

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kehidupan dalam bermasyarakat tentu setiap individunya saling membutuhkan salah satu contohnya adalah kegiatan transaksi jual-beli yang dimana kegiatan ini bertujuan untuk saling memenuhi setiap kebutuhan masyarakat untuk hidup, baik itu barang seperti makanan, alat masak, ataupun jasa seperti salah satu contohnya yaitu jasa servis barang elektronik. Proses jual-beli di Indonesia ini didasari dengan adanya hukum yang mengatur seluruh masyarakat Indonesia dan merupakan salah satu jenis perjanjian yang paling sering dilakukan oleh masyarakat Indonesia (Dantes, 2021: 225). Anggota dalam suatu masyarakat diharapkan berperilaku tertentu sebagai anggota masyarakat tersebut, dan hukum adalah seperangkat aturan yang dimaksudkan untuk menciptakan ketertiban dalam masyarakat tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa apabila perbuatan seseorang sedikit banyak menyinggung atau mempengaruhi tingkah laku dan kepentingan orang lain, maka dapat dinyatakan ada undang-undang yang baru (Prodjodikoro. 2011: 7). Dalam hukum juga satu-satunya hal yang tidak berubah pada hukum itu, yakni sifat “tidak tetapnya” hukum itu sehingga hukum dapat berubah seiring perkembangan jaman.

Ketentuan transaksi jual-beli ini diatur pada Pasal 1457 KUHPerdara yang secara singkat menjelaskan bahwa dalam pembelian dan penjualan, satu pihak berkomitmen untuk mengirimkan barang dan pihak lainnya membayar jumlah yang telah disepakati. Dan pada Pasal 1458 KUHPerdara menjelaskan bahwa sekalipun barang belum diserahkan dan pembayaran belum dibayar, jual beli dianggap telah

terjadi antara kedua belah pihak segera setelah mereka mencapai kesepakatan mengenai barang dan harganya. Peraturan perundang-undangan ini mengatur hubungan keperdataan antara individu (Haryanto, 2013: 1).

Istilah “transaksi” biasanya digunakan dalam dunia usaha atau perdagangan untuk merujuk pada upaya antara penjual dan pembeli untuk membeli dan menjual barang berdasarkan syarat-syarat kontrak, termasuk harga, kuantitas, kualitas, dan tanggal pengiriman (Serfiani, 2013: 33). Dalam pengaturan transaksi jual-beli antara konsumen/pembeli dan pelaku usaha/penjual, Indonesia yang merupakan negara hukum mulai menyusun aturan tentang perlindungan terhadap konsumen yang bertujuan untuk menciptakan transaksi jual-beli yang baik dan benar tanpa adanya pihak yang merasa dirugikan. Jika ada pembeli yang merasa ditipu, rugi, dan dobohongi oleh penjual maka mereka bisa mengajukan ganti rugi kepada penjual sesuai aturan yang berlaku yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam UUPK secara garis besarnya mengatur tentang hak bagi pembeli/konsumen yang dimana konsumen diposisikan sebagai bagian paling lemah dalam adanya transaksi sehingga hak-haknya harus bisa dipenuhi.

Munculnya Undang-Undang tersebut didasari karena masih banyaknya konsumen yang tidak mengetahui apa saja hak mereka yang seharusnya dipenuhi oleh penjual dalam berlangsungnya transaksi. Mengacu pada Pasal 4, hak konsumen dalam UUPK meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu produk dan/atau jasa, serta jaminan bahwa barangnya akan sesuai dengan deskripsinya dan hak untuk memperoleh ganti rugi apabila barang atau jasa tersebut tidak sesuai dengan deskripsinya.

Diaturnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini maka bila ada pelaku usaha/penjual yang dalam melakukan transaksi mengabaikan hak dari konsumen/pembeli tersebut dan menjual atau mendistribusikan barang yang berbeda dengan yang dijanjikan kepada konsumen maka pelaku usaha/penjual tersebut harus bisa memberikan kompensasi sesuai dengan kerugian yang didapatkan oleh konsumen dengan kata lain disebut dengan istilah *product liability*. *Product Liability* merupakan pertanggung jawaban secara hukum pelaku usaha dengan produknya yang dijualnya dengan menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam hal ganti kerugian karena adanya produk yang cacat fisik maupun cacat yang tidak terlihat. Oleh karena itu, penting untuk melindungi konsumen dari pertanggung jawaban produk pelaku usaha/pembeli atas produk/barang yang membahayakan konsumen. (Hutauruk, 2021: 370). Sehingga konsumen bisa mengajukan gugatan terhadap penjual yang bisa didasarkan pada penjelasan apakah penjual melakukan tindakan yang ceroboh sehingga bis menyebabkan kerugian terhadap konsumen dan konsumen merasa lebih aman saat melakukan transaksi jual-beli tersebut (Fajar, 2019: 33).

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi maka kegiatan transaksi ini juga terus berkembang sejalan dengan perkembangan zaman sehingga terciptanya transaksi elektronik (Syawali, 2000: 41). Pada Pasal 1 Angka 16 PP No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik secara singkat menjelaskan Proses pelaksanaan transaksi elektronik terdiri dari sejumlah tindakan yang dilakukan pengirim dan penerima dalam hubungannya dengan sistem elektronik. Transaksi elektronik ini diciptakan untuk mempermudah konsumen dan juga pelaku usaha dalam mengadakan transaksi yang dimana dahulu dibatasi

dengan jarak yang jauh sehingga transaksi gagal terjadi. Dengan munculnya transaksi elektronik ini juga menciptakan dan meningkatkan kreativitas masyarakat dalam melakukan proses jual beli tanpa melakukan pertemuan langsung atau tatap muka, yaitu dengan adanya kemunculan *e-commerce* (Magfirah, 2009: 41).

E-Commerce yaitu penyedia layanan *online* dalam kegiatan transaksi jual-beli yang terkhusus kepada jual beli barang antara pembeli dan penjual yang bisa mencakup seluruh produk yang berada dalam wilayah Indonesia maupun barang dari luar negeri. Ketika ada kepercayaan antara pembeli dengan penjual, pembeli dapat memperoleh produk yang mereka inginkan (Syah, 2013: 15), contoh *E-Commerce* yang ada di Indonesia adalah aplikasi seperti Shopee, Bukalapak, Instagram Shop dan Tokopedia. Dan *e-commerce* ini bisa diakses dengan mudah oleh semua individu yang memiliki jaringan internet dan setiap individu bisa membuat toko mereka sendiri dalam aplikasi tersebut dan bebas menjual barang apapun yang diperbolehkan oleh negara dengan mencantumkan informasi produk yang sesuai dengan produk yang dijual sehingga pembeli lebih yakin dalam proses transaksi dalam menjual membeli tersebut.

Munculnya transaksi secara elektronik ini juga secara tidak langsung menumbuhkan inovasi baru pelaku usaha di seluruh Indonesia dalam cara memasarkan produk yang mereka jual, baik dengan menawarkan kualitas barang yang lebih bagus, atau dengan menjual barang yang sama dengan pelaku usaha yang lain dengan menawarkan harga lebih murah. Tetapi ada juga penjual yang menawarkan/menjual barang ilegal yang diselundupkan untuk masuk ke wilayah Indonesia dengan tujuan agar barang yang mereka jual memiliki harga yang lebih

murah daripada pelaku usaha lainnya. Walau terkesan mudah dan lebih efektif, melihat kelemahan dari bertransaksi elektronik berpeluang menimbulkan banyak kendala yang harus dihadapi bagi pihak-pihak pelaku usaha dan konsumen (Ardhya, 2021: 670).

Jenis barang yang sangat sering diselundupkan ke Indonesia adalah barang elektronik seperti HP, Laptop, Ipad dan jenis gadget lainnya, modus penipuan yang dilakukan penjual dalam menjualnya adalah dengan melakukan penjualan secara *online*. Menurut ketentuan Pasal 378 KUHP menerangkan bahwa yang dimaksud dengan penipuan dan secara umum bisa diartikan keadaan dimana seseorang menipu orang lain agar memberikan sesuatu, mengampuni hutang, atau menghapuskan piutang demi keuntungan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum. Hal ini bisa dilakukan dengan menggunakan nama atau identitas fiktif, berbohong, atau menyampaikan serangkaian kebohongan.

Menggunakan *e-commerce* yang telah tersedia tetapi tidak memberikan informasi bahwa barang yang dijualnya tersebut merupakan barang yang ilegal sehingga barang tersebut memiliki cacat pada sistemnya maupun memiliki cacat pada fisiknya yang sudah pasti merugikan konsumen yang telah membelinya. Maraknya barang ilegal tersebut menyebabkan tidak sedikit juga barang yang diedarkan pada konsumen/pembeli tersebut jauh berbeda dengan standar produk yang bisa dipasarkan di Indonesia. Dengan kata lain yaitu produk yang cacat secara fisik maupun cacat yang tidak terlihat, sehingga ada barang yang cepat rusak tetapi ada beberapa pelaku usaha tidak membayar kerugian atas barang yang diperdagangkannya dengan alasan produk yang dijualnya tersebut merupakan

barang ilegal sehingga tidak bisa mendapatkan ganti rugi bila adanya suatu kecacatan produk.

Salah satu contoh kasus penipuan penjualan barang yang ada di Indonesia adalah penjual ponsel second murah oleh PStore. Toko Pstore ini merupakan salah satu toko yang sudah terkenal dengan toko yang menjual ponsel dengan harga yang murah meriah dan sering dipromosikan oleh artis-artis Indonesia, oleh karena itu toko ini dengan cepat menarik perhatian konsumen untuk membeli ponsel di toko tersebut. Tetapi terdapat beberapa konsumen yang merasa ponsel yang sudah mereka beli di PStore tersebut berbeda dengan deskripsi yang tercantum pada postingan barang yang akan diperjual belikan oleh penjual di *e-commerce*. Dalam deskripsi produk tersebut tertera bahwa ponsel yang dijual tersebut merupakan barang second yang masih layak pakai tetapi ada beberapa konsumen menyatakan bahwa ponsel yang mereka terima memiliki masalah yaitu sinyal hp yang tidak ada dan imei yang tidak terdaftar. Permasalahan sinyal hp dan imei tersebut biasanya ditemukan pada ponsel yang ilegal atau bukan ponsel resmi yang bisa diperjual belikan di Indonesia sehingga konsumen merasa ditipu oleh penjual/pelaku usaha yang mencantumkan informasi produk yang tidak benar.

Dikutip dari Kompas.com, kasus ini berawal dari laporan masyarakat yang menyatakan bahwa ponsel yang dibeli dari Pstore secara *online* ini sering bermasalah seperti sinyal yang hilang dan imei yang tidak terdaftar. Hal tersebut menyakinkan konsumen bahwa ponsel yang mereka beli bukanlah ponsel second yang berasal dari ponsel yang sudah resmi masuk ke Indonesia, sehingga konsumen mencurigai ponsel yang mereka beli adalah ponsel second ilegal. Karena adanya laporan masyarakat tersebut Bea Cukai mulai melakukan penyelidikan pada tahun

2017 Kala itu, pihak Bea Cukai menyelidiki toko PS Store yang berlokasi di Jalan Raya Condet, Jakarta Timur. Saat ditelusuri lebih lanjut, ponsel yang diduga ilegal tersebut juga ditemukan di toko PS Store yang berada di Depok dan Tangerang. Pada tahun 2019 proses penyidikan dianggap oleh Kejaksaan sudah lengkap, dan pada bulan juli tahun 2020 pemilik PStore yaitu Putra Siregar ditetapkan sebagai tersangka penipuan penjualan barang ilegal. Adapun barang bukti yang berhasil dikumpulkan oleh pihak Kejaksaan diantaranya yaitu 190 ponsel bekas dan uang hasil penjualan sebesar Rp 61,3 juta. Ponsel tersebut disita karena diduga sebagai barang selundupan lantaran tidak ada dokumen kepabeannya.

Dalam kasus PStore tersebut diduga memenuhi unsur dalam Pasal 103 Huruf D UU No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, yakni menimbun, menyimpan, memiliki, membeli, menjual, menukar, memperoleh, atau memberikan barang impor yang diketahui atau diduga secara logika merupakan hasil tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara selama 2-6 tahun dan/atau denda Rp 100 juta-Rp 5 miliar. Selain itu penjual sudah melanggar hak pembeli sesuai dengan Pasal 4 UUPK untuk mendapatkan keamanan dalam produknya dan memberikan ganti rugi jika ada ketidaksesuaian informasi produk tersebut. Dan dalam Pasal 7 UUPK mengatur bahwa seorang penjual Apabila barang yang diperoleh tidak sesuai dengan perjanjian, maka penjual harus memberikan ganti rugi kepada pelanggan atau pembeli. Dan dalam keadaan seperti ini, bisa saja pelaku usaha memanfaatkan kekurangan konsumen untuk memaksimalkan keuntungan dengan mengabaikan tanggung jawab yang seharusnya dibebankan pada penjual karena kurangnya pendidikan pembeli dalam hukum.

Dengan adanya kasus tersebut, maka secara sederhana dapat dilihat dari fungsi hukum yaitu menyelenggarakan kehidupan masyarakat dengan menciptakan ketertiban umum pada situasi yang belum berjalan dengan baik (Adami, 2011: 15). UUPK ini bisa menjadi dasar hukum dalam penanganan kasus PStore tersebut. Hal ini dilakukan agar pembeli dapat menuntut haknya apabila terjadi penipuan atas produk yang dilakukan oleh penjual. Tetapi dalam Pasal 27 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut secara mengatur produksi suatu barang membebaskan penjual dari tanggung jawab atas kerugian pembeli apabila dapat dibuktikan bahwa barang tersebut tidak seharusnya diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan, dan bahwa sebagian penjual memanfaatkan ketentuan pasal ini untuk menghindari pembayaran ganti rugi kepada pembeli.

Mengingat konteks di atas, hal ini memotivasi penulis untuk melakukan penelitian dan menawarkannya sebagai judul skripsi **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UPAYA PENGAJUAN GANTI KERUGIAN ATAS PENIPUAN JUAL BELI PONSEL ILEGAL PADA TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI *E-COMMERCE*”**.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berikut identifikasi masalah yang muncul dari latar belakang di atas, antara lain:

1. Produk yang dipromosikan penjual tersebut memuat deskripsi yang tidak sesuai.
2. Terdapat produk barang yang seharusnya tidak diperjualbelikan oleh pelaku usaha karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

3. Terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen akibat informasi yang tidak benar pada deskripsi barang yang diperjual belikan oleh pelaku usaha.
4. Tidak ada pertanggung jawaban oleh pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen.
5. Ketentuan Pasal 27 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dijadikan dasar penolakan pertanggungjawaban oleh pelaku usaha.

1.3 PEMBATASAN MASALAH

Dalam pembatasan masalah yang bersifat ilmiah perlu ditegaskan mengenai materi yang diatur di dalamnya. Hal ini sangat diperlukan untuk menghindari agar isi materi atau materi yang terkandung di dalamnya tidak menyimpang dari pokok permasalahan, yang telah dirumuskan sehingga dengan demikian dapat diuraikan secara terstruktur dan sistematis. Untuk meminimalisir pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan, maka dari itu diberikan batasan-batasan mengenai ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas. Adapun permasalahan yang dibatasi dalam penelitian ini yakni meliputi perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat informasi yang tidak benar dari pelaku usaha, serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadinya penolakan pertanggungjawaban oleh pelaku usaha.

1.4 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat informasi yang tidak benar dari pelaku usaha?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadinya penolakan pertanggungjawaban oleh pelaku usaha?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian terkait dengan Perlindungan Konsumen Dalam Upaya Pengajuan Ganti Kerugian Atas Penipuan Jual Beli Ponsel Ilegal Pada Transaksi Elektronik Melalui *E-Commerce* mempunyai tujuan untuk menambah pemahaman penulis dan pembaca dalam penyelesaian perkara perlindungan konsumen terhadap pengajuan ganti rugi penipuan barang elektronik impor ilegal yang dijual secara *online*. Serta untuk mengetahui penegakan hukum yang dapat dilakukan terhadap pelaku penipuan jual beli barang impor ilegal.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

a Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis di bidang pengaturan perkara pengajuan ganti rugi atas penipuan jual beli barang ilegal dan menambah pengetahuan tentang perlindungan konsumen yang bisa didapatkan konsumen jika terjadi kasus tersebut dan sebagai referensi penelitian berikutnya.

b Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah pemahaman terhadap perlindungan hukum yang bisa didapatkan konsumen yaitu ganti rugi terhadap kasus penipuan jual beli barang ilegal.

b. Bagi Masyarakat

Menambah pemahaman dan wawasan masyarakat tentang penelitian ini bisa membuka/menambah pemahaman kepada masyarakat untuk sarana perkembangan pemikiran terhadap perlindungan konsumen yang bisa didapatkan konsumen yaitu ganti rugi terhadap kasus penipuan jual beli barang ilegal.

c. Bagi Penegak Hukum

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk para penegak hukum, contohnya seperti pengacara yang bisa membantu kliennya jika mendapatkan kasus pengajuan ganti rugi terhadap penipuan barang ilegal dan memberikan gambaran umum bagaimana pengaturan dalam UUPK ini bisa membantu konsumen/pembeli.

