 Jurnal Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Al-Syafi'iyah Hlm 23-38	Naskah Dikirim 04/01/2024	Naskah Direview 18/02/2024	Naskah Diterbitkan 05/03/2024
--	------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK YANG DIKIRIM TIDAK SESUAI DENGAN IKLAN DALAM PLATFORM MARKETPLACE

Alya Haya Zhafira¹, Fokkya Fuad²

¹ Universitas Al Azhar Indonesia, Indonesia, Zhafiraalyahaya@gmail.com

² Universitas Al Azhar Indonesia, Indonesia, fokkyf@gmail.com

ABSTRAK

Banyak kasus terjadi konsumen sering dirugikan yang disebabkan produk yang dikirim tidak sesuai dengan gambar. Penelitian ini bermaksud memahami upaya Perlindungan Konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999. Didalam penelitian ini membahas mengenai apa bentuk perlindungan konsumen atas produk yang dikirim tidak sesuai dengan gambar. Penjual yang menjual produk yang tidak sesuai pada iklan maka dianggap terjadi wanprestasi. Dimana hal itulah pelaku usaha tidak mematuhi komitmennya pada kontrak elektronik yang membuat kerugian kepada konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah jual-beli online melalui marketplace telah melindungi hak konsumen ketika konsumen menerima barang tidak sesuai dengan produk yang dijanjikan? Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode normative empiris didukung dengan penambahan data dengan cara penyebaran kuisioner terhadap 100 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa konsumen belum terlindungi dalam transaksi jual beli online melalui marketplace. Terdapat 52,3% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak pernah menerima refund barang dari pihak marketplace atas barang yang tidak sesuai dengan penawaran yang diberikan.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Marketplace, Refund*

ABSTRACT

Many cases occur where consumer are often harmed because the products sent do not match the picture. This research intends to understand consumer protection efforts according to Law No. 8 of 1999. In this study, it discusses what form of consumer protection for products sent does not match the picture. Sellers who sell products that do not match the advertisement are considered to have defaulted. This is where the business actor does not comply with his commitment to the electronic contract which causes harm to consumers. The formulation of the problem in this study is whether online buying and selling through the marketplace has protected consumer rights when consumers receive goods that do not match the promised products? In this research, the author uses normative empirical methods supported by additional data by distributing questionnaires to 100 respondents. The results of this study state that based on the results of the study it is known that consumers have not to been protected in online buying and selling transaction through the marketplace. There were 52.3% of respondents who stated that they had never received a refund of goods from the marketplace for goods that did not match the offer given.

Keywords: *Consumer Protection, Marketplace, Refund*

PENDAHULUAN

Zaman yang semakin maju ini, banyak masyarakat yang berganti untuk melakukan jual beli melalui system Online. Sekarang Internet sudah menjadi tempat masyarakat untuk tempat mereka berdagang melalui daring, dengannya adanya Internet para penjual memiliki pangsa pasar yang semakin luas. Dengan adanya Jaringan Internet masyarakat dikenalkan dengan system baru yang disebut dengan Ekonomi berbasis Digital. Dengan ditandai dengan masyarakat yang banyak memakai Jaringan Internet untuk media mereka bersosialisai untuk melakukan Jual Beli secara daring yang disebut dengan (E- Commers) sebagai wadah mereka menjual dan membeli barang secara Online.

Life style masyarakat berubah setelah munculnya Sistem jual beli secara daring, dengan adanya system jual beli secara daring dapat mempermudah pembeli dalam berbelanja karna dapat menjangkau lebih luas. Jual beli secara daring atau yang disebut (E – Commers) dapat merubah system perdagangan yang dahulu dilaksanakan melalui bertemu secara langsung dengan pembeli dan penjual, yang sekarang bisa dilaksanakan dengan cara tidak bertemu langsung. Dengan dibuatnya E – Commers untuk melakukan tanda tangan secara elektronik. System penandatanganan elektronik dimulai dari pembelian, pengecekan, dan tahap ekspedisi. Tetapi didalam bisnis Online juga terdapat persaingan yang sangat sengit seperti halnya Bisnis secara langsung, maka para penjual membuat rencana dan membuat masyarakat tertarik untuk bisa bersaing dengan baik.¹

Dengan munculnya hal ini menimbulkan kebanyakan Masyarakat yang berbelanja melalui daring, menggunakan platform Marketplace. Platform marketplace merupakan wadah media untuk mempromosi dan bisa melakukan Jual beli secara daring. Yang mana baru baru ini marketplace sedang ramai dikalangan masyarakat, tidak salah jika marketplace dijadikan kesempatan untuk berbisnis bersamaan untuk menjadi wadah promosi produk yang mana dapat dilihat oleh banyak masyarakat. Platform marketplace juga terdapat tempat untuk berkomunikasi antar penjual dan pembeli. Adanya Platform marketplace Masyarakat mudah untuk berbelanja tanpa harus memikirkan jarak dan waktu.

Dalam berbelanja secara daring masyarakat tentu saja mengharapkan barang yang cocok dengan keinginannya dan kualitas mutu yang sesuai dijanjikan oleh penjual, namun banyak juga pembeli menerima komoditas yang dipesan tidak sama seperti yang dijual seperti komoditas yang kualitasnya jelek atau rusak sehingga pembeli tidak bisa menggunakan barang yang telah dibelinya, artinya didapatkan adanya konflik antara penjual dan konsumen yang dikarenakan produk yang didapat.²

¹ Diah Wahyulina and Febry Chrisdanty, "Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Bisnis Atau Transaksi Online," *Maksigama* 17, no. 1 (2023): 72–86.

² Fevrie Rizqie Saefudin Junior and Liya Sukma Muliya, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Informasi Yang Tidak Sesuai Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (2023).

Dengan berkembangnya zaman yang semakin modern dalam dunia bisnis timbul produk produk yang semakin menarik bagi Masyarakat apalagi bagi remaja remaja jaman sekarang yang suka berbelanja Online. Dengan meningkatnya mutu sebuah produk penjual memiliki system marketing yang bagus dengan salah satu contoh cara dengan mempromosikan melalui iklan, agar barang yang dijual mempunyai nilai jual yang tinggi. Sering kali penjual melakukan dengan segala cara agar jualannya banyak dibeli oleh masyarakat dengan cara mempromosikan produknya secara berlebihan kepada pembeli. Yang realitanya produk tersebut tidak sesuai dengan iklan. Sehingga membohongi pembeli. Maka dari itu masyarakat harus diberi tahu tentang perlindungan dari Iklan Iklan yang tidak benar.

Berdasarkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsmen, sama halnya yang tertulis di Pasal 1 Ayat (3) serta Pasal 17 Ayat (1) periklanan dilarang mempromosikan dengan:

- a) Membohongi pembeli dengan mendeskripsikan produk secara berlebihan;
- b) Membohongi pembeli dengan adanya produk yang bergaransi;
- c) Memberi Informasi produk yang asal asalan;
- d) Tidak memberi tahu pembeli tentang resiko dari produk yang dipakai;
- e) Menyalahgunakan keadaan tanpa persetujuan salah satu pihak;
- f) Melanggar aturan yang berlaku dalam ketentuan Undang Undang tentang Periklanan.³

Banyaknya iklan yang mengecohkan pembeli yang dilakukan oleh penjual yang tidak berdasarkan ketentuan produknya dapat mengakibatkan kerugian bagi pembeli. Jika media periklanan membuat iklan yang tidak benar dapat termasuk kedalam perbuatan yang melawan Hukum. Jika pihak periklanan melakukan pelanggaran mereka harus mempertanggung jawabkan kesalahannya sesuai dengan pasal 1365 KUPerdata.⁴

Perlindungan bagi Konsumen ialah unsur dari Hukum yang berisi tentang landasan atau aturan aturan yang berisi tentang kepentingan pembeli. Situasi ini juga terkandung dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 memaparkan bahwa “Perlindungan Konsumen memastikan kepastian hukum dan melindungi konsumen”. Maka dengan itu jika kita membahas tentang Perlindungan Konsumen berarti kita membahas mengenai Garansi ataupun Hak bagi Konsumen yang harus terpenuhi.

Umumnya Hubungan antar Penjual, Pembeli dan pihak yang menghasilkan barang atau penyedia Jasa selalu terus menerus berhubungan. Hubungan itu timbul dikarenakan keduanya saling memiliki ketergantungan satu sama lain. Penjual memerlukan antusias dari pihak pembeli. UU Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4

³ international digital and curation conference, “aspek yuridis perlindungan konsumen dalam kegiatan pemasaran dan periklanan menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen” 12, no. 1 (2021): 187–93.

⁴ Firman, Ali Sunarno, and Asep Ikbal, “Perlindungan Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan Dari Perspektif Hukum Perdata Dan Kode Etik Periklanan Indonesia,” *Jurnal Paris Langkis* 3, no. 2 (2023): 161–175.

menguraikan “Haak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk yang dijual adalah salah satu hak pelanggan yang penting”.

Meningkatkan kesadaran konsumen menjadikan konsumen menuntut untuk bisa memiliki pengetahuan, ketelitian, kecerdasan, dan kemandirian untuk membela diri. Penting juga bagi mereka untuk menggiring penjual yang bersalah, tanggung jawab terletak pada penjual ketika kita membicarakan etika, hal ini memastikan keamanan produk dan mencegah pembeli dirugikan, jika prinsip tersebut dilanggar, penjual akan menghadapi kewajiban mereka dapat dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi kerugian karena mereka mengetahui dampak buruk tersebut sebelum mengambil tindakan, Sebuah fenomena yang sering dikenal sebagai ‘risiko produk’. dan hal ini masih menjadi kendala saat ini, perlindungan Konsumen merujuk secara luas pada inisiatif apa pun yang ditunjukkan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 Ayat satu Undang Undang nomor delapan yang disahkan pada tahun 1999.⁵

Persoalan yang kerap terjadi ditengah konsumen dan penjual beradu sama UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut UU tersebut penjual diwajibkan memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan gambar produk dalam transaksi elektronik, lantaran penjual memberikan Informasi yang tidak benar dengan apa yang ada digambar. Kasus ini dibuktikan pihak konsumen tidak menerima barang yang sesuai contohnya kondisi produk yang tidak sesuai. Adanya ketentuan Transaksi Elektronik dan ketentuan Perlindungan Konsumen belum terealisasi dengan baik. Pihak konsumen banyak sekali yang tidak tau mengenai haknya sebagai Konsumen dan upaya perlindungan yang didapat yang diakibatkan pembeli merelakan kerugian yang dialaminya.⁶

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah jual-beli online melalui marketplace telah melindungi hak konsumen ketika konsumen menerima barang tidak sesuai dengan produk yang dijanjikan? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hak konsumen dalam perjanjian jual beli melalui marketplace.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai didalam riset ini yaitu Hukum Normative Empiris. Riset ini dilakukan bermaksud untuk memberikan argumentasi Hukum untuk dasar pemasti akan suatu kejadian yang benar atau salah dan juga melihat bagaimana peristiwa tersebut menurut pandangan Hukum. Data yang dipakai pada Penelitian Jurnal ini memakai Kuisisioner, yang mana penulis menyebar googleform dan mengumpulkan sebanyak 100

⁵ Nurhanim Nurhanim and Toni Toni, “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (2023): 463.

⁶ Musanna Maulidiana et al., “MENERIMA PRODUK BERBEDA DENGAN YANG DIDESKRIPSIKAN CONSUMER PROTECTION OF SHOPEE APP USERS RECEIVING DIFFERENT PENDAHULUAN Tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Adalah Untuk Mewujudkan Sistem Perlindungan Konsumen ” 7, no. 3 (2023): 283–290.

responden. Dan dianalisis melalui teori Perlindungan Hukum serta UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan konsumen secara Hukum yang barangnya tidak sesuai dengan iklan pada platform Marketplace

Semua orang, pasti sewaktu waktu bisa menjadi konsumen yang membeli barang atau jasa, sekarang ini zaman semakin berkembang. Bagi beberapa konsumen mempunyai kondisi yang tidak aman sering kali beberapa orang kurang mengerti cara membedakan produk yang benar, dan itu salah satu kelemahannya. Istilah Perlindungan Konsumen dipakai sebagai deskripsi dari perlindungan hukum yang diberi kepada pelanggan yang bertujuan untuk mencegah hak hak yang merugikan konsumen dan bisa memenuhi kebutuhan pokoknya.

Pada hakikatnya, Hukum Perlindungan Konsumen tercipta atas dasar para masyarakat menjadi konsumen untuk menjaga dirinya didalam suatu transaksi. Perkembangan zaman mengajak masyarakat untuk mengetahui teknologi yang semakin maju. Adakala, perkembangan sekarang tidak juga membawa dampak yang positive tetapi juga membawa dampak yang negative kepada pihak konsumen.⁷

Jika dilihat dari sejarah sebelumnya Perlindungan Konsumen mulai dikenal dari Tahun 1998 di Indonesia, dengan adanya Lembaga Swasaya Masyarakat bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau disebut sebagai YLKI.⁸ Secara spesifik UU No. 8 Perlindungan Konsumen sangat melarang tegas bahwa menawarkan produk yang tidak memenuhi syarat yang jelas seperti Label atau promosi produk. Pada permasalahan ini jika produk atau barang yang diiklankan berbeda spesifikasinya dengan barang yang diterima maka hal tersebut merupakan pelanggaran untuk pihak penjual.

Konsumen memiliki Hak Hak tertentu berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen yakni:

- a. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan saat menggunakan produk ataupun jasa;
- b. Hak akan memastikan serta memperoleh barang ataupun jasa yang pantas serta harga dan kualitas produk yang disepakati;
- c. Berhak atas informasi yang akurat, transparan dan jujur mengenai sifat produk ataupun layanan;
- d. Hak atas dipedulikan keberatannya tentang barang ataupun jasa yang dipakai;

⁷ Rizqiana Setyani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999," 1999 7787, no. 8.5.2017 (2022): 1–93, www.aging-us.com.

⁸ Hasan Al Munir Asri Wijayanti, "Wijayakusuma Law Review," *Wijayakusuma Law Review* 2, no. 1 (2020): 38–43.

- e. Konsumen memiliki hak memperoleh pendampingan Hukum, perlindungan, dan pengelolaan sengketa perlindungan konsumen yang tepat harus dipastikan;
- f. Hak akan memperoleh sosialisasi serta pendidikan konsumen;
- g. Hak akan dibantu dengan jujur serta enggan membedakan bedakan;
- h. Hak atas mendapatkan tanggung jawab berupa ganti rugi jikalau barang ataupun jasa yang diperoleh tidak sama kontrak ataupun tidak seperti seharusnya.⁹

Dalam bertransaksi di platform Marketplace, banyak pembeli yang merasa dirugikan maka diperlukan Perlindungan Hukum. Adanya kerugian Konsumen yaitu:

- a. Perlindungan tentang system perangkat platform Marketplace yang lemah, menyebabkan banyak akun pembeli yang di *hack* dan mengambil data pribadi konsumen yang digunakan untuk mengambil uang dan membeli barang.
- b. Pembeli yang memprotes terhadap penjual atas barang yang dijualnya, terkait hal itu penjual masih saja tidak merespon aduan yang diajukan.
- c. Pembeli menerima produk yang rusak atau cacat secara bawaan, jadi yang diterima berbeda dengan yang dibeli. hal ini biasanya merupakan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui iklan di platform Marketplace. Sehingga konsumen yang membeli sadar bahwa dirugikan.¹⁰

Menurut UU Perlindungan Konsumen upaya perlindungan Hukum dari kerugian yang dialami diatas yaitu;

- a. Hak Konsumen atas Pelayanan yang maksimal
Pembeli mempunyai hak terhadap barang dan jasa, serta penjelasan atas hak hak konsumen untuk htetap berwaspada dalam berbisnis. Yang paling utama iala hak akan pelayanan yang baik. Dalam mengirimkan saran shopee mempunyai system khusus yang dibuat untuk konsumen. Konsumen bisa mengontak Call Center Shopee yang bernomor 1500702. Pembeli bisa meberikan seluruh aduannya melewati kontak tersebut serta memberikan bahan bukti yang sah. Dan pihak shopee akan menyidik aduan tersebut melalui layanan system shopee.¹¹
- b. Hak konsumen atas melaporkan masalah
Konsumen berhak atas hak hak tertentu yang diuraikan pada Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, merupakan hak akan perlindungan Hukum serta memecahkan masalah dan sengketa. Didalam Pasal 29 Ayat (1) menjelaskan bahwasannya pembeli dan penjual mempunyai hak Perlindungan yang pantas dan dalam soal itu Negara wajib bertanggung Jawab, yang artinya Negara harus Ikut andil dalam menyelesaikan masalahnya. Dan Pasal 4 UUPK menjelaskan

⁹ Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–5, https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf.

¹⁰ Wahyulina and Chrisdanty, “Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Bisnis Atau Transaksi Online.”

¹¹ <https://help.shopee.co.id/portal>

bahwa pembeli mempunyai hak untuk menjamun barang yang berdasarkan perjanjian yang mereka dapat.¹²

Menurut pasal 65 Ayat (1) UU Nomor 7 Tahun 2014 mengenai perdagangan, pada badan usaha yang menjual produk menggunakan system elektronik harus memfasilitasi informasi yang jelas.¹³ Lalu didalam pasal 65 Ayat (2) UU No. 7 tahun 2014 menjelaskan juga pada penjual dilarang menjual produk atas jasanya melalui system elektronik dilarang menjual barang yang bertolak belakang dengan informasi sebagaimana yang tertera didalam ayat (1).¹⁴

Pembeli yang merasa dibohongi oleh pihak pelaku usaha jelas mempunyai hak untuk menggugat pihak penjual dengan meminta bantuan Institusi perihal penyelesaian pterhadap persengketaan diantara pihak konsumen dan penjual atau dengan cara menggunakan peradilan sipil berdasarkan pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen No.8. Menurut Pasal 45 Ayat (2) Pihak hak pelanggan juga bisa mengatasi masalahnya tanpa melalui pengadilan. Maka dari itu, jika pihak konsumen telah dirugikan yang disebabkan komoditas yang diterima tidak sesuai gambar banyak perlindungan Hukum yang dapat membantu Pihak Pelanggan yang dirugikan.¹⁵

B. Akibat Hukum yang terjadi jika pelaku usaha tidak melakukan tugasnya Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

Sebagaimana UU Perlindungan Konsumen Pasal 4 memuat mengenai Hak Hak konsumen masyarakat Indonesia. Dengan demikian Konsumen mempunyai hak menentukan produk atau jasa, mendapatkan produk yang sesuai dengan harga, kualitas, garansi yang disepakatkan, serta memperoleh keterangan yang jelas dan benar tentang kualitas produk yang dijual. Maka dari itu pihak konsumen mempunyai hak mengenai janji yang disampaikan oleh pihak penjual tentang produk yang dijual.

Pelaku usaha harus mengikuti aturan yang digariskan dalam UUPK, termasuk larangan larangan untuk melakukan tindakan tertentu sesuai dengan Pasal 8, 9, 10, 16, dan 17. Sanksi akan dikenakan untuk setiap pelanggaran terhadap aturan aturan ini, seperti yang tercatat di UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, termasuk pasal 19 (2), 60, 61, 62, dan 63. Mengirimkan produk yang tidak sesuai dengan gambar dianggap sebagai tindakan yang tidak benar dan dapat dihukum berdasarkan UU No, 19 Tahun 2016, perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008

¹² Raudhya Alfira et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee," *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 234–248.

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan," *LN.2014/No. 45, TLN No. 5512, LL SETNEG: 56 HLM* (2014): 1–56, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38584/uu-no-7-tahun-2014>.

¹⁴ Setyani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999."

¹⁵ Fakultas Hukum and Universitas Udayana, "Tanggungjawab Produsen Terhadap Barang Yang Dijual Online Tidak Sesuai Foto Iklan" 10, no. 12 (2022): 2800–2809.

memuat Informasi serta Transaksi Elektronik. UU tersebut menetapkan Hukum maksimal 6 tahun penjara serta denda RP. 1.000.000.000,00 (Satu Miliar Rupiah) bagi siapa saja yang berniat menipu dan merugikan konsumen dalam transaksi elektronik.¹⁶

Apabila penjual mengirimkan barang kepada konsumen yang tidak sesuai dengan gambar, maka ada beberapa akibat Hukum yang bisa terjadi:

1. Pihak pembeli bisa mengajukan kompalain dan meminta pertanggung jawaban berupa ganti rugi kepada pihak pelaku usaha. Sesuai dengan penjelasan didalam Pasal 19 Ayat (1) UU No. 8 Tahin 1999, Pelaku usaha wajib mengganti rugi atas kerugian yang dialami pembeli yang dikarenakan barang tidak sesuai.
2. Pihak konsumen mempunyai hak untuk mengembalikan barang (*Retur*) dan meminta dikembalikan uangnya. Berdasarkan Pasal 4 huruf H memaparkan mengenai Hak konsumen memperoleh ganti rugi jika barang yang dikirim tidak sama seperti apa yang dijual.¹⁷
3. Pelaku usaha bisa dikenakan sanksi administrative yaitu ganti rugi yang sebanyak senilai Rp. 200.000.000,00 sesuai yang dijelaskan didalam Pasal 60.¹⁸
4. Pihak konsumen mempunyai hak mengajukan gugatan perdata ke pengadilan untuk meminta ganti rugi.
5. Didalam Pasal 62 Ayat (1) menjelaskan bahwa jika terdapat Unsur penipuan atau pemalsuan dalam melakukan hal transaksi akan dikenakan sanksi pidana denda sebanyak Rp. 2.000.000.000,00 (Dua Miliar).¹⁹

Adanya maksud diatas mewajibkan Pelaku Usaha dengan memberikan barang sesuai dengan gambar/ Informasi yang penjual berikan. Jika kondisi itu enggan dikerjakan oleh pihak Pelaku Usaha dan merugikan pihak konsumen, pihak konsumen mempunyai hak untuk menuntut kompensasi dan pelaku usaha dikenakan sanksi administrative, perdata, maupun sanksi pidana sama dengan pelanggaran.

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada pihak Konsumen terhadap produk yang tidak sesuai dengan Iklan

Tiap tiap kegiatan jaul beli yang melaksanakan transaksi, tidak jauh dari promosi atau iklan yang mempromosikan produknya secara menarik yang mana bisa menarik konsumen untuk membelinya. Seringnya pembeli masyarakat Indonesia gampang percaya pada informasi iklan yang padahal informasi yang di

¹⁶ Saefudin Junior and Sukma Muliya, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Informasi Yang Tidak Sesuai Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

¹⁷ [Barang dari 'Olshop' Tak Sesuai Foto, Bisakah Minta Uang Kembali? \(hukumonline.com\)](#)

¹⁸ [Mengintip Sanksi Pidana dalam UU Perdagangan \(hukumonline.com\)](#)

¹⁹ Putu Dina Marta Ratna Sari and I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatun Pada Toko Online," *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2019): 1.

sampaikan belum tentu semuanya benar. Kebanyakan iklan saat ini banyak yang menyesatkan sehingga merugikan para konsumen.²⁰

Iklan yang tidak benar atau menyesatkan adalah menampilkan informasi dengan cara berbohong dan tidak sesuai fakta, semestinya penjual mempunyai kewajiban menyampaikan informasi yang benar, transparan, dan sejujur jujurnya dengan apa yang di jualnya. Akibatnya timbulah dampak negative yang dikarenakan ketidak sesuaian informasi yang di sebarakan yang mengakibatkan kerusakan, keracunan, dan kerugian kepada pihak pelanggan yang mengharuskan penjual bertanggung jawab atas iklan tersebut.²¹

Penjual yang memberikan produk yang tidak cocok dengan gambar bisa dianggap aksi wanprestasi pada Pasal 1243 Kitab UU Hukum perdata, lantaran penjual tidak berkomitmen dengan kontrak elektronik yang mengakibatkan kerugian bagi pembeli. Oleh sebab itu penjual wajib memenuhi prestasinya yang ada pada perjanjian transaksi itu dengan memberikan kepada pembeli produk yang sesuai dengan yang dijual di platform Marketplace tersebut. Didalam bertansaksi penjual wajib memenuhi keharusan yang tertera di UU Nomor 8 Tahun 99 mengenai Perlindungan Konsumen. Keharusan yang tertera didalam UUPK memperoleh perlindungan Konsumen untuk penjual enggan melanggar Hak Hak Konsumen untuk menciptakan proses jual beli yang diinginkan para pihak.²²

Menurut Pasal 1365 KUPerdata, ganti rugi harus dibayarkan kepada pihak yang dirugikan atas tindakan illegal yang menyebabkan kerugian pada orang lain, unsur unsur yang diperlukan untuk kompensasi ini ialah:

- a. Terjadinya tindakan melawan Hukum
- b. Adanya Kesalahan
- c. Timbul kerugian
- d. Ada kaitannya dengan perbuatan dan kerugian²³

Mengenai ganti rugi yang harus dikerjakan pelaku usaha lakukan yakni dengan mengganti rugi atau merefund uang pembeli. Dengan memenuhi tanggung jawab ini, pelaku usaha dapat mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sudah menjadi kewajiban pembeli dan pelaku usaha untuk mematuhi peraturan yang digariskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.w. Namun, jika produk itu memang tidak memuat hal hal yang dijelaskan secara rinci dan menimbulkan masalah penjual tidak perlu untuk bertanggung jawab sama seperti penjelasan Pasal 19 Undang Undang Perlindungan Konsumen. Tidak semua

²⁰ Ibid.

²¹ Dio Viragus Ikhsani and Diana Amir, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 3, no. 1 (2022): 76–91.

²² Sapta Abi Pratama, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace," *2nd National Conference on Law Studies: Legal Development Towards A Digital Society Era* (2020): 183, <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/ncols/article/view/1356>.

²³ Ratna Sari and Priyanto, "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatam Pada Toko Online."

kesalahan disebabkan oleh pihak penjual, sehingga pembeli juga harus bijak dan cerdas dalam kegiatan jual beli.²⁴

Penjual memiliki keharusan dengan bertanggung jawab atas kerugian konsumen, didapati bahwa hakikat tanggung jawab penjual dibedakan sebagai berikut yaitu:²⁵

1. Asas tanggung jawab menurut unsur kesalahan (*fault liability atay liability based on fault*) Hakikat ini mengatakan jika sudah menjadu aturan hukum seseorang yangdimintai pertanggungjawaban dengan hukum yang terdapat unsur kesalahan.
2. Asas praduga agar selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) Prinsip ini menempatkan tanggung jawab pada pihak yang melakukan pelanggaran Hukum. Dapat dikatakan bahwa tergugat dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Oleh karena itu, ditemukan bahwa ada beban pembuktian yang berada pada pihak tergugat yang dikenal dengan istilah beban pembuktian terbalik.
3. Asas praduga agar enggan selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*) Prinsip tersebut kelawanan dari prinsip praduga bertanggung jawab. Prinsip tersebut terbatas didalam ruang lingkup perjanjian antara konsumen serta pelaku usaha.
4. Asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) Prinsip tersebut memastikan jika kekeliruan bukanlah satu satunya factor dalam memastikan tanggung jawab. Ataupun, mungkin terdapat pengecualian yang membebaskan penjual dari tanggung jawab mereka dan memberikan kompensasi pada pelanggan
5. Asas tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*) Asas tersebut berhubungan kuat pada cara pelaku usaha agar enggan melakukan tanggung jawabnya. Asas tersebut disukai oleh pelaku usaha yang khususnya penerapan pengecualian kewajiban atau pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian. Oleh karena itu pelaku usaha menganggap mendapat keuntungan dari penerapan tersebut dan bisa mmbatasi tanggung jawab yang seharusnya ia lakukan.²⁶

Berkaitan dengan adanya pelanggaran konsumen atas iklan yang tidak benar, akhirnya pelaku usaha mendapat asas tanggung jawab mutlak, yaitu memastikan kesalahan bukan bagian dari tanggung jawab yang artinya pelaku usaha tetap bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugiannya tanpa perlu membuktikan kesalahan yang ada pada dia. Masalah ini berkaitan dengan iklan yang dicantumkan pelaku usaha yang memberikan deskripsi produk yang tidak akurat. Akibatnya, pelaku usaha harus bertanggung jawab penuh atas ketidaksesuaian produk tersebut.

²⁴ Perlindungan Hukum et al., "Jurnal Commerce Law THROUGH E-COMMERCE PLATFORMS" 3, no. 2 (2023).

²⁵ Rizqa Oktavia Amari, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIDAK SESUAI PESANAN MELALUI MARKETPLACE" (2023): 31–41.

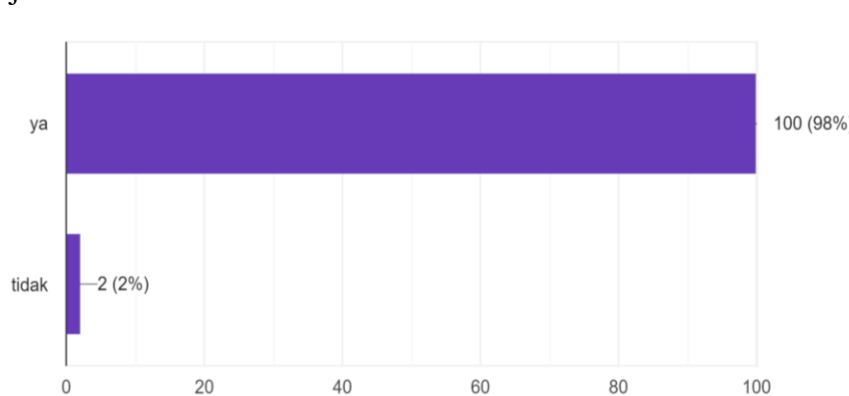
²⁶ Nurhanim and Toni, "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

Ketika iklan menyesatkan, pembeli dapat mengalami kerugian karena menerima produk yang enggan sama seperti deskripsi yang diiklankan. Oleh sebab itu, harus bagi konsumen untuk memiliki kemampuan untuk meminta pertanggungjawaban kepada pihak penjual. Pada Pasal 4 huruf H UU Perlindungan konsumen, disebutkan jika pelangan wajib memperoleh ganti rugi jikalau produk yang diterimanya enggan sama seperti produk yang diiklankan.²⁷

HASIL ANALISIS KUISIONER

Dalam subbab ini penulis akan menganalisis data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner. Pada riset ini penulis memakai metode kualitatif. Yang melibatkan analisis jawaban responden terhadap kuisisioner dengan melalui teori Perlindungan Hukum serta UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Dengan analisis menyeluruh yang memungkinkan untuk mengidentifikasi karakteristik responden serta variable variable dari hasil kuisisioner. Dalam penyebaran kuisisioner ini penulis mendapat responden yang berjumlah 100 responden.

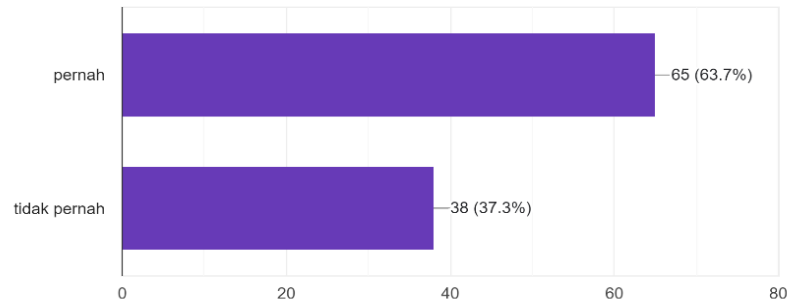
1. terhadap pertanyaan Apakah Anda menggunakan marketplace sebagai platform belanja?



Berdasarkan hasil jawaban pertanyaan 1, diketahui bahwa platform Marketplace ini cukup banyak digunakan dikalangan masyarakat yang digunakan sebagai tempat bertransaksi belanja, dikarenakan platform Marketplace memudahkan masyarakat untuk berbelanja tanpa harus berinteraksi langsung, tidak memerlukan ongkos untuk pergi ke mall atau tempat belanja, cukup dengan menggunakan handphone dan internet masyarakat bisa berbelanja menggunakan platform Marketplace. Berdasarkan dari jawaban diatas responden banyak yang menjawab ‘YA’ menggunakan platform Marketplace dibandingkan dengan yang menjawab ‘TIDAK’ menggunakan platform marketplace yakni sebanyak 98% responden yang menggunakan platform Marketplace sebagai tempat berbelanja dan 2% yang menjawab tidak menggunakan platform Marketplace.

²⁷ Vetra Dewi Rahmadhani and M. Faiz Mufidi, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kosmetik Atas Ketidakbenaran Informasi Pada Iklan Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (2023): 334–335.

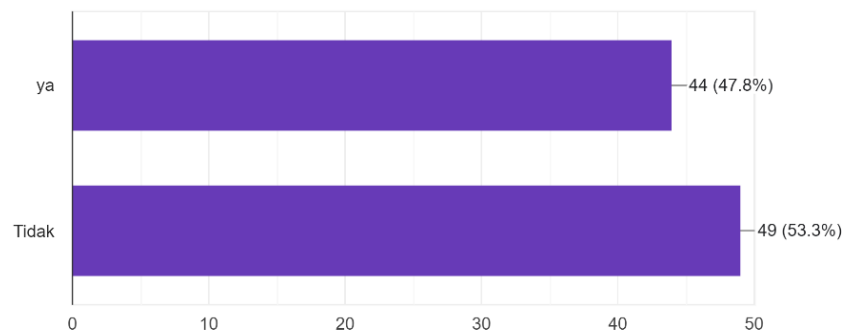
2. terhadap pertanyaan jika menjawab “YA”, apakah anda pernah mengalami pengiriman barang yang tidak sesuai dengan produk?



Berdasarkan hasil jawaban pertanyaan 2, diketahui pada pertanyaan ke- 1 sebanyak 98% responden yang menggunakan platform Marketplace, pada pertanyaan ke -2 sebanyak 63,7% responden yang pernah mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan yang diiklankan dan sebanyak 37,3% responden yang tidak pernah mengalami pengiriman produk yang enggan sama seperti produk yang diiklankan. Berarti melakukan transaksi secara online bisa terjadi hal yang merugikan, bisa saja barang tersebut rusak atau yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang dibeli dikarenakan pada pengerjaan transaksi secara online banyak factor yang memungkinkan pelaku usaha untuk berbuat curang, sehingga bisa mendapatkan resiko kerugian dalam bertransaksi secara online melalui platform shopee dibandingkan berbelanja langsung ke tempatnya.

Berdasarkan hasil responden yang saya dapat kasus pengiriman barang yang tidak sesuai dengan iklan sering sekali ditemui, menunjuknya bahwa konsumen mempunyai kedudukan yang lemah. Walaupun seperti itu bukan berarti penjual berhak melakukan transaksi dengan tidak mengikuti peraturan dan ketentuan yang diatur. Pembeli berhak untuk menerima informasi tentang produk yang benar, transparan dan jujur yang dijual oleh pelaku usaha sesuai dengan UUPK No. 8 Tahun 1999 penjual wajib tahu tentang tanggung jawab dalam menjalankan transaksi secara online agar tidak menimbulkan kerugian kepada pihak konsumen.

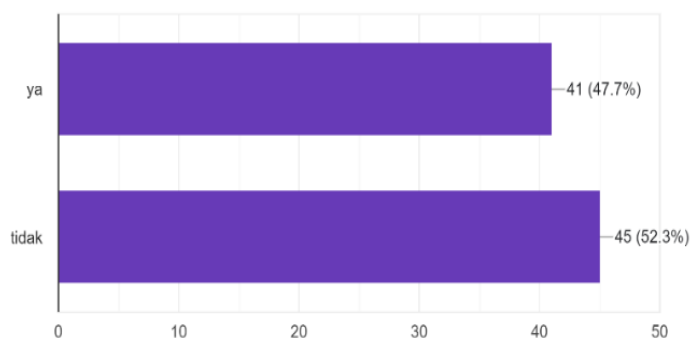
3. terhadap pertanyaan jika jawaban anda pernah, apakah anda mengajukan keberatan kepada pihak marketplace?



Berdasarkan hasil pertanyaan 3, diketahui di pertanyaan ke-2 sebanyak 63,7% responden platform Marketplace yang pernah dikirimkan produk yang tidak sama dengan apa yang dibelinya, lalu sebanyak 53,3% pengguna platform Marketplace yang tidak pernah mengajukan keberatan kepada pihak Marketplace akibat barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dibelinya. Responden tersebut tidak pernah melaporkan atas kerugian yang dialaminya kepada pihak Marketplace. Dan sebanyak 47,8% responden yang melaporkan kepada pihak Marketplace terbukti dari jawaban responden tersebut.

Dari hasil responden yang saya dapat bahwa masyarakat membutuhkan sosialisasi tentang informasi pendidikan konsumen, agar masyarakat dapat memahami atas hak haknya sebagai Konsumen. Sebenarnya pihak konsumen berhak atas mendapatkan keadilan dan juga perlindungan sebagai Pembeli.

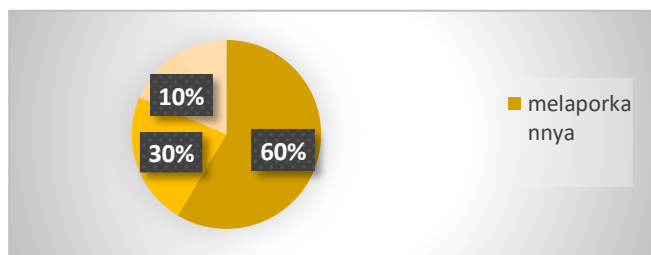
4. Terhadap pertanyaan jika jawaban anda pernah, apakah marketplace memberikan refund atas kerugian yang anda alami?



Berdasarkan hasil dari pertanyaan 4, diketahui dari pertanyaan ke- 3 bahwa sebanyak 47,8% responden yang menjawab bahwa mereka melaporkan kerugian yang mereka alami kepada pihak Marketplace dan diketahui sebanyak 52,3% responden yang mengajukan kerugian yang dialaminya kepada pihak Marketplace tetapi sampai saat ini mereka tidak pernah menerima pertanggung jawaban pihak Marketplace berupa refund barang. Namun diketahui sebanyak 47,7% responden ditanggapi dengan baik dan diberikan refund sebagai tanggung jawab dari pihak Marketplace terkait dengan kerugian yang dialaminya dalam bertransaksi jual beli online.

Dalam hal ini sebagian masyarakat sudah menggunakan hak haknya sebagai konsumen seperti yang di uraikan pada Pasal 4 Huruf (D) serta (H) uupk No. 8 Tahun 1999. Hak hak tersebut secara tegas meliputi hak agar menyampaikan opini serta keluhan dengan barang ataupun jasa yang dipakai, dan juga hak gar memperoleh ganti rugi ataupun pengembalian untuk komoditas yang diterima enggan sama seperti ketentuan kontrak ataupun cacat.

5. Terhadap Pertanyaan jika platform marketplace tidak melakukan refund atas kerugian yang anda alami apa yang anda lakukan?



Hasil dari pertanyaan No 5, diketahui bahwa dari pertanyaan no 3 sebanyak 53,3% yang tidak melaporkan kerugiannya yang disebabkan pengiriman barang yang tidak sesuai dari platform Marketplace. Diketahui sebanyak 10% responden menerima barang tersebut dan tidak melaporkan kerugiannya. Lalu sebanyak 30% responden memilih untuk meminta pertanggungjawaban kepada pihak marketplace atas kerugian yang dialaminya. Dan sebanyak 60% responden memilih untuk melaporkan kepada pihak marketplace atas kerugian yang dialaminya.

Dalam teori perlindungan Hukum, Dengan adanya pihak marketplace tidak melakukan pertanggung jawaban berupa refund menyebabkan konsumen kecewa dan tidak mau untuk bertransaksi di platform marketplace dikarenakan pihak konsumen sudah memenuhi prestasi sedangkan pihak marketplace tidak memenuhi hak pembeli sebagai konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa konsumen belum terlindungi dalam transaksi jual beli online melalui marketplace. Terdapat 52,3% responden yang menyatakan bahwa mereka tidak pernah menerima refund barang dari pihak marketplace atas barang yang tidak sesuai dengan penawaran yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfira, Raudhya, Sarah Sabrina Umbroh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, and Muhammad Rasyiid Herdiansyah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee." *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 234–248.
- Amari, Rizqa Oktavia. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIDAK SESUAI PESANAN MELALUI MARKETPLACE" (2023): 31–41.
- Digital, International, and Curation Conference. "Aspek Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Pemasaran Dan Periklanan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" 12, no. 1 (2021):

187–193.

Firman, Ali Sunarno, and Asep Ikbal. “Perlindungan Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan Dari Perspektif Hukum Perdata Dan Kode Etik Periklanan Indonesia.” *Jurnal Paris Langkis* 3, no. 2 (2023): 161–175.

Hukum, Fakultas, and Universitas Udayana. “Tanggungjawab Produsen Terhadap Barang Yang Dijual Online Tidak Sesuai Foto Iklan” 10, no. 12 (2022): 2800–2809.

Hukum, Perlindungan, Bagi Konsumen, Hak Informasi, Pada Kemasan, and Melalui Platform. “Jurnal Commerce Law THROUGH E-COMMERCE PLATFORMS” 3, no. 2 (2023).

Ikhsani, Dio Viragus, and Diana Amir. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 3, no. 1 (2022): 76–91.

Maulidiana, Musanna, Fakultas Hukum, Universitas Syiah, Muhammad Insa Ansari, Fakultas Hukum, and Universitas Syiah. “MENERIMA PRODUK BERBEDA DENGAN YANG DIDESKRIPSIKAN CONSUMER PROTECTION OF SHOPEE APP USERS RECEIVING DIFFERENT PENDAHULUAN Tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Adalah Untuk Mewujudkan Sistem Perlindungan Konsumen ” 7, no. 3 (2023): 283–290.

Nurhanim, Nurhanim, and Toni Toni. “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (2023): 463.

Pratama, Sapta Abi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace.” *2nd National Conference on Law Studies: Legal Development Towards A Digital Society Era* (2020): 183. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/ncols/article/view/1356>.

Presiden Republik Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–5. https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf.

Rahmadhani, Vetra Dewi, and M. Faiz Mufidi. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kosmetik Atas Ketidakbenaran Informasi Pada Iklan Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (2023).

Ratna Sari, Putu Dina Marta, and I Made Dedy Priyanto. “Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercatum Pada Toko Online.” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2019): 1.

Saefudin Junior, Fevrie Rizqie, and Liya Sukma Muliya. “Perlindungan Hukum

- Terhadap Konsumen Terkait Informasi Yang Tidak Sesuai Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (2023).
- Setyani, Rizqiana. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999.” 1999 *אג7א7*, no. 8.5.2017 (2022): 1–93. www.aging-us.com.
- Tidak, Yang, Terima Pesanannya, Atau Rusak, Jonathan Alexander Pires, and Billy Gaston. “(1) 2) 3) 4)” 5, no. 1 (2023): 1011–1020.
- Undang-Undang Republik Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.” *LN.2014/No. 45, TLN No. 5512, LL SETNEG: 56 HLM* (2014): 1–56. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38584/uu-no-7-tahun-2014>.
- Wahyulina, Diah, and Febry Chrisdanty. “Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Bisnis Atau Transaksi Online.” *Maksigama* 17, no. 1 (2023): 72–86.
- Wijayanti, Hasan Al Munir Asri. “Wijayakusuma Law Review.” *Wijayakusuma Law Review* 2, no. 1 (2020): 38–43.