

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIDAK SESUAI GAMBAR PADA TRANSAKSI DI *MARKETPLACE*

Legal Protection for Consumers for Goods Does Not Match The Picture in The Transaction on The Marketplace

Sapta Abi Pratama

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Jakarta

Taman Narogong Indah A21/4 RT. 004 RW. 013, Kelurahan Pengasinan,
Kecamatan Rawalumbu, Bekasi, 17175, Jawa Barat.

e-mail: saptaabip@upnvj.ac.id

Abstrak

Marketplace merupakan wadah bagi para penjual *online*. *Marketplace* memiliki sistem keamanan yang baik, tetapi masih terdapat celah untuk dapat melakukan kecurangan, salah satunya dengan menjual barang yang tidak sesuai gambar. Hal tersebut menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli *online*. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di *marketplace*, Serta bagaimana tanggung jawab pelaku usaha. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai gambar dan pelaku usaha di *marketplace* bertanggung jawab atas kesalahan tersebut berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak *marketplace* dapat memberikan rekomendasi kepada para penjual agar gambar produk yang diperdagangkan dapat mencerminkan mengenai suatu barang yang dijual dengan jelas serta merekomendasikan untuk memberikan foto asli barang yang diperdagangkan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, pertanggungjawaban, *marketplace*.

Abstract

Marketplace is a place for online sellers. The marketplace has a good security system but there are still loopholes for cheating, one of which is by selling items that don't match the picture. This shows the weak position of consumers in buying and selling online. The problems that will be discussed in this study are how to protect consumers from goods that do not match the picture in transactions in the marketplace, and what are the responsibilities of business actors. In this study using normative juridical research methods. The results of this study indicate that consumers have the right to obtain goods according to the image and business actors in the marketplace are responsible for these errors under the Consumer Protection Law. The marketplace can provide recommendations to sellers so that images of traded products can clearly reflect an item being sold and recommend providing original photos of traded goods.

Keywords: Legal Protection, Consumer, accountability, *marketplace*.

A. Pendahuluan

Perkembangan internet dan teknologi pada bidang bisnis khususnya jual beli *online* (*e-commerce*) semakin hari semakin berkembang pesat, sehingga hal tersebut menimbulkan peningkatan minat masyarakat akan *e-commerce*.¹ Salah satu bentuk dari perkembangan *e-commerce* yakni dengan hadirnya *marketplace*.

Marketplace merupakan wadah untuk melakukan kegiatan jual beli *online*. *Marketplace* memerlukan media internet serta perangkat elektronik, sehingga transaksinya dapat dilakukan tanpa mengharuskan penjual maupun pembeli untuk saling bertatap muka secara langsung.² Dengan demikian *e-commerce* pada dasarnya merupakan suatu kegiatan bisnis yang tanpa menggunakan kertas (*paperless trading*).³

Berdasarkan data yang dikutip dari *iprice.co.id* pada kuartal kedua tahun 2020 total jumlah pengunjung bulanan dari 5 *marketplace* terbesar di Indonesia yakni sebesar 255 juta pengunjung, dengan peringkat pertama dikuasai *marketplace* Shopee sebesar 93,4 juta pengunjung, Tokopedia 86,1 juta pengunjung, Bukalapak 35,2 juta pengunjung, Lazada 22 juta pengunjung, dan Blibli 18,3 juta pengunjung.⁴ Besarnya minat masyarakat tersebut berpotensi menciptakan berbagai ide bisnis dalam jual beli *online*.⁵

Marketplace sendiri memiliki peraturan baku yang telah mereka tetapkan dan berlaku untuk para pihak yang terlibat di dalamnya.⁶ Pada pasal 4 sampai 7 Undang-

¹Julian Iqbal, 2018, "Perlindungan Bagi Konsumen Online *Marketplace* Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)", *Jurist-Diction* Vol. 1, No. 2, (2018), <https://e-journal.unair.ac.id/JD/article/view/11008> (diakses 27 Oktober 2020).

²Aditya Ayu Hakiki et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online", *Justitia Jurnal Hukum* 119, No. 1, 2017, https://www.researchgate.net/publication/323010094_Perlindungan_Hukum_Bagi_Pembeli_Dalam_Sengketa_Jual_Beli_Online (diakses 27 Oktober 2020).

³Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Global*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2016) hlm. 407.

⁴CNBC Indonesia, "24 August 2020 Tokopedia Tergeser! Ini Dia Jawara e-Commerce Indonesia", Tech, https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200824073330-37-181385/tokopedia_tergeser-ini-dia-jawara-e-commerce-indonesia (diakses 13 Oktober 2020).

⁵Masintoh Indriyani et al., "Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online *Marketplace* System", *Justitia Jurnal Hukum* Vol. 1, No.2, (2017), <http://journal.umsurabaya.ac.id/index.php/Justitia/article/view/1152/83> (diakses 27 Oktober 2020).

⁶Nurhafni dan Sanusi Bintang, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha di Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan konsumen di Indonesia dapat lebih aktif dalam membela hak-hak mereka yang telah dilanggar.⁷ Kemudian payung hukum yang mengatur mengenai *marketplace* yakni Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum serta kepastian hukum terkait penyelenggaraan sistem dan transaksi secara elektronik.

Salah satu keunggulan *marketplace* yakni memiliki sistem keamanan yang lengkap serta fasilitas jual beli *online* yang lebih baik dibandingkan dengan transaksi di luar *marketplace*. Meskipun memiliki keamanan yang baik, *marketplace* masih berpotensi untuk merugikan konsumen karena adanya suatu kelemahan pada *marketplace*.⁸ Kelemahan tersebut misalnya seperti berbagai kecurangan yang dapat dilakukan oleh para pedagang (*merchant*) di *marketplace*, salah satunya dengan menjual barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di toko *online* (*online store*) mereka. Penjual memanfaatkan kelemahan yang ada di dalam *marketplace* sehingga mereka dapat mengelabui para pembelinya.

Contoh kasus yang dialami oleh konsumen bernama Didik Darmawan. Konsumen tersebut memesan alat penyemprot seharga Rp. 69.000 pada toko *online* yang bernama Pusat Hardware di *marketplace* JD.id. Didik memesan barang tersebut pada tanggal 6 Juni 2020 untuk dikirim ke Kabupaten Bandung dan Toko *online* tersebut berdomisili di Depok. Pada proses pembayaran hingga proses pengiriman semuanya berjalan lancar, tetapi ketika barang telah diterima ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh penjual di *marketplace* bahkan kualitas barangnya cenderung buruk.

Perjanjian Baku Elektronik”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 20, No. 3, (2018), <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/kanun/article/view/10969> (diakses 28 Oktober 2020).

⁷ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, “Visi Misi”, Profil, <http://ylki.or.id/profil/visi-misi/> (diakses 19 Oktober 2020).

⁸Amalia Desiani et al., “Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik”, *Acta Diurnal* Vol. 2, No. 1, (2018),

https://www.researchgate.net/publication/335717203_IMPLEMENTASI_ASAS_ITIKAD_BAIK_DALAM_PERLINDUNGAN_KONSUMEN_ATAS_PEMBATALAN_TRANSAKSI_YANG_DILAKUKAN_OLEH_SITUS_BELANJA_ELEKTRONIK (diakses 14 Oktober 2020).

Peristiwa tersebut sangatlah merugikan bagi konsumen, terlebih lagi kasus barang tidak sesuai gambar masih marak terjadi di *marketplace*. Transaksi di *marketplace* harus memerhatikan ketentuan yang berlaku baik ketentuan yang ada di *marketplace* tersebut maupun ketentuan umum yang terkait. Apabila terdapat pihak yang dirugikan dalam melakukan sesuatu, maka akan ada suatu peraturan yang tepat dalam penyelesaian masalah tersebut.⁹

Maraknya kasus barang tidak sesuai gambar yang terjadi di *marketplace* menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli *online*, meskipun demikian bukan berarti penjual bebas menjual barang mereka tanpa mematuhi regulasi yang berlaku. Konsumen berhak untuk memperoleh informasi gambar yang jelas terkait barang yang akan dibeli.¹⁰ Pedagang pada *marketplace* harus mengetahui bagaimana tanggung jawab mereka dalam melakukan transaksi elektronik di *marketplace* sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian yang akan dirumuskan yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di *marketplace* serta bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas barang yang tidak sesuai gambar di *marketplace*.

B. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif adalah penelitian hukum yang bersumber pada norma atau aturan hukum yang ada, pada peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada di masyarakat.

Cara pengumpulan data menggunakan cara kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang dilakukan penulis untuk mendapatkan data sekunder, yang mana data tersebut didapatkan dengan menelaah buku-buku, jurnal-jurnal, Peraturan Perundang-

⁹ R. Abdoel Djamal, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016) hlm.6.

¹⁰ Acep Rohendi, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional", *Ecodemica* Vol III, No. 2 (2015), <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/34/30> (diakses 27 Oktober 2020).

Undangan, karya tulis, makalah, serta data yang didapatkan dari penelusuran melalui media internet atau media lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik analisis data merupakan langkah yang berkaitan dengan pengolahan data yang telah ditentukan baik berupa data primer maupun data sekunder yang telah dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah dengan cara analisis kualitatif. Sedangkan untuk menganalisa bahan hukum dilakukan dengan cara *content analysis*. Teknik penulisan deskriptif, yaitu menjelaskan secara rinci dan sistematis terhadap pemecahan masalah. Content analysis menunjukkan pada metode analisis yang integratif dan secara konseptual cenderung diarahkan untuk menemukan mengidentifikasi, mengolah, dan menganalisis bahan hukum untuk memahami makna, signifikansi, dan relevansinya.

C. Pembahasan

1. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI GAMBAR PADA TRANSAKSI DI *MARKETPLACE*

Marketplace merupakan sebuah wadah yang menyediakan fasilitas jual beli dan sistem bertransaksi bagi para pelaku usaha dan konsumen untuk menjual berbagai produk pada suatu *website* secara *online*. Di dalam *marketplace* terdapat berbagai macam produk dan harga yang disertai dengan spesifikasi produk yang diperdagangkan terkait kondisi barang yang diperdagangkan.¹¹ Ketika konsumen dan penjual (*merchant*) melakukan transaksi di *marketplace* hingga terjadi kesepakatan, maka hal tersebut telah menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yakni bagi penjual dan pembeli. Kesepakatan tersebut timbul pada saat konsumen melihat penawaran barang yang terdapat di *marketplace* dan kemudian konsumen tersebut menerima penawaran tersebut dengan membeli barang yang dipilihnya.¹²

¹¹Emmy Febriani Thalib dan Ni Putu Suci Meinarni, "Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia", *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* vol. 7, no. 2 (2019), <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/622> (diakses 2 November 2020).

¹² Desy Ary Setyawati et al., "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Syiah Kuala Law Journal* Vol. 1, No.3 (2017), <http://jurnal.unsyiah.ac.id/SKLJ/article/view/9638> (diakses 8 November 2020).

Perlindungan konsumen bukan hanya sebagai upaya pencegahan (*preventif*) saja, tetapi juga dapat digunakan sebagai tindakan represif dalam berbagai bidang terkait perlindungan konsumen. Hak konsumen atas informasi ini sangatlah penting karena hak tersebut berguna agar para konsumen memperoleh gambaran suatu produk yang diinginkannya, sehingga konsumen dapat membeli suatu produk sesuai dengan yang diinginkannya serta mencegah kerugian akibat ketidaksesuaian informasi.¹³ Informasi yang lengkap dan sesuai akan suatu produk merupakan suatu hal yang dianggap sangat penting bagi para konsumen sebelum mereka menggunakan dana mereka untuk membeli barang tersebut.

Perlindungan konsumen mencakup dua aspek yakni perlindungan terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan dan perlindungan terhadap adanya syarat-syarat yang merugikan bagi konsumen.¹⁴ Pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai gambar dapat dianggap melakukan perbuatan wanprestasi, karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Adapun jenis wanprestasi yang dilakukan yakni debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana mestinya, dimana pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar sebagaimana yang diharapkan atau diinginkan konsumen.

Berdasarkan dari berbagai peristiwa yang terjadi terkait barang yang tidak sesuai gambar memiliki berbagai macam ketidaksesuaian seperti bentuk dan ukuran yang tidak sesuai, kualitas yang tidak sesuai, warna yang tidak sesuai dan bahan yang tidak sesuai. Mayoritas barang yang diterima tersebut merupakan barang yang kategorinya sesuai dengan yang konsumen inginkan, tetapi memiliki berbagai kekurangan atau ketidaksesuaian dengan informasi gambar yang diberikan oleh penjual. Bahkan tidak jarang barang tersebut memiliki kualitas yang buruk sehingga hal tersebut sangat merugikan bagi konsumen.

Terkait kerugian konsumen akibat barang tidak sesuai gambar pada Undang

¹³Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 41.

¹⁴Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 6

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Huruf c dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang dan/jasa.

Selanjutnya, pada Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen yang dirugikan akibat menerima barang tidak sesuai gambar tersebut memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan pada Pasal 65 Ayat (1) menjelaskan bahwa Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data atau informasi secara lengkap dan benar. Selanjutnya Pasal 65 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan data atau informasi yang diberikan. Adapun salah satu data atau informasi tersebut berdasarkan Pasal 65 Ayat (4) huruf b Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yaitu persyaratan teknis barang yang ditawarkan. Apabila pelaku usaha yang memperdagangkan barang pada system elektronik tidak memberikan informasi yang lengkap dan jelas maka sesuai Pasal 65 Ayat (6) Undang Undang Perdagangan, pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

Terkait informasi produk pada Pasal 48 Ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Kemudian pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Pasal 50 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa Para pihak dalam melakukan transaksi elektronik harus memberikan data dan informasi yang benar. Selanjutnya Pasal 50 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik terkait penyelenggara transaksi elektronik harus memberikan sarana dan layanan penyelesaian pengaduan, sehingga dalam hal konsumen merasa dirugikan pada

transaksi di *marketplace* dapat mengajukan pengaduan kepada layanan pengaduan yang disediakan oleh *marketplace* tersebut.

Dasar hukum yang mengatur secara khusus terkait perdagangan elektronik sendiri terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pasal 26 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan bahwa Pelaku Usaha wajib melindungi hak-hak Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen. Kemudian kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 13 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yakni:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang
- b. Didukung dengan data atau dokumen yang sah;
- c. Menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan termasuk Sistem Elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut; dan
- d. Memenuhi ketentuan etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Terkait informasi yang benar, jelas, dan jujur berdasarkan Pasal 13 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b di atas paling sedikit memberikan informasi mengenai:

- a. Kebenaran dan keakuratan informasi;
- b. Kesesuaian antara informasi iklan dan fisik Barang;
- c. Kelayakan konsumsi Barang atau Jasa;
- d. Legalitas Barang atau Jasa; dan
- e. Kualitas, harga, dan aksesabilitas Barang atau Jasa.

Selanjutnya Pasal 69 Ayat (2) huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik konsumen dapat melakukan

penukaran atau pembatalan pembelian suatu barang apabila terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara Barang dan/atau Jasa yang dikirim. Biaya pengiriman barang dapat dibebankan kepada konsumen apabila konsumen tersebut terlibat dalam menimbulkan suatu kesalahan dan biaya yang ditanggung tersebut yakni biaya pengiriman barang tersebut sebagaimana yang dijelaskan Pasal 69 Ayat (3) dan (4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha tersebut melalui Lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (*litigasi*) sebagaimana dijelaskan Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,. Konsumen juga dapat menyelesaikan permasalahannya melalui jalur diluar pengadilan (*non litigasi*) sesuai Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁵ Adapun badan yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen tersebut seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sedangkan untuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Dengan demikian konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa atas barang yang tidak sesuai gambar secara keperdataan atau secara pidana, sehingga konsumen memiliki perlindungan hukum yang jelas.

Berdasarkan berbagai peraturan di atas menunjukkan bahwa konsumen memiliki berbagai perlindungan hukum terkait produk yang tidak sesuai pada transaksi di *marketplace*. Berbagai peraturan tersebut selain berguna memberikan hak untuk konsumen, terdapat juga berbagai kewajiban yang berguna untuk menghindari konsumen dari cacat akan informasi yang berpotensi merugikan konsumen. Dengan demikian konsumen yang dirugikan akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar pada transaksi di *marketplace* dapat menggunakan berbagai dasar hukum di atas sebagai bentuk perlindungan hukum.

¹⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm.126.

Salah satu faktor penyebab lemahnya kedudukan konsumen dalam transaksi *e-commerce* disebabkan karena rendahnya kesadaran para konsumen di Indonesia akan pendidikan konsumen serta pengetahuan akan hak-hak mereka yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak *marketplace* harus memberikan edukasi kepada penggunanya yang setidaknya memuat hak, kewajiban, dan tanggung jawab seluruh pihak terkait, dan menjelaskan prosedur pengajuan komplain sebagaimana dijelaskan Pasal 28 Ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

2. TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI GAMBAR DI *MARKETPLACE*

Tanggung jawab timbul ketika seseorang melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan suatu akibat. Pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai gambar dapat dianggap melakukan perbuatan wanprestasi (Pasal 1243 KUHPerdata), karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam kontrak elektronik sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Atas dasar tersebut pelaku usaha harus memenuhi prestasinya yang terdapat pada perjanjian jual beli tersebut dengan mengirimkan barang yang sesuai perjanjian di *marketplace* tersebut.¹⁶ Dalam jual beli *online* penjual (*merchant*) di *marketplace* harus memenuhi segala kewajiban yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban-kewajiban yang terdapat pada Undang Undang Perlindungan Konsumen tersebut untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak melanggar hak-hak yang dimiliki konsumen serta guna mewujudkan transaksi yang sehat oleh para pihak. Adapun berbagai kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam pelaksanaan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan,

¹⁶Andhika Mediantara Primayoga et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online", *Diponegoro Law Journal* Vol. 8, Nomor 3, (2019), <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24558> (diakses 9 November 2020).

pemeliharaan.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada Pasal 7 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas telah dijelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang, sehingga apabila pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar di *marketplace* dianggap telah melanggar kewajibannya. Kemudian tanggung jawab pelaku usaha akibat mengirimkan barang yang tidak sesuai gambar pada transaksi di *marketplace* berdasarkan Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberikan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diperdagangkan menimbulkan kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian bagi konsumen sebagaimana diatur di Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang menimpa konsumen, karena pertanggungjawabannya bukan hanya sebatas akan produk yang cacat saja.

Adapun bentuk ganti rugi yang dapat dilakukan penjual akibat mengirimkan barang yang tidak sesuai berdasarkan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat berupa pengembalian uang (*refund*) atau penggantian barang (*retur*) yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan

dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri telah memberikan ketentuan mengenai batas waktu pemberian ganti rugi yakni dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Selanjutnya pada Pasal 19 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Namun, apabila Pelaku usaha memiliki pembelaan diri atas pengaduan konsumen tersebut disertai bukti yang kuat dan merupakan kesalahan konsumen, maka berdasarkan Pasal 19 Ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha tidak memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen tersebut. Atas hal tersebut biasanya penjual (*merchant*) pada toko *online* yang mereka miliki di *marketplace* membuat berbagai syarat dan ketentuan yang mereka buat sendiri, dengan tujuan agar penjual itu sendiri tidak mengalami kerugian yang sebenarnya disebabkan oleh konsumen itu sendiri.

Jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan pada Pasal 65 Ayat (5) apabila terjadi sengketa dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik, maka orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Selain memahami kewajiban dirinya sendiri pelaku usaha juga wajib melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen sebagaimana dijelaskan Pasal 26 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 80 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dengan demikian maka pelaku usaha harus meninjau kembali segala ketentuan lainnya yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kesepakatan dalam jual beli *online* dianggap sah dan mengikat apabila penerimaan secara elektronik telah sesuai dengan mekanisme teknis dan substansi syarat dan kondisi dalam penawaran secara elektronik. Namun, apabila terjadi ketidaksesuaian antara penerimaan secara elektronik dengan penawaran secara elektronik maka kesepakatan belum tercapai berdasarkan penjelasan Pasal 44 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Terjadinya kesepakatan jual beli *online* di *marketplace* diawali ketika konsumen memilih tombol setuju saat ingin membeli suatu barang, tetapi terkait kesesuaian barang dengan kesepakatan dapat diketahui ketika barang yang dibeli telah diterima oleh konsumen. Sehingga kesepakatannya tercapai ketika konsumen menerima barang dengan sesuai yang dijanjikan dan penjual memenuhi janjinya tersebut.

Akibat dari terpenuhinya kesepakatan tersebut maka pihak *marketplace* dapat meneruskan pembayaran yang dikirimkan oleh pembeli kepada penjual.

Kontrak elektronik dapat berupa perjanjian jual beli. Pada Pasal 53 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan Informasi dalam Kontrak Elektronik harus sesuai dengan penawaran dan memuat paling sedikit:

- a. Identitas para pihak;
- b. Spesifikasi Barang dan/atau Jasa yang disepakati;
- c. Legalitas Barang dan/atau Jasa;
- d. Nilai transaksi Perdagangan;
- e. Persyaratan dan jangka waktu pembayaran;
- f. Prosedur operasional pengiriman Barang dan/atau Jasa;
- g. Prosedur pengembalian Barang dan/ atau Jasa dalam hal terjadi ketidaksesuaian antara Barang dan/atau Jasa yang diterima dengan yang diperjanjikan; h. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; dan i. Pilihan hukum penyelesaian sengketa PMSE.

Pasal 53 Ayat (1) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik di atas telah menjelaskan bahwa dalam jual beli *online* harus terdapat spesifikasi barang agar kesesuaiannya terpenuhi. Kemudian Pasal 53 Ayat (1) huruf g Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan bahwa harus ada prosedur pengembalian barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang di perjanjikan. Penjual harus menyediakan prosedur pembatalan dan apabila terjadi sengketa maka harus memberikan pilihan hukumnya sebagaimana dijelaskan Pasal 53 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. huruf h dan i.

Selanjutnya pada Pasal 53 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, kontrak elektronik dilarang

mencantumkan klausula baku yang merugikan Konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen. Dengan demikian penjual (*merchant*) di *marketplace* dilarang untuk membuat syarat dan ketentuan *online shop* mereka yang merugikan konsumen seperti tidak menerima komplain dari konsumen, tidak menerima penukaran barang yang rusak, dan lainnya. Hal tersebut juga berlaku bagi *marketplace* itu sendiri, sehingga *marketplace* dalam membuat ketentuan ketentuan terkait segala kegiatan yang dilakukan di *marketplace* tersebut harus berpedoman pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penjual harus memastikan bahwa dalam sebelum mengirimkan barangnya kepada pembeli, untuk memeriksa kembali barang tersebut harus sesuai dengan yang dijanjikan dengan yang dijual di *marketplace* tersebut. Hal tersebut dijelaskan pada Pasal 64 Ayat (1) huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menjelaskan bahwa dalam setiap pengiriman Barang dan/atau Jasa yang menggunakan jasa kurir atau mekanisme pengiriman lainnya, Pelaku Usaha harus memastikan kesesuaian Barang dan/atau Jasa yang dikirim. Pasal ini secara tidak langsung bertujuan agar menghindari dari kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha itu sendiri sebelum pembeli menerima barangnya.

Apabila terjadi sengketa dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya sesuai Pasal 72 (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selanjutnya pada Pasal 72 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan

Melalui Sistem Elektronik, penyelesaian dapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal terjadi sengketa antara Pelaku Usaha Dalam Negeri dan Konsumen, berdasarkan Pasal 72 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk penyelesaian sengketa elektronik di *marketplace* seperti fitur layanan konsumen yang tersedia untuk menjawab berbagai pertanyaan di *marketplace* tersebut.

Pertanggungjawaban timbul apabila penjual (*merchant*) di *marketplace* tidak memenuhi perjanjian yang disepakati sesuai dengan informasi yang diberikan. Maka penjual tersebut wajib memenuhi penggantian yang sesuai dan setimpal atas apa yang

dirugikan oleh konsumen. Merchant bertanggung jawab atas semua konten atau substansi yang diunggah, bertanggung jawab atas laporan atau pengaduan mengenai konten yang diunggah, bertanggung jawab sesuai dengan syarat dan ketentuan dari penyedia platform.

Terkait kasus barang tidak sesuai gambar yang dialami oleh konsumen Didik Darmawan pada pembelian alat penyemprot di *marketplace* JD.id, konsumen telah mengajukan komplain kembali pada tanggal 10 juni 2020. Kemudian npada tanggal 12 Juni 2020. Komplain tersebut memperoleh balasan dari pihak dari JD.id yang isinya memberikan saran agar konsumen melakukan pengajuan purna jual pada aplikasi JD.id. Selanjutnya pihak JD.id memberikan arahan terkait penggunaan fitur pengaduan dengan cara memilih tombol akun saya, kemudian pilih *retur* produk, klik pesanan yang akan *diretur*, kemudian mengisi form yang disediakan, selanjutnya konsumen diharuskan juga untuk mengirim foto produk yang ingin dikembalikan disertai kendalanya, kemudian pilih selesai. Solusi yang diberikan pihak *marketplace* tersebut merupakan upaya yang diberikan dalam memberikan penyelesaian elektronik (*online dispute resolution*) sebagaimana diatur dalam Pasal 72 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Dengan demikian pelaku usaha dalam melaksanakan jual beli *online* di *marketplace* harus memahami terkait hak dan kewajiban para pihak dalam jual beli *online* serta memahami mekanisme penyelesaian yang disediakan oleh penyelenggara sistem dan transaksi elektronik yang dalam hal ini adalah *marketplace*. Pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai gambar juga harus memenuhi keinginan konsumen yang meminta ganti rugi agar tidak ada hak-hak konsumen yang dilanggar serta sebagai bentuk itikad baik pelaku usaha dalam jual beli online dengan memenuhi pertanggungjawaban hukumnya.¹⁷

D. Penutup

1. Kesimpulan

¹⁷ Herlin Setiani dan Muhammad Taufiq, "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Living Law* Vol. 10, No. 2, (2018), <https://ojs.unida.ac.id/livinglaw/article/view/1497> (diakses 9 November 2020).

Perlindungan konsumen atas barang tidak sesuai gambar pada transaksi di *marketplace* dapat menggunakan berbagai dasar hukum yang dapat digunakan sebagai payung hukum seperti UUPK, UU Perdagangan, PP PSTE, PP PMSE. Dasar hukum tersebut berfungsi memberikan kepastian hukum bagi para konsumen dalam melakukan transaksi secara elektronik sehingga dapat memberikan rasa aman dalam jual beli online.

Tanggung jawab pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai gambar pada transaksi di *marketplace* berupa pemenuhan hak-hak konsumen yang dilanggar dengan menerima ganti rugi yang diajukan konsumen sesuai dengan kesepakatan dalam jual beli *online* dan dapat diselesaikan secara elektronik sesuai PP PMSE.

2. Saran

Marketplace dapat memberikan regulasi mengenai ketentuan penggunaan gambar yang baik dan benar dalam jual beli *online* sehingga dapat meminimalisasi berbagai kasus barang tidak sesuai gambar kedepannya dalam transaksi di *marketplace*.

Penjual (*merchant*) di *marketplace* hendaknya diberikan edukasi terkait jual beli *online* dan edukasi terkait penyelesaian pengaduan konsumen oleh pihak *marketplace* secara jelas sehingga kedepannya dapat mewujudkan jual beli *online* yang sehat.

Daftar Pustaka

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Kitab Hukum Perdata

Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.

Republik Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Buku

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Fuady, munir, 2016, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Global*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Miru, Ahmad dan Yodo, Sutarman, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

R. Abdoel, 2016, *Pengantar Hukum Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers. Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana.

Karya Ilmiah

Ayu Hakiki, Aditya., Wijayanti, Asri & Kharisma Sari, Rizania, 2017, “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online”, *Justitia Jurnal Hukum*, Vol.1, No. 1 April 2017, Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Desiani, Amalia., Amirullah, Muhammad & Suwandono, Agus, “Implementasi Asas Itikad Baik Dalam Perlindungan Konsumen Atas Pembatalan Transaksi Yang Dilakukan Oleh Situs Belanja Elektronik”, *Acta Diurnal*, Vol. 2, No. 1 Desember 2018, Bandung: Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran.

Indriyani, Masintoh., Andaria Kusma Sari, Nilam & Unggul W.P, Satria, “Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online *Marketplace* System”, *Justitia Jurnal Hukum*, Vol. 1, No.2 Oktober 2017, Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Iqbal, Julian, “Perlindungan Bagi Konsumen Online *Marketplace* Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)”, *Jurist-Diction*, Vol. 1, No. 2 November 2018, Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

Nurhafni & Bintang, Sanuasi, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 20, No. 3, Desember 2018, Aceh: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

Rohendi, Acep, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional”, *Ecodemica*, Vol III, No.2 September 2015, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bina Sarana Informatika.

Febriani Thalib, Emmy dan Putu Suci Meinarni, Ni, “Tinjauan Yuridis Mengenai *Marketplace* Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia”, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* vol. 7, No. 2 Agustus 2019, Mataram: Fakultas Hukum Universitas Mataram.

Ary Setyawati, Desy, “Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku

Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, *Syiah Kuala Law Journal* Vol. 1, No.3 Desember 2017, Aceh: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

Mediantara Primayoga, Andhika, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online”, *Diponegoro Law Journal* Vol. 8, Nomor 3, Oktober 2019, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Setiani, Herlin dan Taufiq, Muhammad, “Perlindungan Konsumen Atas Barang yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Living Law* Vol. 10, No. 2, Oktober 2018, Bogor: Magister Hukum Sekolah Pasca Sarjana Universitas Djuanda Bogor.

Sumber Lainnya:

_____, “Visi Misi”, <http://ylki.or.id/profil/visi-misi/>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2020.

Franedy, Roy, “24 August 2020 Tokopedia Tergeser! Ini Dia Jawara e-Commerce Indonesia Jakarta”, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200824073330-37-181385/tokopedia-tergeser-ini-dia-jawara-e-commerce-indonesia>, diakses pada 13 Oktober 2020.