

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN BARANG REKONDISI HANDPHONE DALAM JUAL BELI ON LINE DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JUNCTO UU NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

Rachmat Suharno

Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana, rachmat.suharno@gmail.com

Yana Kusnadi Srijadi

Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana, yanakoes@gmail.com

Ervan Ade Rahman

Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana, ervanrahman.work@gmail.com

Defani Fikha Fauziah

Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana, defanifikha23@gmail.com

ABSTRAK

Beberapa tahun terakhir perdagangan melalui media internet semakin marak terjadi di Indonesia. Dengan adanya fenomena yang demikian ini, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Transaksi jual beli melalui e-commerce merupakan perikatan yang terjadi antara para pihak adalah merupakan wujud dari ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Penelitian ini bermaksud ingin mengetahui Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen barang rekondisi dalam transaksi Jual Beli Online, Bagaimana tanggung jawab penyelenggara lapak on line apabila konsumen mengalami kerugian dalam transaksi. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi Jual beli online dihubungkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan metode normatif kualitatif, sehingga tidak menggunakan rumus-rumus matematis maupun model statistik. Hasil penelitian ini, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa UUPK, KUH Perdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) telah mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi melalui e-commerce. Dalam UUPK penggunaan klausula baku pada prinsipnya tidak dilarang, namun yang perlu dikhawatirkan adalah pencantuman klausula eksonerasi dan klausula baku batasan tanggungjawab yang dicantumkan oleh on line shop dapat ditemukan klausul-klausul yang bisa merugikan konsumen. Upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut ketentuan UUPK Pasal 46 terdapat dua pilihan, yaitu melalui peradilan dan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan UUPK juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai dan Pemerintah harus menyiapkan draf rancangan peraturan pemerintah yang mengatur perdagangan online. Kebijakan ini merupakan beleid turunan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Adapun sejumlah hal pokok yang harus diatur dalam antara lain mengenai informasi minimum yang harus disampaikan kepada konsumen pada awal penawaran, syarat sah, dan penentuan waktu terjadinya kontrak dagang.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Konsumen; Barang Rekondisi

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat menimbulkan adanya gaya baru dalam sistem perdagangan. Beberapa tahun terakhir perdagangan melalui media internet semakin marak terjadi di Indonesia, banyak pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi jual-beli melalui *online*. Media yang digunakan oleh pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi *online* diantaranya, yaitu : Bukalapak, lazada, Tokopedia, Blibli, forum jual-beli kaskus dan banyak lagi media transaksi on line. Faktor yang mendorong pelaku usaha melakukan transaksi *online* karena melalui transaksi *online* pelaku usaha dapat menekan biaya pemasaran, distribusi dan lain-lain sehingga pelaku usaha hanya memerlukan modal yang relatif sedikit dalam menjalankan bisnisnya. Mendorong konsumen melakukan transaksi *online* karena melalui transaksi *online* konsumen mendapatkan manfaat serta kemudahan antara lain dapat memilih beragam barang yang diinginkan selain itu konsumen tidak perlu pergi ketoko untuk sekedar membeli barang yang dibutuhkan, apalagi jika toko tersebut berada jauh dari konsumen, tentu hal ini sangat membantu konsumen karena dapat menghemat waktu sekaligus mempermudah konsumen. Melalui transaksi *online* cukup dengan mengakses situs-situs yang menawarkan barang kebutuhan, konsumen sudah dapat memilih dan membandingkan kualitas serta harga barang yang diinginkan, hal ini dirasa lebih praktis dan hemat dibandingkan dengan membeli secara langsung dengan pergi ke toko.

Dengan 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 dan pemanfaatan teknologi internet untuk melakukan transaksi *online* mempunyai dampak negatif pada konsumen. Mengingat pembelian melalui transaksi *online* dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen yang tidak bertatap muka secara langsung serta tidak saling mengenal dengan kata lain transaksi *online* dilakukan atas rasa kepercayaan dari para pihak, permasalahan yang dapat terjadi pada transaksi *online* antara lain, yaitu bahwa kualitas barang maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya.

Kesewenang-wenangan dari pelaku usaha akan mengakibatkan terjadinya ketidakpastian hukum. Oleh karena itu segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum ukurannya ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan perlindungan konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun dalam bidang hukum publik.¹

Perlindungan yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum terhadap konsumen sebagai pengguna barang/jasa, dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut (UUPK) yang berbunyi “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Perjanjian dalam jual beli telah dapat dikatakan sah saat terjadinya kesepakatan yang merupakan pertemuan kehendak dari pihak pelaku usaha dan konsumen. Pada Pasal 8 Ayat

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 2

(2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.”

Pengertian perjanjian antara pihak pelaku usaha dengan konsumen dalam sistem hukum perdata terdapat pada Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Transaksi elektronik yang dipraktekkan dalam transaksi *online* melahirkan kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. Dapat dijelaskan dengan kenyataan bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasanya secara *online* kerap mencantumkan kontrak baku, sehingga memunculkan daya tawar yang asimetris (*unequal bargaining power*).²

Telepon genggam rekondisi adalah mengembalikan barang ke kondisi yang baik (dengan cara memperbaiki, mengganti bagian-bagiannya maupun memperindah)³ Tampilan luar (*casing*) telepon genggam rekondisi ini tampak sama persis dengan telepon genggam baru, namun mesinnya merupakan mesin bekas. Tampilan luar yang sama persis dengan telepon genggam baru inilah yang membuat konsumen tertipu karena tidak disertai dengan garansi yang memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen atas telepon genggam yang dibelinya.

Berdasarkan uraian diatas maka perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* sangat diperlukan apalagi jika barang itu Rekondisi, selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, hal ini juga untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen barang rekondisi dalam transaksi Jual Beli *Online* ?
2. Bagaimana tanggung jawab penyelenggara lapak on line apabila konsumen mengalami kerugian dalam transaksi.

TINJAUAN PUSTAKA

Negara Indonesia adalah negara hukum dan tidak berdasarkan kekuasaan belaka, hal itu tercermin dalam ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen ke-4, yang menyatakan : “Negara Indonesia adalah negara hukum”.

Saat ini perdagangan melalui media internet semakin marak terjadi di Indonesia. Dengan adanya fenomena yang demikian ini, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Jual beli *online* (*e-commerce*) merupakan suatu perjanjian jual beli sama dengan jual beli konvensional yang biasa dilakukan masyarakat. Hanya saja terletak perbedaan pada media yang digunakan. Pada transaksi jual beli elektronik yang digunakan adalah media elektronik yaitu internet. Sehingga kesepakatan ataupun perjanjian yang tercipta melalui *online*.

² Imam Sjahputra, 2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, Alumni, hlm. 69.

³ Makarim, Edmon, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, hlm. 17.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat- akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :⁴

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap di berlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *refresif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Adapun yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, tapi lebih pada hak-hak konsumen yang bersifat abstrak.

Secara garis besar terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada proses transaksi online, yaitu :

- 1) Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan;
- 2) Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi;
- 3) Tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha;
- 4) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap risiko- risiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik.

Mieke Komar Kantaatmadja berpendapat bahwa perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media elektronik internet tidak lain adalah merupakan perluasan dari konsep perjanjian jual beli yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perjanjian jual beli melalui internet ini memiliki dasar hukum perdagangan konvensional atau jual beli dalam hukum perdata. Perbedaannya adalah bahwa perjanjian melalui internet ini bersifat khusus karena terdapat unsur peranan yang sangat dominan dari media dan alat-alat elektronik.⁵

Apabila terjadi pelanggaran atas ketentuan yang diatur dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka timbul akibat hukum yang ditentukan dalam pasal 19 ayat (1) yakni “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dan ditentukan pada pasal 19 ayat (2) yakni “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan

⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Prenada Media Group, 2013), 21-22.

⁵ Mieke Komar Kantaatmadja, *Cyberlaw : Suatu Pengantar*, cet.1, Bandung, ELIPS, 2001, hlm 15.

kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

METODE PENELITIAN

1. Spesifikasi Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian *deskriptif-analitis* karena menggambarkan serta menganalisis fakta-fakta yang sesuai dengan identifikasi masalah secara sistematis dan faktual tentang perlindungan hukum terhadap konsumen barang rekondisi dalam transaksi Jual Beli *Online* dan tanggung jawab penyelenggara lapak on line apabila konsumen mengalami kerugian dalam transaksi

2. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif, yang mana menurut Soerjono Soekanto,⁶ pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3. Tahap Penelitian

Sehubungan dengan pendekatan yuridis normatif yang digunakan, maka penelitian yang dilakukan melalui dua tahap yaitu studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan merupakan tahap penelitian utama, sedangkan penelitian lapangan merupakan hanya bersifat penunjang terhadap data kepustakaan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Barang Rekondisi Handphone Dalam Jual Beli *On Line* Dihubungkan Dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dilengkapi dengan data lain yang berasal dari hasil penelitian di lapangan atau pendapat pakar dalam berbagai literature yang ada, baik berupa buku, makalah, hasil seminar, surat kabar, internet dan bahan- bahan kepustakaan lainnya.

5. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul dianalisis secara sistematis dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dikaji secara menyeluruh (holistik) dan terintegrasi. Pada proses penelitian ini, analisis data yang dipergunakan adalah analisis *yuridis kualitatif*, yaitu data diperoleh kemudian disusun secara sistematis, untuk mencapai kejelasan masalah Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Barang Rekondisi Handphone Dalam Jual Beli *On Line* Dihubungkan Dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan pendukung dalam melengkapi data dilaksanakan pada:

1) Lokasi Kepustakaan

Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung;

2) Lokasi Lapangan

⁶ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 13-14.

FARCEL dan Bursa HP ITC Kota Bandung.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen barang rekondisi dalam transaksi Jual Beli Online

Dengan pendekatan UU Perlindungan Konsumen, kasus ini dapat dikatakan sebagai salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen.

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- b. Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual online) adalah :
- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan 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.

Terkait dengan persoalan yang kami teliti dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU 8/1999 melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Persetujuan untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik.

Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa jual beli secara online pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli online pun sebagaimana kami jelaskan sebelumnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya.

Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli online sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan. Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli.

Berdasarkan pengamatan kami, prinsip utama transaksi secara online di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan atau “trust” terhadap penjual maupun pembeli. Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara online seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (payment gateway), jaminan keamanan dan keandalan website electronic commerce belum menjadi perhatian utama, terlebih pada transaksi berskala kecil sampai medium dengan nilai nominal transaksi yang tidak terlalu besar (misalnya transaksi jual beli melalui jejaring sosial, komunitas online, toko online, maupun blog).

Salah satu indikasinya adalah banyaknya laporan pengaduan tentang penipuan melalui media internet maupun media telekomunikasi lainnya yang diterima oleh kepolisian maupun penyidik Kementerian Komunikasi dan Informatika. Jadi, ada baiknya kita lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi secara online dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara online.

B. Bagaimana tanggung jawab penyelenggara lapak on line apabila konsumen mengalami kerugian dalam transaksi.

Di dalam transaksi jual-beli barang dan jasa setidaknya terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu: pertama, pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa, kedua, pihak pemakai/pengguna barang atau jasa itu. Dalam literatur ekonomi, kelompok pertama disebut sebagai pengusaha atau pelaku usaha, sedangkan kelompok kedua disebut sebagai konsumen dan disadari atau tidak, setiap manusia adalah konsumen.

Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” Pelaku Usaha dalam Jual Beli Online meliputi Pelaku usaha yang menjalankan Toko Online yang mana memberikan jasa transaksi melalui media online dengan website dan Pelaku Usaha produsen barang yang memproduksi suatu barang dimana memasarkan barangnya melalui jasa Toko Online,

Berdasarkan analisis, pada transaksi e-commerce hak-hak konsumen sangat riskan sekali untuk dilanggar, dalam hal ini konsumen tidak mendapatkan hak-haknya secara penuh dalam transaksi e-commerce. Hak untuk mendapatkan keamanan dalam bertransaksi e-commerce sangatlah kurang, tidak ada jaminan keamanan data, nomor kartu kredit, password yang memadai yang diberikan oleh Toko Online yang berada di Indonesia, ini berbahaya dikarenakan data pribadi dapat disalahgunakan oleh pemilik toko online dan atau pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab berimplikasi pada identitas yang digunakan sebagai promosi oleh pihak yang tidak bertanggungjawab,

Jaminan akan kerahasiaan data sangat penting untuk dijaga oleh pelaku usaha demi keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga kenyamanan, keamanan konsumen dalam bertransaksi belum terjamin dan sebaiknya Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk [baik barang ataupun jasa], karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk

Penyelesaian Sengketa terkait Konsumen yang dirugikan oleh Toko Online dalam Penggunaan Jasanya Merupakan hal yang wajar apabila dalam hubungan perdagangan pada suatu saat mengalami pertikaian atau konflik (conflict), hal ini pada hakekatnya merupakan salah satu bentuk dari interaksi sosial dalam kehidupan bermasyarakat. Konflik akan berkembang menjadi sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan menyatakan rasa tidak puas pada pihak yang menimbulkan kerugian pada pihak lain. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan).

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diambil kesimpulan dari pembahasan ini adalah:

1. Pemahaman konsumen tentang perlindungan hukum konsumen terhadap barang rekondisi elektronik ternyata masih rendah. Mereka mayoritas tidak mengetahui hak-hak yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mereka hanya pernah dengar, tetapi belum paham tentang isi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ada juga yang belum pernah dengar yang namanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga dengan ketidak pahaman konsumen, pelaku usaha menggunakan kesempatan tersebut untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperhatikan keselamatan konsumen. Jadi dalam praktiknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih belum maksimal dalam melindungi hak-hak konsumen. Hal tersebut dikarenakan pemahaman penjual dan konsumen terkait Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih rendah.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen barang rekondisi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, ternyata dalam perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak telah merugikan salah satu pihak yaitu konsumen, sebab penjual hand phone rekondisi tersebut telah melanggar Pasal 8 ayat 2 UUPK. Mereka memperdagangkan barang yang cacat dan bekas tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dijual. Sehingga apabila konsumen dirugikan, maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban kepada penjual berupa pengembalian uang, atau penggantian barang sebagaimana tertera dalam Pasal 19 ayat 2 UUPK. Dan apabila penjual tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, maka konsumen mempunyai hak untuk melakukan gugatan kepada pelaku usaha yang telah merugikan konsumen sebagaimana tertera dalam Pasal 23 UUPK. Tetapi terkait pemberlakuan pemberian garansi penjual telah menerapkan isi dari Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 25 ayat 1.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yaitu:

1. Bagi penjual barang rekondisi, seharusnya dalam memperdagangkan barang rekondisi pihak penjual menjelaskan kepada konsumen bahwa barang tersebut rekondisi. Sehingga konsumen tahu akan kondisi barang elektronik khususnya *hand phone rekondisi*. Bagi konsumen, seharusnya teliti sebelum membeli dan memastikan bahwa produk tersebut sesuai dengan standar mutu Nasional agar nantinya konsumen tidak dirugikan.
2. Pemerintah harus menyiapkan draf rancangan peraturan pemerintah yang mengatur perdagangan *online*. Kebijakan ini merupakan beleid turunan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Adapun sejumlah hal pokok yang harus diatur dalam antara lain mengenai informasi minimum yang harus disampaikan kepada konsumen pada awal penawaran, syarat sah, dan penentuan waktu terjadinya kontrak dagang. Selain itu, aturan ini akan menyebutkan hak dan tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam *e-commerce*, kewajiban penggunaan yang standar, dan sertifikasi sistem elektronik sesuai dengan undang-undang. Aturan itu juga harus mengatur tata cara serta mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa perdagangan *online*. "dan yang juga penting, pelaku *e-commerce* harus terdaftar secara sah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU:

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Imam Sjahputra, 2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni.
- Makarim, Edmon, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mieke Komar Kantaatmadja, 2001, *Cyberlaw : Suatu Pengantar*, cet.1, Bandung: ELIPS.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo, Jakarta: Persada.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Syawali , Husni dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Soerjono Soekanto, 1988, *Efektifitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung: CV Ramadja Karya.

- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sunaryati Hartono, 1991, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: Alumni.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Group.

SUMBER PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik