

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Oriflame Cabang Kota Semarang

Kantor Oriflame Cabang Kota Semarang beralamat Alamat Kantor cabang di Jalan Supriyadi No. 330, Kalicari, Kecamatan Pedurungan. Oriflame Kota Semarang dalam menjalankan usahanya juga mengikuti visi dan misi Oriflame pusat. Visi tersebut yaitu ““MENJADI PERUSAHAAN KOSMETIK SISTEM PENJUALAN LANGSUNG NO. 1”. Visi tersebut merupakan pernyataan dari tujuan utama korporat perusahaan. Oriflame yakin bahwa konsep peluang bisnis, menghasilkan uang dan mewujudkan mimpi esok bersama dengan para staf dan juga Konsultan mandiri serta para Leader yang menjalankan prinsip perusahaan akan membawa perusahaan pada posisi yang utama. Sedangkan misinya yaitu “MEWUJUDKAN MIMPI”. Perusahaan Oriflame bersemangat untuk mewujudkan mimpi. Oriflame ingin menjadi sarana bagi para Konsumen, Konsultan dan Staf untuk mewujudkan mimpi mereka dan menggapai kehidupan yang lebih sejahtera dan berarti.

Prinsip Oriflame Kota Semarang yaitu berupa “TOGETHERNESS, SPIRIT AND PASSION”. Ketiga faktor itu adalah resep kunci kesuksesan, dan akan tetap menjadi kunci penting bagi kesuksesan Oriflame di masa

mendatang. Menghargai dan menjalankan prinsip yang perusahaan miliki bisa membuat suasana positif, dan itu penting dalam bisnis Oriflame.

2. Prosedur Pembelian Produk Oriflame Secara Online

Pembelian produk Oriflame dapat dilakukan secara manual dengan melihat katalog produk yang ditawarkan oleh anggota Oriflame. Selain itu, pembelian produk juga dapat dilakukan secara online.³⁹ Prosedur pembelian secara online yaitu seperti di bawah ini:⁴⁰

- a) Melihat produk katalog secara online di website resmi Oriflame.
- b) Memilih Produk

Konsumen dapat memilih produk yang ingin dibeli dengan menggunakan mode pilihan “tambahkan ke keranjang”, konsumen dapat setiap saat memeriksa dan mengubah isi dari keranjang belanja dengan mengganti jumlah dari Produk, menghapus Produk atau menghapus seluruh isi dari keranjang belanja.

- c) Mengisi data pribadi

Data pribadi yang diperlukan seperti nama, alamat dan nomor telepon. Data Pribadi ini dibutuhkan untuk dapat melakukan pengiriman dan telah menerima bahwa Oriflame dapat menggunakan data untuk tujuan sebagaimana tercantum dalam kebijakan privasi Oriflame.

³⁹ Hasil Wawancara dengan Pimpinan Oriflame Semarang

⁴⁰ <https://id.oriflame.com/terms-and-conditions/consultant>

d) Memilih metode pengiriman dan pembayaran.

Ketika pesanan *online* konsumen yang telah melakukan proses pembelian, maka pesanan tersebut tidak bisa dibatalkan melalui website; namun harus menghubungi *Customer Service*.

Seluruh harga yang ditunjukkan adalah dalam kurs rupiah dan sudah termasuk pajak pertambahan nilai. Harga tidak termasuk biaya transportasi, pengiriman dan biaya maupun beban lain yang secara jelas akan dinyatakan sebagai beban tambahan terhadap harga pada saat proses pemesanan dilaksanakan, dan akan berbeda-beda tergantung pada metode pengiriman yang dipilih. Pembayaran dapat dilakukan dengan sebagian besar kartu kredit, transfer rekening bank. Sebagai aturan dasar, seluruh tagihan wajib dibayar dalam jangka waktu maksimal 7 (tujuh) hari. Pembayaran yang terlambat dapat dikenakan beban bunga harian yang berlaku di Wilayah dengan rujukan tingkat suku bunga Bank Indonesia dan juga biaya biaya lain yang mungkin timbul dan merupakan biaya yang wajar dikeluarkan untuk pelunasan hutang. Oriflame dapat membatalkan pesanan jika anda tidak melakukan pembayaran dalam jangka waktu tersebut.

e) Konfirmasi penerimaan pesanan

Setelah Oriflame menerima pesanan konsumen, maka konsumen akan mendapatkan sebuah konfirmasi pesanan yang dikirimkan melalui surat elektronik (e-mail) yang menandakan bahwa kontrak pembelian telah terjadi. Oriflame dapat menolak pemesanan tanpa memberikan alasan penolakan dan Oriflame akan mengembalikan seluruh pembayaran yang dilakukan konsumen.

- f) Konsumen akan menerima pesanan produk Oriflame dalam jangka waktu yang diestimasikan oleh pihak Oriflame.

Oriflame akan memproses dan mengirimkan pesanan konsumen secepatnya namun tidak lebih dari 30 hari sejak pesanan dikonfirmasi. Resiko kehilangan Produk akan beralih kepada konsumen ketika Produk selesai dikirimkan. Oriflame tidak bertanggung jawab untuk keadaan pesanan yang tidak dapat terkirim, salah atau terlambat yang dikarenakan adanya kesalahan atau ketidaklengkapan pengiriman data-data pribadi konsumen.

3. Prosedur Pembatalan dan Pengembalian Produk Oriflame Dari Transaksi Pembelian Secara *online*

Konsumen memiliki hak untuk membatalkan pesanan dan mengembalikan sebuah produk yang sudah dibeli dengan alasan tertentu. Pada saat penerimaan produk, konsumen wajib memeriksa isi dari produk yang dikirim dan memastikan bahwa produk tersebut tidak rusak karena proses pengiriman. Konsumen wajib memberitahukan *Customer Services*

segera dengan memberikan formulir klaim dan menjelaskan kerusakan/cacat terhadap produk yang diterima.

Ketentuan pembatalan pesanan tanpa memberitahukan alasan dapat dilakukan setiap saat setelah konsumen menerima email konfirmasi pesanan atau setelah pesanan konsumen secara verbal dinyatakan diterima oleh *Customer Service*. Pembatalan dapat dilakukan dalam jangka waktu tidak lebih dari 30 hari kalender dari hari dimana konsumen menerima fisik produk atau produk terakhir yang diterima jika konsumen melakukan pesanan Produk lebih dari satu.

Pembatalan pesanan dapat menghubungi *Customer Service* melalui telepon atau email. Selain itu juga dapat menggunakan formulir yang disediakan dalam situs web resmi Oriflame yaitu Lampiran 5_Formulir Pembatalan.docx (link: www.oriflame.co.id). Jika konsumen melengkapi formulir secara online dan mengirimkannya melalui website Oriflame, maka Oriflame akan memberitahukan kepada konsumen penerimaan mengenai pembatalan tersebut (contohnya dengan surat elektornik (e-mail) tanpa adanya penundaan yang berarti.

Pengembalian produk kepada Oriflame dilakukan tanpa keterlambatan dalam periode 30 hari kalender setelah konsumen melakukan pembatalan pesanan. Konsumen akan mendapatkan penggantian produk dengan alasan yaitu produk yang dikirim salah atau tidak sesuai dengan yang dijelaskan dalam katalog. Dalam hal ini, Oriflame

akan mengembalikan dana yang sudah di keluarkan atas produk yang salah tersebut, termasuk ongkos pengiriman.

Pada dasarnya perusahaan Oriflame menjamin kualitas dari produk dengan nama dagang Oriflame dan menyatakan bahwa produk yang diproduksi telah memenuhi tingkat standar kualitas terbaik. Namun Oriflame tetap menawarkan lebih lanjut jaminan Oriflame yang mengizinkan konsumen untuk menukar, atau mendapatkan pengembalian dana untuk produk yang konsumen tidak puas. Penukaran tersebut dapat di klaim dalam jangka waktu 30 hari sejak konsumen menerima Produk. Jaminan ini tidak berlaku untuk Produk yang secara sengaja dirusak atau disalah gunakan.

4. Hasil Wawancara dengan Disperindag

Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Mukti Sarjono, MSi sebagai Kepala Seksi Pengawasan dan Perdagangan Disperindag Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 3 Oktober 2019, dapat diketahui bahwa terkait dengan adanya transaksi jual beli secara online, Disperindag memiliki fungsi untuk mengedukasi masyarakat yang sifatnya menghimbau. Disperindag mengedukasi masyarakat dengan cara memberikan sosialisasi dan pembinaan ke sekolah-sekolah, perguruan tinggi, dan organisasi kemasyarakatan sehingga diharapkan konsumen memiliki kesadaran tentang resiko transaksi *online* dan harus selalu berhati-hati dalam belanja *online*. Dalam kegiatan sosialisasi tersebut Disperindag menyarankan

kepada masyarakat jika ingin membeli produk online harus melalui platform seperti lazada, shoopie, tokopedia yang sudah terpercaya.

Menurut Kepala Seksi Pengawasan dan Perdagangan Disperindag Provinsi Jawa Tengah bahwa untuk memberikan perlindungan kepada konsumen juga dilakukan kerjasama dengan lembaga perlindungan konsumen (LP2K Jateng). Bentuk kerjasama antara Disperindag dengan LP2K Jateng yaitu melaksanakan sosialisasi/edukasi dan pembinaan ke sekolah-sekolah, perguruan tinggi dan organisasi kemasyarakatan sebagai bentuk perlindungan yang sifatnya preventif (pencegahan) sengketa. Dengan kegiatan kerjasama tersebut, konsumen dididikasi untuk mengetahui apakah penjual dapat dipercaya dengan cara melacak profil penjual, memilih metode pembayaran yang aman yaitu dengan rekening bersama, menyimpan bukti struk pembayaran via ATM dan meminta nomor resi pengiriman barang.

Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terkait dengan transaksi online menurut Kepala Seksi Pengawasan dan Perdagangan Disperindag Provinsi Jawa Tengah belum ada karena belum ada konsumen maupun pelaku usaha yang melakukan pengaduan dan meminta pendampingan untuk penyelesaian kasus sengketa jual beli *online* tersebut. Hal ini dikarenakan penyelesaian sengketa konsumen bukan merupakan tugas/kewenangan dari Disperindag Kota Semarang melainkan bagian dari tugas LP2K Jawa Tengah untuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen dan bekerjasama dengan instansi terkait (Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen) untuk menyelesaikannya. Tugas LP2K sebagai sebuah LPKSM diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UUPK salah satunya yaitu bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.

5. Hasil Wawancara dengan LP2K Jawa Tengah

Hasil wawancara pada tanggal 8 Oktober 2019 dengan Bapak Abdul Muhfid selaku Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat LP2K Jateng diperoleh informasi bahwa LP2K memiliki peran dalam memberikan perlindungan konsumen termasuk konsumen *online*. Peran tersebut yaitu memberikan edukasi melalui kegiatan sosialisasi dan pembinaan yang diadakan oleh LP2K Jateng dan Disperindag Provinsi Jawa Tengah di sekolah-sekolah, perguruan tinggi dan organisasi kemasyarakatan agar masyarakat bisa aman dalam bertransaksi di dunia *online* dan menerima/membantu menyelesaikan melalui pengaduan konsumen.

Konsumen yang mengalami kerugian karena melakukan pembelian secara *online* bisa datang langsung ke LP2K, atau bisa melalui telpon, *email* atau fax, namun hingga kini belum ada konsumen yang membuat pengaduan kepada LP2K Jateng sehingga belum pernah dilakukan penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami kerugian karena transaksi *online* tersebut. Apabila terdapat aduan dari konsumen maka LP2K Jateng akan mengkaji apakah memang layak ditindak lanjuti atau

tidak karena tidak semua kasus bisa ditindak lanjuti. Dalam hal ini kasus harus memenuhi unsur-unsur yang memenuhi syarat itu yaitu ada konsumennya, ada pelaku usahanya, ada bukti transaksinya dan ada barangnya serta kerugian.

Bapak Abdul Muhfid juga menjelaskan bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen adalah mediasi dengan mengirimkan surat peringatan kepada pelaku usaha agar bertanggungjawab atas kerugian konsumen sebagai pelaksanaan tugasnya untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen. Tugas LP2K ini sesuai dengan Pasal 44 ayat (3) UUPK bahwa tugas lembaga perlindungan konsumen meliputi kegiatan

- (a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- (b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- (c) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- (d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- (e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

Dalam hal ini, LP2K dapat bertemu dengan penjual dan pembeli atau hanya melalui surat untuk mengklarifikasi transaksi yang sudah terjadi.

LP2K akan memutuskan dengan mempertimbangkan laporan aduan, klarifikasi penjual dan membuat keputusan yang tidak merugikan kedua belah pihak.

6. Hasil Wawancara dengan Pimpinan Oriflame

Hasil wawancara dengan Pimpinan Oriflame Cabang Semarang dengan Ibu Rusulul Wafiroh pada tanggal 13 Desember 2019 dapat diketahui bahwa ada konsumen yang melakukan komplain terkait dengan proses pengiriman yang melebihi estimasi waktu yaitu lebih dari 3 hari setelah pembayaran belum ada konfirmasi dari Oriflame. Salah satu konsumen yang komplain tersebut yang berinisial AD yang mengajukan klaim pada tanggal 10 Desember 2019 melalui *website* Oriflame karena belum mendapatkan konfirmasi atas pembelian produk parfum yang dibelinya. Dalam hal ini, Oriflame melalui *customer service* memberikan konfirmasi kepada AD melalui email bahwa stok produk sedang kosong dan ditawarkan penggantian parfum lain dengan harga sama atau menunggu 3 hari lagi baru bisa dikirimkan. AD memilih menunggu dan akhirnya Oriflame mengirimkan produk pesanan sesuai janji 3 hari tersebut tanpa ada kesalahan produk atau cacat produk.

Menurut pimpinan Oriflame Kota Semarang tentang komplain dari konsumen terhadap sistem penjualan atau produk Oriflame dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Khusus untuk layanan secara *online* dapat dilakukan melalui aplikasi online di <https://id.oriflame.com/customer-service/contact-us>, caranya misalnya konsumen memiliki masalah dengan

mutu produk/masalah pengiriman/kesalahan invoice/produk kurang tinggal melakukan klik di menu “Klaim”. Sedangkan untuk memantau atau melihat jawaban klaim tersebut konsumen dapat melakukan klik di “Histori Klaim”.

Pimpinan Oriflame Kota Semarang juga mengungkapkan bahwa setiap konsumen yang tidak puas atas produk Oriflame yang sudah dibeli dapat mengajukan pengembalian dalam jangka waktu 30 hari sejak pembayaran dilakukan. Oriflame selama ini hanya menerima komplain atas kesalahan pengiriman produk, produk cacat atau pengiriman melewati batas waktu. Dalam hal ini, secara *online* Oriflame menyediakan fitur pengajuan klaim secara *online* yang dapat konsumen temukan di bawah menu order, dengan judul Klaim & Retur. Selain penukaran atau pengembalian produk, melalui fitur ini dapat mengajukan klaim terkait dengan masalah pengiriman, atau error pada pencatatan *invoice*.

Perusahaan Oriflame memberikan perlindungan penuh kepada konsumen atas transaksi *online* sebagaimana tertulis dalam ketentuan pembelian produk, namun pada kenyataannya sebagaimana menurut 5 konsumen yang telah peneliti wawancarai menunjukkan hal berbeda yaitu kelima konsumen sama sekali belum mendapatkan perlindungan karena komplain dan klaim terhadap kekurangan atau kesalahan pengiriman produk tidak ditindaklanjuti oleh pihak Oriflame. Pada dasarnya Oriflame melalui *websitenya* secara tegas memberikan garansi sebagai upaya perlindungan konsumen dalam bentuk penukaran produk, penggantian

produk maupun pengembalian uang pembelian apabila konsumen tidak puas dengan produk Oriflame. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya formulir pengembalian produk yang tersedia di *website* Oriflame dan dapat diisi oleh setiap konsumen yang mengalami kesalahan pengiriman produk, produk rusak, konsumen tidak puas atau alasan lainnya dan akan direspon/dilakukan penggantian produk antara 3 hari hingga 1 minggu. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Pimpinan Oriflame Kota Semarang bahwa dengan adanya klaim konsumen maka Tim *Customer Care* Oriflame akan melakukan *review* terhadap klaim konsumen dengan estimasi pemrosesan klaim hingga disetujui selama 3 hari kerja. Selain itu Oriflame menanggung biaya kirim balik yang dikeluarkan konsumen melalui deposit akun konsumen.

7. Hasil Wawancara dengan Konsumen

A. IM

Hasil wawancara dengan IM yang beralamat di Jalan Gemah Raya 2 No. 21 I, diperoleh informasi bahwa IM adalah konsumen yang membeli produk Oriflame berupa 2 buah Lipstik dan Handbody melalui situs *web*. IM membeli produk Oriflame melalui *online* kemudian barang sudah 1 minggu belum sampai juga, IM melakukan komplain di kantor tetapi tidak ada tindakan, kemudian IM juga menelepon ke CC (*Canstumer Care*) tetapi tidak diangkat.⁴¹

⁴¹ Hasil wawancara dengan IM, pada tanggal 12 Desember 2019.

B. LA

Hasil wawancara dengan LA yang beralamat di Jalan Sendangguwo Raya No 60, diperoleh informasi bahwa LA adalah konsumen yang membeli produk Oriflame berupa kosmetik lipbalm dengan varian aroma rasa blueberry untuk pertama kali. LA merupakan pembeli produk Oriflame secara *online*, ia mengalami kerugian dari pembelian produk Oriflame yaitu kosmetik lipbalm dimana dia memesan lipblam varian rasa bluberry tetapi yang diterima adalah strawberry dan LA meminta ganti kepada Oriflame tetapi tidak ada respon dan tidak mendapatkan ganti.⁴²

C. RM

Hasil wawancara dengan RM yang beralamat di Jalan Krokosono Palgunadi Selatan No 44 diperoleh informasi bahwa RM adalah konsumen yang membeli produk Oriflame berupa parfum wanita (Blomson Cerry) melalui link *Personal Beauty Store (toko online Oriflame)*. RM memutuskan membeli parfum setelah melihat iklan produk Oriflame berupa parfum dengan gambar menarik, elegan, mewah dengan ukuran yang cenderung besar namun tanpa keterangan netto/berat bersihnya.

⁴² Hasil wawancara dengan LA, pada 5 Desember 2019

RM setelah melalui chat dengan admin yang memasang iklan maka RM memilih jasa pengiriman JNE dan melakukan pembayaran transfer bank. Namun pada saat menerima produk, parfum yang diterima berukuran kecil sehingga tidak sesuai dengan ekspektasinya. Dalam hal ini, RM mengungkapkan kekecewaan kepada admin Oriflame tersebut namun hanya mendapatkan penjelasan bahwa memang sudah benar produk yang dipesannya, tidak ada ukuran yang lebih besar, dan iklan yang kelihatan besar hanya pengaruh pengambilan gambar saja sehingga komplain tidak dapat diterima pihak Oriflame.⁴³

D. AB

Hasil wawancara dengan AB yang beralamat di Jalan Klipang Blok Z IV No 9, diperoleh informasi bahwa AB adalah konsumen yang membeli produk Oriflame berupa 4 buah parfum melalui *web* Oriflame. AB mendapatkan konfirmasi pengiriman produk setelah 2 hari namun menerimanya tepat 1 minggu setelah pemesanan. Permasalahan yang timbul adalah produk yang diterimanya hanya 3 buah parfum coklat sehingga atas kekurangannya pengiriman produk tersebut, AB melakukan komplain ke *web* dengan mengisi data komplain secara lengkap namun pada saat mengirim komplain selalu gagal.⁴⁴

⁴³ Hasil wawancara dengan RM, pada 10 Desember 2019

⁴⁴ Hasil wawancara dengan AB, pada 15 Desember 2019

E. CD

Hasil wawancara dengan CD yang beralamat di Jalan Rogojembangan Barat No 806, diperoleh informasi bahwa CD adalah konsumen yang membeli produk Oriflame anti jerawat berupa *Pure Skin Blackhead Clearing Mask* dan *body parfum*. Pada saat menerima produk, CD menemukan bahwa terdapat kesalahan pengiriman dimana seharusnya sesuai pesanan adalah *Divine Perfumed Body Cream* namun yang dikirim *Love Potion Perfumed Body Cream* sedangkan masker anti jerawatnya sudah tepat. CD mengajukan klaim melalui web toko online Oriflame saat itu juga dengan status klaim sedang diproses namun tidak ada perubahan status hingga 2 minggu kemudian. CD yang merasa kecewa atas kesalahan pengiriman tersebut tidak mengajukan komplain secara langsung ke kantor Oriflame dan tidak menunggu lagi.⁴⁵

B. Pembahasan

1. Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam jual Beli Barang Secara *Online*.

Hasil penelitian menemukan bahwa transaksi jual beli *online* pada dasarnya sama dengan jual beli secara konvensional yang membedakan

⁴⁵ Hasil wawancara dengan CD, pada 7 Januari 2020

hanya media yang digunakan sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* hingga saat ini masih lemah karena regulasi khusus yang mengatur jual beli secara *online* masih minim. Transaksi secara *online* di Indonesia berpijak pada UU ITE, namun untuk keabsahannya tetap berdasar pada aturan dalam Buku III KUHPerdara khususnya pengaturan mengenai syarat sahnya perjanjian yaitu Pasal 1320 KUHPerdara sedangkan hak-hak konsumen diatur dalam UUPK.

a. Perlindungan Hukum dari KUHPerdara

Hasil penelitian ini menemukan bahwa tidak semua kesepakatan dalam transaksi jual beli online memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya perjanjian. Transaksi jual beli *online* sesuai KUHPerdara Pasal 1320 yaitu transaksi yang dilakukan sesuai kesepakatan kedua belah pihak, transaksi dilakukan oleh orang dewasa, obyek atau barang yang dijual benar-benar ada dan adanya sebab halal. Namun, terdapat beberapa pihak yang dianggap tidak cakap yang dijelaskan dalam pasal 1330 KUHPerdara bahwa orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian, antara lain : Orang yang belum dewasa, Menurut pasal 330 KUHPerdara, belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur 21 tahun dan belum pernah kawin.

Syarat sahnya perjanjian yang tidak terpenuhi secara utuh, terutama dalam hal kecakapan karena sulit untuk mengetahui apakah para pihak dalam *e-commerce* tersebut (terutama *customer*) sudah

berwenang untuk melakukan suatu perbuatan hukum (jual beli melalui internet) atau tidak. Selama transaksi dalam *e-commerce* tidak merugikan bagi kedua belah pihak, maka transaksi tersebut dianggap sah. Hasil penelitian ini sejalan dengan Dalil⁴⁶ yang menemukan bahwa perjanjian jual-beli melalui internet telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian Pasal 1320 KUHPerdara yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Meskipun ada salah satu syarat perjanjian yang tidak terpenuhi yaitu mengenai syarat kecakapan para pihak, perjanjian jual-beli melalui internet tetap berlaku dan mengikat serta menjadi Undang-Undang bagi para pihak karena syarat kecakapan termasuk dalam syarat syarat subjektif dimana suatu syarat meskipun tidak terpenuhi dalam perjanjian tidak menyebabkan perjanjian menjadi tidak sah, namun perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan. Sedangkan jika syarat objektif yang tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut batal demi hukum.

Pada kenyataannya, dalam suatu peristiwa hukum termasuk transaksi jual beli dalam *group* jual beli *online* tidak terlepas dari timbulnya pelanggaran yang dilakukan oleh penjual, dan pelanggaran tersebut dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (*Onrechtmatigedaad*) sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum,

⁴⁶ Daili, Selbi B. 2015. Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Dan Akibat Hukumnya Apabila Terjadi Wanprestasi. *Lex Privatum*, Vol. Iii/No. 3, hlm.42.

yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Berdasarkan pasal di atas, suatu perbuatan dapat dianggap perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur-unsurnya yaitu (1) ada perbuatan melawan hukumnya; (2) ada kesalahannya; (3) ada kerugiannya, dan (4) ada hubungan timbal balik antara unsur 1, 2 dan 3. Suatu perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara *online*, karena dapat dibuktikan unsur-unsurnya tersebut. Namun, pada transaksi *online* yang unsur-unsur diatas tidak terpenuhi seluruhnya, maka suatu perbuatan tidak dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata.

Adanya kerugian dalam transaksi jual beli *online*, konsumen dapat menuntut pertanggungjawaban kepada pelaku usaha sesuai hukum perdata. Tanggung jawab secara perdata berdasarkan peristiwa hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu: pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yaitu tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum baik yang disebabkan karena perbuatan yang kurang hati-hati atau karena kesengajaan. Pertanggung jawaban atas dasar resiko adalah tanggung jawab yang harus dipikul oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya yang menerbitkan kerugian terhadap konsumen.

Jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen telah terjadi, misalnya adanya kerugian karena memakai atau mengonsumsi suatu

produk, maka harus pertama kali dicari adalah penyebab terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian itu. Dalam kasus hukum perdata dapat dicari dua kemungkinan yaitu kerugian karena adanya wanprestasi yang mana sebelumnya telah terjadi hubungan hukum berupa perjanjian, atau terjadinya kerugian dikarenakan adanya perbuatan melawan hukum yang mana tidak ada hubungan hukum sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam suatu hubungan hukum di dunia maya dalam hal ini pada transaksi jual beli secara *online*, tetap dapat diselesaikan secara hukum, dengan menerapkan Pasal 1365 KUH Perdata. Ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata tersebut dapat diaplikasikan pada kasus-kasus perbuatan melawan hukum dalam transaksi jual beli secara elektronik, melalui proses penafsiran hukum ekstensif dan atau konstruksi hukum analogis, sehingga tidak terjadi kekosongan hukum di Indonesia.

b. Perlindungan Hukum dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hasil penelitian ini menemukan bahwa UUPK secara keseluruhan belum mampu melindungi konsumen dalam transaksi *online* karena banyaknya pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK. Pada pelaksanaan jual beli *online* umumnya melanggar Pasal 4 terutama angka ke 3, 4 dan 8 yaitu Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang

digunakan; dan Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Dalam hal ini, posisi konsumen lemah sebagaimana Menurut Troelstrup⁴⁷, disebabkan karena kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam pelaku usaha; iklan yang menyesatkan; dan wanprestasi pelaku usaha.

Pihak penjual yang tidak memiliki itikad baik dalam memenuhi apa yang telah disepakati dalam jual beli *online* menunjukkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban produsen (pelaku usaha) menurut Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu meliputi (a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; (b) memberikan Informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan pengguna, perbaikan dan pemeliharaan; dan (c) memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

UUPK juga mengatur tentang tanggungjawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan/kerugian konsumen seperti diatur pada Pasal 19 ayat (1) bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian

⁴⁷ Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. hlm.10.

konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya. Tanggungjawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian ini wajib dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pelaku usaha tidak diperbolehkan secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas. Pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan dan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), maka sesuai Pasal 23 UUPK dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

c. Perlindungan Hukum dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE

Jual beli secara *online* mendapatkan kepastian hukum dengan adanya undang-undang ITE. Perlindungan hukum terhadap konsumen melalui UU ITE ini diatur dalam Pasal 9 bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Kemudian, upaya penyelesaian

sengketa kerugian konsumen yang tidak dapat ditempuh dengan jalur non litigasi maka konsumen dapat menggunakan jalur litigasi/hukum. Upaya ini telah diatur dalam Pasal 38 Undang-Undang ITE bahwa:

- (1) Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkankerugian
- (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Ketentuan di atas, menjelaskan para pihak dapat menggugat apabila dalam penyelenggaraan transaksi elektronik merugikan pihak lain. Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang ITE, maka alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari media sosial yang menyatakan kesepakatan melakukan pembelian, nama, alamat, nomor telfon dan nomor rekening pelaku usaha.

Undang-undang ITE memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen

elektronik maka setidaknya kegiatan *e-commerce* mempunyai basis legalnya.

Pada pelaksanaannya, Undang-Undang ITE belum mampu memberikan perlindungan secara maksimal kepada konsumen karena pasal yang mengatur sangat minim sedangkan ruang lingkup penjualan *online* sangat luas sehingga secara normatif masih lemah. Tidak adanya kepastian hukum/regulasi dari pemerintah terhadap jual beli secara online membuat posisi konsumen menjadi lemah terutama ketika mengalami kerugian dalam transaksi.

2. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara Online di Oriflame Semarang.

Jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang dilakukan dengan tanpa tatap muka secara langsung dan antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling mengenal, maka hak-hak konsumen pada transaksi *online* sangat rawan terlanggar sehingga menempatkan konsumen pada posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Maka dari itu diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi *online*. Perlindungan ini diperlukan karena adanya kemungkinan produk Oriflame yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.

Pelaksanaan jual beli barang secara online di Oriflame Semarang secara *online* pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli pada umumnya di dunia nyata. Sebagaimana dalam perdagangan

konvensional, jual beli melalui elektronik atau transaksi online menimbulkan perikatan antara pihak untuk memberikan suatu prestasi. Implikasi dari perikatan itu adalah timbulnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak yang terlibat, pihak-pihak dalam jual beli barang secara online tetap tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen serta mendorong penjual produk Oriflame untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya sehingga memberikan kepastian hukum baik bagi konsumen maupun penjual.

Hasil penelitian melalui wawancara menemukan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang secara *online* pada Oriflame Semarang secara *online* pada dasarnya belum optimal. Hal ini dikarenakan posisi konsumen yang lebih lemah dari pelaku usaha sehingga pelaku usaha memiliki kecenderungan untuk mengesampingkan hak-hak konsumen. Lemahnya posisi konsumen tersebut kemudian dikarenakan daya beli konsumen makin meningkat namun banyak iklan yang menyesatkan.

Pelaksanaan jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang kurang sesuai dengan UU ITE khususnya Pasal 9 bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Namun dalam hal ini informasi yang

dibuat oleh pelaku usaha untuk menarik konsumen tidak selalu sesuai dengan barang yang ditawarkannya sehingga memunculkan ekspektasi yang berbeda dari pihak konsumen seperti dengan memajang foto produk yang terlihat besar, tanpa memberikan keterangan berat bersih namun pada kenyataannya produk berukuran kecil.

Permasalahan perlindungan hukum kepada konsumen dalam perkembangannya belum dapat teratasi namun justru semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor baik faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal salah satunya adalah pengaruh globalisasi yang menyebabkan konsumen diberikan banyak pilihan dan pelaku usaha semakin dipacu untuk memproduksi barang yang sesuai kebutuhan dan diminati oleh masyarakat namun kurang memperhatikan kualitas bahan produksi yang dapat dipertanggung jawabkan, selain itu pelayanan terhadap konsumen juga belum optimal. Sedangkan faktor internal dari konsumen yaitu kurangnya pengetahuan mengenai produk barang yang banyak beredar atau ditawarkan oleh pelaku usaha.

Penerapan UU ITE terhadap konsumen dalam pembelian barang secara *online* jelas dalam pasal yang dikenakan adalah Pasal 28 ayat (1), yang berbunyi sebagai berikut: (1) Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Ancaman pidana dari pasal tersebut adalah penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar (Pasal 45 ayat (2) UU ITE).

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* juga diatur pada Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK yang melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima konsumen dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Hal ini sesuai Pasal 4 huruf h UUPK, maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* menurut UUPK maupun UU ITE di atas, belum dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Hal ini dikarenakan konsumen yang mengalami kerugian karena membeli barang secara *online* tidak mengajukan tuntutan ke pengadilan untuk mendapat ganti kerugian maupun meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha agar mendapatkan hukuman pidana. Dalam hal ini, konsumen cenderung tidak melakukan usaha secara hukum

untuk menyelesaikan sengketa dan hanya melakukan negosiasi dengan pelaku usaha secara pribadi tanpa melibatkan pihak lain.

Hasil penelitian melalui wawancara menemukan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* dilakukan secara preventif melalui kegiatan edukasi/sosialisasi, pembinaan dan pengawasan oleh LP2K dan Disperindag kepada masyarakat sebagai konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan perlindungan hukum melalui tindakan represif untuk penyelesaian sengketa belum dilakukan karena LP2K dan Disperindag belum pernah menangani kasus sengketa jual beli secara *online*. Dalam hal ini, LP2K Jawa Tengah dan Dinas Perindustrian hanya melakukan tugas dalam memberikan perlindungan konsumen dengan menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati hatian konsumen dalam bertransaksi *online* dan hingga saat ini kedua lembaga tersebut belum membantu menyelesaikan masalah kerugian konsumen *online* karena belum ada yang mengajukan laporan atau pengaduan sehingga tidak bisa dapat memberikan nasihat kepada konsumen.

Berdasarkan analisis peneliti, prinsip utama transaksi secara online di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan atau “*trust*” terhadap penjual maupun pembeli. Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara *online* seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*), jaminan keamanan dan keandalan *website electronic commerce* belum menjadi

perhatian utama bagi penjual maupun pembeli, terlebih pada transaksi berskala kecil sampai medium dengan nilai nominal transaksi yang tidak terlalu besar (misalnya transaksi jual beli melalui jejaring sosial, komunitas *online*, maupun blog).

Salah satu indikasi belum terlindunginya konsumen dalam jual beli barang secara *online* adalah banyaknya laporan pengaduan tentang penipuan melalui media internet maupun media telekomunikasi lainnya yang diterima oleh kepolisian maupun penyidik Kementerian Komunikasi dan Informatika. Padahal, keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK dan UUTE memiliki sanksi pidana. Artinya, segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Realitasnya pelaksanaan perlindungan konsumen masih membentur banyak persoalan yang berujung pada kerugian dipihak konsumen, karena UUPK tidak memberikan efek jera bagi pelaku usaha nakal yang merugikan konsumen. UUPK secara nyata belum mampu melindungi hak-hak konsumen dari perilaku menyimpang para pelaku usaha. Konsumen yang mengalami kerugian tidak mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa pelaku usaha bertanggungjawab meliputi; tanggungjawab ganti kerugian atas kerusakan,

tanggungjawab ganti kerugian atas pencemaran, dan tanggungjawab ganti kerugian konsumen.

Pelaksanaan perlindungan ini dapat dilakukan melalui tiga cara yakni edukasi/pendidikan, konsultasi, dan advokasi. Pendidikan dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah sebagai upaya untuk memberdayakan konsumen agar mengerti terhadap hak-hak yang dimilikinya apabila mengalami kerugaian karena transaksi *online*. Sedangkan konsultasi (bentuk bantuan yang diberikan kepada konsumen yang berupa saran terhadap permasalahan yang terjadi) dan advokasi (bantuan yang diberikan untuk membantu konsumen menyelesaikan masalahnya berupa mediasi) belum dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah karena belum ada konsumen yang mengajukan laporan/pengaduan karena mengalami kerugian dalam transaksi *online*.

Penyelesaian kasus wanprestasi jual beli melalui *online* di Semarang dari pihak Oriflame yang seharusnya yaitu dengan memberikan penggantian barang yang rijk/mengalami kerusakan dalam proses pengiriman. Namun, berdasarkan wawancara dengan kelima konsumen diketahui bahwa penyelesaian tersebut tidak dijalankan oleh pihak Oriflame sehingga tidak ada perlindungan konsumen dalam pembelian Oriflame secara *online*. Konsumen yang mengalami kerugian atas pembelian produk-produk Oriflame secara *online* setelah mengajukan komplain dan klaim melalui *website* maupun secara langsung kepada *customer servis* tanpa mendapatkan ganti rugi pada akhirnya menyerah dan tidak melakukan pengaduan kepada LP2K Jawa Tengah maupun meminta

pertanggungjawaban Oriflame dengan datang langsung ke kantor cabang Kota Semarang.

Pihak ketiga yang dapat dimanfaatkan untuk menyelesaikan masalah dalam jual beli *online* antara pelaku usaha dengan konsumen adalah LP2K Jawa Tengah. Dalam hal ini, baik pelaku usaha *online* secara umum maupun pihak Oriflame dan konsumen *online* masih belum memanfaatkan keberadaan LP2K Jawa Tengah dalam penyelesaian permasalahan atau kendala dalam jual beli *online* karena ketidaktahuan konsumen maupun pelaku usaha tentang cara mengadu dan adanya anggapan permasalahan dapat ditangani pelaku usaha sendiri. Dalam hal ini, konsumen juga tidak mengetahui adanya perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *online*.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah penyelesaian sengketa konsumen, proses penyelesaian sengketa konsumen ini dilakukan apabila dalam transaksi *online* terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan, ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Fitzgerald sebagai teori perlindungan hukum yang menguraikan bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat, dengan cara membatasi berbagai kepentingan tersebut, karena dalam suatu lalu lintas kepentingan,

perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan dilain pihak. Teori perlindungan hukum menurut teori dari Philipus M. Hadjon⁴⁸ menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat berupa tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif.

Peneliti menganalisis hasil wawancara menemukan bahwa LP2K Jawa Tengah dan Disperindag belum memberikan perlindungan hukum bagi konsumen secara penuh sesuai dengan teori (perlindungan preventif dan represif). Dalam hal ini, konsumen hanya mendapatkan perlindungan hukum secara preventif sedangkan perlindungan hukum secara represif belum diberikan karena tidak ada konsumen yang melakukan pengaduan atas kerugian dalam transaksi *online*. Berikut ini akan dijelaskan bentuk pelaksanaan perlindungan represif yang sudah diberikan dan bentuk pelaksanaan perlindungan represif yang seharusnya diberikan oleh LP2K Jawa Tengah dan Disperindag.

a. Perlindungan Hukum yang Bersifat Preventif

Pelindungan preventif merupakan pelindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Pelindungan preventif ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran

⁴⁸ Hadjon, Philipus M.. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, hlm.30

serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Pelaksanaan perlindungan hukum yang bersifat preventif ini yaitu meliputi:

1) Melaksanakan edukasi/sosialisasi, pembinaan dan pengawasan jual beli secara *online*.

Bentuk perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen pertama yaitu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang secara langsung bersentuhan dengan kepentingan konsumen, seperti edukasi/sosialisasi, pembinaan dan pendampingan/advokasi. Dalam praktik, upaya preventif jenis ini umum dilakukan oleh pemerintah melalui kementerian/lembaga dan organisasi pemerintah daerah terkait seperti LP2K Jawa Tengah dan Dinas Perdagangan Jawa Tengah. Edukasi/sosialisasi, dan pembinaan dilakukan ke sekolah-sekolah, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan, dan sebagainya untuk menyadarkan tentang hal-hal yang berhubungan dengan transaksi online, hak-hak konsumen dan cara penyelesaian sengketa apabila mengalami kerugian.

Pelaksanaan edukasi/sosialisasi, dan pembinaan kepada konsumen diharapkan konsumen memiliki kesadaran tentang resiko transaksi online sehingga harus selalu berhati-hati dalam belanja *online*, konsumen harus mengetahui apakah penjual dapat dipercaya dengan cara melacak profil penjual, penjualan-penjualan yang telah

berhasil, komen-komen atas produk yang dijualnya, memilih metode pembayaran yang aman yaitu dengan rekening bersama, menyimpan bukti struk pembayaran via ATM dan meminta nomor resi pengiriman barang. Sikap pembeli tersebut dapat memberikan perlindungan hukum secara preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa karena wanprestasi penjual.

2) **Pembentukan peraturan perundang-undangan untuk mencegah pelanggaran hak-hak konsumen dalam jual beli secara *online*.**

Dari sisi regulasi, perlindungan preventif dilakukan melalui pembentukan norma-norma yang substansinya mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dalam peraturan perundang-undangan. Upaya yang bersifat representatif adalah pembentukan peraturan-peraturan yang khusus mengatur jual beli *online*. Di Indonesia peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan hukum kepada pembeli *online* yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, Undang-Undang Perdagangan dan KUHPerdara. Dengan adanya perundang-undangan tersebut maka konsumen yang merasa dirugikan oleh penjual dalam transaksi elektronik dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan untuk mendapatkan keadilan.

Transaksi berbasis sistem elektronik, informasi yang lengkap dan akurat mengenai subjek dan objek transaksi, sangat dibutuhkan oleh para pihak dalam transaksi dagang secara elektronik. Oleh

karenanya UU ITE mensyaratkan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan (Pasal 9 UU ITE).

Penjelasan Pasal 9 UU ITE menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan “informasi yang lengkap dan benar” meliputi:

- a. informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;
- b. informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

Ketentuan dalam UU ITE diperkuat dengan Pasal 65 ayat (1) dan ayat (2) UU Perdagangan bahwa

“setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar serta melarang pelaku usaha memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/ atau informasi”.

b. Perlindungan Hukum yang Bersifat Represif

Perlindungan hukum represif yang akan diberikan apabila ada laporan atau aduan kasus kerugian konsumen dalam transaksi *online* sebagai bentuk perlindungan akhir berupa upaya penyelesaian sengketa dan penerapan sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam jual beli *online* barang di Oriflame Semarang juga dapat menggunakan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23 yang menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut.

Menurut ketentuan tersebut, konsumen dijamin oleh Undang-Undang untuk dapat mempertahankan hak-haknya terhadap penjual produk Oriflame, selain itu konsumen juga diberikan pilihan untuk menentukan bentuk penyelesaian sengketa yang akan dipilih sebagaimana yang ditentukan pada Pasal 45 UUPK bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dua pilihan yaitu (1) Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. (2) Melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

a) Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi

Penyelesaian sengketa wanprestasi yang merugikan pembeli dapat dilakukan sesuai ketentuan dalam Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang ITE yang menjelaskan bahwa “Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”

Sesuai ketentuan tersebut, maka penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dan pelaku usaha sendiri secara kekeluargaan. Masing-masing badan hukum ini memiliki pendekatan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan perkara yang ada.

Hasil wawancara dengan LP2K Jawa Tengah dan kelima konsumen yang mengalami kerugian atas pembelian produk Oriflame dapat diketahui bahwa setelah konsumen mengajukan komplain dan klaim kepada pihak Oriflame namun tidak mendapatkan tanggapan tidak pernah melakukan pengaduan kepada LP2K Jawa Tengah. Alasan konsumen tidak melakukan pengaduan yaitu dikarenakan ketidaktahuan bahwa LP2k Jawa Tengah dapat membantu penyelesaian kerugian yang dialami konsumen tersebut.

LP2K sebagai Lembaga yang melakukan pembinaan dan perlindungan konsumen agar terciptanya perlindungan konsumen, pada kasus transaksi yang merugikan konsumen atas pengaduan baik secara perseorangan maupun kelompok

kemudian menindaklanjuti laporan tersebut. Dalam hal ini, LP2K akan memfasilitasi upaya penyelesaian secara damai, tapi apabila belum berhasil kemudian sampai akhirnya dilakukan upaya penyelesaian melalui arbitrase maupun melalui jalur litigasi/pengadilan.

b) Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi

Upaya penyelesaian sengketa wanprestasi yang tidak dapat ditempuh dengan jalur non litigasi maka pembeli dapat menggunakan jalur litigasi/hukum. Upaya ini telah diatur dalam Pasal 38 Undang-Undang ITE bahwa:

- (1) Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian
- (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Ketentuan di atas, menjelaskan para pihak dapat menggugat apabila dalam penyelenggaraan transaksi elektronik merugikan pihak lain. Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang ITE, maka alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari media sosial yang menyatakan kesepakatan

melakukan pembelian, nama, alamat, nomor telp dan nomor rekening pelaku usaha.

3. Hambatan-Hambatan dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Secara Online di Oriflame Semarang.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang secara *online* di Oriflame Semarang menurut hasil wawancara dengan petugas di LP2K Jawa Tengah dan Dinas Perdagangan dapat dibedakan menjadi 3 yaitu hambatan yuridis, teknis dan sosiologis seperti berikut ini:

a. Hambatan Yuridis

Hambatan Yuridis yang terjadi yaitu pertama, adanya pertentangan peraturan terkait prosedur perlindungan konsumen antara UUPK dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pada UUPK, Pasal 45 ayat (1) disebutkan bahwa konsumen yang mengalami kerugian dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau melalui peradilan umum, sedangkan ketentuan pada PP No. 80 Tahun 2019 bahwa konsumen melaporkan kerugian yang diderita kepada Menteri. Dalam hal ini, akan membingungkan bagi konsumen yang mengalami kerugian atas transaksi elektronik harus menggugat ke pengadilan atau kepada Menteri.

Kedua, tidak ada sinkronisasi antara Pasal 1320 KUHPerdata dengan kondisi nyata di masyarakat karena unsur-unsur perjanjian

berupa kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum tidak dapat diterapkan. Dalam hal ini, konsumen maupun pelaku usaha *online* untuk bertansaksi jual beli *online* tidak dapat diketahui usianya apakah sudah cakap ataukah belum sehingga perjanjian dianggap sah ketika ada kata sepakat dan sudah melakukan pembayaran.

Ketiga, tidak jelasnya ketentuan tentang mekanisme pelaporan, pengajuan izin, dan tenggat waktu bagi pelaku usaha untuk pengurusan izin usaha. Dalam hal ini dikarenakan pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 hanya mewajibkan semua pelaku usaha yang berjualan di *platform e-commerce* harus memiliki izin usaha.

b. Hambatan Teknis

Hambatan teknis yang terjadi yaitu pertama, tidak adanya fasilitas/*platform* untuk melakukan pengawasan terhadap transaksi jual beli secara *online*. Dalam hal ini baik LP2K dan Disperindag tidak memiliki fasilitas pengawasan terpadu untuk memberikan perlindungan konsumen agar tidak mengalami kerugian.

Kedua, prosedur pengaduan konsumen yang rumit ke LP2K Jawa Tengah karena mengharuskan adanya pengaduan secara resmi dari konsumen terlebih dahulu dan prosedurnya berjalan hingga 1 minggu. Konsumen yang mengalami kerugian diharuskan membuat laporan tertulis maupun pengaduan lisan secara resmi kepada LP2K Jawa Tengah sedangkan LP2K sendiri memproses laporan atau pengaduan konsumen dengan jangka waktu 1 minggu dari diterimanya

laporan/pengaduan sehingga cenderung lama. Konsumen yang tidak melakukan pelaporan/ pengaduan secara resmi tidak akan ditindaklanjuti oleh LP2K Jawa Tengah untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha tersebut.

c. Hambatan Sosiologis

Hambatan sosiologis dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang secara *online* yaitu pertama, perilaku penjual *online* yang tidak memiliki itikad baik untuk berjualan secara jujur maupun bertanggungjawab atas kerugian konsumennya. Kedua, sikap pembeli dan penjual yang belum memanfaatkan keberadaan LP2K Jawa Tengah dalam penyelesaian permasalahan. Dalam hal ini, konsumen cenderung pasrah apabila pelaku usaha tidak mau bertanggungjawab.

Ketiga, sikap pembeli yang tidak melakukan upaya hukum atas kerugiannya tersebut menunjukkan bahwa pembeli belum mengetahui adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Hal ini sesuai hasil wawancara kepada lima konsumen yang mengalami kerugian atas pembelian produk Oriflame secara *online* yang menyatakan tidak mengetahui tentang jaminan perlindungan konsumen, bantuan penyelesaian sengketa dari perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Dalam hal ini, pembeli *online* yang dirugikan oleh penjual pada dasarnya mendapatkan perlindungan hukum dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE dan KUHPerdara.