

**TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS
KETERSEDIAAN INFORMASI YANG TIDAK LENGKAP DAN BENAR MELALUI
SISTEM ELEKTRONIK**

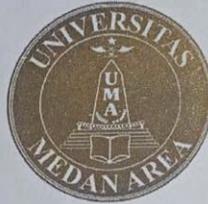
(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)

SKRIPSI

OLEH :

RINA AGUSTIA SIANTURI

20.8400.010



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2024

**TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS
KETERSEDIAAN INFORMASI YANG TIDAK LENGKAP DAN BENAR MELALUI
SISTEM ELEKTRONIK
(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)**

SKRIPSI

OLEH :

RINA AGUSTIA SIANTURI

20.8400.010

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/1/25

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS KETERSEDIAAN INFORMASI YANG TIDAK LENGKAP DAN BENAR MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)

Nama : Rina Agustia Sianturi

Npm : 20.8400.010

Bidang : Keperdataan

Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I Pembimbing II

Isnaini S.H., M.Hum, Ph.D **Fitri Yanni Dewi Siergar S.H., M.H**

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Citra Ramadhan S.H., M.H

ii

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat di dalam skripsi ini.



Medan,2024

Rina Agustia Sianturi
208400010

HALAMAN PERNAYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rina Agustia Sianturi
Npm : 208400010
Program Studi : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

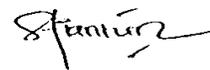
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-eksklusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “ Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Ketersediaan Informasi Yang Tidak Lengkap Dan Benar Melalui Sistem Elektronik (Studi: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 06 November 2024

Yang Menyatakan



(Rina Agustia Sianturi)

RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Rina Agustia Sianturi
Tempat/ Tgl Lahir : Anggoli/ 06 Agustus 1997
Alamat : Dusun 1, Poriaha Nagodang, Tapan Nauli III, Tapteng
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status Pribadi : Belum Menikah

2. Data Orang Tua

Ayah : Salamuddin Sianturi
Ibu : Merawaty Hutagalung
Anak Ke : Tiga dari Empat Bersaudara

3. Pendidikan

SD NEGERI 1555675 TAPIAN NAULI III C (2009)
SMP NEGERI 1 TAPIAN NAULI (2012)
SMK PGRI 04 SIBOLGA (2015)
SARJANA (S1) UNIVERSITAS MEDAN AREA (2024)

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ATAS KETERSEDIAAN INFORMASI YANG TIDAK LENGKAP DAN BENAR MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)

OLEH:

**RINA AGUSTIA SIANTURI
NPM: 208400010
BIDANG HUKUM KEPERDATAAN**

Dampak dari kemudahan jual beli melalui sistem elektronik memberikan pengaruh bagi konsumen untuk mendapatkan ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar. Meskipun sudah ada regulasi yang mengatur namun konsumen masih sering mengalami ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar atas satu produk/barang yang diperjual belikan melalui sistem elektronik yakni pelaku usaha sering melanggar ketentuan dalam aturan perundang-undangan. Adapun permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini tentang bagaimana pengaturan hukum bagi pelaku usaha yang menjual barang secara elektronik dengan ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar, dan bagaimana pertanggung jawaban hukum pelaku usaha atas ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar. Metode yang digunakan yaitu pendekatan konseptual dan pendekatan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu observasi dan wawancara yang dianalisis secara deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaturan hukum terkait hal ini sudah cukup dan ada sebagaimana diatur dalam Pasal 17 Undang Undang No 19 Tahun 2016 dan Undang Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan yang terbaru Undang-Undang No 1 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 65 Undang Undang No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, dan Pasal 28 Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen namun belum berlaku efektif karena kurangnya pembinaan dan pengawasan dari pihak pemerintah dan penyelenggara aplikasi belanja online. Adapun tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi dan kompensasi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerduta dan Pasal 28 UU No 8 Tahun 1999 Ganti rugi tersebut berupa biaya, Pengembalian dana, Penggantian barang yang sebanding, pengobatan, dan kompensasi.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Ketersediaan Informasi, Sistem Elektronik, Konsumen

ABSTRACT

LEGAL RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS FOR THE AVAILABILITY OF INCOMPLETE AND INCORRECT INFORMATION THROUGH ELECTRONIC SYSTEMS

(Study at the Medan City Consumer Dispute Resolution Agency)

BY:

RINA AGUSTIA SIANTURI

NPM: 208400010

FIELD OF CIVIL LAW

The impact of the ease of buying and selling through electronic systems has an influence on consumers to get the availability of incomplete and incorrect information. Even though there are regulations governing, consumers still often experience the availability of incomplete and incorrect information on a product / item that is traded through an electronic system, namely business actors often violate the provisions in the laws and regulations. The problems examined in this research are about how the legal arrangements for business actors who sell goods electronically with the availability of incomplete and incorrect information, and how the legal responsibility of business actors for the availability of incomplete and incorrect information. The method used was a conceptual approach and an approach based on laws and regulations. The approaches used in the research were observation and interviews which are analysed descriptively. The results of this research indicate that the legal arrangements related to this matter are sufficient and exist as regulated in Article 17 of Law No. 19 of 2016 Jo Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and the latest Law No. 1 of 2024 concerning the Second Amendment to Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, Article 65 of Law No. 7 of 2014 concerning Trade, and Article 28 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection but have not been effective due to lack of guidance and supervision from the government and online shopping application providers. The responsibility of business actors to provide compensation and compensation based on Article 1365 of the Civil Code and Article 28 of Law No. 8 of 1999 The compensation is in the form of costs, refunds, replacement of comparable goods, treatment, and compensation.

Keywords: *Legal Responsibility, Information Availability, Electronic Systems, Consumers*



KATA PENGANTAR

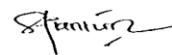
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah dan karunia-Nya berupa kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis, Sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul **“Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Ketersediaan Informasi Yang Tidak Lengkap Dan Benar Melalui Sistem Elektronik (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan)”**

Terimakasih penulis sampaikan Kepada Bapak Isnaini S.H,M.Hum.Ph.D dan Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar S.H,M.H serta Bapak Aldi Subhan Lubis S.H,M.Kn selaku dosen pembimbing dan sekretaris yang telah membimbing penulis dalam penelitian ini. Disamping itu penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh jajaran pengajar dan Staff Administrasi Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian ini. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih tiada terhingga kepada Orang Tua Ibunda Merawaty Hutagalung serta doa dan dukungan dari keluarga besar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, akan tetapi semoga segala usaha yang telah dilakukan penulis dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 06 November 2024

Hormat Penulis



Rina Agustia Sianturi

20.840.0010

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	12
1.3.Tujuan Penelitian	12
1.4.Manfaat Penelitian	13
1.5.Keaslian Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1.Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	16
2.1.1 Pengertian Pelaku Usaha	16
2.1.2.Jenis Jenis Usaha	18
2.1.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	21
2.1.4 Larangan-Larangan Bagi Pelaku Usaha	25
2.2 Tinjauan Umum Tentang Informasi Sistem Elektronik	28
2.2.1 Pengertian Informasi Elektronik	28
2.2.2 Informasi Usaha Berbasis Elektronik	30
2.2.3 Prosedur Pendaftaran Usaha Melalui Sistem Elektronik.....	31
2.3 Tinjauan Umum Tentang Perdagangan	36
2.3.1 Pengertian Perdagangan.....	36
2.3.2 Pihak Pihak Yang Terlibat Dalam Perdagangan.....	38
2.3.3 Proses Jual Beli Secara Elektronik	40
2.4 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum	43
2.4.1 Pengertian Tanggung Jawab	43
2.4.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	44

2.4.3 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	47
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	52
3.1.1 Waktu Penelitian.....	52
3.1.2 Tempat Penelitian	53
3.2 Metodologi Penelitian	53
3.2.1 Jenis Penelitian	53
3.2.2 Jenis Data.....	54
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.4 Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Pengaturan Hukum Bagi Pelaku Usaha Yang Menjual Barang Secara Elektronik Atas Ketersediaan Informasi Yang Tidak Lengkap Dan Benar	57
4.1.1 Dasar Hukum Perdagangan Barang Melalui Media Elektronik	57
4.1.2 Syarat Pelaku Usaha Dalam Menjual Produk Barang Melalui Elektronik.....	70
4.1.3 Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Melakukan Penjualan Barang Secara Elektronik.....	75
4.2 Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Ketersediaan Informasi Yang Tidak Lengkap Dan Benar	78
4.2.1 Jenis Jenis Informasi Yang Harus Tersedia Dalam Media Jual Beli Secara Elektronik.....	78
4.2.2 Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Atas Ketersediaan Informasi Yang Tidak Lengkap dan Benar	81
4.2.3. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Ketersediaan Informasi Yang Tidak Lengkap Dan Benar	87
BAB V PENUTUP	93
5.1. Simpulan	93
5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	99

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹ Seiring dengan berjalannya waktu yang menyebabkan secara tidak langsung manusia harus mengikuti perkembangan waktu yang cukup pesat yang menyebabkan terjadinya proses globalisasi yang menyebabkan kemajuan suatu negara.

Tentunya dengan adanya globalisasi ini menyebabkan kemajuan pada suatu negara dari yang bersifat tradisional menuju masyarakat yang bersifat modern. Seiring dengan berjalannya waktu menyebabkan terjadinya perubahan dalam satu bidang kehidupan, yakni baik dalam satu bidang pendidikan, teknologi, informasi dan perubahan-perubahan lain dalam masyarakat yang sering dihadapi pada umumnya terkait dengan satu bidang ekonomi dan bidang transaksi elektronik yang kini menjadi suatu kemajuan yang awalnya pada zaman yang bersifat tradisional yang mana belum melakukan suatu transaksi secara elektronik menjadi suatu perubahan yang

¹ Anisa Citra Dewi, SKRIPSI, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Memberikan Dalm Memberikan Perlindungan Terhadap konsumen" (2021), hlm. 18

mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli dalam sistem elektronik.

Suatu kemajuan bagi masyarakat secara global yakni dengan adanya kemajuan pada bidang teknologi dan ekonomi terkait dengan adanya transaksi online ini. Hal ini juga yang menyebabkan sebagian individu dapat melakukan suatu komunikasi dan melakukan suatu hubungan bisnis secara *online*, maka pelaksanaannya pun dalam hal ini dapat dilakukan sangat efisien tentunya akan mempermudah, tanpa perlu melakukan suatu pertemuan secara langsung seorang konsumen dapat menemukan suatu barang yang ingin dicarinya, sehingga konsumen dapat dengan mudah menerima suatu informasi dengan adanya perkembangan teknologi internet ini yang berhubungan dengan perkembangan ekonomi². Mudahnya individu untuk terhubung dengan adanya perkembangan teknologi terkhusus pada perkembangan teknologi internet menyebabkan mudahnya seseorang untuk melakukan suatu tindakan transaksi secara *online* maka dari itu suatu kegiatann terkait dengan transaksi jual beli online sudah sangat marak terjadi di Indonesia dan belahan dunia lainnya. Perdagangan terlaksana secara *online* dengan mempermudah penjualan antar negara stau dengan negara lainnya sehingga tidak perlu bertemu secara konvensional.

Dalam hal ini adapun langkah dalam mewedahi dampak dari perkembangan teknologi transaksi jual beli secara elektronik (*Online*) agar mempermudah proses transaksi tersebut maka dari itu dibuatlah website *e-commerce* terkait dalam penunjang

² Liana Kadek,Dkk,,"Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Maraknya Penjualan Produk Palsu Melalui Platfrom E-Comerce ",*Jurnal Kertha Semaya*,Vol 10.Nomor .6,(2022),hlm.1243

pelaksanaan jual beli *online* tersebut. *E - Commerce* merupakan suatu istilah yang berasal dari kata *Electronic Ecommerce* yang merupakan suatu cara dalam penggunaan internet dalam internet dalam melakukan suatu transaksi *online* yang hubungannya erat terkait dengan marketplace, media yang digunakan secara *online* yang menjadi penghubung antara pelaku usaha dengan pembeli atau biasa disebut dengan konsumennya untuk mencapai suatu hal yang di inginkan dan menjadi suatu kesepakatan para pihak³. Dengan adanya *e-commerce* sebagai *marketplace* untuk melakukan suatu transaksi dengan pembelian suatu barang tertentu yang sangat digemari oleh penggunanya karena prosesnya mudah dimengerti dengan penggunaan media berbasis *online*.

Dimana jual beli secara online ini didukung dengan adanya pandemi *Covid-19* yang menyebabkan terjadinya pembatasan pelaksanaan kegiatan diluar ruangan yang menyebabkan sulit untuk beraktifitas karena banyaknya ruang publik yang ditutup untuk mencegah penularan virusnya, sehingga keadaan tersebut memaksa masyarakat untuk beradaptasi dengan permasalahan yang menyebabkan sebisa mungkin agar melakukan pekerjaan *work from home* atau sering diartikan dengan melakukan pekerjaan dari rumah.

Sehingga munculnya transaksi jual beli *online* ini terasa memudahkan masyarakat dikarenakan dapat menghemat waktu dan tak perlu harus keluar rumah untuk mengunjungi toko untuk mendapatkan kebutuhan yang di butuhkan yang mana itu tidak lagi menghambat untuk melakukan pekerjaan lainnya. Bahkan barang barang

³ Wirawan,Dkk, "Analisis Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik ", *Jurnal Ilmu Hukum Kertha Semaya* Vol.06.nomor.08.(2019),hlm.2-4

yang dibutuhkan dapat samapi kepada masyarakat selaku konsumen tepat di depan rumah dengan bantuan aplikasi *marketplace* yang sudah disediakan. Sebagai akibat dari kemudahan dan kemajuan yang dihadirkan *e-commerce* sehingga memunculkan para pihak yang tidak memberikan deskripsi yang tidak lengkap dan benar dimana penjual hanya berfokus pada satu tujuan keuntungan semata.

Terdapat 6 (enam) Komponen dalam *electronic commerce transaction* (Kontrak Dagang Elektronik) yaitu: ada kontrak dagang, kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik, kehadiran para pihak tidak diperlukan, kontrak itu terjadi dalam jaringan publik, sistem terbuka, yaitu dengan internet atau website,dan kontrak itu tidak bergantung pada batas negara.⁴

E-Commerce merupakan bidang multidisipliner yang mencakup bidang teknik, jaringan, telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan dan pengambilan data dari multimedia, bidang bisnis, pemasaran (*marketing*), pembelian dan penjualan (*procurement and purchasing*), penangihan dan pembayaran (*Billing and Payment*) management jaringan distribusi (*supply chain management*).⁵ Lahirnya internet telah mengubah paradigma komunikasi manusia dalam aktivitasnya bergaul, berbisnis, dan berhubungan sosial. Internet dianggap telah mengubah konsep jarak dan waktu secara drastis sehingga pada saat ini seolah-olah dunia menjadi kecil dan tidak terbatas.

⁴ Dharma Wijaya,Novy purwanto, ”*Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia*”,Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana, (2019), hlm.8

⁵ Suarya Marhardika, Putu, 2018, “Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (*E-Commerce*) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Volume 02 No. 05, Juli 2018, URL* : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article>,(Diakses tanggal 12 Desember 2023)

Hal tersebut dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah situs jual beli online, baik dalam penjualan barang elektronik, pakaian, dan juga kebutuhan sehari-hari. Dengan demikian, penawaran melalui media internet hanya dapat terjadi apabila seseorang membuka situs yang menampilkan sebuah tawaran melalui internet tersebut. Penawaran yang dilakukan oleh penjual harus nyata dan benar, baik berupa kondisi barang maupun harga barang, semuanya harus dituliskan secara lengkap, yang benar-benar menggambarkan keadaan barang yang akan dijual.

E-commerce sudah diatur secara jelas dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Undang-Undang Perdagangan). Undang-Undang Perdagangan ini merupakan manifestasi dari keinginan untuk memajukan sektor perdagangan yang dituangkan dalam kebijakan perdagangan dengan mengedepankan kepentingan nasional.⁶ Dalam Undang-Undang tersebut mengatur para pelaku usaha untuk melakukan perdagangan secara elektronik yang mempermudah pelaku usaha konvensional untuk mengembangkan usahanya. Akan tetapi dengan adanya kemudahan tersebut bagaimana apabila yang terjadi pada kenyataannya dalam jual beli online yang mana pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar, namun pada kenyataannya banyak pelaku usaha yang tidak

⁶ Az. Nasution, 'Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet' (2001) 1 *Jurnal Keadilan* Vol 14 No 1, hlm 13

mengindahkan aturan dan telah menyalahi aturan pada ketentuan dalam Pasal 65 Undang-Undang No.7 Tahun 2014 Tentang perdagangan⁷ .

Dalam Pasal 65 Undang-Undang Perdagangan ini mewajibkan pelaku usaha dalam perdagangan melalui elektronik atau *e-commerce* untuk menyediakan informasi secara lengkap dan benar. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) merupakan dasar hukum utama bagi transaksi perdagangan yang menggunakan media elektronik. Arti penting Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan media elektronik adalah:

1. Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin.
2. Diklasifikasinya tindakantindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi disertai dengan sanksi pidananya.
3. Undang-undang informasi dan transaksi elektronik berlaku bagi setiap orang yang melakukan perbuatan hukum, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun diluar wilayah Indonesia. Sehingga jangkauan undang-undang

⁷ Keterangan Di Dalam Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Pasal 65 Ayat (1) “Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.”

informasi dan transaksi elektronik ini tidak hanya bersifat lokal saja tetapi juga internasional. Kaitannya dengan hak konsumen sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 huruf c Undang Undang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai produk yang di jual oleh pelaku usaha, maka dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur mengenai hal tersebut yang terdapat dalam Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.⁸

Selain dari pada pengaturan hukum diatas di dalam Pasal 4 Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha diwajibkan pula untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaannya. Kemudian pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperjual belikan serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dipergunakan tidak sesuai dengan perjanjian dan iformasi yang disampaikan penjual. Sama halnya dengan kasus yang dialami Rina Devina selaku

⁸ Ishak Muhammad, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata*, <https://independent.academia.edu/IshakMuhammad5> diakses 13 Maret 2019. (Dikutip 19 Desember 2023, 18:17)

konsumen yang mengalami kerugian dari pembelian Chromebook warna hitam pada bulan April 2022. Awalnya konsumen melihat iklan yang menawarkan elektronik berjenis Chromebook melalui media sosial Instagram dan konsumen menanyakan alamat lengkap kepada pelaku usaha, sehingga konsumen mendatangi tempat pelaku usaha. Pada saat pembelian baik dari iklan yang ditawarkan melalui media sosial dan pembelian secara langsung pelaku usaha tidak menyebutkan detail informasi dan kekurangan dari produk Chromebook tersebut. Sehingga belum lama dipakai dan masih dalam masa garansi produk tersebut tidak dapat dipakai sehingga konsumen mengajukan gugatan untuk dimediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan. Dari hasil mediasi pelaku usaha terbukti bersalah dan pada akhirnya pelaku usaha mengembalikan uang sebesar Rp2.900.000 dan uang kompensasi sebesar Rp.300.000 kepada konsumen dengan akta perdamaian Nomor:20/MEDIASI/2022/BPSK.Mdn.⁹

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan tentang sengketa konsumen yang disebabkan tidak lengkap dan jelasnya suatu informasi produk/barang yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen di BPSK Kota Medan, Diuraikan dalam tabel dibawah ini:¹⁰

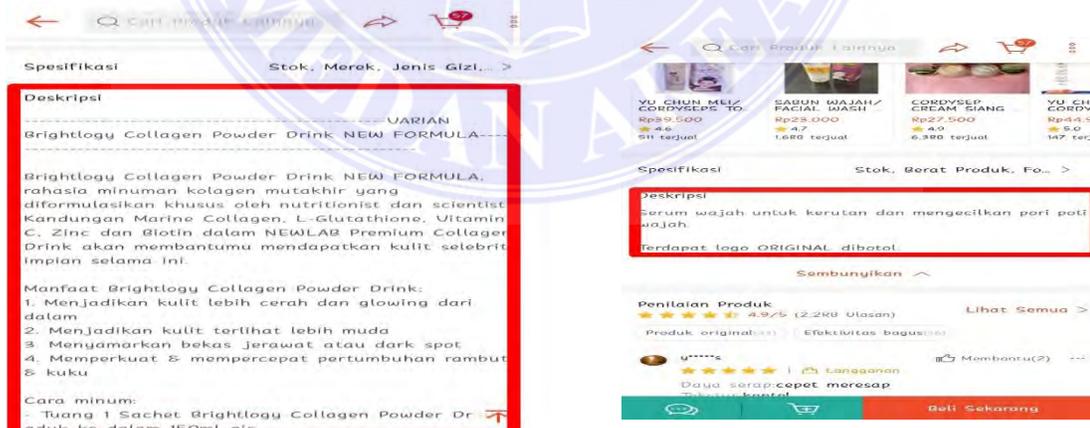
⁹ Diperoleh saat melakukan prariset di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan 29 November 2023

¹⁰ Diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan 22 Februari 2024

No	Tahun	Jumlah Sengketa Konsumen Terkait (Data Tidak Valid/Tidak Akurat) Melalui Sistem Elektronik	Selesai	Cabut Pengaduan
1	2021	15	15	4
2	2022	12	11	1
3	2023	6	3	3

Sumber : Data Dari Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

Berikut pula salah satu marketplace yang mana pada gambar sebelah kanan merupakan pelaku usaha yang menyediakan informasi produk/barang yang diperjual belikan secara online melalui marketplace shopee, sedangkan gambar sebelah kanan merupakan salah satu pelaku usaha yang menjual barang hanya dengan mencantumkan deksripsi produk original dan berat bersih barang tanpa mencantumkan apa yang terkandung dalam produk, bagaimana cara pemakaian dan cara konsumsi tidak diberitahukan. Dimana pelaku usaha ini masih aktif berjualan dimarketplace shopee.





Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disingkat (BPSK) tidak terdapat kenaikan yang signifikan melainkan menurun di tiap tahunnya. Tidak banyak konsumen yang melakukan pengaduan ataupun pembuatan laporan di BPSK melainkan setiap tahunnya menurun¹¹. Hal ini disebabkan konsumen memilih membiarkan saja hal itu terjadi karena harga barang yang di beli tidak terlalu mahal dan tidak menimbulkan kerugian yang besar terhadap konsumen. Konsumen berpikir apabila barang yang di beli seharga 200.000 dan membuat laporan ke BPSK sudah menghabiskan waktu, menghabiskan biaya yang diperkirakan akan lebih besar dari nominal harga yang dibeli. Sehingga tidak banyak konsumen yang membuat laporan ke BPSK.¹²

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Padian Adi Siregar Selaku Wakil Ketua Di Badan Penyelesaian Sengketa KONsumen (BPSK) Kota Medan, 22 Februari 2024, Pukul 10:00 wib.

¹² Tanaya JAWab dengan Peserta Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Ikatan Mahasiswa Perdana di Desa Mabar Hilir, Kabupaten Medan Deli, Kota Medan, 29 Mei 2024, Pukul 11:20

Sutarman mengatakan bahwasannya ruang lingkup pelaku usaha tidak terbatas pada produksi suatu produk. Namun ruang lingkungnya mencakup keseluruhan rantai distribusi suatu produk tersebut, termasuk distributor, agen dan lainnya.¹³

Transaksi *online* antara penjual dan pembeli secara teoritis adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya, sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 sampai dengan 28 Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, pelaku usah dapat dianggap bertanggung jawab secara hukum atas kerugian yang dirasakan dan dialami konsumen. Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa Pelaku Usaha dapat menanggung beban dan tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi dengan cara sebagai berikut apabila telah merugikan konsumen:

1. Pengembalian dana;
2. Penggantian jasa dan barang yang sebanding atau identik;
3. Pengobatan klinis;
4. Ada kompensasi¹⁴

Tinjauan hukum terhadap pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar melalui sistem elektronik ini berkaitan dengan perlindungan kepada konsumen dan keadilan dalam perdagangan elektronik. Semakin berkembangnya teknologi mengakibatkan maraknya kasus

¹³ Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:2004, Rajawali), hlm. 54

¹⁴ Cheryl Japian,Dkk,Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Akibat Kerugian Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online, *Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 7853-7860*,(Dikutip: 19 Desember 2023,20:22),hlm.7

konsumen yang mengalami kerugian atas ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar, bahkan sudah banyak aturan yang dibuat oleh pemerintah terkait dengan perdagangan melalui sistem elektronik ini belum efisien secara keseluruhannya. Adapun tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas ketersediaan informasi yang tidak lengkap, akurat, jelas dan benar kepada konsumen, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian. Berdasarkan isi latar belakang yang sudah diuraikan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul tentang **” Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Ketersediaan Informasi Yang Tidak Lengkap dan Benar Melalui Sistem Elektronik (Studi : Badan Penyelesaian Sengketa Komsumen Kota Medan)”**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaturan hukum bagi pelaku usaha yang menjual barang secara elektronik dengan ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar ?
2. Bagaimana pertanggung jawaban hukum pelaku usaha atas ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum bagi pelaku usaha yang menjual barang secara elektronik dengan ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar.

2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum pelaku usaha atas ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum yang berkaitan dengan perdagangan melalui sistem elektronik yang berkaitan dengan pelaku usaha tidak menyediakan data atau informasi yang lengkap dan benar.
- b. Dari hasil penelitian ini menjadi bahan tambahan bagi kepustakaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, khususnya mengenai jual beli melalui sistem elektronik yang berkaitan dengan pelaku usaha tidak menyediakan informasi yang lengkap dan benar.

2. Manfaat Praktis:

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pelajaran dan juga informasi terhadap mahasiswa dan masyarakat. Diharapkan dapat digunakan dalam memecahkan permasalahan bagi pihak-pihak yang bersangkutan hal ini dalam lembaga hukum guna memecahkan persoalan-persoalan dalam kasus ketidaksiadaan informasi yang lengkap dan benar dari pelaku usaha yang menjual barang secara elektronik.

1.5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan informasi dan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil-hasil penelitian yang pernah dilingkungan Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Perpustakaan Universitas Medan Area dan penelusuran melalui media internet yang berkaitan dengan judul penelitian Tinjauan Hukum Terhadap Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha yang tidak Menyediakan Informasi Secara Lengkap dan Benar Melalui Sistem Elektronik tidak sama dengan judul yang saya teliti. Adapun penelitian-penelitian tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Anisa Citra Dewi, (2021), Fakultas Hukum Universitas Medan Area, "Tanggung Jawab Peaku Usaha Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen".

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui Untuk tanggung jawab Pengusaha Roti Kacang Teratai Tebing Tinggi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di tinjau dari Undang Undang Perlindungan Konsumen (Undang Undang no 8 tahun 1999)
- b. Untuk mengetahui Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara Pengusaha Roti Kacang Teratai tebing tinggi dengan konsumen

2. Putra Kelvin Zai, (2023), Fakultas Hukum Universitas Medan area, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Obat Terkait Hak Atas Informasi Dan Petunjuk Penggunaan Dalam Bahasa Indonesia Di Kota Medan".

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Bagaimana pengaturan hukum terhadap peredaran obat tanpa izin edar
 - b. Bagaimana pengaturan hukum terhadap konsumen atas hak informasi dan petunjuk penggunaan obat dalam bahasa Indonesia
 - c. Bagaimana tanggung jawab hukum atas peredaran obat tanpa informasi dan petunjuk penggunaan bahasa Indonesia di BPOM Kota Medan
3. Roberto Ranto,(2019), Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana,” Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik,”

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik.

Berdasarkan ketiga judul di atas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, dimana peneliti mengkaji tentang ketentuan hukum pelaku usaha yang menjual barang dengan cara elektronik dalam tidak menyediakan data dan informasi yang tidak lengkap dan benar, selain itu juga mengkaji bagaimana pertanggung jawaban hukum kepada pelaku usaha atas ketidaksediaan informasi yang tidak lengkap dan benar. Oleh karena itu penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang baru dan keasliannya dapat dipertanggung jawabkan karena dilakukan dengan nuansa keilmuan, kejujuran, rasional, objektif, terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan secara keilmuan akademis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

2.1.1 Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁵

Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 3, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

¹⁵ Lihat Di Dalam Lembaran Negara Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukumnya, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk melaksanakan kegiatan usaha di berbagai bidang perekonomian. Penjual atau pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat persamaan pengertian pelaku usaha dalam pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; produsen suku cadang; setiap orang yang menampilkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan menyertakan namanya, tanda pengenal tertentu untuk membedakan dengan produk yang lain, importir suatu barang dengan maksud untuk membeli dan menjual, menyewakan, atau memberi sewa dalam bentuk distribusi lain dalam transaksi komersial; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produser atau importir, tidak dapat ditentukan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah Penjual yang melakukan penjualan melalui sistem elektronik yang selanjutnya disebut Pelaku Usaha 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 yang melaksanakan kegiatan usaha di dalam bidang perdagangan melalui sistem elektronik.¹⁶

Menurut Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan dalam Pasal 1 angka 14 tentang perdagangan mengartikan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan warga negara Indonesia atau badan usaha yang berbentuk badan hukum

¹⁶ Lihat Di Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 1 Angka 6 yang mendefinisikan pelaku usaha Melalui sistem elektronik

atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukumnya dengan melakukan kegiatan usaha di bidang Perdagangan.

2.1.2. Jenis Jenis Usaha

Dalam hukum perusahaan, suatu kegiatan dapat disebut sebagai usaha apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut, yaitu bergerak dalam bidang perekonomian, dilakukan oleh pengusaha, dan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.¹⁷

Setiap perusahaan ada yang terdaftar di pemerintah dan ada pula yang tidak. Bagi perusahaan yang terdaftar di pemerintah, mereka mempunyai badan usaha untuk perusahaannya. Badan usaha ini adalah status dari perusahaan tersebut yang terdaftar di pemerintah secara resmi. Jenis perusahaan berdasarkan lapangan usaha, yaitu:

1. Perusahaan ekstraktif adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengambilan kekayaan alam.
2. Perusahaan agraris adalah perusahaan yang bekerja dengan cara mengolah lahan/lading.
3. Perusahaan industri adalah perusahaan yang menghasilkan barang mentah dan setengah jadi menjadi barang jadi atau meningkatkan nilai gunanya.

Berikut ini adalah jenis-jenis industri kreatif, yaitu:¹⁸

¹⁷ Kurnia Cahya Lestari dan Arni Muarifah Amri, *Sistem Informasi Akuntansi (Beserta contoh Penerapan Aplikasi sia Sederhana dalam UMKM)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hlm.41.

¹⁸ Kurnia Dewi, Hasanah Yaspita, Airine Yulianda, *Manajemen Kewirausahaan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hlm .45-47.

- a. Bidang periklanan Kegiatan kreatif yang berkaitan dengan jasa periklanan (komunikasi satu arah dengan menggunakan media tertentu). Yang melewati proses kreasi, produksi dan distribusi dari iklan yang dihasilkan. Meliputi proses kreasi, produksi dan distribusi iklan, iklan *indoor* dan *outdoor*, penempatan iklan di media cetak atau elektronik, pemasangan dan penyebaran poster, pamphlet, brosur, dan penyewaan kolom/*space* untuk iklan.
- b. Bidang arsitektur Kegiatan kreatif yang berkaitan dengan jasa desain bangunan, pelestarian bangunan kuno, desain interior dan eksterior.
- c. Barang seni Kegiatan kreatif yang berkaitan dengan perdagangan barang-barang seni yang asli, unik dan langka serta memilikinilai estetika seni yang tinggi. Misalnya lukisan, alat musik, film, dan kerajinan.
- d. Bidang kerajinan Kegiatan kreatif yang berkaitan dengan kreasi, produksi, dan distribusi produk yang dihasilkan oleh tenaga pengrajin yang berawal dari desain awal sampai penyelesaian produk. Kegiatan dari produksi sampai distribusi produk yang dibuat oleh tenaga pengrajin, yang mengolah bahan kerajinan dari batu berharga, rotan, logam, kayu, kaca, kain, porselin, bamboo, kayu yang biasanya diproduksi dalam jumlah kecil.
- e. Bidang desain Kegiatan kreatif yang terkait dengan desain grafis, desain produk, desain industri, dan produksi kemasan.
- f. Bidang fashion Kegiatan kreatif terkait dengan desain pakaian, alas kaki, dan aksesoris. Belakangan bisnis ini menjadi pilihan banyak pengusaha muda untuk memulai karier bisnis mereka. Karena masyarakat Indonesia yang cenderung konsumtif.

- g. Bidang video, film, & fotografi Jenis usaha ini semakin lama semakin berkembang dengan pesat dikalangan anak muda kreatif yang mengombinasikan bakat yang mereka miliki. Kegiatan ini meliputi produksi video, film, jasa fotografi, termasuk penulisan skrip, dubbing, sinetron dan sinematografi.
- h. Bidang permainan interaktif Meliputi produksi dan distribusi permainan komputer dan video yang bersifat hiburan, ketangkasan, dan edukasi. Subsector permainan interaktif bukan didominasi sebagai hiburan semata-mata tetapi juga sebagai alat bantu pembelajaran atau edukasi.
- i. Bidang musik Usaha dibidang pembuatan, pertunjukan dan distribusi dari rekaman suara.
- j. Bidang seni pertunjukan Berkaitan dengan usaha pertunjukan (misal: pertunjukan seni tari dan musik baik tradisional maupun modern, drama, teater), desain dan pembuatan kostum panggung, tata panggung, dan tata pencahayaan.
- k. Bidang penerbitan dan percetakan Usaha yang terkait dengan penulisan konten dan penerbitan buku, jurnal, koran, majalah, tabloid dan konten digital.
- l. Bidang layanan komputer dan piranti lunak Meliputi jasa layanan komputer, pengolahan data, pengembangan database, pengembangan piranti lunak, integrasi sistem, desain dan analisis sistem, prasarana piranti lunak dan piranti keras, serta desain portal.
- m. Bidang televisi dan radio Usaha di bidang kreasi, produksi dan pengemasan acara televisi, penyiaran, dan radio.

- n. Bidang riset dan pengembangan Usaha yang terkait dengan penemuan ilmu dan teknologi serta penerapannya: termasuk penelitian dan pengembangan bahasa, sastra dan seni, serta jasa konsultasi bisnis dan manajemen. Peluang usaha industri kreatif bisa menjadi pilihan bagi yang ingin menciptakan sebuah ide usaha yang menarik dan tidak membutuhkan modal yang cukup besar namun masih bisa di jalankan dengan kreativitas yang dimiliki. Dalam menekuni usaha ini ada satu hal penting yang patut diperhatikan, yaitu hak intelektual dan pembajakan. Ide dan kreativitas yang pada akhirnya memberikan nilai tambah, merupakan asset yang paling berharga. Sehingga perlu adanya HAKI untuk mencegah pembajakan yang merugikan dan mematikan inovasi.
- o. Bidang kuliner Kegiatan kreatif ini tergolong baru.

Ke depan direncanakan untuk dimasukkan ke dalam sektor industri kreatif karena peluang dan pangsa pasar yang menguntungkan. Ditambah lagi dengan kemajuan teknologi dan informasi yang memudahkan promosi di bidang industri ini.

2.1.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam upaya terciptanya kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan terciptanya keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak pula didalam Pasal 6 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijabarkan beberapa hak daripada pelaku usaha diantaranya: ¹⁹

¹⁹ Zulham, "*Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*", (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), hlm 50

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

Jadi pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, ini menunjukkan bahwa pelaku usaha dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya untuk barang dan/atau jasa yang sama. Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa pelaku usaha dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen harus memenuhi syarat-syarat berikut: ²⁰

- 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 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 dan/atau jasa yang dibuat atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian atas penggunaan, pemakaian, pemanfaatan, barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²⁰ *Ibid*, hlm 51

- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku Usaha wajib:

1. melindungi hak-hak Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen; dan
2. mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang persaingan usaha.

Selain itu dalam pasal 27 juga menegaskan bahwa kewajiban pelaku usaha menyediakan layanan bagi konsumen yang mengalami kerugian yang berbunyi:

- (1) Pelaku Usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi Konsumen.
- (2) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:
 - a. alamat dan nomor kontak pengaduan;
 - b. prosedur pengaduan Konsumen;
 - c. mekanisme tindak lanjut pengaduan;
 - d. petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan; dan
 - e. jangka waktu penyelesaian pengaduan.²¹

Adanya Adanya undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen diharapkan menghindari konflik jika pelaku usaha mengabaikan hak konsumen atau sebaliknya. Seperti yang disebutkan sebelumnya, informasi sangat penting bagi konsumen karena membantu mereka menggunakan hak pilih mereka dengan benar. Hak untuk memilih adalah hak dasar yang tidak dapat dicabut oleh siapa pun. Dengan menggunakan hak pilihnya, konsumen dapat menentukan apakah barang dan/atau jasa yang ditawarkan atau dijual tersebut "cocok" dengan "kebutuhan" masing-masing konsumen. Selain persyaratan produk yang relatif baku dan umum

²¹ Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 26 huruf (a-b) pasal 27 angka (1-2)

untuk jenis barang dan/atau jasa tertentu, adakalanya barang dan/atau jasa tertentu dari jenis tertentu "mengklaim" adanya keistimewaan tertentu dari produk barang atau jasa tersebut. Untuk alasan ini, perusahaan yang membuat atau menjual barang dan jasa tersebut harus memberikan informasi yang akurat.

Menurut undang-undang, para pelaku usaha seharusnya tidak hanya memberikan informasi tentang "kelebihan" dari barang dan jasa tersebut, tetapi juga informasi tentang "kekurangan" yang masih ada pada barang dan jasa tersebut. Selain itu, undang-undang mengakui adanya jenis transaksi perdagangan tertentu, seperti lelang, penawaran dengan hadiah, atau penjualan barang dan jasa yang tidak dalam "kondisi sempurna". Informasi yang benar, akurat, relevan, dapat dipercaya, dan menyesatkan menjadi lebih penting bagi konsumen dalam situasi seperti ini. Akibatnya, perusahaan yang tidak memberikan informasi yang benar, akurat, relevan, dan dapat dipercaya dihukum oleh undang-undang.

Berdasarkan uraian tersebut, secara praktis konsumen memang berada pada posisi yang "dirugikan" dibandingkan dengan posisi para pelaku usaha karena partisipasi konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang tersedia sangat tergantung sepenuhnya pada informasi yang disediakan oleh pelaku usaha. Bahkan untuk produk-produk barang dan/atau jasa yang kesesuaiannya untuk tujuan dan penggunaannya diatur secara ketat, pemakaian, maupun pemanfaatannya pun, konsumen sering tidak memiliki banyak pilihan yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Untuk keperluan itulah, undang-undang memberikan aturan yang tegas mengenai hal-

hal yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen.²²

2.1.4 Larangan-Larangan Bagi Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam BAB IV Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 10 pasal, dimulai dengan Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Seperti telah disinggung pada awal tulisan ini bahwa pelaku usaha, menurut Undang-Undang selain pelaku usaha pabrikan dan pelaku usaha distributor (dan jaringannya), juga meliputi pelaku usaha yang secara khusus dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor (berikut jaringannya).

Jika dirunut ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 undang-undang ini, terlihat bahwa pada dasarnya seluruh larangan yang berlaku bagi pelaku usaha pabrikan juga dikenakan bago para pelaku usaha distributor, dan tidak semua larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha distributor (dan atau jaringannya) dikenakan bagi pelaku usaha pabrikan. Satu hal yang juga perlu diperhatikan disini bahwa undang-undang secara tidak langsung juga mengakui adanya kegiatan usaha perdagangan.

1. Yang dilakukan secara individual.
2. Dalam bentuk pelelangan, dengan tidak membedakan jenis atau macam barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²² Gunawan Widjaja dan Achmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:2000,Gramedia Pustaka Utama).hlm.52

3. Dengan pesanan.
4. Dengan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu.

Pada dasarnya undang-undang tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha tersebut, sepanjang para pelaku usaha tersebut menjalankannya secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan atau memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diberikan tersebut. Ketentuan Pasal 8 Undang –Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan atau distributor di Negara Republik Indonesia. Larangan tersebut meliputi kegiatan pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan produksi dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa yang :

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
7. Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut.
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen tersebut dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu :

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Informasi Sistem Elektronik

2.2.1 Pengertian Informasi Elektronik

Informasi elektronik adalah informasi yang disimpan, diproses dan dikomunikasikan menggunakan teknologi elektronik seperti komputer, internet, dan perangkat elektronik lainnya. Jadi semua informasi yang ada di dunia maya seperti website, email, aplikasi, dan lain-lain termasuk dalam kategori informasi berbasis elektronik. Pasal 1 angka 1 bahwa informasi elektronik adalah Satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektronik data *interchange*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, telex, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.²³

Pengertian Teknologi Informasi adalah suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, memproses, melindungi, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman. Teknologi informasi tidak hanya penting sebagai alat komunikasi via elektronik saja, melainkan merupakan perangkat penting yang seharusnya dimiliki dalam bisnis sebagai sarana untuk berkoordinasi dan pengarsipan

²³ D Laoh, "Informasi Elektronik dan Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Tindak Pidana Diluar Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)", <https://ejournal.unsrat.ac.id> (Dikutip 15 Desember 2023,13:50)

dokumen-dokumen penting. Teknologi Informasi diterapkan guna untuk pengelolaan informasi yang pada saat ini menjadi salah satu bagian penting karena meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen, pengaruh ekonomi internasional (globalisasi), perlunya waktu tanggap (*response time*) yang lebih cepat, tekanan akibat dari persaingan bisnis.

Pengertian teknologi informasi secara umum ialah suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer terutama pada aplikasi *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak komputer). Secara sederhana, pengertian teknologi informasi adalah fasilitas-fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas. Tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas manusia. Ada bebrapa ahli yang mendefenisikan informasi elektronik yaitu:

1. Haag dan Keen: Pengertian teknologi informasi menurut Haag dan Keen bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.
2. Williams dan Sawyer: Menurut Williams dan Sawyer, bahwa pengertian teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.

3. *Oxford English Dictionary* (OED): Teknologi Informasi adalah Hardware dan software dan bisa termasuk di dalamnya jaringan dan telekomunikasi yang biasanya dalam konteks bisnis atau usaha.
4. Martin: Menurut Martin, teknologi informasi merupakan teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memroses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi.²⁴

2.2.2 Informasi Usaha Berbasis Elektronik

Transaksi jual beli pada saat ini kebanyakan sudah dilakukan dalam dunia maya atau lebih dikenal dengan “*Online*” yang transaksinya lebih praktis dan jauh lebih mudah dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan, tanpa perlu pergi dari rumah ke toko satu ke toko yang lainnya. Usaha berbasis elektronik, atau yang sering disebut juga sebagai *e-commerce*, merupakan bentuk usaha yang menggunakan teknologi elektronik dan internet dalam proses jual beli produk atau layanan. Dalam era digital seperti sekarang ini, usaha berbasis elektronik semakin populer dan banyak digunakan oleh berbagai kalangan, baik pelaku usaha maupun konsumen.

Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam usaha berbasis elektronik antara lain :Platform *E-commerce*, Ada beberapa platform *e-commerce* yang populer di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada. perdagangan dalam

²⁴ Putri Kemala, ”*Pengertian Teknologi Informasi, dan Fungsinya*”, <https://teknologi.id/insight/pengertian-teknologi-informasi-serta-tujuan-dan-fungsinya>, (Dikutip 15 Desember 2023,13:15)

sistem elektronik dengan berbagai kemudahannya haruslah tetap mengacu pada aturan yang terdapat dalam pasal 65 Undang Undang No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan yang mana Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.²⁵ Dalam pasal 13 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

(1) Setiap Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Pelaku Usaha wajib:

- a. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah;
- b. menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang di perdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai dengan karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut, dan
- c. memenuhi etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b paling sedikit mengenal:

- a. kebenaran dan keakuratan informasi;
- b. kesesuaian antara informasi iklan dan fisik Barang;
- c. kelayakan konsumsi Barang atau Jasa;
- d. legalitas Barang atau Jasa; dan
- e. kualitas, harga, dan aksesabilitas Barang atau Jasa.

2.2.3 Prosedur Pendaftaran Usaha Melalui Sistem Elektronik

Penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik pada Pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem elektronik yang berbunyi:

²⁵ Lihat Di Dalam lembaran Negara Undang Undang Nomor 7 tahun 2014 Tentang perdagangan dalam pasal 65 Ayat (1) yang menjelaskan setiap pelaku usaha yang melakukan perdagangan melalui sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar

- (1) Pelaku Usaha wajib memiliki izin usaha dalam melakukan kegiatan usaha perdagangan melalui sistem elektronik .
- (2) Penyelenggara Sarana Perantara dikecualikan dari kewajiban memiliki izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jika:
 - a. bukan merupakan pihak yang mendapatkan manfaat (*beneficialy*) secara langsung dari transaksi; atau
 - b. tidak terlibat langsung dalam hubungan kontraktual para pihak yang melakukan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- (3) Dalam rangka memberikan kemudahan bagi Pelaku Usaha untuk memiliki izin usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengajuan izin usaha dilakukan melalui Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bagi pengusaha perdagangan melalui sistem elektronik mengacu pada norma, standar, prosedur, dan kriteria yang diatur dengan Peraturan Menteri.²⁶

Berbagai jenis *e-commerce* yang ada menyebabkan banyaknya pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya melalui sistem elektronik, sehingga kebiasaan masyarakat untuk berbelanja di toko konvensional beralih ke toko online karena lebih praktis dan efektif. Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Usaha *Online* disebut perdagangan melalui sistem elektronik, yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 24 tentang definisi pelaku usaha.

Namun berbelanja dari situs yang memang ditunjuk perdagangan melalui sistem elektronik, juga tidak menutup kemungkinan terjadinya kecurangan, karena meskipun situs itu mengawasi berjalannya transaksi sebagai contoh aplikasi belanja melalui shopee, tokopedia, lazada, bukalapak ataupun aplikasi belanja lainnya, seperti halnya shopee apabila seseorang membeli satu produk dalam situs belanjanya ada beberapa fitur yang diberlakukan oleh pihak shopee dalam hal pembelian apabila seseorang

²⁶ Peraturan Pemerintah Nomo 80 Tahun 2019 Tentang Pedagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 15 angka (1-5)

membeli produk/barang dengan metode pembayaran secara pemotongan saldo dari shopee lantas barang tersebut akan dikirim oleh penjual kepada pembeli.

Namun apabila barang yang dikirim tidak sampai kepada pembeli maka dapat mengajukan pengembalian dana. Pokok permasalahan apabila terjadi kerugian yang ditanggung pembeli bagaimana cara pembeli untuk menuntut kerugian yang dialami oleh penjual yang mana jual beli ini dilakukan secara online melalui media elektronik sedangkan pembeli tidak mengetahui tempat penjual berada, karena pada umumnya toko online hanya memberi tahu kota, tempat penjual tanpa alamat yang pasti sehingga tidak ada jaminan atas keberadaan data alamat si penjual.²⁷

Kegiatan usaha merupakan unsur yang sangat penting, karena legalitas dalam kegiatan bisnis baik bentuk badan maupun perorangan adalah jati diri yang melegalkan atau menegaskan suatu badan usaha agar pemberian izin satu pintu secara online melalui aplikasi *Online Single Submission*. Sejak diundangkannya UU Cipta Kerja, pemerintah mengubah prosedur perizinan usaha menjadi *Risk Based Licensing Approach* atau pendekatan perizinan berbasis risiko yang dilakukan melalui satu platform yaitu *Online Single Submission (OSS)*. Sesuai dengan PP No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha Berbasis Risiko, sistem elektronik ini bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha.

²⁷ EP Yulianita, Repository UNAIR, "Izin Kegiatan Usaha Perdagangan Bagi Usaha Online", <https://repository.unair.ac.id.pdf> (Dikutip 11 Desember 2023, 15:10)

Perizinan Online Terpadu (*Online Single Submission*) merupakan izin yang diperoleh setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran dan nantinya akan diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota. *Online Single Submission* merupakan salah satu upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Perizinan diberikan kepada pelaku usaha dalam bentuk persetujuan yang tertuang pada surat/keputusan. Perizinan diberikan setelah pelaku usaha memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan.²⁸

Namun dalam penyelenggaraan *Online Single Submission* ini merupakan satu kendala bagi para pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha masih belum memahami tentang pendaftaran *Online Single Submission*, dan masyarakat juga belum paham bahwa username dan password OSS hanya diberikan sekali untuk satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau dalam kata lain, satu orang hanya mendapatkan sekali username dan password OSS yang mereka gunakan selama pelaku usaha melakukan kegiatan berusaha, baik melakukan pendaftaran perizinan usaha, melakukan perubahan kegiatan atau alamat usaha, menambahkan kegiatan usaha yang baru serta menghapus perizinan yang sudah tidak dijalankan, kesemuanya dilakukan di dalam akun pelaku usaha di sistem *Online Single Submission* (OSS). Selanjutnya pelaku usaha yang ingin

²⁸ Wahyu Adi Mudiparwanto, "Pengenalan Pengurusan Izin Usaha Perusahaan Perorangan dan Usaha Kecil Menengah Melalui Online Single Submission" *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 6*, No 2, November 2022 ISSN 2580-0337, hlm.348

mengetahui tentang OSS juga tidak mengetahui dimana pelaku usaha ingin mempelajari tentang OSS ini.²⁹

Berdasarkan Pasal 1 ayat (4) PP Nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau Komitmen. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, pemerintah merasa perlu ditetapkannya suatu Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Atas dasar keinginan tersebut, diterbitkanlah Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang mengatur ketentuan mengenai: Jenis, Pemohon, dan Penerbit Perizinan Berusaha; Pelaksanaan Perizinan Berusaha; Reformasi Perizinan Berusaha Sektor; Sistem OSS; Lembaga OSS, Pendanaan OSS, Insentif atau Disinsentif pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui OSS, Penyelesaian permasalahan dan hambatan Perizinan Berusaha melalui OSS, dan Sanksi. Untuk bisa menggunakan OSS.

Badan Usaha terlebih dahulu mengurus pengesahan akta pendirian atau perubahan akta melalui Administrasi Hukum Umum secara online khusus untuk perusahaan umum, perusahaan umum daerah, badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara, lembaga penyiaran publik, atau badan layanan umum menggunakan dasar

²⁹ Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Jurnal Perspektif*, 10(2), 710-727. hlm.725

hukum pembentukan, peraturan pemerintah atau peraturan daerah. Badan Usaha lalu melakukan pendaftaran di sistem OSS dengan memasukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Penanggung Jawab Badan Usaha atau Direktur Utama dan beberapa informasi lainnya pada Form Registrasi yang tersedia. Dalam hal proses pengurusan perizinan dilakukan oleh pihak lain seperti Konsultan Hukum dan Notaris, maka data yang diisikan kedalam Form Registrasi adalah data Penanggungjawab Badan Usaha/Perusahaan.³⁰

2.3 Tinjauan Umum Tentang Perdagangan

2.3.1 Pengertian Perdagangan

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.³¹ Perdagangan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian suatu Negara. Giatnya aktivitas perdagangan suatu Negara menjadi indikasi tingkat kemakmuran masyarakatnya serta menjadi tolok ukur tingkat perekonomian itu sendiri.

Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mengatur sector perdagangan secara menyeluruh yang meliputi Perdagangan Dalam Negeri, Perdagangan Luar Negeri, Perdagangan Perbatasan, Standarnisasi, Perdagangan

³⁰ Zaini Munawir dan Sry Hidayani, "Pengaturan Pendaftaran Secara Online Single Submission terhadap usaha kecil dan menengah di Indonesia", *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) Vol 4*, No. 1, Agustus 2021: hlm. 289-295,

³¹ Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan sistem Elektronik terdapat dalam Pasal 1 Angka 1

melalui system elektronik, Perlindungan dan Pengamanan Perdagangan, Pemberdayaan Koperasi serta usaha mikro, kecil dan menengah, Pengembangan Ekspor, Kerjasama Perdagangan Internasional, Sistem informasi perdagangan, Tugas dan wewenang Pemerintah di bidang perdagangan, Komite perdagangan Nasional, Pengawasan, Penyidikan, dan jasa yang dapat di dagangkan.

Hukum dagang timbul karena adanya kaum pedagang hukum dagang hukum perdata khusus bagi pedagang. Dalam pasal 2 KUHD berbunyi “Pedagang adalah mereka yang melakukan perbuatan perniagaan (*daden van koophandel*) sebagai pekerjaan sehari-hari. Seiring perkembangan zaman modern perdagangan adalah pemberian perantara kepada produsen dan konsumen untuk membelikan dan menjualkan barang-barang yang memudahkan dan memajukan pembeli dan penjual itu.³²

Menurut beberapa ahli yang mendefinisikan pengertian perdagangan yaitu:

1. Menurut Marwati Djoened, Perdagangan adalah kegiatan ekonomi yang mengaitkan antara para produsen dan konsumen. Sebagai kegiatan distribusi, perdagangan menjamin peredaran, penyebaran, dan penyediaan barang melalui mekanisme pasar.
2. Menurut Eeng Ahman & Epi Indriani, Perdagangan adalah kegiatan tukar -menukar atau transaksi jual beli antara dua pihak atau lebih.

³² Kansil, C.S.T, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia Edisi Kedua*, (Jakarta: 2015, Sinar Grafika), hlm. 13

3. Menurut Ranti Fauza Mayana, Perdagangan adalah sector jasa yang menunjang kegiatan ekonomi antar anggota masyarakat dan antar bangsa. Menurut *Loo Chee Kuang*, Perdagangan merupakan salah satu cabang dari pada bidang perniagaan.³³

2.3.2 Pihak Pihak Yang Terlibat Dalam Perdagangan

Adapun pihak pihak yang melakukan perdagangan melalui sistem elektronik terdapat dalam Pasal 4 yaitu:

- (1) Perdagangan melalui sistem elektronik dapat dilakukan oleh Pelaku Usaha, Konsumen, Pribadi, dan instansi penyelenggara negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang selanjutnya disebut para pihak.
- (2) Perdagangan melalui sistem elektronik merupakan hubungan hukum privat yang dapat dilakukan antara:
 - a. Pelaku Usaha dengan Pelaku Usaha;
 - b. Pelaku Usaha dengan Konsumen;
 - c. Pribadi dengan Pribadi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. Instansi penyelenggara negara dengan Pelaku Usaha, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan

Sedangkan dalam Pasal 5 .Pelaku Usaha pada perdaganagan melalui sitem elektronik meliputi:

a. Pelaku Usaha Dalam Negeri yang meliputi:

1. Pedagang dalam negeri;
2. Perdagangan melalui sistem elektronik dalam negeri; dan
3. Penyelenggara Sarana Perantara dalam negeri;

b. Pelaku Usaha Luar Negeri yang meliputi:

1. Pedagang luar negeri;
2. Perdagangan melalui sistem elektronik luar negeri; dan
3. Penyelenggara Sarana Perantara luar negeri.³⁴

³³ Alvianny L, *Laporan Magang Pada Bagian Telesales PT. Berca Hardaya Perkasa*, repository.stei.ac.id, <http://repository.stei.ac.id> (Dikutip 12 desember 2023, 13:40)

³⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 14 angka (1-2) Pasal 15 Huruf (a-b)

Pihak dapat diartikan sebagai kelompok atau individu yang terlibat dalam suatu peristiwa, proses atau transaksi. Para pihak ini memiliki peran dan kepentingan tersendiri yang terlibat dalam suatu kegiatan. Adapun beberapa pihak yang terlibat dalam dalam perdagangan yaitu:

1. Produsen: Pihak yang bertanggung jawab untuk menghasilkan barang atau jasa. Mereka berperan dalam memproduksi barang dengan menggunakan faktor produksi seperti tenaga kerja, bahan baku, dan peralatan.³⁵
2. Distributor: Pihak yang berperan dalam mendistribusikan barang dari produsen ke pengecer atau konsumen akhir. Mereka memainkan peran penting dalam rantai pasokan dan memastikan barang sampai ke tangan konsumen dengan efisien.³⁶
3. Pengecer: Pihak yang menjual barang langsung kepada konsumen akhir. Mereka beroperasi melalui berbagai saluran seperti toko fisik, e-commerce, atau pasar tradisional. Pengecer bertanggung jawab untuk menyediakan produk kepada konsumen dan memberikan layanan pelanggan yang memadai.³⁷
4. Konsumen: Pihak yang menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan oleh produsen. Mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang

³⁵ Smiriti Chand, "Understanding the Role of Producers in Economics" - www.yourarticlelibrary.com (Dikutip, 14 Desember 2023, 21:18)

³⁶ Brain Straight, "The Role of Distributors in the Supply Chain" - www.supplychain247.com (Dikutip, 14 Desember 2023, 21:10)

³⁷ Will Kenton, "The Role of Retailers in the Economy" - www.investopedia.com (Dikutip 14 Desember 2023, 21:28)

harus dipenuhi oleh produk yang tersedia di pasar. Konsumen memainkan peran penting dalam menentukan permintaan dan tren pasar.³⁸

5. Pemerintah: Pihak yang bertanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi perdagangan. Mereka membuat kebijakan ekonomi, melindungi hak konsumen, dan memastikan persaingan yang adil antara pelaku bisnis. Pemerintah juga dapat memberikan insentif dan mengenakan pajak atau regulasi terkait perdagangan.³⁹

2.3.3 Proses Jual Beli Secara Elektronik

Proses/transaksi jual beli yang terjadi melalui internet berbeda dengan transaksi jual beli biasa/konvensional dalam hal pelaku usaha dan konsumen bisa bertatap muka secara langsung atau tidak langsung. Transaksi lewat internet terjadi dimana penjual dan pembeli tidak saling bertatap muka hanya dengan menggunakan digital signature atau instrument-instrument elektronik lain sebagai alat dalam transaksi perdagangan.

Model transaksi melalui website atau situs yaitu penjual menyediakan daftar atau katalog barang yang dijual yang disertai dengan deskripsi produk yang telah dibuat oleh penjual. Berbelanja dengan menggunakan order form merupakan salah satu cara berbelanja yang paling sering digunakan dalam *e-commerce*. Dengan cara ini pembeli menyediakan daftar atau katalog barang yang dijual. Saat tahap order dilaksanakan, biasanya produk yang dijual tidak divisualisasikan dalam bentuk

³⁸ Hitesh Bhasin, "Understanding Consumer Behavior" - www.marketing91.com (Dikutip 14 Desember 2023,21:45)

³⁹ J.Singh, "The Role of Government in the Economy" - www.economicdiscussion.net (Dikutip 14 Desember 2023,21:52)

gambar, akan tetapi dalam bentuk deskripsi produk. Dalam sebuah halaman order form, sesi penawaran produk terbagi menjadi empat bagian, yaitu:

- a. *Check box* yang dibuat untuk memberi kesempatan kepada customer untuk memiliki produk yang ditawarkan dengan mengklik kotak tersebut sehingga bertanda *check*
- b. Penjelasan produk yang ditawarkan
- c. Kuantitas barang yang dipesan
- d. Harga untuk tiap-tiap produk Selain tabel produk ditawarkan juga jenis pembayaran.⁴⁰

Jenis-jenis pembayaran yang ditawarkan berbeda-beda sesuai dengan layanan yang disediakan oleh penjual, seperti dengan kartu kredit, transfer lewat bank, shopeepay, gopay dan lain-lain. Pada saat pengisian form, pembeli diminta untuk mengisi formulir yang berisi informasi kontak untuk pembeli. Pada bagian ini dipasang sistem keamanan, misalnya SSL (*Secure Sockets Layer*) untuk melindungi calon pembeli dari tindakan penipuan. Selanjutnya, jika informasi yang dikirimkan oleh pembeli telah memenuhi persyaratan maka penjual akan mengirimkan berita konfirmasi kepada pembeli dalam bentuk e-mail.

. Pembeli selanjutnya akan menerima konfirmasi dari merchant (pelaku usaha/penjual) mengenai order barang yang dipesan. Suatu perjanjian adalah sah

⁴⁰ Rantung, "Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008", *Manado Lex et Societatis*, Vol. V/No. 6 (Tahun 2017), hlm.91

apabila memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPerduta. Menurut ketentuan ini sahnyanya perjanjian harus memenuhi empat syarat yaitu :

1. kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal.⁴¹

Adapun akibat dari syarat pertama yang mengatur tentang kesepakatan, disyaratkan antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian harus mempunyai kebebasan kehendak untuk mengadakan perjanjian. Ketentuan ini jelas menunjukkan bahwa para pihak telah melakukan proses tawar menawar. Akibat diterimanya suatu penawaran, Ini berarti bahwa kedua belah pihak sudah mencapai kesepakatan yang melahirkan perjanjian online.

Transaksi jual beli melalui internet yang sudah dibuat antara pelaku usaha/penjual dan konsumen/pembeli masih harus direalisasikan, yaitu dengan pemenuhan hak dan kewajiban di antara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat. Dalam perjanjian jual beli penjual berkewajiban untuk menyerahkan kebendaan yang dijualnya kepada pembeli dan sebaliknya pembeli membayar sejumlah harga yang disepakati. Kewajiban yang harus dilakukan oleh para pihak di dalam perjanjian itulah yang dinamakan prestasi. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan baik sesuai dengan perjanjian, pihak tersebut dikatakan telah wanprestasi yang kemudian menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk mengajukan tuntutan.

⁴¹ Lihat dalam pasal 1320 Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang mengatur tentang syarat sahnyanya suatu perjanjian, sahnyanya perjanjian.

2.4 Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum

2.4.1 Pengertian Tanggung Jawab

Pertanggung jawaban adalah tanggung jawab atau kewajiban seseorang atau sekelompok orang untuk menjelaskan atau memertanggung jawabkan tindakan atau keputusan yang diambil. Pertanggung jawaban ini bisa terkait dengan berbagai hal, seperti tindakan pribadi, pekerjaan, atau keputusan yang berdampak pada orang lain. Pertanggung jawaban ini penting karena melibatkan akuntabilitas dan kejujuran dalam bertindak. Selain itu, pertanggung jawaban ini menjadi dasar dalam membangun kepercayaan dan integritas dalam hubungan baik individu ataupun organisasi.

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan. Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawabannya. Menurut hukum perdata dasar pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).⁴²

⁴² Mohammad Effic Jodie, "Tanggung Jawab Perdata Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Pengiriman Barang Konsumen Melalui Jasa transportasi Darat" <https://repositori.uma.ac.id/handle/> (Dikutip 15 Desember 2023, 16:05)

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Menurut pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 15 katagori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut :

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.⁴³

2.4.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jual beli dengan konsumen. Pasal 24 menyatakan “Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila: (a) pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut; (b) pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang

⁴³ *Ibid* ,hlm.12

dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.⁴⁴

Tanggung Jawab Pelaku usaha diatur dalam pasal 19 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan /atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud 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.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan konsumen.

Dalam substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan hal ini, maka luas tanggung jawab pelaku usaha adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban

⁴⁴ Lihat Pasal 24 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara khusus mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha atas perdagangan dan jasa. Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tanggung jawab pelaku usaha secara khusus diatur dalam Bab VI mulai Pasal 19 s/d Pasal 29 (10 pasal). Sumber UU No. 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999.

pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Memperhatikan substansi ketentuan pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut sesungguhnya memiliki kelemahan sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui pasal tersebut konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan. Ayat (2) ini memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen yang mana seharusnya pasal 9 ayat (2) menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang dan/atau penggantian barang atau jasa yang setara nilainya dan/atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan dapat diberikan sekaligus kepada konsumen.⁴⁵

Kelemahan yang juga sulit diterima karena sangat merugikan konsumen yaitu ketentuan pasal 19 Ayat (3) yang menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Apabila ketentuan ini diperhaikan, maka konsumen yang mengonsumsi barang di hari kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Oleh karena itu, agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dapat memberikan perlindungan yang maksimal

⁴⁵ Miru, Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Ed. Revisi, Cet. 9*, (Jakarta: 2015, PT Raja Grafindo Persada), hlm. 129

tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya pasal 19 Ayat (3) menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian, dan bukan 7 (tujuh) hari setelah transaksi seperti rumusan yang ada sekarang.⁴⁶

2.4.3 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Prinsip pertanggung jawaban pelaku usaha itu adalah pedoman atau aturan yang harus diikuti oleh pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya. Prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambilnya. Prinsip-prinsip umum tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum yang pada praktiknya dapat dibedakan sebagai berikut:

A. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability/liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan. Di Indonesia, prinsip ini dapat dilihat dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata. Pasal 1365 KUHPerdata mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu: ⁴⁷

1. Ada perbuatan melanggar hukum;
2. Ada kesalahan;
3. Ada kerugian yang diderita; dan
4. Ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

⁴⁶ *Ibid*, hlm.31

⁴⁷ Anisa Citra Dewi, *Op. Cit.* hlm.30

Kemudian dalam Pasal 1366 KUHPPerdata disebutkan bahwa tanggung jawab tersebut tidak hanya untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya. Kelalaian atau kurang hati-hati disebut juga sebagai *negligence in tort*. Sedangkan Pasal 1367 KUPerdata diatur mengenai pertanggung jawaban atas kesalahan orang yang berada di bawah tanggungjawabnya.

B. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)

Beban pembuktian ada pada tergugat. Ketentuan Pasal 22 Undang – Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa beban pembuktian (ada tidaknya kesalahan) berada pada pelaku usaha dalam perkara pidana pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 Undang –Undang Perlindungan Konsumen dengan tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk membuktikannya. Artinya jika pelaku usaha tidak memanfaatkan prinsip beban pembuktian terbalik, maka demi kepentingan umum, pihak jaksa harus menerapkan prinsip tersebut.

C. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggungjawab

Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan,

yang biasanya di bawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya.⁴⁸

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

Prinsip ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan (*harmful conduct*), tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan (*intention*) atau kelalaian (*negligence*). Jadi kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *forcemajeure*. Pada prinsip ini ada hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang diperbuatnya.

E. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*).

Prinsip ini seringkali dilakukan oleh pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka. Umumnya dikenal dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen bila ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) butir 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti pelaku usaha membatasi diri atas tanggung jawab yang seharusnya dibebankan pada

⁴⁸ *Ibid*, hlm 31

dirinya. Namun demikian, perlu diperhatikan ketentuan Pasal 1493 KUH Perdata yang menyatakan bahwa kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam undang-undang, di mana mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung suatu apa pun.

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang di antara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu. Dalam ilmu hukum dikenal 3(tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:⁴⁹

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Selain itu ada tanggung jawab hukum dari kategori perbuatan melawan hukum yaitu:⁵⁰

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian).
Sebagaimanapun terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdata, yaitu: “tiap tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain,

⁴⁹ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, cet.1, (Bandung:2002,Citra Aditya Bakti), hlm.3.

⁵⁰ *Ibid*, hlm.4

mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian Sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdara yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.

Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Tanggung jawab perbuatan melawan hukum hadir untuk melindungi hak-hak seseorang. Hukum dalam perbuatan melawan hukum mengariskan hak-hak dan kewajiban-kewajiban saat seseorang melakukan perbuatan baik kesalahan atau kelalaian atau melukai orang lain dan perbuatan tersebut menimbulkan kerugian bagi orang lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian secara singkat yaitu sekitar bulan Februari 2024 setelah dilakukan penelitian seminar outline pertama dan setelah dilakukan perbaikan seminar proposal pertama.

Tabel Jadwal Penelitian

No	KEGIATAN	BULAN																			
		Septemb er 2023				Januari 2024				Februari 2024				April 2024				Juni 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																				
2.	Seminar Proposal																				
3.	Penelitian dan Bimbingan Skripsi																				
4.	Seminar Hasil																				
5.	Pengajuan Berkas Meja Hijau																				
6.	Sidang																				

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di UPT Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota, Jl. Sei Galang No.26 Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan Sumatera Utara, Mengenai kesediaan informasi yang lengkap dan benar dari pelaku usaha melalui sistem elektronik.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis-normatif yang hakikatnya mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi acuan perilaku setiap orang.⁵¹ Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji penelitian hukum secara normatif atau penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka⁵². Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan konseptual dan pendekatan terhadap peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pendekatan penelitian ini meliputi asas-asas hukum, perbandingan hukum, penelitian hukum serta pengumpulan data melalui wawancara yang disusun secara kualitatif.

⁵¹ Muhammad Citra Ramadhan, *Metode Penelitian Hukum*, (Yogyakarta:Kaizen Sarana Edukasi,2021).hlm.51

⁵² *Ibid*, hlm.69

3.2.2 Jenis Data

Jenis data dalam mengerjakan skripsi ini terdapat beberapa bahan hukum untuk melengkapi penulisan penelitian antara lain:

1. Bahan Hukum Primer: Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara atau tanya jawab dalam mengumpulkan data primer. Teknik wawancara adalah teknik yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mendapatkan data berupa cerita rinci dan keterangan dari responden, seperti pengetahuan, pengalaman, pendapat, dan pandangan hidup.⁵³ Dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah dengan Undang Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Permendang No 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
2. Bahan Hukum Sekunder: adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum sekunder adalah informasi dari Badan Penyelesaian sengketa Konsumen Kota Medan, Pelaku Usaha, dan konsumen yang pernah mengalami kasus ketidaksediaan informasi yang tidak lengkap atas produk yang dijual.

⁵³ Hamidi, *Metode Penelitian dan teori Komunikasi*, UMM Press, Malang, 2010, hlm 140.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu:

a. Studi Pustaka

Metode ini melakukan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan tertulis dari para sarjana yaitu buku-buku teori tentang hukum, majalah hukum, jurnal-jurnal hukum serta peraturan perundang-undangan.

b. Wawancara

Metode ini melakukan penelitian dengan melakukan riset kelapangan, disini peneliti langsung melakukan wawancara kepada kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan yaitu Tanti Juliana S.H,M.AP dan Wakil Ketua BPSK Kota Medan yaitu Padian Adi S. Siregar S.H,M.H.Selain itu juga melakukan wawancara kepada pelaku usaha yang menjual produk melalui sistem elektronik yaitu Saudari Maharani Amlia Hasibuan dan Pihak Jasa Pengiriman JNT Ibu Rusmala Yanti.

3.2.4 Analisis Data

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif analaisis, Setelah penulis selesai mengumpulkan data dengan lengkap dari lapangan, tahap berikutnya yang akan dilakukan ialah analisis data. Analisis data adalah penelaahan dan penguraian atas suatu data sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan. Analisis data ini juga berisi uraian tentang cara menganalisis, yaitu dengan memanfaatkan data yang terkumpul untuk digunakan dalam memecahkan masalah dalam penelitian yang dilakukan.⁵⁴

Analisis data adalah dianalisis dengan deskriptif analisis dan disusun secara kualitatif, sehingga akan dapat ditemukan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, yang dalam hal ini analisis dilakukan secara logis, sistematis dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti.

⁵⁴ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum*,(Bandung:2018,PT. Refika Aditama), hlm. 46.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Dari fakta-fakta yang ada dan hasil dari penelitian dilapangan,penulis menyimpumpulkan bahwa:

1. Pengaturan hukum terkait ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar melalui sistem elektronik ini sudah ada dan cukup untuk mengatur mengenai informasi yang harus disediakan oleh pelaku usaha dalam menjual barang secara elektronik,dimana hal ini dapat dilihat dari adanya peraturan perundang-undangan dalam Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Jo Undang Undang Nomor Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Namun implementasi pelaksanaan perundang-undangan belum dapat berlaku efektif karena kurangnya pengawasan dan pembinaan dari pihak dalam menjalankan pembinaan dan pengawasan serta pemeriksaan menyeluruh kepada setiap pelaku usaha yang akan masuk dan mendaftarkan tokonya dalam satu sistem jual beli secara elektronik seperti yang tertuang dalam Permendag No 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik dan Undang Undang No.1

Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Pelaksanaan tanggung jawab oleh pelaku usaha terhadap konsumen dalam ketersediaan informasi yang lengkap dan benar melalui sistem elektronik, dilakukan dengan memberikan ganti kerugian atau kompensasi kepada konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian atas ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar yang dilakukan oleh pelaku usaha di *marketplace* tempat pelaku usaha. Adapun tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi dan kompensasi sesuai dengan Pasal 1365 KUHP dan Pasal 28 UU No 8 Tahun 1999 Ganti rugi tersebut berupa biaya, Pengembalian dana, Penggantian barang yang sebanding, pengobatan, dan kompensasi.

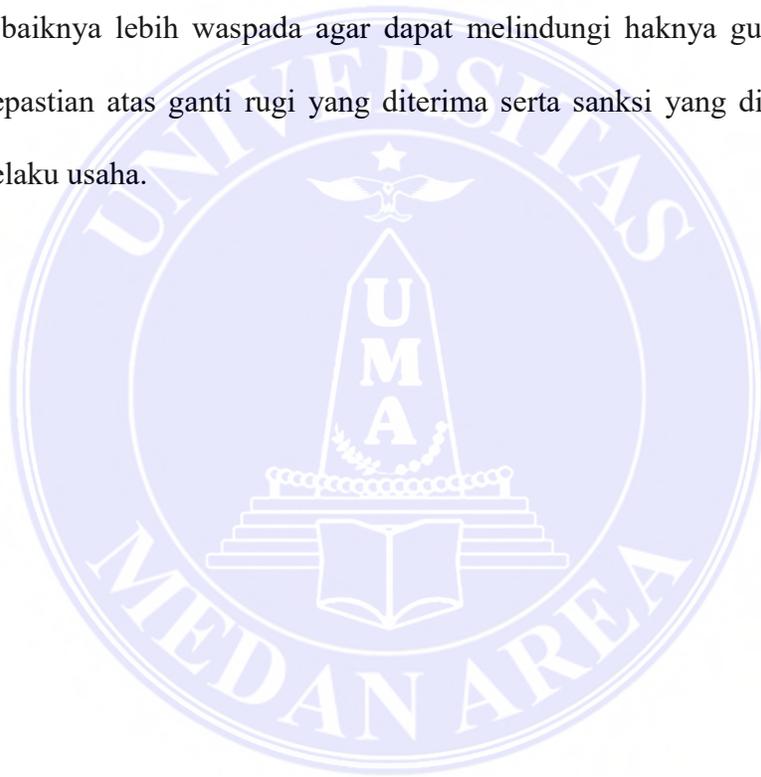
5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dari penelitian dan pengamatan penulis, maka penulis mengajukan beberapa saran untuk menjadi pertimbangan oleh semua pihak yang terkait dalam menyelesaikan maupun mencegah timbulnya permasalahan, yaitu:

1. Pengaturan hukum bagi pelaku usaha yang menjual barang secara elektronik dengan tidak menyediakan informasi yang lengkap dan benar seharusnya, dilakukan penguatan pengawasan dan pembinaan serta sosialisasi baik dari pihak Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) dan Pihak Kementerian Perdagangan terhadap pelaku usaha yang tidak mengikuti aturan dan

karakteristik sebagai pelaku usaha yang baik guna menghindari munculnya sengketa.

2. Tanggung jawab hukum pelaku usaha atas ketersediaan informasi yang lengkap dan benar sebaiknya, pelaku usaha lebih mengacu pada peraturan perundang-undangan dan pelaku usaha harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar atas suatu produk yang dijual melalui sistem elektronik dan konsumen sebaiknya lebih waspada agar dapat melindungi haknya guna mendapatkan kepastian atas ganti rugi yang diterima serta sanksi yang diterapkan kepada pelaku usaha.



DAFTAR PUSTAKA

A.BUKU

- Abdulkadir.M,(2004), *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya, Bandung,
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, (2015), *Hukum Perlindungan Konsumen Ed. Revisi,Cet.9*,Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Bambang Suggono,(2011), *Metode penelitian hukum*,PT Raja Grafindo persada,Jakarta,
- Celina Tri Siwi Kristiyanti,*Hukum Perlindungan Konsumen*,Jakarta:Sinar Grafika
- Dr.Abdul Halim Barkatullah,(2019),*Hak-Hak Konsumen*,Bandung:Nusamedia
- Elisabeth Nurhaini Butarbutar,(2018), *Metode Penelitian Hukum*,Bandung: PT. Refika Aditama,
- Hamidi,2010, *Metode Penelitian dan teori Komunikasi*, UMM Press, Malang,
- Happy Susanto,(2008).*Hak Hak Konsumen Jika Dirugikan*,Jakarta:Visimedia
- Kansil,C.S.T,(2015),*Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia Edisi Kedua* ,Jakarta:Sinar Grafika,
- Kurnia Dewi, Dkk, (2020),*Manajemen Kewirausahaan*, Yogyakarta: CV Budi Utama,
- Muhammad Citra Ramadhan,(2021),*Metode Penelitian Hukum*,(Yogyakarta:Kaizen Sarana Edukasi)
- Ronny Hanitjio Soemitr,(2012), *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*,Jakart:Ghalia Indonesia.
- Shidarta,(2006),*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta,PT.Grasindo
- Sutarman Yodo, (2004), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta,Rajawali,
- Zulham,(2013), *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*,Jakarta,Kencana Prenada Media Grup.

B.PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku Ke III
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Permendag No 31 Tahun 2023 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Jo Undang-Undang Nomor Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang Undang No 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang Undang No 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

C.JURNAL DAN KARYA ILMIAH

Andjani, B., & Rosando, A. F. (2023). TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA DALAM E-COMMERCE YANG DIRUGIKAN AKIBAT DUGAAN ORDER FIKTIF. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(1), 697-723

Anisa Citra Dewi,SKRIPSI,(2021)"Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Memberikan Dalm Memberikan Perlindungan Terhadap konsumen" (Medan:UMA)

Az. Nasution, 'Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet' (2001) 1 Jurnal Keadilan Vol 14 No 1,

Cheryl Japian,Dkk,Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Akibat Kerugian Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online, Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 7853-7860,

Dharma Wijaya,Novy Purwanto,(2019), "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia",Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana,

Himawa Bayu Aji, Pengaturan Jual Beli secara Online berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik,Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Jurnal Hukum Progresif, Vol. 10, No. 1, April 2022,

IKL Rantung,(2017),"Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Internet E-Commerce Menurut Undang-Undnag Nomor 11 tahun 2008 ", Manado Lex et Societatis, Vol. V/No. 6

Karinda, R. A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Lex Privatum*, 8(4).

Liana Kadek,Dkk,(2022),"Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Maraknya Penjualan Produk Palsu Melalui Platfrom E-Commerce ",Jurnal Kertha Semaya,Vol 10.Nomor .6,

Mohammad Effan Jodie,SKRIPSI ,(2022),"Tanggung Jawab Perdata Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Pengiriman Barang Konsumen Melalui Jasa transportasi Darat" (Medan:UMA)

Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan

- Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Jurnal Perspektif*, 10(2), 710-727.
- Rafiqi, Isnaini, Firdaus Syafaat, Aulia Rosa Nasution, (2023), Legal aspects of Tiktok shop closure in Indonesia, *International Journal of Law, Policy and Social Review* www.lawjournals.net Online ISSN: 2664-6838, Print ISSN: 2664-682X
- Savira Kusuma Wardani, Witjaksono Eko Hartoto, Pengaruh Kualitas Website, Variasi Produk, Dan Persepsi Harga, Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Bukalapak (Studi Pada Pengguna Bukalapak Di Kabupaten Demak), *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis Volume. 4, No.1 Februari Hal 293-308*, <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i1.2329>,
- Syamsul arifin.(2012), Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum, Medan Area University perss
- Wahyu Adi Mudiparwanto, "Pengenalan Pengurusan Izin Usaha Perusahaan Perorangan dan Usaha Kecil Menengah Melalui Online Single Submission" *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 6, No 2, November 2022 ISSN 2580-0337*,
- Wijaya, P. A. D., & Purwanto, I. W. N. (2019). Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Transaksi Bisnis Elektronik Di Indonesia. Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana. <https://www.academia>.
- Wirawan, Dkk, (2019), "Analisis Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum Kertha Semaya Vol.06.nomor.08*.
- Zaini Munawir dan Sry Hidayani, (2021), "Pengaturan Pendaftaran Secara Online Single Submission terhadap usaha kecil dan menengah di Indonesia", *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) Vol 4, No. 1*,

D.WEBSITE

- Alviany L, Laporan Magang Pada Bagian Telesales PT. Berca Hardaya Perkasa, repository.stei.ac.id, <http://repository.stei.ac.id/pdf>
- Brain Straight, "The Role of Distributors in the Supply Chain" - www.supplychain247.com
- EP Yulianita, Repository UNAIR, "Izin Kegiatan Usaha Perdagangan Bagi Usaha Online", <https://repository.unair.ac.id/pdf>
- Febry Chrisdanty, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), <https://magister.wisnuwardhana.ac.id>,
- Hitesh Bhasin, "Understanding Consumer Behavior" - www.marketing91.com

J.Singh, "The Role of Government in the Economy" - www.economicdiscussion.net
Smiriti Chand, "Understanding the Role of Producers in Economics" -
www.yourarticlelibrary.com

Will Kenton, "The Role of Retailers in the Economy" - www.investopedia.com

Yulianti, Penyelesaian Sengketa Konsumen, <https://repository.unikom.ac.id>,

E.WAWANCARA

Bapak Padian Adi S. Siregar S.H,M.H.Selaku Wakil dari Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan

Ibu Rusmala Yanti Pihak Pengiriman Barang Melalui JNT

Saudari Maharani Amelia Hasibua Pelaku Usaha Yang menjual Bucket Balon Melalui Instagram Dan Shopee (Pastelize.co)



LAMPIRAN

1. Surat Permohononan Pengambilan Riset dan Wawancara

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 225/FH/01.10/II/2024 5 Februari 2024
Lampiran : ----
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

Kepada Yth :
Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan
di-
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

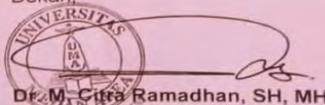
Nama : Rina Agustia Sianturi
N I M : 208400010
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan**, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Ketidaksihan Informasi Secara Lengkap Dan Benar Melalui Sistem Elektronik (Studi : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan)*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

2.Surat Selesai Riset

**PROVINSI SUMATERA UTARA**
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN
Jl. Sei Galang No. 26 Kel. Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan Kp. 20154
Telp. (061) 42012227 / HP. 081260931640, Email : bpskmedan@gmail.com

Medan, 26 Februari 2024

Nomor : 004 /SK/II/2024/BPSK.Mdn
Lampiran :-
Perihal : *Telah Melakukan Riset dan Wawancara*

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Medan Area
di-
Medan, Sumatera Utara

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 225/FH/01.10/II/2024 perihal Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, maka dengan ini menerangkan nama mahasiswa/i dibawah ini sebagai berikut:

Nama : Rina Agustia Sianturi
NIM : 208400010
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Bahwa Mahasiswa/i tersebut diatas telah melaksanakan Riset dan Wawancara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Provinsi Sumatera Utara untuk mendukung Tugas Akhir (Skripsi) selama 14 hari terhitung mulai tanggal 12 sd 26 Februari 2024 dengan judul "**Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelaku Usaha Atas Ketidaksediaan Informasi Secara Lengkap Dan Benar Melalui Sistem Elektronik**"

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


TANTI JULIANA, SH, M.AP


Tembusan :

1. Ka. Sekretariat
2. Peringgal

4. Salinan Putusan BPSK Kota Medan





PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN

Jl. Sei Galang No. 26 Kel. Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan
Teln. (061) 42012227 Email : bpsk.medan@gmail.com

AKTA PERDAMAIAN
Nomor :020/MEDIASI/2022/BPSK.Mdn

Salinan

Pada hari ini Senin, 25 April 2022 dalam persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, yang menangani dan menyelesaikan sengketa Konsumen telah datang menghadap :

Nama : Riahta B Gurusinga, perwakilan dari Toko IP Computer
Dalam hal ini disebut pihak I (Pertama/Pelaku Usaha).

L A W A N

Nama : Rina Devina, A.Md
Umur : 44 Tahun
Selanjutnya disebut Pihak II (Kedua/Konsumen).

Yang menerangkan bersedia untuk mengakhiri Sengketa Konsumen antara kedua belah pihak sesuai dengan isi Surat Perdamaian yang disepakati oleh kedua belah pihak dipersidangan BPSK Kota Medan yang isinya :

1. Pelaku Usaha dan Konsumen bersepakat untuk menyelesaikan sengketa ini dengan jalur perdamaian.
2. Perdamaian tersebut diatas disepakati bahwa Pihak I (Pelaku Usaha) mengembalikan uang sebesar harga pembelian Rp.2.900.000,- (dua juta sembilan ratus ribu rupiah) dari I (satu) unit Chrombook dengan warna black dengan tambahan uang kompensasi sebesar Rp.300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) diberikan kepada pihak ke II (Konsumen).

Kemudian BPSK Pemerintah Kota Medan menjatuhkan putusan sebagai berikut:

PUTUSAN
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PEMERINTAH KOTA MEDAN
Nomor : 020/PEN/2022/BPSK.Mdn

BPSK PEMERINTAH KOTA MEDAN tersebut setelah membaca isi Akta Perdamaian tersebut dan telah mendengar kedua belah pihak yang bersengketa mengingat dan memperhatikan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Keputusan Menperindag Nomor:350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

M E N G A D I L I
PARA PIHAK SEPAKAT UNTUK SEPAKAT

Demikian diputuskan oleh kami Ferry Pardamean, S.T., sebagai Ketua Majelis, Siti Aisyah Dana, S.H., dan T. Nasrul, S.H., M.Hum. masing-masing sebagai anggota Majelis dan pada hari ini juga diucapkan dalam persidangan terbuka untuk umum dibantu oleh Panitera dan dihadiri oleh para pihak yang bersengketa.

ANGGOTA MAJELIS

KETUA MAJELIS

TTD

1. Siti Aisyah Dana, SH

TTD

Ferry Pardamean, ST

TTD

2. T.Nasrul, SH.M.hum

PANITERA

TTD

Helmi Dahyar Nawar Sangih, SH

LIST PERTANYAAN WAWANCARA DIKANTOR BPSK KOTA MEDAN

1. Ketika ada konsumen yang membuat aduan/ataupun laporan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan terkait dengan adanya ketidaksesuaian informasi (tidak Valid) dari pelaku usaha apakah semua laporan diterima oleh BPSK Kota Medan?
 - Berdasarkan asas umum, setiap orang berhak untuk melakukan upaya hukum, ketika kami melihat konsumen yang akan membuat pengaduan dan pengaduannya konsumen tidak beritikad baik awalnya maka kami akan menolak pengaduannya, namun apabila konsumen di awal beritikad baik dan ingin mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan maka kami akan menerima aduan tersebut.
2. Apabila terjadi hal seperti ketidak validan informasi dari pelaku usaha apakah kerugian itu sepenuhnya ditanggung oleh pelaku usaha atau masih ada dibebankan kepada konsumen?
 - Pelaku usaha yang ingin menjual produk atau barang melalui sistem elektronik pada umumnya perlu memenuhi beberapa syarat untuk memastikan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum pada umumnya. Setiap pelaku usaha yang ingin melakukan jual beli secara elektronik wajib mematuhi syarat tersebut agar ketika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat bertanggung jawab dan dapat membuktikan bahwa pelaku usaha tersebut telah sesuai dan mengikuti syarat syarat jual beli yang dilakukan secara elektronik.
3. Apabila ada konsumen yang mengalami hal adanya ketidakediaan atau tidak validnya informasi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen bagaimana prosedur agar konsumen dapat membuat laporan ke Badan Penyelesaian sengketa konsumen?
 - Sengketa konsumen apabila mengalami kerugian atas ketersediaan informasi yang tidak jelas dan, konsumen melakukan pembelian melalui aplikasi *marketplace*, konsumen terlebih dahulu mengajukan keluhan kepada pelaku usaha melalui aplikasi dengan ketentuan aplikasi yang dimana konsumen memberikan laporan terlebih dahulu atau menghubungi langsung pelaku usaha melalui pesan aplikasi dan menyampaika keluhan untuk mendapatkan penjelasan. Ini menandakan adanya itikad baik terlebih dahulu yang dilakukan oleh kedua belah pihak, apabila pelaku usaha tidak mengindahkan keluhan dari konsumen, maka konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke badan penyelesaian sengketa konsumen dengan membuatkan pengaduan di BPSK.
4. Pada saat ini karena kemudahan dalam melangsungkan jual beli melalui sistem elektronik, ada banyak sekali pelaku usaha dalam market place yang hanya copy paste dari produk milik orang lain sehingga data informasi itu sering tidak valid atau kadang mencantumkan klausula baku, sehingga secara tidak langsung

konsumen tidak terlalu memperhatikan dan melakukan pembelian, namun pada kenyataannya barang yang datang tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, Bagaimana menurut pendapat bapak terkait hal ini?

- Dalam hal ini apabila transaksi yang dilakukan melanggar ketentuan Pasal 8 sampai Pasal 18 UUPK apabila pelaku usaha yang melakukan kesalahan dan tidak sesuai dengan standar maka harus melakukan ganti rugi namun bila konsumen yang tidak dapat membuktikan kebenaran maka biaya perkara yang timbul dalam upaya perdamaian akan dibebankan pada konsumen.
5. Bagaimana penyelesaian yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menyelesaikan permasalahan terkait ketidaksesuaian informasi yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen?
 - Dalam penyelesaian ini umumnya kami menggunakan penyelesaian secara mediasi dan arbitrase yang dimana kedua belah pihak akan dilakukan upaya perdamaian dan apabila ada ganti kerugian itu harus disepakati oleh kedua belah pihak baik itu ganti rugi pokok yang harus diganti ataupun pengembalian uang atas beban dan derita yang ditanggung oleh konsumen.
 6. Apakah semua penyelesaian yang dilakukan itu berupa perdamaian dan ganti rugi?
 - Selain dalam Pasal 4 terdapat juga dalam Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen untuk memberikan ganti kerugian berupa nilai, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan kepada konsumen, ganti rugi dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari setelah dilakukan transaksi. Pelaku usaha dapat tidak membayar ganti kerugian sepanjang pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan dari pelaku usaha dan tidak melanggar peraturan yang ada.
 7. Apakah ketika mengalami kerugian konsumen angung ke BPSK atau apa yang harus dilakukan terlebih dahulu?
 - Sengketa konsumen apabila mengalami kerugian atas ketersediaan informasi yang tidak jelas dan, konsumen melakukan pembelian melalui aplikasi *marketplace*, konsumen terlebih dahulu mengajukan keluhan kepada pelaku usaha melalui aplikasi dengan ketentuan aplikasi yang dimana konsumen memberikan laporan terlebih dahulu atau menghubungi langsung pelaku usaha melalui pesan aplikasi dan menyampaikan keluhan untuk mendapatkan penjelasan. Ini menandakan adanya itikad baik terlebih dahulu yang dilakukan oleh kedua belah pihak, apabila pelaku usaha tidak mengindahkan keluhan dari konsumen, maka konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa baik secara litigasi dan non litigasi
 8. Apa saja hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam hal jual beli secara elektronik?

- Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK Sedangkan, kewajiban bagi pelaku usaha, sesuai yang dirumuskan dalam pasal 7 UUPK. Ada beberapa hak dan kewajiban yang umum dilakukan para pihak dalam melakukan penjualan secara elektronik yaitu:
 1. Hak Pelaku Usaha:
 - a. Hak menawarkan produk/barang secara online
 - b. Hak untuk menentukan harga produk/barang dan ketentuan penjual
 - c. Hak menerima pembayaran secara elektronik dari konsumen
 - d. Hak untuk memastikan keamanan dan keamanan data konsumen
 - e. Hak untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk/barang yang dijual
 2. Kewajiban Pelaku Usaha :
 - a. Kewajiban untuk menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang dijual, termasuk harga, spesifikasi, dan ketentuan pengiriman
 - b. Kewajiban untuk memberikan pelayan pelanggan yang baik dan responsif.
 - c. Kewajiban untuk memastikan bahwa transaksi online dilakukan dengan aman dan memenuhi standar keamanan data
 - d. Kewajiban untuk mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku terkait e-commerce dan perdagangan elektronik.
 1. Hak Konsumen :
 - a. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang barang yang dibeli.
 - b. Hak untuk menerima barang sesuai dengan deskripsi yang dibuat oleh pelaku usaha
 - c. Hak untuk melakukan pembayaran dengan aman dan menggunakan metode pembayaran yang diinginkan.
 - d. Hak untuk mendapatkan pelayanan pelanggan yang baik dan responsif.
 2. Kewajiban Konsumen :
 - a. Kewajiban untuk membaca dan memahami syarat dan ketentuan pelaku usaha sebelum melakukan transaksi
 - b. Kewajiban untuk membayar harga barang yang telah disepakati dengan pelaku usaha.
 - c. Kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap saat melakukan pembelian
 - d. Kewajiban untuk memberikan umpan balik atau keluhan jika terjadi masalah dengan transaksi atau barang yang diterima.
- 9. Apa saja sanksi ketika pelaku usaha tersebut tidak mengikuti prosedur dalam menjalankan jual beli secara elektronik?
 - Pelaku usaha akan mendapatkan sanksi sesuai dengan pasal yang dilanggar dalam UUPK , apabila pelaku usaha dikenakan sanksi administratif, maka pelaku usaha akan di cabut izin usahanya, atau di blacklist toko online milik

pelaku usaha, sehingga pelaku usaha tidak dapat lagi melakukan transaksi jual beli melalui marketplace tersebut atau pelaku usaha akan dikenakan sanksi untuk membayar ganti kerugian maka sanksi akan diterapkan sesuai dengan penerapan Pasal yang telah dilanggar oleh pelaku usaha.

10. Apakah Setiap tahun jumlah konsumen yang membuat laporan ke Bpsk mengalami kenaikan yang signifikan terkait dengan ketersediaan informasi yang tidak lengkap dan benar melalui sistem elektronik? karna seperti yang kita ketahui dengan keadaan yang masih covid banyak masyarakat lebih menggunakan belanja secara online

- Setiap tahunnya dapat dilihat hanya sedikit konsumen yang membuat laporan disini yang mana pada tahun 2021 ada 15 konsumen yang membuat pengaduan,ada 4 yang mencabut pengaduan karena telah sepakat untuk menyelesaikan secara damai.Pada tahun 2022 ada 12 konsumen yang membuat pengaduan dan 1 memilih untuk mencabut pengaduan.setelah itu pada tahun 2023 ada 6 kasus dan 3 konsumen melakukan cabut pengaduan,maka dapat dilihat tidak ada kenaikan yang signifikan walaupun banyak konsumen yang menggunakan sistem belanaka online walaupun didukung dengan keadaan yang masih covid pada saat itu.

LIST PERTANYAAN DENGAN PELAKU USAHA

1. Apa saja yang harus dicantumkan pertama sekali ketika akan melakukan jual beli secara elektronik ?
 - Adapun yang harus dicantumkan dalam jua beli melalui sistem elektronik harus termuat beberapa hal yaitu:
 - a. Informasi Produk
 - b. Ketersediaan Produk
 - c. Metode Pembayaran
 - d. Biaya Pengiriman
 - e. Kebijakan pengembalian dan garansi
 - f. Informasi Penjual
 - g. Ulasan dan Rating
 - h. Kebijakan Privasi dan Keamanan
 - i. Syarat dan ketentuan
2. Apakah ketika melakukan jual beli secara elektronik memerlukan izin untuk melakukan jual beli?
 - Izin kami dapatkan dari aplikasi yang kami gunakan yaitu shopee dan kami mengikuti arahan untuk dapat membuka toko di aplikasi belanja tersebut,kami akan diminta informasi tentang nama toko,apa produk yang akan dijual, target pasarnya siapa saja, alamat penjualan,pembayaran yang diterima dan alternatif pengiriman melauai apa saja,kita akan diarahkan untuk mengisi data tersebut da nada beberapa persetujuan yang harus disetujui,lalu bisa melakukan penjualan

dengan mengupload gambar dan deskripsi barang yang akan dijual di aplikasi belanja shopee.

3. Apakah saudara sudah mengikuti semua prosedur dan apakah saudara pernah menjual barang yang tidak memiliki informasi produk?
 - Sejauh ini kami masih menjual satu produk barang namun dengan beraneka ragam bentuk dan sejauh ini kami belum pernah mengupload barang tanpa deskripsi yang lengkap, apabila kami lupa mengisi deskripsi kami akan mengupload ulang pada situs belanja shopee kami disana akan tertera berapa sisa barang yang masih tersedia dan terlebih lagi informasi dari produk detail dari produk yang kami gunakan.

LIST PERTANYAN WAWANCARA DENGAN PIHAK JNT

1. Apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen karena satu produk apakah pihak pengirim ikut bertanggung jawab atas kerugian tersebut? Bukankah ketika akan dilakukan pengiriman barang bukankah harus diminta informasi barang tersebut?
 - Memang kami hanya meminta informasi terkait nama barang, jenis barang, bukan informasi yang terkandung dalam barang tersebut. Pihak ketiga tidak bertanggung jawab atas informasi produk melainkan pelaku usaha yang harus mencantumkan informasi yang lengkap dan benar dalam satu *marketplace* yang digunakan. Akan berbeda halnya jika memang barang yang dibeli melalui sistem elektronik rusak atau hilang, maka pihak ketiga melakukan kesepakatan dengan pelaku usaha (pengirim) barang untuk melakukan ganti kerugian atas barang tersebut apabila barang yang dikirim memiliki asuransi. Apabila kesalahan dari pelaku usaha pihak ketiga tidak bertanggung jawab dengan hal itu melainkan konsumen harus melakukan pengembalian atau memberikan keluhan kepada pelaku usaha melalui aplikasi *marketplace* yang digunakan pada saat melakukan pembelian produk/barang melalui sistem elektronik dan mengikuti prosedur aplikasi belanja yang digunakan.

3. Selesai Wawancara Dengan Pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Pihak Pelaku Usaha dan Pihak JNT



Gambar 2 Wawancara dengan Wakil Ketua BPSK Kota Medan



Gambar 4. Pihak Jasa Pengiriman Ekspedisi JNT

Gambar 3. Pelaku Usaha Maharani Amelia Hasibuan