, memverifikasikan pembayaran pembeli lalu meneruskan pemesanan pembeli kepada penjual

KETIGA, hubungan hukum antara penjual dengan pemeli, yaitu setelah pembayaran terverifikasi dan diteruskan kepada penjual, penjual kemudian memproses pemesanan pembeli dan mengirimkan kepada pembeli.

a. Bahwa berdasarkan hal tersebut jelas dan nyata bahwa hubungan hukum yang terjadi adalah antara penggugat dengan tergugat oleh karena kegagalan/kesalahan Tergugat dalam memverifikasi pembayaran pemesanan penggugat sehingga pemesanan tidak diteruskan kepada penjual "ELIPA STORE" atau dengan kata lain hubungan hukum antara Penggugat dengan penjual "ELIPA STORE" belum timbul karena pemesanan Penggugat tidak diteruskan oleh Tergugat kepada penjual "ELIPA STORE"

b. Bahwa selain itu perlu diingat juga penggugat tidak pernah melakukan transfer dana langsung kepada rekening penjual "ELIPA STORE" segala pembayaran yang dilakukan penggugat adalah kepada rekening milik Tergugat in casu rekening Tergugat pada bank BCA cabang kedoya permai,

dengan nomor rekening 3721773939 atas nama PT.Tokopedia dan berdasarkan Syarat dan ketentuan angka 4 dalam huruf D mengenai Transaksi Pembelian, Tergugat masih bertanggungjawab atas hal tersebut.

c. Bahwa oleh karena hubungan hukum yang timbul adalah antara penggugat dan tergugat saja maka pihak yang paling tepat untuk dimintai pertanggung jawaban atas kerugian yang diderita Penggugat adalah Pihak Tergugat, bukan pihak penjual "ELIPA STORE" belum timbul

Tanggung Jawab Para Pihak E-Commerce Dalam Transaksi Bisnis Online Tanggung jawab ialah menjadi kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja atau tidak. Tanggung jawab bisa menjadi perwujudan kesadaran dan kewajiban bagi manusia. , tanggung jawab adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatu yang menjadi akibat.

Tanaggung jawabpihak E-commerce Tokopedia dalam masalah yang terjadi merugikan konsumen

Bahwa PT.Tokopedia gagal memverifikasi pembayaran yang telah dilakukan oleh MUHAMMAD FAISAL sehingga INVOCE dibatalkan oleh PT.Tokopedia walaupun faktualitanya INVOCE telah dilunasi MUHAMMAD FAISAL melalui jasa e-commerce

marketplace milik PT.Tokopedia tidak diteruskan kepada penjual untuk dapat diproses sehingga hubungan hukum antara MUHAMMAD FAISAL dengan PT.Tokopedia saja

Bahwa PT.Tokopedia gagal memverifikasi pembayaran yang telah dilakukan oleh MUHAMMAD FAISAL sehingga INVOCE dibatalkan oleh PT.Tokopedia walaupun faktualitanya INVOCE telah dilunasi MUHAMMAD FAISAL melalui jasa e-commerce marketplace milik PT.Tokopedia tidak diteruskan kepada penjual untuk dapat diproses sehingga hubngan hukum antara MUHAMMAD FAISAL dengan PT.Tokopedia saja

PENUTUP

Berdasarkan Kajian Dan Analisa, Maka Dapat Disumpulkan Sebagai Berikut

1. Upaya hukum adalah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang disebabkan oleh marketplace diselesaikan melalui pengadilan negeri medan PUTUSAN Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan. Yaitu pihak perusahaan tergugat bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen tetapi pengadilan tidak mengabulkan permintaan pernggugat.Perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalainan dan kesalahan

pihak market place yang menyebabkan kerugian-kerugian bagi konsumen .bentuk perlindungan yang disediakan oleh pihak market place hanya cuman menyediakan cancel atau pembatalan transaksi. Hal tersebut tidak sesaui dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

murni dari karyawan PT.tokopedia tetapi PT.Tokopedia tidak mau bertanggug jawab atas kerugian konsumen dikarenakan bagi pihak PT.tokopedia kesalahan apapun yang menyangkut PT.Tokopedia.

PT.Tokopedia tidak akan beertanggung jawab sebab sebelum pengguna (konsumen) menggunakan aplikasi Tokopedia konsumen sudah menyetujui syarat dan ketentuan yang sudah disediakan Tokopedia

2. Upaya tanggung jawab yang dapat di tempuh oleh konsumen ialah pihak market place PT.tokopedia karena kesalahan yang didapat adalah kesalahan