

PENULISAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA
(STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)**



Diajukan oleh :

NADYA YUDHONO PUTRI

N P M : 190513374

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL
BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA
(STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)



Diajukan oleh:

Nadya Yudhono Putri

NPM : 190513374
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran

Tanggal : 7 Juni 2023.

Dosen Pembimbing



Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE MELALUI TOKOPEDIA
(STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Juli 2023
Tempat : Via Zoom

Susunan Tim Penguji:

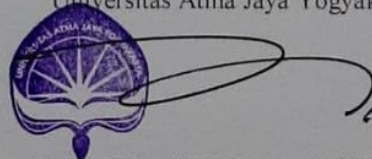
Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.
Sekretaris : Dr. E. Imma Indra Dewi W., S.H., M.Hum.
Anggota : Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengesahkan Dekan

Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

FAKULTAS
HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan Judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA (STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA)”**. Penulisan hukum ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam pencapaian jenjang Strata 1 (satu) di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini:

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. J. Widiyanto, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing penulisan hukum, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis, sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. C. Woro Murdiati, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Bapak Dani Yudono Sayekti dan Ibu Tanti Kusmawarni selaku orang tua dari penulis yang selalu mengirimkan doa, memberikan dukungan dan motivasi yang luar biasa kepada penulis.
5. Fiona Fidelia selaku narasumber atas kasus dalam penulisan hukum ini, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara, sehingga penulis dapat memperoleh data.
6. Stephani Mariana, Vicensia Sani, Anastasia Nerissa Arviana, Putu Ayu Primasari, yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi selama penulis mengerjakan penulisan hukum ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
7. Kepada semua pihak, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala bantuan, dan doa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan adanya masukan dan saran dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Yogyakarta, 6 Juni 2023

Penulis,



Nadya Yudhono Putri

ABSTRACT

Globalization in trade can be seen in electronic transaction that require a place to trading activities such as Tokopedia. Business actors offer products to consumers, but when the products are received, the product nonconformity. This study aims to analyze the legal protection and responsibility of business actors and Tokopedia against product nonconformities. Therefore, the formulation of the problem in this study is: How is the legal protection against non-conformance of products received by consumers through Tokopedia based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? The research method used is normative legal research and the secondary data technique used is an interview technique, to consumers were disadvantaged by providing answers based on prepared questions. From the results of the study, it concludes in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is expected to be a legal guideline in resolving cases of violations of rights and obligations by business actors. Tokopedia gives responsibility for losses due to product discrepancies experienced by consumers by resolving consumer disputes through a resolution center and the responsibility of business actors is that if the business actor causes harm to consumers, then he is obliged to provide compensation in form of products or money.

Keywords: *Business Actors, Consumer, Legal Protection, Products, Responsibility.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	7
D. MANFAAT PENELITIAN	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis	7
E. KEASLIAN PENELITIAN.....	8
F. BATASAN KONSEP	12
1. Perlindungan Konsumen	12
2. Ketidaksesuaian Produk	12
3. Jual beli Online	13
4. Tokopedia	13
G. METODE PENELITIAN	13
1. Jenis Penelitian Hukum	13
2. Sumber Data	14
3. Metode Pengumpulan Data.....	15
4. Metode Analisis	15
BAB II PEMBAHASAN	17

A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum Konsumen	17
1. Pengertian Perlindungan Hukum	17
3. Pengertian Konsumen.....	19
4. Pengaturan Perlindungan Konsumen	20
5. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	21
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	22
B. Tinjauan tentang Tokopedia.....	23
1. Profil Tokopedia	23
2. Syarat dan Ketentuan Tokopedia	25
3. Pengaturan dalam Penggunaan Tokopedia.....	26
4. Peraturan mengenai Transaksi Pembelian Tokopedia.....	26
5. Peraturan mengenai Transaksi Penjualan dalam Tokopedia	28
C. Perlindungan Hukum atas Ketidaksesuaian Produk Konsumen Tokopedia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	30
D. Pertanggungjawaban Pihak Tokopedia dan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tokopedia terkait Ketidaksesuaian Produk	42
BAB III PENUTUP	54
A. KESIMPULAN.....	54
B. SARAN.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bukti Pembelian Produk Melalui Tokopedia	32
Gambar 2 Barang Yang Diterima Konsumen	34
Gambar 3 Barang Yang Mengalami Ketidaksesuaian.....	34
Gambar 4 Barang Pengganti Yang Telah Diterima Konsumen Sesuai Pesanan Konsumen	37



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



Yogyakarta, 7 Juni 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nadya Yudhono Putri".

Nadya Yudhono Putri

BAB 1 PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman menuntut perubahan segala aspek kehidupan manusia dalam pemenuhan kehidupannya. Perkembangan zaman yang kerap disebut globalisasi ini membutuhkan kemajuan dalam perdagangan. Adanya globalisasi dalam perdagangan membuat perdagangan semakin kompetitif, dinamis dan menguntungkan banyak pihak.¹

Globalisasi dalam perdagangan salah satunya terlihat dalam transaksi elektronik yang merupakan sebuah cara efektif, karena dengan internet kegiatan transaksi jual beli yang semula dilakukan tatap muka antara penjual dan pembeli, saat ini dapat dilakukan secara *online*.

Transaksi elektronik yang dilakukan secara *online* mulai berkembang pada tahun 1996 dengan adanya sebuah website yaitu *Sanur.com* sebagai toko buku secara *online* pertama Indonesia. Pada tahun 1997 hingga 1998 transaksi elektronik mulai diabaikan masyarakat Indonesia karena pengaruh krisis ekonomi, kemudian transaksi elektronik mulai digunakan kembali pada tahun 1999.² Peraturan mengenai Transaksi Elektronik tercantum dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang

¹LinovHR, Pengaruh Globalisasi Ekonomi di Indonesia, hlm.01,
<https://www.linovhr.com/globalisasi-ekonomi/>, diakses pada 4 Maret 2023.

² Dianne Eka Rusmawati, 2013, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2*, hlm. 194.

Informasi Dan Transaksi Elektronik, yaitu bahwa: “*Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya*”.³

Dengan adanya transaksi elektronik di Indonesia saat ini, banyak masyarakat lebih mempercayakan transaksi elektronik yang berdasarkan laporan Technology-empowered Digital Trade in Asia Pacific dari Deloitte, total besaran market *e-commerce* di Indonesia tercatat mencapai US\$ 43,351 miliar pada 2021.⁴

Transaksi elektronik membutuhkan sarana sebagai tempat untuk melakukan jual beli *online* yang kemudian terdapat dalam *platform marketplace*. *Marketplace* di Indonesia telah berkembang dengan cepat, seperti adanya *Shopee*, *Lazada*, dan *Tokopedia*. Tokopedia sebagai salah satu marketplace yang banyak di gunakan masyarakat Indonesia. Tokopedia merupakan perusahaan teknologi Indonesia dengan misi mencapai pemerataan ekonomi secara digital.⁵ Tokopedia memberikan kemudahan dalam perdagangan dengan menjual berbagai macam barang-barang kebutuhan sehari-hari dengan harga yang beragam.

Tokopedia membawa dampak positif seperti, memberikan keuntungan yang praktis dan efisien, pilihan yang beragam, banyaknya promo dan sistem pembayaran yang lebih mudah⁶ Di sisi lain, pelaku usaha melakukan berbagai cara

³ Pasal 1 angka 2 UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

⁴ Irma Suryani, Meningkatkan Transaksi Elektronik saat belanja di Masa Pandemi, hlm.01, <https://kumparan.com/irma-suryani-203/meningkatnya-transaksi-elektronik-saat-belanja-di-masa-pandemi-1xTpdif2jEM/full>, diakses pada 5 Maret 2023.

⁵ PT Tokopedia, 2009-2023, “Tokopedia Bisnis Kami”.

⁶ OJK, “Kelebihan dan kekurangan belanja online”, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada 5 Maret 2023

untuk meraih keuntungan seperti memberikan harga produk yang tepat, memperbanyak produk, dan melakukan pemasaran yang tepat⁷. Kendatipun tidak jarang pelaku usaha tidak memperhatikan hak-hak konsumen, seperti memberikan barang yang tidak sesuai dengan barang pesanan konsumen, sehingga barang yang diterima konsumen mengalami ketidaksesuaian produk. Terjadi ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen berada pada posisi lemah yang memiliki dampak berupa tidak terpenuhinya hak konsumen, seperti produk yang diterima tidak sesuai.

Ketidaksesuaian dapat diartikan sebagai suatu penyimpangan yang muncul dari standar yang sudah ditetapkan⁸. Permasalahan ketidaksesuaian produk merupakan permasalahan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan konsumen, seperti yang dibagikan oleh *mediakonsumen.com*. Unggahan termuat pada 31 Oktober 2017 mengenai barang yang diterima tidak sesuai pesanan. Seseorang yang bernama Rudy kecewa lantaran membeli sebuah radio recorder dengan nama Asatron R1051USB (*4band*) namun yang diterima adalah radio dengan nama Mitsuyama.⁹ Konsumen mengajukan *complain* namun penyelesaian yang diberikan adalah pengembalian dana hanya sebagian dari yang dibayarkan konsumen, hal ini merugikan konsumen karena barang yang diterima tidak sesuai

⁷ *Mekari*, 6 Cara Mendapatkan Untung Besar dengan Modal Kecil, hlm.01, <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-6-cara-mendapatkan-untung-besar-dengan-modal-kecil/>, diakses pada 3 Maret 2023.

⁸ *Konsultan ISO*, Pengendalian produk tidak sesuai (*Non-Conforming Product*), <https://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/pengendalian-produk-tidak-sesuai-non-conforming-product/>, diakses pada 4 Maret 2023.

⁹ *Rudy*, Barang diterima tidak sesuai pesanan belanja di Tokopedia, <https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>, diakses pada 28 Februari 2023.

dan ganti rugi yang diterima tidak sebanding. Permasalahan ketidaksesuaian produk juga terjadi melalui transaksi elektronik dalam Tokopedia, yang pernah dialami oleh konsumen bernama Fiona. Fiona dalam hal ini bertindak sebagai konsumen yang dirugikan. Awal mula permasalahan ini terjadi ketika Fiona memutuskan untuk membeli sabun pembersih wajah yang telah habis melalui Tokopedia. Fiona membuat pesanan pada salah satu toko berinisial Y pada tanggal 13 Juli 2021 sebuah sabun pembersih wajah dengan nama produk *Breylee Acne Treatment Facial Wash* namun barang yang diterima tidak sesuai yaitu *Breylee Blackheadmask Step 1*.¹⁰ Hal ini merupakan sebuah kerugian yang dialami konsumen sehingga konsumen mengajukan *complain* untuk pertanggungjawaban Tokopedia dan Pelaku usaha.

Dalam kasus permasalahan ketidaksesuaian produk mengakibatkan adanya hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi dan mengenai hak konsumen telah tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi bahwa:

“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;

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Fiona pada 12 Maret 2023.

- 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”.¹¹

Hak konsumen yang telah dilanggar pelaku usaha dalam permasalahan hukum ketidaksesuaian produk, bertentangan dengan pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi, *“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”*. Pelaku usaha mengenai kewajibannya tercantum dalam Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa: “Kewajiban pelaku usaha 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”.¹²

Pelaku usaha yang memberikan barang yang tidak sesuai yang dipesan oleh konsumen wajib melakukan pertanggungjawaban hukum, yang sesuai dengan pasal

¹¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

¹² Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

7 huruf g yang berbunyi, “*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian*”.

Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha merupakan tujuan dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 3 huruf e. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi harapan bagi konsumen yang mengalami kerugian, dari para pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab dalam meraih keuntungan pribadi. Konsumen berhak mendapatkan kepastian hukum dalam melakukan kegiatan transaksi elektronik melalui *e-commerce* Tokopedia sehingga menimbulkan kepercayaan konsumen dan meningkatkan citra baik kepada *e-commerce* Tokopedia. Berdasarkan uraian di atas mengenai permasalahan ketidaksesuaian produk yang berada pada *platform* Tokopedia, penulis menyusun penulisan dengan judul: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI TOKOPEDIA (STUDI KASUS KONSUMEN TOKOPEDIA).

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen melalui Tokopedia ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan Rumusan Masalah yang penulis jabarkan di atas, maka tujuan yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen melalui Tokopedia ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan ilmu pengetahuan mengenai perkembangan hukum perlindungan konsumen, terkait pelaksanaan perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dan memberikan manfaat terhadap:

- a. Penyedia Layanan Aplikasi Transaksi Jual Beli Online (Tokopedia), dalam hal pertanggungjawaban terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen sebagai perantara dan/atau tempat bertemunya pelaku usaha dan konsumen.
- b. Pelaku usaha dalam *E-commerce*, dalam hal pertanggungjawaban terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen.

- c. Konsumen, dalam hal pertanggungjawaban dari platform *E-commerce* dan pelaku usaha yang menjadi hak konsumen dan bentuk perlindungan konsumen khususnya dalam permasalahan ketidaksesuaian produk yang diterima.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Penulisan hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Tokopedia (Studi Kasus Konsumen Tokopedia)”. Keaslian penulisan hukum ini dibuktikan dengan adanya pembandingan dengan penulisan hukum atau skripsi yang telah ditulis oleh penulis sebelumnya sebagai bukti keasliannya antara lain:

1. Dandy Septian Situmeang, NIM: 160512504, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
 - a. Judul: Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Belanja Online (Studi Kasus Tokopedia).
 - b. Rumusan Masalah: Bagaimana perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen yang berbelanja secara online?
 - c. Hasil Penulisan

Pengaturan mengenai perlindungan data pribadi yang ada di Indonesia tersebar dalam beberapa pengaturan yang bersifat sektoral. Aturan yang mengatur tentang perlindungan data pribadi merupakan kewajiban konstitusi negara diatur dalam Pasal 28G dan pasal 28J Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, kemudian diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Teknologi Informasi, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik. Akan tetapi belum mempunyai peraturan secara spesifik mengatur mengenai perlindungan data pribadi. Diharapkan dengan adanya Undang-Undang secara khusus mengatur tentang perlindungan data pribadi yang dapat melindungi dari tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan tindakan yang melanggar terhadap keamanan dan kenyamanan data pribadi Warga Negara Indonesia

d. Perbedaan

Dalam skripsi tersebut memfokuskan persoalan mengenai perlindungan data diri dalam Tokopedia. Sedangkan penulis memberikan fokus terhadap perlindungan konsumen mengenai masalah ketidaksesuaian produk dalam Tokopedia.

2. Gabriella Maylenia Tri Eriyana, NIM: 180513078, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

a. Judul: Pelaksanaan Ganti Rugi Bagi Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta.

b. Rumusan Masalah: Bagaimana pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee Indonesia Melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta?

c. Hasil Penulisan

Penyelesaian dan pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta dilaksanakan dengan proses mediasi antara konsumen dan pelaku usaha beserta platform e-commerce dalam hal ini Shopee Indonesia. LKY melakukan mediasi dan mencari jalan penyelesaiannya yang win-win solution. Sejauh ini LKY tidak memiliki jalur proses hukum untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Tetapi mengajak kedua belah pihak untuk menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan dan kebijaksanaan kedua belah pihak.

d. Perbedaan

Dalam skripsi tersebut memfokuskan persoalan bagaimana pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen yang mengalami ketidaksesuaian produk pada saat melakukan pembelian melalui e-commerce melalui LKY (Lembaga Konsumen Yogyakarta). Sedangkan, penulis memberikan fokus terhadap perlindungan hukum atas ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima konsumen ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam aplikasi Tokopedia.

3. Duta Setya Pratama, NIM: 180512981, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

a. Judul: Perlindungan Hukum terhadap anak sebagai konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online melalui Tokopedia.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pihak penjual terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di Tokopedia?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak *E-Commerce* terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di Tokopedia?

c. Hasil Penulisan

Tokopedia memiliki tanggung jawab seperti meretur barang atau mengembalikan dana, sedangkan tanggung jawab bagi anak sebagai konsumen adalah menahan dana dan melakukan pengembalian uang apabila barang yang dibeli cacat atau rusak. Bagi para penjual di tokopedia yaitu memberikan penalti apabila terbukti melakukan pelanggaran.

d. Perbedaan

Dalam skripsi tersebut memfokuskan kepada perlindungan hukum terhadap konsumen anak pada jual beli Online dalam aplikasi Tokopedia. Sedangkan, penulis memberikan fokus terhadap perlindungan hukum atas ketidaksesuaian produk atas barang yang

diterima konsumen ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam aplikasi Tokopedia.

F. BATASAN KONSEP

1. Perlindungan Konsumen

Dalam karya berjudul “*Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*” oleh Dr. Kurniawan, SH.,M.Hum, memberikan pernyataan Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, bahwa perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹³

Perlindungan konsumen dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli online melalui Tokopedia.

2. Ketidaksesuaian Produk

Ketidaksesuaian produk atas variasi produk yang tidak sesuai dengan deskripsi setelah diterima oleh konsumen. Variasi produk (*product variety*) adalah produk yang dibedakan berdasarkan spesifikasi atau nama yang ditawarkan oleh penjual.¹⁴

¹³ Maria, Rizka Amelia Azis, “*Perlindungan Konsumen terkait tidak dipenuhinya barang yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha (studi kasus putusan 257 K/Pdt.Sus-BPSK/2019)*”, Forum Ilmiah Vol 17, hlm.330.

¹⁴ Ahmad Nasrudin, “*Variasi Produk*”, <https://cerdasco.com/variasi-produk/>, diakses pada 19 April 2023.

Ketidaksesuaian produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah variasi produk atas produk perawatan kulit yang merupakan produk dengan cara kerja dan bahan-bahan aktif di dalamnya memiliki fungsi untuk merawat kulit.¹⁵

3. Jual beli Online

Transaksi jual beli *online* terjadi yakni ketika para pihak yang berada dalam perjanjian tersebut melakukan suatu hubungan hukum yaitu melalui salah satu jenis perjanjian yang dilakukan secara *online*.¹⁶ Transaksi jual beli secara *online* disini berarti adalah suatu kegiatan jual beli dengan cara berinteraksi antara penjual dengan pembeli di dalam media transaksi jual beli secara *online* yaitu melalui internet sebagai wadah media bertransaksi.¹⁷

4. Tokopedia

Tokopedia merupakan *mall* belanja berbasis *online* yang memungkinkan setiap orang dan pemilik bisnis di Indonesia untuk memberikan sebuah pengalaman jual beli *online* aman dan nyaman.¹⁸

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian Hukum

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan

¹⁵Shylma Na'imah, Fungsi Produk Skincare dan Urutan Pemakaiannya Secara Umum, <https://hellosehat.com/penyakit-kulit/perawatan-kulit/produk-skincare/>, diakses pada 12 April 2023.

¹⁶Bagus Reyzaldy Hasandinata, I Made Dedy Priyanto, 2019. "Penerapan Asas Keseimbangan dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-commerce)", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol 7 No 6, hlm. 6-7.

¹⁷Dhimas Dwi Hutomo, Siti Mahmudah, Ro'fah Setyowati, 2019, "Pertanggungjawaban Para Pihak dalam Jual Beli secara Online (Studi Kasus Lazada Group dengan Aegmad Supardi pada Hari Belanja Online Nasional)", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*, Vol 8 No 1, hlm.202.

¹⁸Hermawan Riyadi, Apa itu Tokopedia? Apa saja kelebihan, kekurangan dan fitur yang dimiliki Tokopedia?, <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-tokopedia/>, diakses pada 12 April 2023.

suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi. Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.¹⁹ Penelitian dalam ilmu hukum mempunyai karakter yang khas, yaitu sifatnya yang normatif, praktis dan preskriptif.²⁰

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundangan dan dokumen resmi Negara. Bahan hukum primer yang digunakan di dalam penelitian hukum ini adalah:

- 1) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 5) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

¹⁹ Fajar ND, dkk. *Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris*. Pustaka Pelajar, 2010.hal 34.

²⁰ Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiati, 2005, *Argumentasi Hukum*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 1

- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- 7) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang terdiri atas buku dan jurnal hukum perlindungan konsumen yang berisi mengenai prinsip – prinsip dasar, pandangan para ahli hukum, hasil penelitian hukum, kamus hukum dan ensiklopedia hukum.²¹

3. Metode Pengumpulan Data

Cara mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dengan mempelajari bahan hukum primer seperti perundang undangan dan hasil wawancara dengan narasumber Fiona, dalam bentuk deskriptif yang berasal dari wawancara langsung yang dicatat, selanjutnya digunakan sebagai data kemudian bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, surat kabar, kamus hukum dan kamus non hukum, internet, dan fakta hukum yang berkaitan tentang perlindungan konsumen, ketidaksesuaian produk dan tokopedia.

4. Metode Analisis

Bahan hukum primer seperti perundang-undangan yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan dipahami yang kemudian membandingkannya dengan bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, surat kabar, dan fakta hukum yang berhubungan dengan penelitian yang kemudian membandingkannya untuk menentukan ada atau tidaknya kesenjangan yang

²¹ Mukti Fajar Nur Dewata, 2017, “Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris”, hlm, 43.

terjadi. Bahan hukum sekunder digunakan untuk mengkaji bahan hukum primer.



BAB II PEMBAHASAN

A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Pada dasarnya hukum mempunyai ketentuan mengikat dan mempunyai kekuatan untuk memaksa terhadap masyarakat. Perlindungan hukum merupakan sebuah bentuk perlindungan yang mengikat seluruh masyarakat sebagai wujud dari representasi kepastian hukum, kepastian hukum menjadikan hukum sebagai peraturan dasar yang wajib ditaati, oleh masyarakat yang secara utuh dan keseluruhan tanpa memandang status dan jabatan.

Pengaturan mengenai Perlindungan Hukum telah tercantum dalam Pasal 28D ayat (1) UUD NRI Tahun 1945 yang memberikan pernyataan bahwa, *“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.”* Kemudian terdapat beberapa pendapat para ahli hukum mengenai perlindungan hukum, yang menurut Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum adalah perlindungan harkat dan martabat, serta penegakan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan²². Sedangkan, Menurut Muktie, A. Fadjar, Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan,

²² Anak Agung Mirah Satria Dewi, 2017, “Perlindungan Hukum Hak Cipta Terhadap Cover Version Lagu di Youtube”, *Jurnal Magister Hukum Udayana Vol 6 No 4*. hlm. 516.

dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²³

2. Bentuk – Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum yang bertujuan melindungi masyarakat, memiliki berbagai macam bentuk-bentuk perlindungan hukum. Menurut Philipus M. Hadjon dalam karyanya "*Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*", memberikan kesimpulan bahwa Perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu:

- a) Perlindungan Hukum Preventif
Subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.²⁴
- b) Perlindungan Hukum Represif
Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum represif.²⁵

²³ I Gusti Ketut Riza Aditya I Made Sarjana I Made Udiana, 2019, Perlindungan Hukum bagi Pekerja Anak Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana Vol 7 No 2, hlm.8.*

²⁴ Sayyid Muhammad Zein Alydrus, Suhadi, Ratna Lutfitasari, 2020, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT.PLN (PERSERO) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik", *Jurnal Lex Suprema Vol.2 No.1, hlm.365-366.*

²⁵ *Ibid.*

3. Pengertian Konsumen

Pengertian Konsumen tercantum dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa: *“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”*.²⁶

Konsumen merupakan sebuah istilah yang telah dipatenkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sebelum adanya UU ini, istilah konsumen terlebih dahulu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, yang menyebutkan bahwa: *“Setiap Pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”*.

Konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

- 1) Konsumen Komersial (*Commercial Consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen Antara (*Intermediate Consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- 3) Konsumen Akhir (*Ultimate Consumer/End User*) adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.²⁷

²⁶ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

²⁷ Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum, 2016, “Hukum Perlindungan Konsumen”, Prenadamedia Group, Jakarta, *hlm. 15-18*.

4. Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam pengertiannya menurut Pasal 1 ayat (6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang dapat berupa pelaku usaha dalam negeri dan pelaku usaha luar negeri dan melakukan kegiatan usaha di bidang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Pelaku usaha dalam negeri menurut Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yaitu meliputi Pedagang dalam negeri, PPMSE dalam negeri dan Penyelenggara Sarana Perantara dalam negeri. Pasal 1 ayat 10 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengenai Pedagang (*merchant*) adalah Pelaku Usaha yang melakukan PMSE baik dengan sarana yang dibuat dan dikelola sendiri secara langsung atau melalui sarana milik pihak PPMSE, atau Sistem Elektronik lainnya yang menyediakan sarana PMSE. Kemudian dalam angka (11) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan pernyataan yaitu Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PPMSE adalah Pelaku Usaha penyedia sarana Komunikasi Elektronik yang digunakan untuk transaksi Perdagangan.

5. Pengaturan Perlindungan Konsumen

Pengaturan mengenai Perlindungan konsumen dalam Negara Indonesia tercantum dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian perlindungan konsumen tercantum pada Pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa "*Perlindungan konsumen adalah segala*

upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".²⁸ Perlindungan konsumen mempunyai dasar-dasar hukum yang diwujudkan dalam asas yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa: "*Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum*".

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

²⁸ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.²⁹

Perlindungan Konsumen memiliki tujuan yang tercantum dalam

Pasal 3 UU No 8 Tahun 1999 yaitu, Perlindungan konsumen bertujuan:

- a) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- c) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- d) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- e) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³⁰

6. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Mengenai Hak-Hak yang didapatkan oleh konsumen telah tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, 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;

²⁹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

³⁰ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³¹

Kemudian terdapat kewajiban konsumen yang tercantum dalam

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Kewajiban konsumen adalah:

- 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; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- c) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³²

7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Mengenai Hak-Hak yang harus dilaksanakan oleh Pelaku Usaha, tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang, Hak pelaku usaha adalah:

- a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) hak untuk melakukan 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;

³¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

³² Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

- e) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³³

Kemudian terdapat kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Kewajiban pelaku usaha

adalah:

- a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- b) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- c) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- d) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁴

B. Tinjauan tentang Tokopedia

1. Perdagangan

Perdagangan menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi.

Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan memberikan pernyataan bahwa: *“Perdagangan melalui Sistem Elektronik adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”*. Kegiatan perdagangan dalam prakteknya terjadi permasalahan ketidaksesuaian produk oleh pelaku usaha, yang karena kelalaiannya memberikan barang yang tidak sesuai dengan barang yang dipesan oleh konsumen. Ketidaksesuaian produk menimbulkan kerugian bagi konsumen.

2. Profil Tokopedia

Tokopedia adalah perusahaan teknologi Indonesia dengan misi mencapai pemerataan ekonomi secara digital. Tokopedia didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009 dan resmi diluncurkan ke publik pada tanggal 17 Agustus 2009. Sejak resmi diluncurkan, Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan *E-commerce* Indonesia dengan pertumbuhan yang sangat pesat. Layanan *E-commerce* Tokopedia menyediakan berbagai pilihan produk melalui *Marketplace*, *Official Stores*, *Instant Commerce*, *Interactive Commerce*, dan *Rural Commerce*. Tokopedia bekerjasama dengan 13 *partner* logistik dan *fulfillment* yang dilengkapi dengan layanan pengiriman di hari yang sama dengan sistem yang terintegrasi.



³³ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

³⁴ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Penjual juga dapat menyimpan produk di gudang pintar yang berlokasi di seluruh Indonesia. Tokopedia menyediakan *platform* teknologi periklanan untuk membantu penjual mempromosikan bisnis mereka, menarik lebih banyak konsumen, dan meningkatkan penjualan lewat layanan *Pay for Performance* “P4P” Advertising, Display Advertising, dan Customised Marketing Packages.³⁵

Tokopedia hadir di Indonesia sebagai salah satu *platform marketplace* berbasis *online* terbesar di Indonesia yang mempertemukan jutaan pedagang dan konsumen dalam satu *platform* sehingga dapat terjadi proses jual-beli. Tokopedia menyediakan sarana bagi individu, kelompok maupun UMKM untuk menjual produk kepada masyarakat Indonesia secara *online* dan memfasilitasi konsumen untuk dapat memilih dan membeli produk secara online. Dalam perkembangannya Tokopedia berhasil meraih penghargaan, seperti pada tanggal 11 Desember 2014, Tokopedia mendapatkan penghargaan *Marketeers of the Year 2014* untuk sektor *E-commerce* pada acara *Markplus Conference 2015* yang digelar oleh Markplus Inc. Pada 12 Mei 2016, Tokopedia terpilih sebagai *Best Company in Consumer Industry* dari *Indonesia Digital Economy Award 2016*. Pada tahun 2019, Tokopedia menerima penghargaan ‘*Fastest Value Growth*’ dalam *BrandZ Top 50 Most Valuable Indonesian Brands*, berdasarkan riset dari lembaga WPP dan Kantar. Pada ajang *CX Asia Excellence Awards 2020*, Tokopedia berhasil membawa pulang 3 medali emas pada kategori *Best Social Media Experience*, *Best Use Of CX Technology*, dan *Best Omni-Channel*

³⁵ PT Tokopedia, 2009-2023, “Tokopedia Bisnis Kami”, <https://www.tokopedia.com/about/our-business/#mkt-section>, diakses pada 5 Maret 2023.

Experience, serta 2 medali perunggu pada kategori *Best Brand Experience* dan *Best CX Personality*.³⁶

3. Syarat dan Ketentuan Tokopedia

Tokopedia mempunyai syarat dan ketentuan yang bertujuan menjadi aturan bersama bagi pihak penjual dan pihak pembeli. Selain itu, mempermudah pihak penjual dan pihak pembeli dalam menggunakan platformnya. Layanan tersebut berupa:

- 1) PT Tokopedia adalah suatu perseroan terbatas yang menjalankan kegiatan usaha jasa web portal www.tokopedia.com, yakni situs pencarian toko dan barang yang dijual oleh penjual terdaftar. Selanjutnya disebut Tokopedia.
- 2) Situs Tokopedia adalah www.tokopedia.com.
- 3) Syarat & ketentuan adalah perjanjian antara Pengguna dan Tokopedia yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pengguna dan Tokopedia, serta tata cara penggunaan sistem layanan Tokopedia.
- 4) Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada pembeli, penjual maupun pihak lain yang sekedar berkunjung ke Situs Tokopedia.
- 5) Pembeli adalah Pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas Barang yang dijual oleh Penjual di Situs Tokopedia.
- 6) Penjual adalah pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawaran atas suatu barang kepada para Pengguna Situs Tokopedia.
- 7) Barang adalah benda yang berwujud / memiliki fisik barang yang dapat diantar / memenuhi kriteria pengiriman oleh perusahaan jasa pengiriman barang.
- 8) Saldo *Refund* adalah fasilitas penampungan sementara atas dana milik Pembeli (bukan fasilitas penyimpanan dana), yang disediakan Tokopedia untuk menampung pengembalian dana transaksi (*refund*) pembelian barang, produk digital, dan/atau produk keuangan. Dana ini hanya dapat digunakan kembali untuk melakukan pembelian pada Situs Tokopedia dan/atau ditarik ke akun bank yang terdaftar.³⁷

³⁶Sarah Yulinar Adiputri, I Made Wardana, 2019, "Anteseden Loyalitas Merek Pada Perusahaan Tokopedia.com", *E-Jurnal Fakultas Manajemen Universitas Udayana Vol 8 No 9*, hlm. 5422.

³⁷ PT Tokopedia, 2023, "Terms and Conditions" <https://www.tokopedia.com/terms>, diakses pada 05 Maret 2023.

4. Pengaturan dalam Penggunaan Tokopedia

Tokopedia memberikan pengaturan penggunaan untuk memberi kemudahan bagi pihak-pihak yang melakukan transaksi dalam *platformnya*.

Pihak-pihak tersebut merupakan pihak yang termasuk dalam subjek hukum.

- 1) Pengguna menyatakan dan menjamin bahwa Pengguna telah berusia minimal 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian atau pengampuan dan Pengguna secara hukum memiliki kapasitas dan berhak untuk mengikatkan diri pada sebuah perjanjian yang sah menurut hukum.
- 2) Pengguna memahami dan menyetujui bahwa dengan melakukan pendaftaran akun pada Situs/Aplikasi, Pengguna akan teridentifikasi melalui Profile ID.
- 3) Tokopedia tidak memungut biaya pendaftaran kepada Pengguna.
- 4) Pengguna memahami bahwa 1 (satu) nomor telepon hanya dapat digunakan untuk mendaftar 1 (satu) akun Pengguna Tokopedia, kecuali bagi Pengguna yang telah memiliki beberapa akun dengan 1 (satu) nomor telepon sebelumnya
- 5) Pengguna yang telah mendaftar berhak bertindak sebagai:
 - a) Pembeli
 - b) Penjual, dengan memanfaatkan layanan buka toko.³⁸

5. Peraturan mengenai Transaksi Pembelian Tokopedia

1. Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh Pembeli, dan kemudian Tokopedia akan meneruskan dana ke pihak Penjual apabila tahapan transaksi jual beli pada sistem Tokopedia telah selesai.
2. Saat melakukan pembelian Barang, Pembeli menyetujui bahwa:
 - 1) Pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui informasi/deskripsi keseluruhan Barang (termasuk didalamnya namun tidak terbatas pada warna, kualitas, fungsi, dan lainnya) sebelum membuat tawaran atau komitmen untuk membeli.
 - 2) Pembeli mengakui bahwa warna sebenarnya dari produk sebagaimana terlihat di Situs/Aplikasi Tokopedia tergantung pada monitor komputer dan layar handphone Pembeli. Tokopedia telah melakukan upaya terbaik untuk memastikan warna dalam foto-foto yang ditampilkan pada Situs/Aplikasi Tokopedia muncul seakurat mungkin, tetapi tidak dapat menjamin bahwa penampilan warna pada Situs dan aplikasi Tokopedia akan akurat.

³⁸ PT Tokopedia, 2023, "Terms and Conditions" <https://www.tokopedia.com/terms>, diakses pada 05 Maret 2023.

- 3) Pengguna masuk ke dalam kontrak yang mengikat secara hukum untuk membeli Barang ketika Pengguna membeli suatu barang.
- 4) Tokopedia tidak mengalihkan kepemilikan secara hukum atas barang-barang dari Penjual kepada Pembeli.
- 5) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa ketersediaan stok Barang merupakan tanggung jawab Penjual yang menawarkan Barang tersebut. Terkait ketersediaan stok Barang dapat berubah sewaktu-waktu, sehingga dalam keadaan stok Barang kosong, maka penjual akan menolak order, dan pembayaran atas barang yang bersangkutan dikembalikan kepada Pembeli.
- 6) Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan antara Pembeli dan Penjual selain melalui Rekening Resmi Tokopedia dan/atau tanpa sepengetahuan Tokopedia (melalui fasilitas/jaringan pribadi, pengiriman pesan, pengaturan transaksi khusus diluar situs Tokopedia atau upaya lainnya) adalah merupakan tanggung jawab pribadi dari Pembeli.
- 7) Tokopedia memiliki kewenangan sepenuhnya untuk menolak pembayaran tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
- 8) Pembeli menyetujui dan memahami bahwa dengan menggunakan Situs/Aplikasi Tokopedia pada saat Pembeli melakukan transaksi pembelian, Tokopedia akan meneruskan data informasi Pembeli kepada Penjual.
- 9) Pembeli yang menggunakan metode pembayaran transfer bank, nilai total pembayaran akan ditambahkan kode unik untuk mempermudah proses verifikasi. Jika pembayaran tersebut telah diverifikasi, maka kode unik akan dikembalikan ke Saldo Refund Pembeli secara real time.
- 10) Pembeli wajib melakukan pembayaran dengan metode pembayaran yang dipilih dengan nominal yang sesuai dengan jumlah tagihan beserta kode unik (apabila ada) yang tertera pada halaman pembayaran. PT Tokopedia tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami Pembeli, apabila Pembeli melakukan pembayaran yang tidak sesuai dengan jumlah tagihan yang tertera pada halaman pembayaran.
- 11) Pembayaran oleh Pembeli wajib dilakukan segera (selambat-lambatnya dalam batas waktu 1x24 jam) setelah Pembeli melakukan check-out. Jika dalam batas waktu tersebut pembayaran belum dilakukan oleh Pembeli, Tokopedia memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi tersebut. Pengguna tidak berhak mengajukan klaim atau tuntutan atas pembatalan transaksi tersebut.
- 12) Pembeli disarankan untuk memeriksa dan melakukan pembayaran sesuai dengan nominal tagihan yang tertera pada halaman pembayaran. Khusus pembayaran melalui manual transfer bank, apabila terdapat kekurangan pembayaran, maka akan dicukupi dengan mengurangi saldo Tokopedia pada akun Pembeli. Apabila saldo Tokopedia pada akun Pembeli juga tidak mencukupi kekurangan Pembayaran, Pembeli akan mendapatkan pemberitahuan melalui pesan bantuan, chat atau

email yang terdaftar di Tokopedia untuk melakukan pembayaran kembali senilai kekurangannya hingga batas waktu akhir penerimaan pembayaran yang telah ditentukan sebelumnya.

- 13) Pembayaran dengan metode pembayaran transfer bank (verifikasi manual) sangat disarankan mengunggah bukti pembayaran pada Aplikasi Tokopedia untuk mempermudah proses verifikasi.
- 14) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa masalah keterlambatan proses pembayaran dan biaya tambahan yang disebabkan oleh perbedaan bank yang Pembeli gunakan dengan bank Rekening resmi Tokopedia adalah tanggung jawab Pembeli secara pribadi.
- 15) Pengembalian dana dari Tokopedia kepada Pembeli hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini:
 - a) Kelebihan pembayaran dari Pembeli atas harga Barang,
 - b) Masalah pengiriman Barang telah teridentifikasi secara jelas dari Penjual yang mengakibatkan pesanan Barang tidak sampai,
 - c) Penjual tidak bisa menyanggupi order karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, maupun penyebab lainnya,
 - d) Penjual sudah menyanggupi pengiriman order Barang, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan ternyata Penjual tidak mengirimkan Barang hingga batas waktu yang telah ditentukan.
 - e) Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak Tokopedia. Apabila terjadi proses pengembalian dana, maka pengembalian akan dilakukan melalui Saldo *Refund* milik Pengguna yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana.³⁹

6. Peraturan mengenai Transaksi Penjualan dalam Tokopedia

1. Penjual dilarang memanipulasi harga barang dengan tujuan apapun.
2. Penjual dilarang melakukan penawaran / berdagang barang terlarang.
3. Penjual wajib memberikan foto dan informasi produk dengan lengkap dan jelas sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang dijualnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara foto dan informasi produk yang diunggah oleh Penjual dengan produk yang diterima oleh Pembeli, maka Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana transaksi.
4. Dalam menggunakan Fasilitas "Judul Produk", "Foto Produk", "Catatan" dan "Deskripsi Produk", Penjual dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima refund (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau

³⁹ *Ibid.*

deskripsi produk dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia, maka peraturan yang berlaku adalah Syarat & Ketentuan Tokopedia.

5. Penjual wajib memberikan balasan untuk menerima atau menolak pesanan Barang pihak Pembeli dalam batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada balasan dari Penjual maka secara otomatis pesanan akan dibatalkan.
6. Demi menjaga kenyamanan Pembeli dalam bertransaksi, Penjual memahami dan menyetujui bahwa Tokopedia berhak melakukan moderasi toko Penjual apabila Penjual melakukan penolakan, pembatalan dan/atau tidak merespon pesanan Barang milik Pembeli dengan dugaan untuk memanipulasi transaksi, pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan, dan/atau kecurangan atau penyalahgunaan lainnya.
7. Penjual dilarang untuk menyediakan metode pembayaran terpisah (*split payment*) dan/atau membagi 1 (satu) transaksi pembelian Barang menjadi 2 (dua) transaksi yang berbeda dengan tujuan untuk memanipulasi metode pembayaran dan/atau mendapatkan manfaat lebih yang melanggar Syarat dan Ketentuan, yang dilakukan dengan cara apa pun termasuk namun tidak terbatas dengan menggunakan layanan "varian produk" atau menjual beberapa produk sehingga membagi jumlah harga atau transaksi dari suatu produk yang diinginkan.
8. Penjual diharapkan untuk memasukkan nomor resi pengiriman Barang atau AWB (air way bill) yang valid, yaitu:
 - a) Tanggal pembuatan resi pengiriman Barang tidak lebih dulu dari tanggal transaksi pembelian Barang;
 - b) Nomor resi pengiriman Barang harus dapat dilacak atau ditemukan pada web situs pelacakan atau sistem jasa ekspedisi rekanan Tokopedia; dan/atau
 - c) Merupakan resi pengiriman Barang yang memang diperuntukkan untuk pembeli yang akan menerima paket tersebut (detail pengiriman harus sama).
9. Tokopedia berwenang untuk membatalkan transaksi dan/atau menahan dana transaksi dalam hal: (i) nomor resi kurir pengiriman Barang yang diberikan oleh Penjual tidak sesuai dan/atau diduga tidak sesuai dengan transaksi yang terjadi di Situs Tokopedia; (ii) Penjual mengirimkan Barang melalui jasa kurir/logistik selain dari yang disediakan dan terhubung dengan Situs Tokopedia; (iii) jika nama produk dan deskripsi produk tidak sesuai/tidak jelas dengan produk yang dikirim; (iv) jika ditemukan adanya manipulasi transaksi; dan/atau (v) mencantumkan nomor resi pengiriman Barang yang telah digunakan oleh Penjual lainnya (internal dropshipper).⁴⁰

⁴⁰ *Ibid.*

C. Perlindungan Hukum atas Ketidaksesuaian Produk Konsumen Tokopedia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Transaksi elektronik adalah “*perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya*” berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 19 Tahun 2016. Dalam melakukan transaksi elektronik, sering kali terdapat kerugian terhadap konsumen, tercatat dalam tahun 2020, Badan Perlindungan Konsumen Nasional menerima 1.276 pengaduan atas permasalahan transaksi elektronik yang mengalami peningkatan.⁴¹ Salah satu permasalahan yang merugikan konsumen dalam transaksi elektronik berupa permasalahan ketidaksesuaian produk.

Permasalahan timbul ketika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan barang yang dipesan oleh konsumen. Permasalahan ini adalah sengketa konsumen yang merupakan perselisihan antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan konsumen.⁴² Permasalahan dapat diartikan sebagai sengketa hukum apabila dapat diselesaikan melalui lembaga peradilan maupun *forum* penyelesaian di luar jalur hukum.⁴³ Sengketa konsumen memiliki batasan pada sengketa perdata yang berasal dari

⁴¹ Angel Kezia Manatar, Dientje Rumimpunu, Sarah D. L. Roeroe, 2022, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang oleh Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektrnoik menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016”, E-Jurnal UNSRAT Lex Privatum Vol. X No. 1, hlm. 136.

⁴² Dr.Susanti Adi Nugroho, SH.,MH., 2011, “*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*”, Prenada Media Group, Jakarta, hlm.147-148.

⁴³ Eka An Aqimuddin, 2013, “Jenis-Jenis Sengketa:Sengketa Hukum atau Sengketa Politik?”, <https://www.negarahukum.com/jenis-jenis-sengketa-sengketa-hukum-atau-sengketa-politik.html>, diakses pada 11 Mei 2023.

gugatan pihak yang bersengketa.⁴⁴ Pasal 1 angka 8 SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, yang dimaksud sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.⁴⁵

Sengketa konsumen dalam penelitian ini adalah kasus ketidaksesuaian produk dalam transaksi elektronik melalui Tokopedia. Kasus ketidaksesuaian produk merupakan salah satu bukti pelaku usaha masih seringkali melakukan pelanggaran hukum yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Kasus ketidaksesuaian produk melalui Tokopedia dialami oleh konsumen bernama Rudy yang mengunggahnya dalam *mediakonsumen.com*. Unggahan termuat pada 31 Oktober 2017 mengenai barang yang diterima tidak sesuai pesanan. Rudy kecewa lantaran membeli sebuah radio recorder dengan nama Asatron R1051USB (*4band*) namun yang diterima adalah radio dengan nama Mitsuyama.⁴⁶ Konsumen mengajukan *complain* dan penyelesaian yang diberikan pihak pelaku usaha adalah pengembalian dana hanya sebagian dari yang dibayarkan konsumen, hal ini merugikan konsumen karena barang yang diterima tidak sesuai dan ganti rugi yang diterima tidak sebanding.

⁴⁴Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum, 2021, "Hukum Perlindungan Konsumen", Sinar Grafika, Jakarta Timur, hlm.175.

⁴⁵ Pasal 1 angka 8 SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001

⁴⁶ Rudy, Barang diterima tidak sesuai pesanan belanja di Tokopedia, <https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>, diakses pada 28 Februari 2023.

Kasus ketidaksesuaian produk melalui Tokopedia berikutnya dialami oleh Fiona. Fiona dalam hal ini bertindak sebagai konsumen yang dirugikan. Awal mula permasalahan ini terjadi ketika Fiona memutuskan untuk membeli sabun pembersih wajah yang telah habis melalui Tokopedia. Fiona membuat pesanan pada salah satu toko berinisial Y pada tanggal 13 Juli 2021 sebuah sabun pembersih wajah dengan nama produk *Breylee Acne Treatment Facial Wash* namun barang yang diterima tidak sesuai yaitu *Breylee Blackheadmask Step 1*⁴⁷.



Gambar 1 Bukti Pembelian produk melalui Tokopedia

(Sumber: Data Dokumentasi Hasil Wawancara pada 12 Maret 2023)

Awal mula kasus ketidaksesuaian produk terjadi ketika Fiona memutuskan untuk membeli sabun pembersih wajah yang telah habis melalui Tokopedia. Fiona membuat pesanan pada salah satu toko berinisial Y pada tanggal 13 Juli 2021 sebuah sabun pembersih wajah dengan nama produk *Breylee Acne Treatment Facial Wash* dengan harga Rp 45.000 dan untuk mendapatkan biaya pengiriman

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Fiona pada 12 Maret 2023.

sebesar Rp0, kemudian membuat penambahan barang berupa *spons* bedak dan pensil alis sehingga total pembayaran menjadi sebesar Rp50.000, setelah menyelesaikan pembayaran dan membuat kesepakatan dengan melakukan *Checkout* produk tersebut, pihak penjual mengirim barang tersebut dalam kurun waktu selama tiga hari, dengan alamat pengiriman dari Jakarta menuju Yogyakarta, menggunakan jasa pengiriman *AnterAja*.

Pengiriman terjadi pada tanggal 14 Juli 2021, kemudian pada tanggal 16 Juli 2021, paket atas produk tersebut datang, kemudian Fiona menerima barang tersebut. Sebelum membuka kardus tersebut, Fiona terlebih dahulu menemukan hal janggal, akibat ukuran kardus yang tidak semestinya dapat menampung produk pembersih wajah yang dipesannya, selanjutnya dalam hal membuka paket Fiona merekam kegiatan tersebut, kegiatan ini disebut sebagai *unboxing* dan sebagai bukti bagi pembeli jika ada kemungkinan kesalahan pada barang yang diterimanya. Fiona menemukan barang yang dikirimkan toko Y sebagai penjual tidak sesuai dengan barang yang dipesannya. Barang yang dikirim oleh penjual adalah *Breylee Blackheadmask Step 1*, sedangkan barang yang dipesan oleh Fiona adalah *Breylee Acne Treatment Facial Wash*, kedua barang tersebut jika diperhatikan tidak seksama memang memiliki warna yang sama yaitu hijau, akan tetapi bentuk kemasan dan harga berbeda, dalam perbandingan harga *Breylee Blackheadmask Step 1* memiliki harga yang lebih mahal.



Gambar 2 Barang yang diterima konsumen

(Sumber: Data Dokumentasi Hasil Wawancara pada 12 Maret 2023)



Gambar 3 Barang yang mengalami ketidaksesuaian

(Sumber: Data Dokumentasi Hasil Wawancara pada 12 Maret 2023)

Setelah mengetahui permasalahan ketidaksesuaian produk tersebut, Fiona melakukan pengajuan aduan kepada Pihak Resolusi Tokopedia, pengajuan aduan terkait permasalahan ketidaksesuaian produk ini, dimulai dengan membahas kronologi terhadap permasalahan yang dihadapi, memberikan bukti foto dan *video* barang yang diterima, memberikan bukti berupa nomor *invoice* atas barang yang dipesan. Dalam Pusat Resolusi Tokopedia ini, pihak konsumen dan pelaku usaha wajib melampirkan bukti transaksi jual beli berupa foto barang, no *invoice*, dan resi ke halaman pengajuan *complain* guna investigasi pihak Tokopedia.

Pengajuan aduan yang dilakukan adalah penggantian barang dan/atau dana, dalam hal ini Tokopedia memberikan ketentuan kepada pihak penjual atas 2x24 jam untuk memberikan tanggapan kepada pihak pembeli, jika dalam waktu tersebut

pihak penjual tidak dapat memberikan tanggapan penyelesaian permasalahan maka dana akan kembali ke pembeli sebesar harga barang yang dibeli dan pembeli tidak perlu melakukan retur barang yang salah. Tanggapan dari toko Y sebagai pihak penjual adalah dengan memberikan alamat pengembalian barang retur pada 17 Juli 2021, selanjutnya pada tanggal yang sama yaitu 17 Juli 2021, Fiona melakukan retur barang dengan menggunakan jasa pengiriman *Wahana*, sebelum mengirimkan barang Fiona membuat *klaim* atas biaya ongkir retur yang akan ditanggung Pihak Tokopedia, dalam hal ini Tokopedia memberikan tanggung jawab atas pembayaran ongkir retur sehingga pengembalian dana akan masuk ke dana pembeli dalam bentuk saldo *gopay*.

Pada 19 Juli 2021 barang sudah sampai di alamat pengembalian barang toko Y, namun pengiriman penggantian barang yang sesuai masih ditahan oleh pihak penjual, mengenai hal ini Fiona merasa adanya kejanggalan akan pihak pelaku usaha, Fiona kembali menanyakan mengenai jadwal barang yang sesuai akan dikirimkan dan penjual menjanjikan dikirimkan pada tanggal yang sama yaitu 19 Juli 2021. Pada tanggal yang sama pihak pelaku usaha belum mengirimkan barang yang sesuai dan hanya memberikan janji kepada konsumen. Pada tanggal 20 Juli 2021 pihak pelaku usaha memberikan penolakan atas retur barang dengan alasan barang yang diterima tidak lengkap, atas hal ini Tokopedia memberikan waktu 2x24 jam kepada pihak penjual untuk memberikan tanggapan selanjutnya dan mengirimkan barang yang sesuai sampai dengan 22 Juli 2021. Tokopedia memberikan waktu 2x24 jam kepada pihak penjual untuk menanggapi atas retur barang yang telah sampai, karena dalam hal ini jika penjual tidak memberikan

tanggapan apapun maka penyelesaian berasal dari tanggung jawab Tokopedia dengan cara proses penyelesaian permasalahan akan ditutup dengan penerusan dana kepada pembeli sebesar Rp 50.000.

Pada tanggal 22 Juli 2021 penjual mengirimkan barang yang sesuai yaitu *Breylee Acne Treatment Facial Wash*. Pada tanggal 23 Juli 2021 penjual memberikan informasi dalam diskusi Pusat Resolusi Tokopedia bahwa barang yang sesuai telah dikirimkan, Tokopedia menanggapi dengan melanjutkan penanganan kendala, berupa memberikan konfirmasi pada Pusat Resolusi bahwa Penjual sudah mengirimkan produk pengganti dengan nomor resi *JD0131771051* dan statusnya masih dalam proses. Tanggapan selanjutnya dari Tokopedia adalah agar kedua belah pihak menunggu hingga proses pengiriman selesai, nantinya apabila Pembeli sudah menerima barang pengganti, untuk dokumentasi barang yang diterima dalam menghindari kendala lanjutan, kemudian memberikan konfirmasi diskusi dalam pusat resolusi agar kendala dapat ditutup dengan penerusan dana ke saldo penghasilan penjual.

Kemudian pada tanggal 24 Juli 2021 barang telah sampai pada alamat rumah Fiona. Fiona sebagai konsumen memberikan konfirmasi kepada Pusat Resolusi Tokopedia bahwa barang sudah diterima dalam kondisi baik dan ketika membuka barang, barang tersebut telah sesuai dengan barang yang seharusnya yaitu *Breylee acne treatment facial wash*. Mengenai hal ini Tokopedia memberikan

tanggapan penyelesaian bahwa seluruh komplain pada pesanan ini telah diselesaikan dengan penggantian barang.⁴⁸



Gambar 4 Barang pengganti yang telah diterima konsumen sesuai pesanan konsumen

(Sumber: Data Dokumentasi Hasil Wawancara pada 12 Maret 2023)

Berdasarkan kasus ketidaksesuaian produk tersebut, konsumen melakukan upaya agar para pelaku usaha bertanggung jawab untuk pengembalian dana dan/atau penggantian barang atas ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen, karena barang yang tidak sesuai dengan variasi produk yang dipesannya tersebut dianggap merugikan. Di sisi lain pelaku usaha juga melakukan berbagai macam cara agar mempersulit para konsumen untuk menerima haknya, terlihat dalam kasus konsumen Fiona dengan menolak retur barang yang telah dikirimkan.

Pelaku usaha memberikan perbedaan dalam variasi produk yang ditawarkannya dengan tujuan untuk memberikan pilihan yang tepat bagi konsumen, untuk memutuskan barang mana yang akan dipilihnya sesuai kebutuhan. Namun saat barang tersebut diterima oleh konsumen, ternyata produk tersebut tidak sesuai dengan apa yang dipesan dan diterima konsumen. Tercantum dalam pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pernyataan bahwa "*hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta*

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Fiona pada 12 Maret 2023.

mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan” serta huruf (h) yaitu *“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”*, sehingga dalam kasus ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* melalui Tokopedia, hak konsumen yaitu hak memilih barang telah dilanggar oleh pelaku usaha, selanjutnya atas hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian konsumen, maka dapat menggugat pelaku usaha berdasarkan hak konsumen yang tidak terpenuhi.

Kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam kasus tersebut melalui *platform* Tokopedia dengan jelas melakukan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu *“tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”*. Pelaku usaha merugikan konsumen dengan ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen. Pelaku usaha melakukan ingkar janji karena tidak sesuai dengan janji yang dinyatakannya dan juga konsumen tidak mendapatkan perlindungan konsumen, yang sebagaimana mestinya tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kemudian jika melihat dari alasan penolakan penggantian barang terhadap konsumen Fiona, yang memberikan alasan barang yang diretur tidak lengkap dengan barang yang dipesan konsumen, padahal dalam hal ini konsumen memberikan barang retur atas barang yang tidak sesuai di antara barang yang

dipesannya, hal ini seolah mempersulit pihak konsumen untuk mendapatkan haknya. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, diberikan pelayanan secara benar, dan mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai. Jika dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ini merupakan sebuah pelanggaran terhadap hak konsumen, yang kemudian menciderai tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha, yang tertuang dalam Pasal 3 huruf e. Selain tujuan juga menciderai salah satu asas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Seharusnya pelaku usaha menjadikan asas-asas yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai pedoman kegiatan bisnis, agar konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online* melalui Tokopedia merasa nyaman dan tanpa kekhawatiran. Perlindungan hukum konsumen diberikan kepada para konsumen yang mengalami ketidaksesuaian produk atas produk yang diterimanya, konsumen kemudian dapat memberikan aduan terhadap pelaku usaha. Dalam pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tercantum mengenai mengajukan gugatan oleh konsumen, *“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”*, dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menghendaki untuk penyelesaian sengketa konsumen secara damai oleh para pihak sendiri yaitu pelaku usaha dan konsumen, dan secara sukarela atas pilihan para pihak untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan maupun di pengadilan. Dalam kasus ketidaksesuaian produk melalui Tokopedia yang dialami Fiona, penyelesaian dilakukan dengan penyelesaian sengketa secara di luar pengadilan dengan menggunakan sarana dari pihak Tokopedia melalui Pusat Resolusi Tokopedia. Hal ini juga tercantum dalam peraturan mengenai transaksi penjualan Tokopedia yang berhak melakukan moderasi dan/atau investigasi kasus ke pihak Pelaku usaha apabila penjual melakukan penolakan, pembatalan dan/atau tidak merespon pesanan barang milik pembeli dengan dugaan untuk memanipulasi transaksi, pelanggaran atas syarat dan ketentuan, dan/atau kecurangan atau penyalahgunaan lainnya.⁴⁹

Berdasarkan kerugian konsumen yang disebabkan oleh ketidaksesuaian produk yang diterima, konsumen berhak mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi.⁵⁰ Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi *“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau*

⁴⁹ PT Tokopedia, 2023, *“Terms and Conditions”* <https://www.tokopedia.com/terms>, diakses pada 18 April 2023.

⁵⁰ Angel Kezia Manatar, Dientje Rumimpunu, Sarah D. L. Roeroe, 2022, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang oleh Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektrnoik menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016”*, *E-Jurnal UNSRAT Lex Privatum Vol. X No. 1*, hlm. 135.

jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”, yang kemudian ditegaskan dalam Pasal 19 yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵¹
- Berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat 1 UUPK, maka tanggung jawab pelaku

usaha untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen, dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.⁵²

Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*guidelines for consumer protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi:

- 1) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
- 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi social konsumen
- 3) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
- 4) Pendidikan konsumen
- 5) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
- 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memeberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.⁵³

⁵¹ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵² Dr.Susanti Adi Nugroho, SH.,MH., 2011, “*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*”, Prenada Media Group, Jakarta, hlm.312.

⁵³ Dr.Abdul Halim Barkatullah, S.Ag.,S.H.,M.Hum, 2010, “Hak-Hak Konsumen”, Nusa Media, Bandung, hlm.33.

Kepentingan konsumen yang membutuhkan perlindungan hukum konsumen dari kasus ketidaksesuaian produk, sesuai dengan pernyataan “*tersedianya upaya ganti rugi yang efektif*” yang berasal dari pertanggungjawaban pelaku usaha serta tanggung jawab *e-commerce* dalam jual beli *online*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan harapan dalam menciptakan kepastian hukum bagi para konsumen, serta menjadikan pedoman kegiatan berbisnis para pelakunya. Meskipun *platform* Tokopedia telah menyediakan fitur untuk penyelesaian sengketa, tidak semua kerugian yang dialami oleh para konsumen dalam bertransaksi melalui *platform* Tokopedia mendapatkan perlindungan dengan baik dan sebanding dengan haknya, namun meskipun demikian konsumen *platform* Tokopedia menjadikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai pedoman terkait pelanggaran hak dan kewajiban yang disebabkan oleh pelaku usaha. Pertanggungjawaban dalam perlindungan konsumen yang didukung dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak melepas tanggung jawab pihak konsumen maupun pelaku usaha dalam mewujudkan perlindungan konsumen antara satu sama lain.

D. Pertanggungjawaban Pihak Tokopedia dan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tokopedia terkait Ketidaksesuaian Produk.

Tokopedia merupakan sebuah sarana bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan perdagangan melalui transaksi elektronik. Adapun manfaat adanya *platform* Tokopedia dengan memberikan kemudahan perdagangan dengan menjual berbagai macam barang kebutuhan serta membawa dampak positif

seperti sistem pembayaran yang lebih mudah.⁵⁴Di sisi lain, pelaku usaha melakukan berbagai cara untuk meraih keuntungan.

Sebagai sarana perantara antara penjual dan pembeli, Tokopedia memiliki tanggung jawab wajib sebagai prinsip hukum bagi perlindungan konsumen. Tokopedia mencantumkan perihal tunduk dalam Hukum Indonesia, termuat dalam batasan tanggungjawab Tokopedia yang menyatakan tindakan hukum apapun atau sengketa yang mungkin timbul dari, berhubungan dengan, atau berada dalam cara apapun berhubungan dengan situs dan/atau perjanjian ini akan diselesaikan secara eksklusif dalam yurisdiksi pengadilan Republik Indonesia.⁵⁵

Tokopedia menyediakan penyelesaian permasalahan melalui fitur Pusat Resolusi Tokopedia. Fitur ini merupakan pengembangan sistem *Online Dispute Resolution (ODR)* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai metode penyelesaian sengketa konsumen yang ada. Pelaksanaan *ODR* Tokopedia termasuk dalam organisasi milik swasta dengan tujuan menyediakan fitur pengaduan sebagai bentuk tanggung jawabnya, fitur tersebut digunakan untuk mengadakan *complain* konsumen dan untuk membantu menyelesaikan penyelesaian masalah transaksi yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen, yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh pihak *Tokopedia*.⁵⁶

⁵⁴ OJK, “Kelebihan dan kekurangan belanja online”, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada 5 Maret 2023

⁵⁵ PT Tokopedia, 2009-2023, “Tokopedia Bisnis Kami”, <https://www.tokopedia.com/about/our-business/#mkt-section>, diakses pada 5 Maret 2023.

⁵⁶Konsumen Cerdas, Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia: Cara Alternatif Menyelesaikan Sengketa Konsumen, <https://konsumencerdas.id/analisis/online-dispute-resolution-odr-di-indonesia-cara-alternatif-menyelesaikan-sengketa-konsumen>, diakses pada 25 April 2023.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Tokopedia, memberikan pelayanan atas *complain* pihak konsumen dengan menggunakan Pusat Resolusi Tokopedia. Fitur ini akan secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke Pusat Resolusi selesai. Dalam menggunakan fitur ini, pembeli dan penjual memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa foto barang, nota pembelian, *slip* resi pengiriman dan bukti-bukti penunjang lainnya, yang dapat menjadi dasar pembenaran atas setiap argumen yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak.

Kemudian jika penjual tidak memberikan jawaban dalam jangka waktu 2x 24 jam sejak kendala dibuat, maka kendala secara otomatis akan terselesaikan berdasarkan solusi yang diajukan oleh pembeli. Tokopedia berhak untuk membantu menyelesaikan kendala jika tidak ditemukan kesepakatan antara Pembeli dan Penjual dalam jangka waktu 2 x 24 jam.

Pembeli dan penjual memberikan persetujuan bahwa dalam penyelesaian kendala di Pusat Resolusi Tokopedia, pembeli dan penjual wajib memberikan tanggapan atas kendala yang ada hingga selesai, dengan mematuhi ketentuan dan batas waktu sebagaimana yang telah ditentukan pihak Tokopedia pada diskusi terkait.

Pihak Tokopedia yang juga menjadi fasilitator, memberikan kemudahan dalam penanggung biaya pengiriman yang timbul selama proses penyelesaian kendala pada Pusat Resolusi, didasarkan oleh bukti-bukti dan/atau kesepakatan yang diberikan oleh kedua belah pihak. Apabila Pembeli dan/atau Penjual tidak

bersedia untuk menanggung biaya pengiriman tersebut, maka Tokopedia berwenang memberikan keputusan penanggung biaya pengiriman berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada. Terlihat dalam kasus konsumen Fiona, bahwa Fiona membuat *klaim* atas biaya ongkir retur yang akan ditanggung Pihak Tokopedia, dalam hal ini Tokopedia memberikan tanggung jawab sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam pembayaran ongkir retur⁵⁷ sehingga pengembalian dana akan masuk ke pembeli dalam bentuk saldo *gopay*.

Pembeli memberikan persetujuan bahwa setelah adanya kesepakatan untuk pengiriman barang kembali ke penjual, apabila dalam waktu maksimal 2 x 24 jam dengan pengecualian hari libur nasional, sabtu dan minggu, yang terhitung sejak penjual memberikan alamat, dan pembeli tidak kunjung melakukan pengiriman barang, maka Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.

Penjual memberikan persetujuan bahwa pengiriman Barang pengganti untuk Pembeli dapat dilakukan maksimal 2 hari kerja dengan pengecualian hari libur nasional, sabtu dan minggu, yang terhitung sejak terdapat status pengiriman dari kurir bahwa barang yang dikembalikan oleh pembeli sudah diterima oleh penjual. Apabila penjual tidak memenuhi ketentuan ini, maka Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.

⁵⁷PT Tokopedia, 2009-2023, "Tokopedia Bisnis Kami", <https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-cara-mengajukan-klaim-biaya-pengiriman-return-refund>, diakses pada 25 April 2023.

Tokopedia menarik kesimpulan terhadap pembeli dan penjual untuk memahami dan menyetujui bahwa batas waktu untuk pemberian bukti adalah maksimal 2x24 jam terhitung sejak Tokopedia melakukan permintaan bukti kepada Pembeli dan Penjual atas transaksi terkait.⁵⁸

Selain itu, Tokopedia memiliki kontak Pusat Resolusi berupa nomor *Tokopedia Care*, yang akan menghubungi pengguna untuk membantu menyelesaikan kendala transaksi. Nomor *Tokopedia Care* tidak dapat dihubungi oleh pengguna karena akan terblokir oleh sistem atau terhubung dengan respons suara interaktif Tokopedia. Berikut adalah nomor *Tokopedia Care*: 021-50917008, 021-50917000, 021-25091708, 021-30030316, 021-30034080.⁵⁹ Seluruh fitur yang dihadirkan *platform* Tokopedia sebagai bentuk perlindungan konsumen atas pertanggungjawabannya dan bertujuan untuk memberikan penyelesaian sengketa konsumen yang dihadapi, juga rasa aman dan nyaman kepada pengguna *platform* Tokopedia saat melakukan transaksi jual beli.

Pertanggungjawaban selanjutnya berasal dari Pelaku usaha yang tak luput dari tanggung jawabnya. Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian*”, yang kemudian ditegaskan dalam ketentuan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen dapat berupa

⁵⁸PT Tokopedia, 2009-2023, “Tokopedia Bisnis Kami”,

<https://www.tokopedia.com/about/our-business/#mkt-section>, diakses pada 25 April 2023.

⁵⁹ *Ibid.*

pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.⁶⁰

Dalam kasus Fiona sebagai konsumen, menerima barang yang dikirimkan toko berinisial Y, tidak sesuai dengan barang yang dipesannya, sehingga melalui Pusat Resolusi Tokopedia, Fiona menggunakan haknya sebagai konsumen untuk melaporkan ketidaksesuaian produk atas barang yang diterimanya dengan meminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi, berupa pengembalian dana dan/atau penggantian barang kepada pihak penjual. Dalam hal ini, bentuk perlindungan konsumen dari Tokopedia, tercantum dalam transaksi penjualan Tokopedia yaitu berhak untuk membatalkan transaksi dan/atau menahan dana transaksi jika nama produk dan deskripsi produk tidak sesuai dengan produk yang dikirim.

Perlindungan konsumen juga mencakup kewajiban konsumen yang tercantum dalam pasal 5 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “*membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati*” yang berarti kewajiban konsumen membayar sesuai dengan kesepakatan dengan pelaku usaha.⁶¹ Konsumen Fiona melakukan kesepakatan dalam pembelian barang dengan menyanggupi melakukan pembayaran sejumlah uang kepada pelaku usaha, maka konsumen sudah memenuhi kewajibannya. Hal ini juga memenuhi hak pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 6 huruf (a)

⁶⁰ Dr.Susanti Adi Nugroho, SH.,MH., 2011, “*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*”, Prenada Media Group, Jakarta, hlm.312.

⁶¹ Ahmadi Miru dkk, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, 2007, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm.49.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, “*hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan*”.

Salah satu usaha dalam Perlindungan Konsumen yang diberikan kepada konsumen, untuk melindungi atas terjadinya hak konsumen yang tidak terpenuhi yaitu dengan penerapan *product liability* dan *strict liability* sebagai tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen, yang dalam prinsipnya *product liability* merupakan instrument hukum untuk memberikan jaminan terhadap hak konsumen. Dalam *Black's Law Dictionary* terdapat rumusan tentang *product liability* yang dikemukakan Henry Campbell, berbunyi, “*A manufacture's or seller's tort liability for any damages or injuries suffered by a buyer, user, bystander as a result of a defective product. Products liability can be based on a theory of negligence, "strict liability", or breach of warranty*”⁶². Gugatan *product liability* berdasarkan:

- a) Unsur kelalaian (*negligence*), yang memberikan fokus terhadap kegagalan pelaku usaha dalam sikap kehati-hatian dalam membuat, mengawasi, dan mendistribusikan suatu barang.
- b) Pelanggaran Jaminan (*breach of warranty*), pelaku usaha tidak memberikan janji yang sesuai.

⁶² Sarah Yulinar Adiputri, I Made Wardana, 2019, “Anteseden Loyalitas Merek pada Perusahaan Tokopedia.com”, E-jurnal Fakultas Manajemen Universitas Udayana Vol 8 No 9, hlm.5422.

- c) Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*), pelaku usaha melakukan perbuatan melawan hukum.⁶³

Tujuan dari penerapan prinsip tanggung jawab mutlak untuk memberi jaminan dari kerugian, yang dibebankan pada pihak yang mempunyai tanggung jawab untuk menanggung kerugian. Meskipun tanggung jawab mutlak namun pihak pelaku usaha dapat membebaskan diri, jika pihak yang menderita kerugian yaitu konsumen turut menyebabkan tindakan yang membuat terjadinya kerugian, jika produsen tidak mengedarkan produknya, cacat yang menyebabkan kerugian tidak ada pada saat diedarkan oleh produsen/terjadinya cacat tersebut baru timbul kemudian, jika produk tidak dibuat produsen untuk dijual atau diedarkan.⁶⁴

Dalam prinsip tanggung jawab pelaku usaha, kemudian berlaku Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (*Fault Liability atau Liability Based on Principle*). Unsur perbuatan melawan hukum tersebut yaitu:

- a. Perbuatan Melawan Hukum : Unsur melawan hukum adalah melanggar hak orang lain, melanggar kewajiban merupakan perbuatan melanggar hukum, karena memiliki persyaratan, yaitu:
 - 1) Kepentingan penggugat dilanggar.
 - 2) Kepentingan termasuk berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - 3) Pelanggaran tersebut bersifat tidak pantas terhadap penggugat, mengingat perbuatannya sendiri.
 - 4) Tidak ada alasan pembenar.
- b. Adanya kesalahan
Kesalahan mempunyai tiga unsur yaitu:
 - 1) Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan.
 - 2) Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya.
 - 3) Dapat dipertanggungjawabkan debitur dalam keadaan cakap.
- c. Terdapat kerugian
Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang, sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan yang diharapkan.

d. Adanya hubungan kausal antara kesalahan dan kerugian.¹

Tanggung jawab atas produk, barang dan jasa, meletakkan beban tanggung jawab pembuktian produk kepada pelaku usaha (*product liability/strict liability*).

Terdapat dua hak konsumen yang berhubungan dengan *produk liability* yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan barang yang memiliki kuantitas dan kualitas yang baik serta aman, konsumen harus dilindungi untuk mendapatkan barang dengan kuantitas dan kualitas yang bermutu.
2. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian jika barang yang dibelinya terjadi kecacatan, rusak atau telah membahayakan konsumen, berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas.⁶⁵

⁶³ Dr.Susanti Adi Nugroho, SH.,MH., 2011, "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*", Prenada Media Group, Jakarta, hlm.317-318.

⁶⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum, 2021, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Sinar Grafika, Jakarta Timur, hlm.105.

⁶⁵ Adrian Sutedi, S.H., M.H., *Tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen*, 2008, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm.51.

¹Arnando Umbroh, 2018, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pemenuhan Hak Konsumen menurut Hukum Positif Indonesia", *Jurnal Lex Privatum Vol. VI/No. 6*, hlm.47-48.

Kerugian yang dialami seseorang dapat berupa kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Kerugian harta benda dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan. Demikian pula karena kerugian harta benda dapat pula berupa kehilangan keuntungan yang diharapkan, maka pengertian kerugian seharusnya adalah berkurangnya/tidak diperolehnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar hukum dari pihak yang lain.⁶⁶

Atas kerugian yang dialami konsumen, konsumen dapat mengajukan gugatan. Gugatan konsumen terdapat dalam praktik surat gugatan perdata, memiliki persyaratan yaitu identitas masing-masing penggugat dan tergugat, posita gugatan sebagai alasan mengajukan gugatan dan petitum memuat hal-hal yang dimohonkan untuk diputuskan.

Dalam praktik penanganan perkara dikemukakan kualifikasi gugatan, yaitu berupa wanprestasi (ingkar janji), perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) dan perbuatan melawan hukum penguasa (*onrechtmatige overheids*),⁶⁷ dalam kasus ketidaksesuaian produk yang dialami Fiona dan kasus yang dialami Rudy termasuk dalam kualifikasi wanprestasi. Kasus ketidaksesuaian produk yang termasuk dalam wanprestasi oleh karena ingkar janji pelaku usaha dalam memenuhi prestasinya. Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai ganti kerugian akibat ingkar janji, sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha karena telah melakukan ingkar janji berkaitan dengan produk yang dijualnya, dipertegas dalam pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa bertanggung jawab tidak hanya atas kerugian yang dibuatnya tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya. Mengenai wanprestasi, terdapat ketentuan

⁶⁶ Dr.Susanti Adi Nugroho, SH.,MH., 2011, "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*", Prenada Media Group, Jakarta, hlm.311.

⁶⁷ Dr.Susanti Adi Nugroho, SH.,MH., 2011, "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*", Prenada Media Group, Jakarta, hlm.165.

tanggung jawab pihak pelaku usaha yang mengikat dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, "*Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan*".⁶⁸

Tokopedia membantu menyelesaikan kendala dengan melakukan penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi Tokopedia, berupa keputusan untuk pengembalian dana dan/atau penggantian barang kepada Pembeli, yang hasil keputusan dari pihak Tokopedia berdasarkan bukti-bukti yang ada, yang harus dilengkapi masing-masing pihak. Dalam mekanisme penyelesaian sengketa, Tokopedia juga memberikan konsumen pilihan hukum jika akan menempuh jalur penyelesaian sengketa lain sesuai perundangan yang berlaku.

Pelaku usaha wajib memenuhi ganti rugi sebagai bentuk terpenuhinya hak-hak konsumen yang mengalami kerugian, ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan pernyataan bahwa, "*Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen*". Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 39 ayat 2 menyatakan bahwa "*selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat*

⁶⁸ Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan". Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Mengenai tata cara persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tercantum dalam Pasal 26 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- 1) Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- 2) Dalam surat panggilan tersebut dalam ayat (1) dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama.
- 3) Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPKS.⁶⁹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan melakukan putusan jika terbukti konsumen dirugikan dan akan diberikan sanksi administratif. Sanksi administratif diberikan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap dan/atau dalam rangka:

1. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang

⁶⁹ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita konsumen.

2. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan.
3. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.⁷⁰



⁷⁰Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H.,M.Hum, 2016, “*Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*”, Nusa Media, Bandung, hlm.113-114.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan pembahasan dan analisis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah untuk mengatasi permasalahan hukum terkait ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* melalui pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang merupakan aturan dasar perdagangan dan dipatuhi oleh para pelakunya.

Kasus ketidaksesuaian produk menjadi bukti bahwa pelaku usaha melanggar hukum dan merugikan konsumen. Pelaku usaha menawarkan perbedaan variasi produk untuk memberikan konsumen pilihan yang tepat, sehingga dapat memutuskan produk mana yang akan dipilih sesuai dengan kebutuhannya. Namun pada saat konsumen menerima barang, tidak sesuai dengan barang yang dipesan oleh konsumen.

Kasus ketidaksesuaian produk yang dialami konsumen Fiona dan konsumen Rudy dalam transaksi jual beli *online* melalui Tokopedia, termasuk sebagai wanprestasi, oleh karena ingkar janji pelaku usaha dalam memenuhi prestasinya. Pasal 1243 KUHPerdara mengenai ganti biaya, rugi dan bunga akibat ingkar janji, sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha karena telah melakukan ingkar janji berkaitan dengan produk yang dijualnya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 huruf (b) memberikan pernyataan bahwa “*hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan*”, sehingga dalam kasus ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* melalui Tokopedia, hak konsumen yaitu hak memilih barang telah dilanggar oleh pelaku usaha, selanjutnya atas hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian konsumen, maka dapat menggugat pelaku usaha berdasarkan hak konsumen yang tidak terpenuhi.

Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh Tokopedia sebagai penyedia perdagangan secara elektronik, yaitu membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha dengan menghadirkan fitur Pusat Resolusi Tokopedia sebagai bagian dari *Online Dispute Resolution* yang dapat diakses oleh konsumen.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Tokopedia

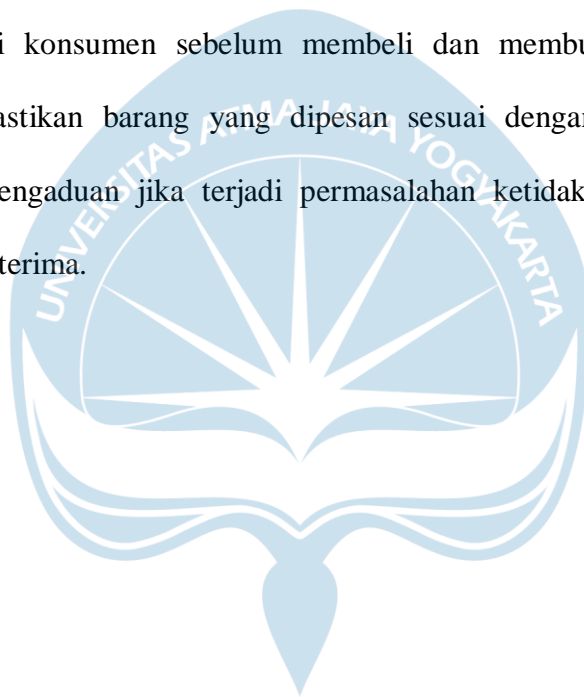
Disarankan untuk meningkatkan fitur dan ketentuan yang lebih *detail* dan komprehensif, yang memuat pengecekan kembali terhadap produk yang dipesan oleh konsumen sebelum barang diterima konsumen. Hal ini bertujuan agar mengurangi ketidaksesuaian produk yang dibuat oleh pelaku usaha.

2. Bagi pelaku usaha

Sebagai pelaku usaha seharusnya menjual produk dengan jujur dan penuh dengan kehati-hatian dalam segala tahapan transaksi jual beli online agar terhindar dari kelalaian dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen yang harus terpenuhi.

3. Bagi masyarakat

Sebagai konsumen sebelum membeli dan membuka produk alangkah baiknya memastikan barang yang dipesan sesuai dengan yang diterima dan mengajukan pengaduan jika terjadi permasalahan ketidaksesuaian produk atas barang yang diterima.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adrian Sutedi, S.H., M.H., 2008, *“Tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen”*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ahmadi Miru dkk, 2007, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.49.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum, 2021, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Sinar Grafika, Jakarta Timur.
- Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum, 2016, *“Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia”*, Nusa Media, Bandung, hlm.113-114.
- Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum, 2010, *“Hak-Hak Konsumen”*, Nusa Media, Bandung, hlm.33.
- Dr. Susanti Adi Nugroho, SH., MH., 2011, *“Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi”*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum, 2016, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 15-18.
- Fajar ND., Mukti, and Yulianto Achmad. 2010. *“Dualisme penelitian hukum: normatif & empiris”*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *“Hukum Tentang Perlindungan Konsumen”*, Gramedia, Jakarta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- Undang-Undang No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

JURNAL

- Angel Kezia Manatar, Dientje Rumimpunu, Sarah D. L. Roeroe, 2022, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang oleh Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektrnoik menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016”*, *E-Jurnal UNSRAT Lex Privatum Vol. X No.1*.
- Bagus Reyzaldy Hasandinata, I Made Dedy Priyanto, 2019. *“Penerapan Asas Keseimbangan dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-commrerce)”*, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol 7 No 6*.

- Dhimas Dwi Hutomo, Siti Mahmudah, Ro'fah Setyowati, 2019, "Pertanggungjawaban Para Pihak dalam Jual Beli secara Online (Studi Kasus Lazada Group dengan Acgmad Supardi pada Hari Belanja Online Nasional)", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Vol 8 No 1*.
- Dianne Eka Rusmawati, 2013, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 2*.
- I Gusti Ketut Riza Aditya I Made Sarjana I Made Udiana, 2019, Perlindungan Hukum bagi Pekerja Anak Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana Vol 7 No 2*.
- I Putu Agus Dharma Wijaya, I Wayan Novy Purwanto, 2019, "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Para Pihak dalam Transaksi Bisnis Elektronik di Indonesia", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol 7*.
- M. Nur Rasyid, 2017, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Vol 1(3)*.
- Riyono, Gigih Erlik Budiharja, 2016, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua di Kota Pati", *Jurnal STIE Semarang, Vol 8, No 2*.
- Sarah Yulinar Adiputri, I Made Wardana, 2019, "Anteseden Loyalitas Merek pada Perusahaan Tokopedia.com", *E-jurnal Fakultas Manajemen Universitas Udayana Vol 8 No 9*.
- Sayyid Muhammad Zein Alydrus, Suhadi, Ratna Lutfitasari, 2020, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT.PLN (PERSERO) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik", *Jurnal Lex Suprema Vol.2 No.1*.
- Zakaria, 2012, "Analisis Hubungan Hukum Dan Akses Dalam Transaksi Melalui Media Internet", *Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjung Pura, Vol 2, NO 2, November 2012*.
- Arnando Umboh, 2018, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pemenuhan Hak Konsumen menurut Hukum Positif Indonesia", *Lex Privatum Vol. VI/No. 6, hlm.47-48*.

SKRIPSI

- Dandy Septian Situmeang. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Belanja Online (Studi Kasus Tokopedia), Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Duta Setya Pratama. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Anak Sebagai Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Online Melalui Tokopedia, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Gabriella Maylenia Tri Eriyana. 2021. Pelaksanaan Ganti Rugi Bagi Konsumen Berkaitan dengan Ketidaksesuaian Produk dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Indonesia melalui Lembaga Konsumen Yogyakarta, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

INTERNET

- Rudy, Barang diterima tidak sesuai pesanan belanja di Tokopedia, <https://mediakonsumen.com/2017/11/05/surat-pembaca/barang-diterima-tidak-sesuai-pesanan-belanja-di-tokopedia>, diakses pada 28 Februari 2023.
- PT Tokopedia, 2009-2023, “Tokopedia Bisnis Kami”, <https://www.tokopedia.com/about/our-business/#mkt-section>, diakses pada 5 Maret 2023.
- Mekari, 6 Cara Mendapatkan Untung Besar dengan Modal Kecil, <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-6-cara-mendapatkan-untung-besar-dengan-modal-kecil/>, diakses pada 3 Maret 2023.
- Konsultan ISO, Pengendalian produk tidak sesuai (Non-Conforming Product), <https://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/pengendalian-produk-tidak-sesuai-non-conforming-product/>, diakses pada 4 Maret 2023.
- LinovHR, Pengaruh Globalisasi Ekonomi di Indonesia, <https://www.linovhr.com/globalisasi-ekonomi/>, diakses pada 4 Maret 2023.
- Irma Suryani, Meningkatnya Transaksi Elektronik saat belanja di Masa Pandemi, <https://kumparan.com/irma-suryani-203/meningkatnya-transaksi-elektronik-saat-belanja-di-masa-pandemi-1xTpdif2jEM/full>, diakses pada 5 Maret 2023.
- OJK, Kelebihan dan kekurangan belanja online, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada 5 Maret 2023.
- Shylma Na'imah, Fungsi Produk Skincare dan Urutan Pemakaiannya Secara Umum, <https://hellosehat.com/penyakit-kulit/perawatan-kulit/produk-skincare/>, diakses pada 12 April 2023.
- Hermawan Riyadi, Apa itu Tokopedia? Apa saja kelebihan, kekurangan dan fitur yang dimiliki Tokopedia?, <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-tokopedia/>, diakses pada 12 April 2023.
- Ahmad Nasrudin, Variasi Produk , <https://cerdasco.com/variasi-produk/>, diakses pada 19 April 2023.
- Konsumen Cerdas, Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia: Cara Alternatif Menyelesaikan Sengketa Konsumen, <https://konsumencerdas.id/analisis/online-dispute-resolution-odr-di-indonesia-cara-alternatif-menyelesaikan-sengketa-konsumen>, diakses pada 25 April 2023.
- Eka An Aqimuddin, 2013, “Jenis-Jenis Sengketa: Sengketa Hukum atau Sengketa Politik?”, <https://www.negarahukum.com/jenis-jenis-sengketa-sengketa-hukum-atau-sengketa-politik.html>, diakses pada 11 Mei 2023.