

## **BAB II**

# **KAJIAN PUSTAKA MENGENAI TEORI KEADILAN, TANGGUNG JAWAB MUTLAK, *MARKETPLACE*, DAN HAK KONSUMEN**

### **A. Teori Keadilan**

#### **1. Teori Keadilan Aristoteles**

Teori keadilan Aristoteles menyatakan bahwa hukum hanya dapat ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan. Ukuran dari keadilan menurut Aristoteles adalah tidak dilanggarnya hukum dengan dipatuhinya hukum dan persamaan hak yang berarti seseorang tidak boleh mengambil lebih dari haknya. Pandangan Aristoteles tentang keadilan sebagai suatu pemberian hak persamaan, tetapi bukan persamarataan. Maksudnya, dalam teori ini pemberian hak persamaan didasarkan dan sesuai dengan hak yang proposional (Fuandy, 2010, hal. 93). Terpenuhinya ukuran-ukuran tersebut menjadikan keadilan untuk dapat mewujudkan kemaslahatan dalam hubungan antar individu.

Aristoteles membagi keadilan ke dalam dua golongan, yaitu keadilan distributif dan keadilan korektif. Keadilan distributif merupakan keseimbangan apa yang didapat oleh seseorang (*he gets*) dengan apa yang patut ia dapatkan (*he deserves*). Selanjutnya, keadilan korektif merupakan keadilan yang memiliki tujuan untuk mengkoreksi atau memperbaiki

peristiwa yang tidak adil sebagai bentuk keseimbangan (*equality*) antara apa yang diberikan dengan apa yang diterimanya (Fuandy, 2010, hal. 109).

## **2. Teori Keadilan Thomas Aquinas**

Thomas Aquinas berpendapat bahwa keadilan merupakan objek yang tepat (*objectum proprium*) yang menegaskan bahwa seharusnya pelaksanaan keadilan itu diawali dengan tindakan tegas yang mengedepankan hak seseorang untuk melakukannya. Hak dan keadilan dalam hal ini saling terkait dengan hak sebagai segala sesuatu yang melekat pada setiap individu (Rifat, 2024, hal. 65).

Keadilan dalam teori keadilan Thomas Aquinas dibagi ke dalam 2 kelompok, yaitu konsep keadilan umum dan konsep keadilan khusus. Konsep keadilan umum merupakan hal-hal yang berkaitan dengan hubungan antara individu yang kemudian memberikan apa yang menjadi hak dari setiap individu tersebut dengan tujuan untuk kebaikan umum (*bonum commune*). Selanjutnya, keadilan khusus terbagi kembali ke dalam 3 (tiga) bentuk, yaitu keadilan komutatif yang mengedepankan keseimbangan dalam pertukaran, keadilan distributif yang mengedepankan pemerataan sumber daya yang adil, serta keadilan legal yang mengutamakan ketaatan pada hukum yang adil (Rifat, 2024, hal. 65)

## **B. Tanggung Jawab Mutlak**

### **1. Konsep Tanggung Jawab (*Liability*) Dalam Hukum**

Tanggung jawab (*liability*) adalah konsep hukum yang mencakup berbagai jenis risiko atau kewajiban, baik yang sudah pasti terjadi,

bergantung, maupun berpotensi terjadi. Hal ini mencakup hak dan kewajiban yang bersifat aktual atau potensial, seperti kerugian, tindakan kriminal, biaya, atau keadaan yang menimbulkan kewajiban untuk mematuhi hukum, baik dalam waktu dekat maupun di masa depan (HR & Ridwan, 2018, hal. 249–250). Tanggung jawab hukum, sebagai suatu konsep, berkaitan dengan kewajiban hukum, yang mengacu pada keadaan seseorang secara hukum harus bertanggung jawab atas tindakan tertentu yang melanggar kewajibannya (Triwulan & Shinta, 2010, hal. 48).

Hubungan antara tanggung jawab hukum dan konsep kewajiban hukum, meskipun berkaitan erat, tidak dapat disamakan secara langsung. Berkaitan konteks hukum, seseorang diwajibkan untuk bertindak sesuai dengan norma-norma tertentu, dan jika tindakannya bertentangan dengan aturan tersebut, hal ini menjadi dasar untuk penerapan tindakan koersif. Tindakan koersif tersebut tidak harus selalu diarahkan pada individu yang melakukan pelanggaran, melainkan dapat juga ditujukan kepada pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan pelaku utama, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Individu yang dikenai sanksi dianggap "bertanggung jawab" atau secara hukum memikul tanggung jawab atas pelanggaran yang terjadi (Kalsen, 2006, hal. 136).

## **2. Prinsip Tanggung Jawab**

Tanggung jawab dalam hukum perdata merujuk pada kewajiban individu terhadap tindakan yang melawan hukum. Cakupan perbuatan melawan hukum lebih luas dibandingkan dengan tindakan pidana, karena

tidak hanya terbatas pada pelanggaran terhadap undang-undang pidana, tetapi juga mencakup pelanggaran terhadap ketentuan hukum lainnya, termasuk aturan hukum tidak tertulis. Pengaturan mengenai perbuatan melawan hukum ini bertujuan untuk melindungi serta memberikan kompensasi kepada pihak-pihak yang mengalami kerugian akibat tindakan tersebut (Kalsen, 2008, hal. 136).

Ketentuan mengenai perbuatan melawan hukum bertujuan untuk mengendalikan serta melindungi masyarakat dari perilaku yang berbahaya, menetapkan tanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat interaksi sosial, dan menyediakan mekanisme ganti rugi bagi korban melalui tuntutan yang sesuai. Perbuatan melawan hukum tidak hanya terbatas pada tindakan atau kelalaian yang bertentangan dengan hukum, tetapi juga mencakup pelanggaran terhadap hak milik orang lain, serta tindakan yang bertentangan dengan norma kesusilaan, kehati-hatian, kewajaran, dan kepatutan dalam kehidupan bermasyarakat (Volmar, 1996, hal. 63).

Prinsip-prinsip tanggung jawab (*liability*) dalam hukum secara umum adalah sebagai berikut (Shidarta, 2000, hal. 59):

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berbasis kesalahan merupakan suatu konsep yang menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab atas perbuatannya jika terdapat kesalahan dalam tindakan yang

dilakukannya. Prinsip ini menjadi landasan utama dalam hukum perdata Indonesia, khususnya sebagaimana diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata. Berdasarkan prinsip ini, seseorang hanya dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum apabila terbukti bahwa tindakan yang dilakukan mengandung unsur kesalahan. Kesalahan tersebut merujuk pada perbuatan yang melanggar hukum dan memenuhi unsur-unsur yang diatur dalam Pasal 1365, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan;
  - 2) Adanya unsur kesalahan baik yang disengaja atau karena kelalaian;
  - 3) Adanya kerugian;
  - 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini memberikan beban pembuktian terbalik kepada tergugat karena tergugat dianggap selalu bertanggung jawab hingga ia dapat membuktikan sebaliknya. Berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, maka pelaku usaha dapat membebaskan dirinya dari tanggung jawab apabila ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah atas kerugian yang dialami oleh konsumennya.

- c. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability*)

Prinsip ini merupakan antitesis dari prinsip *presumption of liability*. Prinsip ini dikenal dalam ruang lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan tersebut umumnya dapat diterima secara logis. Contoh penerapan prinsip ini dapat ditemukan dalam hukum pengangkutan, di mana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen), menjadi tanggung jawab penumpang itu sendiri. Dalam konteks ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang terjadi pada barang tersebut.

- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Menurut para pakar, prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) berbeda dengan tanggung jawab absolut (*absolute liability*), meskipun keduanya kerap disamakan. Prinsip *strict liability* tidak bergantung pada kesalahan sebagai dasar pertanggungjawaban seseorang. Namun, prinsip ini masih memungkinkan adanya pengecualian yang dapat mengurangi tanggung jawab, seperti dalam situasi *force majeure*. Sebaliknya, prinsip *absolute liability* menerapkan tanggung jawab tanpa adanya pengecualian yang membebaskan seseorang dari tanggung jawab tersebut.

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sering diterapkan oleh pelaku usaha melalui penerapan klausula eksonerasi dalam kontrak standar yang mereka susun. Sebagai ilustrasi, dalam perjanjian yang berkaitan dengan layanan cuci dan cetak film, dapat ditetapkan bahwa jika film yang akan diproses hilang atau mengalami kerusakan, tanggung jawab untuk mengganti kerugian bagi konsumen dibatasi hingga sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip ini didasarkan pada hubungan hukum perdata yang mengikat antara pihak-pihak yang terlibat.

**3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)**

Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum perlindungan konsumen merupakan bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum (*tort*). Kekhususan tersebut terletak di tanggung jawab mutlak yang tidak mempersoalkan unsur kesalahan (*fault/ negligence*) ataupun pada hubungan kontrak (*privity of contract*), tetapi mewajibkan pelaku usaha untuk secara pribadi bertanggung jawab pada cacat produk (*objective liability*) dan risiko kerugian yang dialami oleh konsumen (*risk based liability*) (Sinduningrum & Marlyna, 2023, hal. 5023).

Roszkowski dalam konteks tanggung jawab mutlak menyatakan bahwa “*A person is said to be strictly liable if legal responsibility is imposed even though he or she has not acted intentionally and has exercised the utmost care to prevent the harm.*” (Kusumadewi & Sharon,

2022, hal. 88). Berdasarkan hal tersebut, maka konsep tanggung jawab mutlak menurut Roszkowski berarti tanggung jawab yang tidak berdasar pada kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja bahkan jika pelaku usaha telah berusaha secara maksimal untuk menghindari kerugian konsumen.

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) harus dibedakan dari prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Perbedaan ini penting karena tanggung jawab mutlak masih memungkinkan pelaku usaha untuk menghindari beban tanggung jawabnya dalam situasi tertentu, sedangkan tanggung jawab absolut tidak memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk bebas dari tanggung jawabnya. Walaupun begitu, Roszkowski berpendapat bahwa disamakannya konsep *strict liability* dengan *absolute liability* lebih tepat untuk diterapkan dalam hukum perlindungan konsumen supaya perlindungan terhadap konsumen menjadi lebih kuat (Sidabalok, 2010, hal. 116)

Penerapan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dapat memberikan perlindungan yang lebih maksimal kepada konsumen karena memudahkan beban pembuktian. Penerapan ini bukan semata-mata untuk menyulitkan pelaku usaha tetapi karena posisi pelaku usaha yang lebih kuat daripada konsumen karena kemampuan pelaku usaha di bidang keuangan, kemajuan teknologi industri, serta kemampuan pelaku usaha untuk menggunakan ahli hukum terbaik dalam menghadapi suatu perkara. Hal tersebut sejalan dengan konsep perlindungan dalam perlindungan



konsumen yang berarti konsumen dimudahkan dalam mempertahankan serta memperoleh apa yang menjadi haknya (Kusumadewi & Sharon, 2022, hal. 79).

### ***C. Marketplace***

#### **1. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)**

Pasal 1 butir (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyatakan bahwa *“Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”*. PMSE kemudian diatur lebih lanjut dan khusus dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) yang mengatur masalah-masalah mengenai penyelenggaraan PMSE, pihak-pihak dalam PMSE yang wajib memiliki izin usaha, pelaporan pajak, dan menjunjung tinggi perlindungan data dan hak konsumen, serta lain sebagainya (Tarina, 2020, hal. 94).

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik membagi Pelaku Usaha dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut (Tarina, 2020, hal. 94):

- a. Pedagang sebagai pelaku usaha yang memanfaatkan sarana berdagang virtual yang disediakan oleh Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- b. Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) adalah pelaku usaha yang menyediakan infrastruktur untuk

melakukan perdagangan secara daring. Pelaku ini mengoperasikan jasanya dengan menyediakan aplikasi sistem yang berfungsi sebagai sarana komunikasi elektronik. Tujuannya adalah untuk mendukung kegiatan perdagangan dan/atau penyelesaian transaksi dalam PMSE, yang mencakup berbagai model bisnis dalam penyelenggaraan PMSE, sebagai berikut:

- 1) Retail *online* dimana Pedagang memiliki sarana PMSE sendiri
  - 2) *Marketplace* atau penyedia platform yaitu sebagai wadah dimana Pedagang dapat memasang penawaran Barang dan/atau Jasa. Contoh: Tokopedia, Bukalapak, Lazada
  - 3) Iklan baris online yaitu suatu *platform* yang mempertemukan penjual dan pembeli dengan keseluruhan proses transaksi terjadi tanpa melibatkan PPMSE;
  - 4) *Platform* pembandingan harga;
  - 5) *Daily deals*.
- c. Penyelenggara Sarana Perantara (*intermediary services*) (“PSP”) merupakan pelaku usaha yang hanya menyediakan sarana komunikasi elektronik dan berfungsi sebagai mediator dalam komunikasi elektronik antara pengirim dan penerima, pelaku ini menyediakan berbagai layanan, termasuk sistem penelusuran informasi (*search engine*), penyimpanan informasi secara permanen (*hosting*), serta penyimpanan sementara (*caching*).

Selain mengatur mengenai kategori pelaku usaha dalam PMSE, PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha dalam PMSE. Pasal 24 ayat (1) PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE mewajibkan PPMSE untuk menjaga penyelenggaraan sistem elektronik miliknya dengan aman, andal, dan bertanggung jawab serta membangun kepercayaan terhadap sistem yang diselenggarakannya kepada publik. Selain itu juga, Pasal 26 PP Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mewajibkan Pelaku Usaha PMSE untuk:

- a. Melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen; dan
- b. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang persaingan usaha.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) mengatur ketentuan mengenai pengiriman barang dan/ atau jasa dalam konteks PMSE. Berdasarkan Pasal 65 ayat (1) dari Peraturan Pemerintah tersebut, tanggung jawab terhadap pengiriman barang dan/atau jasa merupakan kewajiban PPMSE, baik yang beroperasi di dalam negeri maupun luar negeri. Tanggung jawab ini dapat dilaksanakan oleh PPMSE dengan dukungan perusahaan ekspediter melalui perjanjian kerja sama yang diatur dalam Pasal 65 ayat (2).

Pasal 66 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 memberikan penjelasan komprehensif mengenai cakupan tanggung jawab yang terkait dengan pengiriman barang dan/atau jasa oleh Penyelenggara Sistem Elektronik Perdagangan (PPMSE). Baik PPMSE yang beroperasi di tingkat domestik maupun internasional diwajibkan untuk menyampaikan informasi yang akurat dan tepat waktu terkait dengan durasi dan status pengiriman kepada konsumen secara berkala. Selain itu, PPMSE juga memiliki kewajiban untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian atau kesalahan antara jangka waktu aktual dan jangka waktu pengiriman yang telah disepakati dalam Kontrak Elektronik.

## **2. Pedagang Perantara**

Pedagang perantara merupakan orang atau pihak yang membantu pengusaha dalam menjalankan usahanya dengan memperoleh upah atau komisi. Istilah pedagang perantara sering juga disebut dengan *latsgeving* yang terkadang sering diterjemahkan sebagai penyuruhan, pemberian kuasa, atau keagenan (Sardjono, 2014, hal. 108).

Kegiatan pedagang perantara didasarkan pada kontrak atau perjanjian, khususnya antara para pihak yang menyuruh dan pihak yang disuruh untuk melakukan suatu pekerjaan atau urusan. Penyuruhan dalam hal ini diartikan sebagai kesepakatan antara para pihak dengan satu pihak memberikan kuasanya kepada pihak lain yang menerima kuasa tersebut

yang selanjutnya untuk dan atas nama pihak yang memberi kuasa menyelenggarakan suatu urusan (Utomo et al., 2020, hal. 351).

Terdapat 2 (dua) konsep pemberian kuasa dalam perantara perdagangan sebagai berikut (Utomo et al., 2020, hal. 351):

- a. Koordinatif merupakan perantara dalam hubungan yang tidak tetap dengan dasar perjanjian pemberian kuasa. Sederhananya, hubungan antara pemberi kuasa dan penerima kuasa berakhir setelah urusan atau pekerjaan yang diberikan kepadanya selesai;
- b. Subordinatif merupakan perantara dalam hubungan yang tetap dengan pengusaha melalui hubungan perburuhan.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang juga mengatur mengenai jenis-jenis dari pedagang perantara, yaitu:

- a. Makelar menurut Pasal 62 KUHD merupakan pedagang perantara yang diangkat oleh Gubernur Jenderal (Presiden). Makelar bertindak untuk kepentingan pihak *commitent*-nya (yang menyuruh) dan melakukan segala tindakan hukum seperti jual-beli yang didasarkan atas pemberian kuasa sebagaimana diatur dalam Pasal 63 KUHD. Kedudukan makelar ini setengah resmi karena diangkat oleh Pemerintah.
- b. Kasir menurut Pasal 74 KUHD merupakan orang yang disertai kepercayaan untuk menyimpan dan membayarkan uang dengan mendapat upah atau provisi tertentu.

- c. Komisioner menurut Pasal 76 KUHD merupakan orang yang menyelenggarakan perusahaannya dengan melakukan perjanjian-perjanjian atas namanya sendiri atau firmanya dan dengan mendapat upah atau provisi tertentu atas *order* dan atas beban pihak lain.
- d. Ekspediter menurut Pasal 86 KUHD merupakan seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan.

### 3. Hak Substitusi dalam Pemberian Kuasa

Hak substitusi merupakan hak penerima kuasa untuk mengalihkan kuasa yang telah diterima dari pemberi kuasa kepada pihak lain. Pihak yang mengalihkan kuasanya disebut dengan kuasa substitusi, sedangkan pihak yang menerima pengalihan tersebut sebagai penerima kuasa substitusi (Ainuddin, 2017, hal. 166).

Pemberian kuasa sendiri menurut Pasal 1792 KUHPerdara merupakan suatu persetujuan yang berisikan pemberian kekuasaan kepada orang lain yang menerimanya untuk melaksanakan sesuatu atas nama orang yang memberikan kuasa. Tujuan dari perjanjian pemberian kuasa adalah untuk memberikan kekuasaan atau wewenang kepada penerima kuasa untuk bertindak sebagai wakil pemberi kuasa. Kekuasaan yang ada pada penerima kuasa menyebabkan ia berwenang atau berhak melakukan tindakan-tindakan hukum untuk kepentingan dengan atas nama pemberi kuasa (Ainuddin, 2017, hal. 167).

Menurut Wirjono Prodjodikoro, jika dalam pemberian kuasa disebutkan bahwa penerima kuasa diperbolehkan menunjuk orang tertentu untuk melanjutkan tugasnya dan kemudian penerima kuasa menunjuk orang tersebut, maka wajar apabila penerima kuasa terbebas dari tanggung jawab. Hal ini masuk akal karena pemberi kuasa telah menyatakan bahwa pemberian kuasa substitusi diperbolehkan kepada orang tertentu (Ainuddin, 2017, hal. 172).

Pengecualian tanggung jawab pemberi kuasa atas hak substitusi diatur dalam pasal 1803 KUHPerdara yang menentukan bahwa orang yang memberikan kuasa bertanggung jawab untuk orang yang telah ditunjuknya olehnya sebagai penggantinya dalam melaksanakan kuasanya apabila:

- a. Jika ia tidak diberikan kekuasaan untuk menunjuk orang lain sebagai penggantinya;
- b. Jika kekuasaan itu telah diberikan kepadanya tanpa penyebutan seseorang tertentu, sedangkan orang yang dipilihnya itu ternyata seorang yang tidak cakap atau tidak mampu.

Ketentuan ini ada untuk melindungi pemberi kuasa dari kemungkinan tindakan sembarangan oleh penerima kuasa atau penerima kuasa substitusi yang menunjuk orang yang tidak kompeten. Pasal ini memberikan perlindungan bagi pemberi kuasa, tetapi dengan juga memperhatikan perlindungan bagi pihak ketiga yang menerima kuasa substitusi. Bentuk perlindungannya adalah dengan membatasi alasan

“ketidakmampuan” yang dapat digunakan oleh pemberi kuasa. Ketidakmampuan di sini bukan sekadar keterampilan dan kemampuan teknis penerima kuasa substitusi, tetapi juga mencakup kondisi seperti usia belum dewasa atau kondisi mental yang tidak sehat (kecakapan) (Ainuddin, 2017, hal. 172).

#### 4. *Marketplace*

*Marketplace* merupakan salah satu model dari *e-commerce* sebagaimana diatur dalam Penjelasan Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang memiliki fungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli dengan bentuk pasar virtual (Waziana et al., 2022, hal. 107). *Marketplace* dapat berbentuk sebagai aplikasi atau situs web yang memberikan fasilitas yang mendukung kegiatan jual beli *online* dari berbagai sumber (lebih dari satu penjual/pedagang). *Marketplace* tidak memiliki produk apapun dan bisnis mereka hanyalah untuk menyajikan produk dagangan milik *merchant* kepada pengguna dan memfasilitasinya (Waziana et al., 2022, hal. 107).

*Marketplace* memberikan kemudahan bagi penggunanya dengan menyediakan berbagai fasilitas seperti metode pembayaran, estimasi pengiriman, pemilihan produk sesuai kategori, dan fitur lainnya (Kusumaningsih et al., 2021, hal. 2). Jenis-jenis *marketplace* dikategorikan sesuai dengan fungsi dari *marketplace* tersebut sebagai berikut (Kusumaningsih et al., 2021, hal. 4):



- a. *Marketplace* vertikal, yaitu *marketplace* yang memfasilitasi atau memasarkan produk dari satu kategori saja melalui *platform*-nya seperti *Sociolla* yang hanya memasarkan produk kosmetik dan perawatan tubuh;
- b. *Marketplace* horizontal, yaitu *marketplace* yang memasarkan berbagai barang dan jasa seperti pakaian, makanan, minuman, kebutuhan rumah tangga, dan lain sebagainya seperti *Shopee* dan Tokopedia;
- c. *Marketplace* murni, yaitu *marketplace* yang secara ‘murni’ hanya berperan sebagai fasilitator antara penjual dan pembeli. penjual bebas untuk melakukan berbagai transaksi produk, serta mengelola pembayaran, menampilkan informasi mengenai produk, dan lainnya.
- d. *Marketplace* konsinyasi, yaitu *marketplace* yang hanya memberikan akses untuk menitipkan produknya saja. Lebih jelasnya, *marketplace* ini hanya memberikan penjual akses untuk dapat menyediakan barang serta mengirimkan deskripsi informasi detail dari barang tersebut. *marketplace* disini adalah sebagai perantara, sekaligus mengatur urusan pembayaran, pengiriman barang, foto produk, dan lain sebagainya. Jadi, untuk jenis yang satu ini, segala macam bentuk transaksi jual beli diserahkan kepada *platform* seperti *Zalora* dan *Berrybenka*.

- e. *Marketplace* global, yaitu *marketplace* yang menjadi tempat transaksi jual beli beragam jenis produk dari banyak sumber di seluruh dunia seperti *Amazon*.

## 5. Ekspediter (Perusahaan Jasa Ekspedisi)

Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mendefinisikan ekspediter sebagai seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Lebih umumnya, perusahaan jasa ekspedisi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman atau angkutan suatu barang atau paket dengan menggunakan sistem pembayaran yang ditentukan oleh jarak antara pengirim dan penerima atau penjual dan pembeli (Syefi Putri Amanda & Anajeng Esri Edhi Mahanani, 2023, hal. 266).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mengatur mengenai kewajiban dari ekspediter, yaitu:

- a. Kewajiban membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang-barang atau barang-barang dagangan yang harus diangkut, dan bila diminta, juga tentang nilainya (Pasal 86 KUHD);
- b. Kewajiban untuk menjamin pengiriman dengan rapi dan cepat atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambil untuk menjamin pengiriman yang baik (Pasal 87 KUHD);

- c. Kewajiban untuk menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan kesalahan atau keteledorannya (Pasal 88 KUHD);
- d. Kewajiban untuk menanggung ekspediter-perantara yang digunakannya (Pasal 89 KUHD);
- e. Kewajiban untuk mencatat Surat Muatan dalam daftar harian. Surat muatan merupakan perjanjian antara pengirim atau ekspediter dan pengangkut atau juragan kapal, dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi persetujuan antara para pihak bersangkutan, seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya dan penggantian kerugian dalam hal keterlambatan yang juga meliputi (Pasal 90 KUHD):
  - 1) nama dan berat atau ukuran barang-barang yang harus diangkut beserta merek-mereknya dan bilangannya;
  - 2) nama yang dikirim barang-barang itu;
  - 3) nama dan tempat tinggal pengangkut atau juragan kapal;
  - 4) jumlah upah pengangkutan;
  - 5) tanggal penandatanganan;
  - 6) penandatanganan pengirim atau ekspediter.

Secara hukum, pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi atau ekspediter dapat dikategorikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah suatu kontrak di mana satu pihak berkomitmen untuk secara aman mengangkut orang atau

barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, sedangkan pihak lainnya berkomitmen untuk membayar biaya pengiriman (Palapessy et al., 2023, hal. 142). Berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan jual beli di *marketplace*, perusahaan ekspediter menjadi pihak penting dalam kegiatan tersebut. Ekspediter menjamin kelancaran proses transaksi di *marketplace* serta menjadi kunci dari kepuasan konsumen atas transaksi di *Marketplace* (Operator Paxel, 2022)

## 6. Perjanjian baku

Perjanjian yang mengandung klausula baku atau sering disebut dengan perjanjian baku (*standardized contract*, *standard contract*, atau *contract of adhesion*) merupakan perjanjian yang disusun secara sepihak, sehingga pada saat penandatanganan perjanjian tersebut, hanya informasi subjektif seperti identitas dan tanggal penandatanganan perjanjian saja yang perlu diisi oleh para pihak. Ketentuan perjanjian (*terms of conditions*) dalam standar kontrak sudah dituangkan dan ditulis dengan lengkap oleh salah satu pihak dan sifatnya tidak dapat diubah lagi.

Standar kontrak dianggap skeptis dalam perlindungan konsumen karena seringkali terdapat ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen dalam ketentuan perjanjian dalam standar kontrak. Pelaku usaha seringkali meminimalkan kewajiban miliknya dan menetapkan hak-hak yang dapat dimiliki dan/ atau membatasi hak-hak dari pihak lawannya (konsumen) (Sidabalok, 2010, hal. 13–15).

Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai larangan pencantuman klausul baku yang mengandung beberapa hal tertentu dengan tujuan untuk menjaga keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha karena tidak dapat dipungkiri penggunaan klausula baku memiliki manfaat dalam kegiatan ekonomi yang menuntut efektivitas dan efisiensi waktu. Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku dalam penawaran barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan apabila:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
9. Pelaku usaha juga dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Penyelenggaraan kegiatan jual beli di *marketplace* seringkali menggunakan perjanjian baku berbentuk kontrak elektronik (Banjarnahor, 2023, hal. 229). Perjanjian baku dalam transaksi di *marketplace* dibuat oleh salah satu pihak, yaitu platform *marketplace* dengan menyusun syarat-syarat dan ketentuan yang dibuat secara sepihak kemudian diberikan kepada pihak lain untuk disetujui tanpa memberikan kebebasan kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas suatu syarat dan ketentuan yang telah diberikan pilihan pihak lain hanya setuju atau tidak setuju terhadap perjanjian tersebut. Perjanjian baku tersebut dalam transaksi di *marketplace* menjadi dasar terciptanya hubungan hukum

antara *marketplace* dengan konsumen mereka (Banjarnahor, 2023, hal. 223).

## 7. Kontrak Elektronik

Kontrak elektronik adalah jenis kontrak standar yang disusun, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet oleh pihak pembuat kontrak, yang dalam konteks *marketplace* adalah pelaku usaha, dan kemudian disepakati secara digital oleh pihak lainnya, yakni konsumen (Serfiani et al., 2013, hal. 100). Meskipun kandungan dan bentuknya tidak berbeda signifikan dari kontrak fisik, kontrak elektronik memanfaatkan koneksi internet untuk proses tersebut.

Regulasi khusus mengenai definisi kontrak elektronik diatur dalam Pasal 1 butir (4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan Pemerintah tersebut menjelaskan bahwa kontrak elektronik merujuk pada perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur lebih lanjut mengenai kontrak elektronik. Pasal 50 PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE membolehkan digunakannya mekanisme kontrak elektronik atau mekanisme kontraktual lainnya sebagai perwujudan kesepakatan dari para pihak. Pasal 52 PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE kemudian

mengatur mengenai ketentuan supaya kontrak elektronik dianggap sah dan mengikat para pihak, yaitu:

- a. kontrak Elektronik sesuai dengan syarat dan kondisi dalam Penawaran Secara Elektronik;
- b. informasi yang tercantum dalam Kontrak Elektronik sesuai dengan informasi yang tercantum dalam Penawaran Secara Elektronik;
- c. terdapat kesepakatan para pihak, yaitu syarat dan kondisi penawaran yang dikirimkan oleh pihak yang menyampaikan penawaran, diterima dan disetujui oleh pihak yang menerima penawaran;
- d. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. terdapat hal tertentu; dan
- f. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) juga mengatur mengenai klausula baku dalam kontrak elektronik. Secara khusus, Pasal 53 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai PMSE melarang kontrak elektronik dalam PMSE memuat klausula baku yang dapat merugikan konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.



## **D. Hak Konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Menurut A.Z. Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah cabang dari hukum konsumen yang mencakup asas-asas atau kaidah-kaidah yang tidak hanya mengatur tetapi juga melindungi kepentingan konsumen. Nasution menyatakan bahwa "Hukum Perlindungan Konsumen" adalah bagian dari "Hukum Konsumen," yang merupakan bidang yang lebih luas. Dalam pandangan A.Z. Nasution, hukum konsumen meliputi seluruh asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan serta permasalahan antara berbagai pihak terkait dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam konteks kehidupan sehari-hari (Shidarta, 2000, hal. 9).

M.J. Leder sendiri berpendapat bahwa "*in a sense, there is no such creature as consumer law*" yang berarti bahwa ia tidak mengakui keberadaan hukum konsumen, tetapi hukum perlindungan konsumen saja. Jika dikaitkan dengan pendapat Lowe yang menyatakan bahwa "*...rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited*", maka pendapat Leder memiliki pengertian bahwa Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit untuk diberi batasan dan dipisahkan karena keduanya sama-sama bertujuan untuk melindungi posisi konsumen yang lemah. Hal tersebut

senada dengan tujuan dari hukum itu sendiri, yaitu untuk melindungi dan mengayomi masyarakat (Shidarta, 2000, hal. 79–80).

Meskipun demikian, Az. Nasution mengakui bahwa prinsip-prinsip dan norma-norma hukum yang mengatur hubungan serta masalah konsumen tersebar di berbagai bidang hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Istilah "perlindungan konsumen" digunakan untuk merujuk pada peraturan hukum yang dirancang untuk melindungi konsumen dari kerugian yang mungkin timbul akibat penggunaan produk barang dan/atau jasa (Burhanuddin, 2011, hal. 1)

Pasal 1 butir (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen*”. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang ini merupakan suatu bentuk harapan bagi masyarakat Indonesia untuk mendapatkan perlindungan terhadap kerugian yang mungkin timbul dalam transaksi barang dan jasa. UUPK menjadi jaminan kepastian hukum bagi konsumen dengan memberikan perlindungan bagi mereka dengan prinsip keseimbangan atas kedudukan konsumen yang lebih lemah daripada pelaku usaha. Oleh sebab itu, pemerintah berupaya memberikan perlindungan dengan menerapkan

peraturan perundang-undangan yang relevan serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan tersebut dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur berbagai asas yang mendasari perlindungan konsumen, yang terdiri dari:

### **a. Asas Manfaat**

Asas ini mengarahkan bahwa seluruh upaya dalam pelaksanaan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang optimal bagi kepentingan baik konsumen maupun pelaku usaha secara menyeluruh.

### **b. Asas Keadilan**

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa partisipasi seluruh lapisan masyarakat dapat terlaksana secara maksimal, serta memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-hak dan melaksanakan kewajiban mereka secara adil.

### **c. Asas Keseimbangan**

Asas ini dimaksudkan untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik dari segi material maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini mengedepankan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen mematuhi hukum serta mendapatkan keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, dengan negara berperan dalam menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### 3. Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Perkembangan hukum perlindungan konsumen dalam sejarahnya menciptakan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berdasar kepada kedudukan dan hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen tersebut antara lain (Kusumadewi & Sharon, 2022, hal. 55):

a. *Let the buyer beware (Caveat Emptor)*

Prinsip *let the buyer beware* menyatakan bahwa kedudukan pelaku usaha dan konsumen itu seimbang, sehingga tidak diperlukan perlindungan bagi konsumen. Jika konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dengan mudah dapat berdalih bahwa kerugian tersebut diakibatkan oleh kelalaian konsumen itu sendiri.

b. *The Due Care Theory*

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melakukan prinsip kehati-hatian dalam memasarkan produk (barang/ jasa). Berdasarkan prinsip ini, jika terjadi kerugian konsumen akibat penggunaan barang/

jasa yang ditawarkan, maka konsumen harus membuktikan bahwa pelaku usaha telah melanggar prinsip kehati-hatian.

c. *The Privity of Contract*

Dalam konteks perlindungan konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk melindungi hak-hak konsumen. Namun, tanggung jawab ini hanya dapat dipenuhi apabila terdapat hubungan kontraktual yang jelas antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha tidak dapat dianggap bertanggung jawab atas hal-hal di luar ketentuan yang telah disepakati. Konsekuensi dari prinsip ini adalah bahwa konsumen hanya dapat mengajukan tuntutan terhadap pelaku usaha berdasarkan adanya wanprestasi.

d. Kontrak bukan merupakan syarat

Kontrak tidak dianggap sebagai syarat untuk mendirikan eksistensi suatu hubungan hukum. Meskipun terdapat pandangan yang menganggap bahwa prinsip kontrak sebagai syarat berlaku khusus untuk transaksi barang, kontrak selalu dianggap esensial dalam transaksi konsumen yang berkaitan dengan layanan.

#### **4. Para Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen**

**a. Konsumen**

1) Pengertian Konsumen

Konsumen (*consumer*) merupakan setiap orang yang menggunakan barang yang kemudian bagaimana penggunaan barang tersebut menjadi dasar pengelompokan bagi konsumen

tersebut. Konsumen dapat dikelompokkan ke dalam tiga (3) kelompok, yaitu (Kusumadewi & Sharon, 2022, hal. 21):

- a) Konsumen, dalam konteks umum, merujuk pada individu atau pelaku yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b) Konsumen antara adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa dengan tujuan untuk diproduksi kembali (sebagai produsen) menjadi barang atau jasa lain, atau untuk diperdagangkan (sebagai distributor), dengan maksud komersial. Istilah ini ekuivalen dengan pelaku usaha.
- c) Konsumen akhir adalah individu atau pelaku yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya, dan tidak memiliki niat untuk memperdagangkan barang atau jasa tersebut kembali.

Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mensyaratkan bahwa perlindungan dalam undang-undang tersebut dimaksudkan bagi konsumen akhir. Hal tersebut dapat dilihat dari ketentuan Pasal 1 butir (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

## 2) Hak-Hak Konsumen

Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan kepada hak-hak konsumen yang bersifat abstrak. Secara umum, terdapat 4 (empat) hak-hak dasar konsumen, yaitu (Ketut Ardika, 2021, hal. 18):

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c) Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d) Hak untuk didengar (*The right to be heard*).

Hak-hak dasar tersebut terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen juga turut diperluas dalam UUPK, yaitu dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

- 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 mendapatkan 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 sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

### 3) Kewajiban Konsumen

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban konsumen sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

**b. Pelaku Usaha**

1) Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 butir (3) dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan Pasal 1 butir

(3) UUPK secara lebih rinci mengidentifikasi pelaku usaha sebagai meliputi perusahaan, korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Berdasarkan definisi tersebut, cakupan pelaku usaha di Indonesia tergolong luas dibandingkan dengan negara lainnya karena mencakup grosir, pengecer, dan lain sebagainya. Berbeda dengan negara-negara eropa seperti Belanda yang membatasi definisi dari pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen

hanya sebagai produsen saja. Pelaku usaha di negara-negara tersebut dalam hukum perlindungan konsumen merupakan pembuat produk jadi yang dimaksudkan untuk dijual belikan ke dalam transaksi perdagangan (Miru & Yodo, 2004, hal. 8).

## 2) Hak-Hak Pelaku Usaha

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak-hak dari pelaku usaha, yaitu:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melkakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### 3) Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha, yaitu:

- 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) Memberikan 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) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### 4) Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Ketentuan mengenai tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha terhadap konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki beberapa implikasi, yaitu (Kusumadewi & Sharon, 2022, hal. 71):

- a) Konsumen memiliki posisi yang secara ekonomis kurang diuntungkan;
- b) Konsumen bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha;
- c) Mayoritas penduduk Indonesia masih berpendidikan rendah, sehingga jika informasi diberikan tanpa disertai edukasi akan kurang bermanfaat.

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi dari kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal tersebut mengakibatkan konsumen berhak untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya dan menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut (Kusumadewi & Sharon, 2022, hal. 71–80).

Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan kompensasi terhadap kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa

yang mereka produksi atau perdagangkan. Kompensasi tersebut dapat berupa pengembalian dana, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta layanan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di sisi lain, dalam konteks perlindungan konsumen, pelaku usaha dapat terbebas dari kewajiban kompensasi jika mereka dapat membuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen tidak disebabkan oleh kelalaian mereka, melainkan oleh kesalahan konsumen itu sendiri. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **5. Pengaturan Undang-Undang Mengenai Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi payung hukum yang mengatur mengenai praktik perlindungan konsumen di Indonesia. Peran undang-undang tersebut sebagai payung hukum memiliki konsekuensi bahwa prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang terkandung di dalamnya menjiwai peraturan perundang-undangan sektoral lainnya, sehingga menciptakan kesatuan sistem hukum perlindungan konsumen yang sinkron antara peraturan perundang-undangan yang termasuk ke dalam sistem tersebut (Tim Kompilasi Bidang Hukum Perlindungan Konsumen Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2005, hal. 21).

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bukanlah akhir dari hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Sebagai payung dari hukum perlindungan konsumen di Indonesia, UUPK menjadi undang-undang yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Hal tersebut berarti tidak menutup kemungkinan bahwa di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang substansinya melindungi kepentingan konsumen (Kusumadewi & Sharon, 2022, hal. 29).

Sampai saat ini, setelah berlakunya UUPK telah ada beberapa undang-undang yang substansinya mengatur mengenai perlindungan kepentingan konsumen seperti Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal. Seperti saat ini dalam fenomena masyarakat Indonesia yang lebih memilih untuk melakukan perdagangan secara *online*, Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengandung substansi yang turut melindungi konsumen dalam perdagangan melalui sistem elektronik misalnya dalam transaksi di *marketplace*.