
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PRODUK OLI
PALSU PADA *E-COMMERCE***

M.Adha Purwadiputra ¹, Al Qodar Purwo Sulistyono ²

^{1 2} *Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya*

Email: m.adhapurwadiputra@gmail.com, alqodar@fh.um-surabaya.ac.id

Abstract

The development of information and communication technology that is so fast with the existence of the internet, it has brought changes in the trading process which was originally carried out in the conventional way by meeting sellers and buyers (face to face) has changed with the existence of E-Commerce, namely buying and selling goods online using the internet as the main medium in business transactions. In E-Commerce, these business actors take advantage of the condition of consumers who can't see, prove or even not understand if there is non-original or mixed vehicle oil. The purpose of this study is to determine the legal protection of consumers who buy counterfeit oil through E-Commerce and the responsibility of business actors for selling fake oil. This study uses a normative legal method with a statute approach. The results of this study, legal protection for consumers who buy counterfeit oil through E-Commerce is regulated in Article 4 in conjunction with Article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Next, the responsibility of business actors who sell counterfeit oil through E-Commerce is regulated in Article 1365 of the Civil Code in conjunction with Article 19 paragraph (2) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection

Keywords: *Legal Protection, Responsibility, E-Commerce*

Abstrak

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat dengan adanya internet membawa perubahan dalam proses perdagangan yang awalnya dilakukan dengan cara konvensional yakni dengan bertemunya penjual dan pembeli (face to face) telah berubah dengan adanya *E-Commerce*, yaitu jual beli barang secara online dengan menggunakan internet sebagai media utama dalam transaksi bisnis. Melalui *E-Commerce* tersebut pelaku usaha memanfaatkan keadaan konsumen yang tidak bisa melihat, membuktikan atau bahkan tidak mengerti jika terdapat oli kendaraan yang tidak asli atau campuran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen yang membeli oli palsu melalui *E-Commerce* dan pertanggungjawaban pelaku usaha atas penjualan oli palsu melalui *E-Commerce*. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach). Hasil penelitian ini adalah pertama, bahwa perlindungan hukum konsumen yang membeli oli palsu melalui *E-Commerce* diatur dalam Pasal 4 jo Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kedua, pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual oli palsu melalui *E-Commerce* diatur di Pasal 1365 KUHPdata jo Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, *E-Commerce*

A. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat dengan adanya internet membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan. Perubahan yang begitu signifikan tentu akan membantu dalam meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi kehidupan manusia. Salah satu perkembangan teknologi yang signifikan dalam penggunaan media internet yaitu dalam aspek perdagangan. Proses perdagangan yang awalnya dilakukan dengan cara konvensional yakni dengan bertemunya penjual dan pembeli (face to face) kini berubah dengan adanya *E-Commerce*, yaitu jual beli barang secara online oleh konsumen dengan menggunakan internet sebagai media utama dalam transaksi bisnis.

Jual beli barang secara online yaitu pelaku usaha memasarkan produknya melalui website atau aplikasi *E-Commerce* yang menciptakan pasar elektronik atau disebut marketplace. Dalam marketplace, setiap penjual dapat menampilkan produk ataupun jasa yang dimilikinya untuk dijual.¹ Para pembeli dapat mengakses secara mandiri kemudian barang tersebut akan dikirimkan ke alamat si pembeli. Kehadiran marketplace sangat menguntungkan bagi para pelaku usaha maupun konsumen dalam hal efisiensi dan fleksibilitas, sehingga pelaku usaha

tidak memerlukan modal untuk membuka toko secara offline.

Perkembangan yang ada pada saat ini yakni konsumen cukup membeli melalui website atau aplikasi dengan menggunakan jaringan internet. Banyaknya situs penjualan online yang mewadahi masyarakat dalam memperdagangkan barang tertentu. Situs yang banyak diminati dikalangan masyarakat dalam jual beli online seperti instagram, facebook, twitter, dan beberapa aplikasi belanja online seperti tokopedia, lazada, shopee, dan lainnya. Penjualan online memang dapat dijangkau dengan mudah dan memiliki keuntungan yang banyak, namun di sisi lain terdapat permasalahan seperti pencurian data pribadi konsumen, penipuan, pemalsuan dan adanya penjualan barang ilegal.

Semakin meningkatnya perdagangan yang serba online, salah satu barang yang diperdagangkan melalui *E-Commerce* yaitu pelumas pada mesin kendaraan bermotor. Banyaknya kepemilikan kendaraan tentu permintaan pelumas juga semakin meningkat. Hal tersebut dimanfaatkan oleh para pelaku usaha dalam mencari keuntungan dengan menjual berbagai macam pelumas salah satunya yang paling banyak dijual melalui *E-Commerce* yaitu oli kendaraan bermotor.

Pelaku usaha terkadang memanfaatkan keadaan dengan hal

¹ Rini Yustiani and Rio Yunanto, "Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi," *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika* 6, no. 2 (2017): 43–

48, <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>.

negatif dikarenakan konsumen yang tidak bisa melihat, membuktikan atau bahkan tidak mengerti bahwa pelaku usaha telah memperjual belikan oli palsu. Hal itu didukung dengan lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat dalam banyak hal.

Adapun contoh yang terdapat di ulasan konsumen dalam salah satu marketplace yang membeli oli mesin kendaraan motor dengan merek AHM MPX 2, menanyakan tentang keaslian produk oli kepada pelaku usaha, tetapi tidak ada respon pertanyaan tersebut. Setelah produk oli tersebut diterima oleh konsumen diduga bahwa oli tersebut palsu yang dibuktikan dengan botol oli yang rembes, barcode pada botol oli tidak bisa di scan serta isi oli yang sedikit bau hangus.²

Dalam penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka diperlukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK. Dengan adanya UUPK tersebut diharapkan dapat menjamin serta memberikan konsumen dalam bentuk perlindungan hukum ketika bertransaksi melalui *E-Commerce*.³ Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terkait produk oli palsu yang tidak berstandar mutu SNI pada *E-Commerce* serta terkait tanggung

jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait oli palsu pada barang yang dijualnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan yang dilakukan dengan cara mencari bahan-bahan primer dan sekunder sebagai bahan dasar untuk menyelesaikan permasalahan yang akan dibahas. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder lainnya juga digunakan seperti dokumen-dokumen, buku-buku, jurnal dan hasil-hasil penelitian.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen yang membeli oli palsu melalui *E-Commerce* ?
2. Bagaimana pertanggungjawaban penjual oli palsu melalui *E-Commerce* ?

C. Hasil dan Pembahasan Perlindungan Hukum Konsumen Yang Membeli Produk Oli Palsu Melalui *E-Commerce*

Perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari hak setiap warga negara, oleh karena itu negara

² "Ulasan Produk AHM OIL MPX2," Tokopedia, 2020.

³ Wiwik Afidah and Anang Dony Irawan, "Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Produk Impor Tanpa Label Halal Di

Indonesia," *ERA Hukum, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* Vol. 19, no. 2 (2021): 267.

wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya.⁴ Dalam KBBI, konsumen dapat diartikan sebagai pemakai barang hasil produksi. Ketentuan yang diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menjelaskan “Konsumen adalah suatu orang yang menggunakan barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Perlindungan konsumen dapat dijadikan sebagai sebuah jaminan pemberian kepastian hukum dimana memiliki sebuah regulasi yang telah dijelaskan pada UUPK pada Pasal 2, mendefinisikan terkait suatu perlindungan yang akan diberikan kepada konsumen dimana terdapat asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, asas keselamatan dan asas kepastian hukum.⁵ Asas-asas ini ditujukan untuk rasa kepercayaan, rasa aman, serta juga kesamaan terhadap penegakan hukum baik itu konsumen maupun pemilik barang.⁶

Pengaturan yang terdapat dalam perlindungan konsumen terkait penjualan barang pelumas mesin pada jual beli online yang beredar dimasyarakat terdapat sembilan hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, Pasal 4 UUPK telah mengatur beberapa hak yang dapat diperoleh konsumen, yaitu:

1. Konsumen berhak untuk rasa aman, nyaman, serta tentram dalam hal membeli dan menggunakan barang ataupun jasa
2. Konsumen berhak memilih produk dan jasa dengan harga yang disepakati dan dibawah kondisi dan jaminan yang ditentukan, terlepas dari berapa banyak uang yang dipertukarkan.
3. Konsumen berhak atas informasi yang benar, tidak ambigu dan jujur terkait kondisi dan keadaan pembeli produk dan layanan.
4. Untuk mendapatkan suara mereka didengar tentang produk atau layanan yang mereka gunakan.
5. Hak-hak dasar mencakup kemampuan untuk mengadvokasikan dan melindungi kepentingan konsumen, serta upaya penyelesaian masalah

⁴ Muhammad Rustan A. Rahmi Ainun Kirana, Ilham Abbas, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata,” *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum* Vol 2 No 1 (2021).

⁵ Maya Novira Purwanti and Achmad Hariri, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelangkaan Minyak Goreng Ditinjau Dari

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2022): 1, <https://doi.org/10.51825/sjp.v2i1.15055>.

⁶ Nanda Pramudya Pangestu et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Merek Dan Konsumen Terhadap Barang Tiruan Di E-Commerce,” *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial* 1, no. 2 (2022): 71–84, <https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i2.727>.

perlindungan konsumen yang cepat dan adil.

6. Hak mendapatkan nasehat dan Pendidikan dari para ahli.
7. Konsumen memiliki hak dilayani atau diperlakukan secara adil tanpa adanya diskriminatif.
8. Hak konsumen atas pergantian, kompensasi, dan/atau penggantian produk atau layanan yang diperoleh tidak memenuhi persyaratan perjanjian.
9. Hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya

Hak-hak konsumen yang telah dijelaskan di atas bahwa dalam perlindungan konsumen terkait rasa aman, nyaman, dan keselamatan konsumen adalah hal yang paling utama. Perlindungan yang didapat konsumen yakni berhak memilih barang dan jasa yang telah disepakati berdasarkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang ataupun jasa dengan tidak membahayakan konsumen. Jika terdapat pelanggaran yang menimbulkan kerugian, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil serta kompensasi ganti kerugian.

Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Di pasal ini juga menjelaskan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk memberi kompensasi, ganti rugi akibat

pemakaian atau penggunaan barang yang dijualnya.

Pengaturan di UUPK dalam melindungi konsumen dalam Pasal 8 UUPK lebih dipertegas bahwa pelaku usaha dilarang memperjual belikan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang terdapat dalam label maupun keterangan barang yang dijualnya. Ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi informasi barang tersebut maka hal itu dapat dikatakan sebagai bentuk pelanggaran bagi pelaku usaha dalam jual beli.

Ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf b UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan barang, menayangkan iklan, serta mempromosikan suatu barang atau jasa secara tidak benar yang seolah-olah barang tersebut dalam keadaan baik. Pelaku usaha diharuskan memberi informasi secara jujur kepada konsumen, apabila pelaku usaha memberikan informasi yang tidak sesuai dengan apa yang terdapat pada iklan maka konsumen akan dirugikan dan tentunya melanggar hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf a dan b UUPK.

Oleh karena itu dalam perlindungan konsumen ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dalam hal ini oli palsu maka ia berhak memperoleh ganti rugi dan/atau pergantian yang sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK.

Seiring berjalannya waktu, semakin berkembangnya teknologi informasi kini masyarakat semua kalangan melakukan jual beli barang

dengan bertransaksi online. Kegiatan transaksi jual beli barang secara online pada Pasal 9 UU ITE adalah pelaku usaha yang memperdagangkan sebuah barang melalui sistem elektronik dengan memberikan informasi yang lengkap serta akurat mengenai subjek dan objek transaksi.

Dalam melakukan transaksi ini harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Pasal 3 menjelaskan bahwa setiap pemanfaatan teknologi informasi harus didasarkan pada asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan netral teknologi. Adanya UU ITE merupakan landasan hukum dalam hal jual beli secara online serta sangatlah penting untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan media elektronik, diantaranya yaitu :

- a) Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin.
- b) Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi disertai dengan sanksi pidananya.

Transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, maka perjanjian

elektronik mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan kekuatan hukum konvensional seperti yang terdapat pada UU ITE pada Pasal 18 ayat (1). Pembahasan pada penelitian ini terkait dengan konsumen yang membeli produk oli palsu pada *E-Commerce* dapat mendapatkan bentuk perlindungan hukum yang diberikan diantaranya adanya pertanggung jawaban atas kerugian dan segala konsekuensi hukum yang ditimbulkan akibat adanya pelanggaran kewajiban dalam transaksi elektronik yang dijamin dalam Pasal 28 UU ITE. *E-Commerce* di sini juga harus memastikan bahwa konsumen terlindungi dari praktik penipuan, produk palsu, penjualan ilegal serta produk yang tidak sesuai standar mutu. Mereka harus memiliki kebijakan pengembalian yang jelas dan efektif, serta sistem penyelesaian sengketa yang adil dan transparan.

Upaya pemerintah dalam meminimalisir peredaran pelumas mesin palsu dalam menjaga kualitas mutu serta keamanan pelumas salah satunya oli mesin dengan menetapkan Standarisasi dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) merupakan hal yang wajib untuk produk pelumas dan harus telah diterapkan oleh pemerintah, untuk menjamin kualitas bagi konsumen sekaligus menekan peredaran pelumas mesin palsu. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perindustrian (Permenperin) No. 25 Tahun 2018 tentang Pemberlakuan SNI Pelumas secara wajib diterbitkan dalam rangka meningkatkan daya saing dan utilisasi

industri pelumas dalam negeri sehingga dapat memenuhi standar kualitas kebutuhan pelumas, khususnya bagi industri otomotif nasional. Adanya regulasi tersebut juga dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap dampak negatif potensi beredarnya produk pelumas palsu yang bermutu rendah serta dalam rangka mewujudkan persaingan usaha yang sehat antara pelaku usaha industri pelumas.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (PP 34/2018) jenis-jenis SNI terbagi menjadi 2 (dua) yaitu

1. SNI Wajib diatur dalam Pasal 20 ayat 4 PP 34/2018 bahwa, "SNI diberlakukan secara wajib untuk memenuhi persyaratan yang diberlakukan oleh menteri atau kepala lembaga pemerintah nonkementerian." Artinya, apabila ada penegasan bahwa suatu produk harus lolos tahap sertifikasi SNI maka wajib dilakukan sertifikasi, jika tidak maka produk tersebut tidak boleh diedarkan atau diperjualbelikan. Pasal 27 PP 34/2018 menegaskan bahwa pelaku usaha yang memproduksi, menghasilkan dan mengimpor barang yang telah wajib SNI untuk mencantumkan tanda SNI pada kemasan yang akan diperdagangkan atau diedarkan di Indonesia.
2. SNI Sukarela pada dasarnya adalah sertifikasi SNI yang

merupakan sukarela sehingga tidak wajib selama tidak ada penegasan ada kewajiban melakukan sertifikasi.

Pelumas mesin kendaraan bermotor dalam Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perindustrian (Permenperin) No. 25 Tahun 2018 tentang Pemberlakuan SNI menjelaskan bahwa "Pemberlakuan SNI Pelumas secara Wajib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berlaku terhadap Pelumas hasil produksi dalam negeri dan/atau asal impor yang beredar di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia." Artinya pelumas yaitu oli mesin kendaraan bermotor dan segala macam pelumas kendaraan bermotor wajib mendaftarkan SNI ke Badan Standardisasi Nasional (BSN). Pemberian Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) atau label SNI berdasarkan hasil evaluasi produk yang telah memenuhi segala aspek seperti kelengkapan administrasi sebagai aspek legalitas, ketentuan SNI, proses produksi serta sistem manajemen mutu yang bisa digunakan untuk menjamin mutu produk.

Namun dengan diwajibkannya label SNI masih ada kekurangan yaitu pelaku usaha yang menjual pelumas mesin palsu mengakali label tersebut dengan label SNI palsu. Perlindungan bagi konsumen yang dirugikan atas perbuatan pelaku usaha yang menjual pelumas mesin palsu dengan label SNI palsu dapat melakukan pelaporan pengaduan melalui bsn.lapor.go.id

dengan melampirkan bukti bisa berupa foto dari produk tersebut.

Indonesia sebagai negara hukum, berhak memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya dengan cara menyediakan lembaga yang mampu memberikan keadilan dalam bentuk peradilan yang bebas dan netral. "Keadilan Sosial" berarti keadilan yang berlaku dalam masyarakat di bidang kehidupan, baik materiil maupun spiritual.⁷ Upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila yang dirugikan karena tidak terpenuhi haknya, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui proses litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (diluar pengadilan) sesuai ketentuan Pasal 39 UU ITE.⁸

Konsumen dapat mengajukan gugatan Perbuatan Melawan Hukum yang diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dengan unsur pelanggaran yang menimbulkan kerugian. Dalam penyelesaian sengketa konsumen Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat 2 (dua) pilihan, yaitu :

a) Melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum atau

b) Di luar pengadilan yang ditempuh berdasarkan pilihan secara sukarela oleh para pihak, lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK).⁹

Pertanggungjawaban Penjual Oli Palsu Melalui *E-Commerce*

E-Commerce di Indonesia sangat banyak, yaitu Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli.com, OLX dan lain sebagainya. *E-Commerce* sebagai penyedia layanan digital memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam ekosistem perdagangan elektronik. Era digital yang terus berkembang ini, *E-Commerce* telah menjadi platform utama untuk transaksi jual beli antara penjual dan konsumen. Pentingnya dalam mempertimbangkan *E-Commerce* mana yang dapat memberikan kepastian hukum dalam berbagai aspek yang berperan sebagai penyedia layanan digital.¹⁰

E-Commerce memiliki tanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur dan platform yang aman, andal, dan mudah digunakan bagi pengguna yang mencakup aspek

⁷ Anang Dony Irawan and Al Qodar Purwo Sulisty, "Pengaruh Pandemi Dalam Menciptakan Ketimpangan Sosial Ekonomi Antara Pejabat Negara Dan Masyarakat," *Jurnal Citizenship Virtues* 2, no. 1 (2022): 251–62, <https://doi.org/10.37640/jcv.v2i1.1184>.

⁸ Anang Dony Rahadian Irhamil, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai," *Jurnal Education and Development* 10, no. 3 (2022): 264.

⁹ R J Puspitasari and A Q P Sulisty, "Perlindungan Hukum Bagi Korban Penipuan Online Shop Dengan Merujuk Pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016," *Eksaminasi: Jurnal Hukum* 2, no. 1 (2022): 1–8.

¹⁰ Ahmad Firmansyah, "Kajian Kendala Implementasi E-Commerce Di Indonesia," *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 8, no. 2 (2018): 127, <https://doi.org/10.17933/mti.v8i2.107>.

teknis seperti halnya pada keamanan data dan transaksi, serta ketersediaan dan stabilitas platform. Selain itu, *E-Commerce* juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga integritas transaksi yang terjadi di platform mereka. Mereka harus memastikan bahwa informasi produk yang ditampilkan akurat dan jelas, termasuk harga dan deskripsi. *E-Commerce* juga harus memastikan bahwa penjual yang melanggar aturan atau menjual barang tidak sesuai akan dikenakan sanksi.

Perantara penjual ataupun pembeli sehingga terjadinya kegiatan transaksi jual beli secara online yang lebih mudah dengan menggunakan perangkat elektronik dan internet dapat diakses melalui salah satu marketplace terkenal di kalangan masyarakat yakni Tokopedia. Marketplace tersebut bertindak sebagai penyedia tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya, kemudian akan mengawasi setiap kegiatan transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli, dan pengawasan transaksi tersebut menjadi tanggungjawab platform tersebut.

Dalam jual beli online apabila para pihak yang mengalami sengketa, marketplace bertanggungjawab dalam penyelesaian sengketa tersebut dengan menyediakan fitur “Pusat Resolusi” yang berguna sebagai sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai. Marketplace akan berperan

sebagai fasilitator melalui memberikan solusi serta pengambilan keputusan. Pihak penjual dan pembeli diharuskan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa nota pembelian, foto barang, slip resi pengiriman dan bukti-bukti pendukung lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak.

Marketplace kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut. Sanksi yang diberikan oleh marketplace bagi penjual yang melanggar syarat & ketentuan dapat berupa penalti toko seperti pengurangan nilai performa toko akibat pelanggaran yang dilakukan oleh Penjual dalam kurun waktu tertentu¹¹. Dilansir oleh Tokopedia yaitu dengan memberi waktu 30 - 40 hari bagi penjual untuk menghapus produk tersebut. Apabila belum dihapus hingga batas waktu yang ditentukan, produk akan diarsipkan oleh sistem secara otomatis. Namun upaya sanksi yang diberikan oleh marketplace belum cukup dalam mencegah dan membuat jera pelaku usaha.

Pada penelitian ini yang mengangkat tentang penjual oli palsu, memang banyak terjadi di marketplace. Perusahaan yang mempunyai citra merek kuat dipasaran akan memberikan sebuah keistimewaan dan nilai tambah yang lebih dari perusahaan lain.¹² Di sisi lain, peredaran pelumas mesin palsu

¹¹ “Pusat Edukasi Seller,” Tokopedia, n.d.

¹² Muhammad Qasim Shabbir, Ansar Ali Khan, and Saba Rasheed Khan, “Brand

Loyalty Brand Image and Brand Equity: The Mediating Role of Brand Awareness,”

sering terjadi banyaknya pelaku usaha yang memanfaatkan merek dari perusahaan terkenal. Pelaku usaha memakai botol asli bekas tersebut yang diberi label atau stiker sama persis dengan merek aslinya, namun untuk kualitas pelumas yang tidak sesuai standar mutu SNI dengan yang asli. Dalam hal tersebut, pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap apa yang sudah disepakati dalam syarat dan ketentuan marketplace.

Adapun upaya platform marketplace dalam meminimalisir penjualan barang yang tidak sesuai mutu yaitu:

1. Menyediakan sarana penerimaan laporan atau aduan masyarakat terhadap keberadaan konten informasi elektronik ilegal diatur dalam Pasal 23 huruf b PP PMSE
2. Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terkait penjualan barang-barang palsu oleh para pedagang diatur dalam Romawi V huruf C angka 1 huruf e SE Kemenkominfo No. 5 Tahun 2016
3. Melakukan Identifikasi pelanggaran dan validasi kehadiran produk tersebut di Indonesia.

Tidak hanya *E-Commerce* melainkan pelaku usaha juga diminta untuk dapat bertanggung jawab atas perbuatannya. Pelaku usaha yang telah memperjualbelikan pelumas mesin palsu merupakan perbuatan melawan hukum baik itu perdata maupun pidana. Pelaku usaha yang melanggar

hal tersebut dapat dikenakan sanksi pidana, berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UUPK yang menjelaskan bahwa “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana maksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau dipidana denda paling banyak Rp. 2 Milliar (dua miliar rupiah).

Peraturan yang mengatur tentang perdagangan terdapat dalam Undang-Undang No. 7 tahun 2014. Pasal 65 ayat (1) menyatakan setiap pelaku usaha memperdagangkan barang ataupun jasa yang menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan informasi dengan benar dan lengkap. Selanjutnya pada ayat (2) menyatakan pelaku usaha tidak diperbolehkan jika memperdagangkan dengan informasi yang tidak benar. Pelaku usaha juga dapat menerima sanksi administrasi berupa pencabutan izin usaha Pasal 65 Ayat (6) Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Pelaku usaha yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik dalam menjual barang pelumas mesin palsu dan tidak sesuai dengan apa yang didalam iklan terkait informasi, penjelasan, mutu barang dan jaminan barang yang diperdagangkan dapat dikenakan sanksi pidana atas pelanggaran yang dilakukan sebagaimana maksud Pasal

28 ayat (1) UU ITE diatur dalam Pasal 45a ayat (1) dengan ancaman pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Pertanggungjawaban pelaku usaha bagi konsumen melalui hukum perdata bahwa pelaku usaha yang menjual pelumas mesin palsu kepada konsumen dapat merupakan unsur perbuatan melawan hukum sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdata yang menjelaskan bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian akibat kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.” Untuk dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan pasal ini, maka harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Unsur adanya perbuatan melawan hukum
- b. Adanya unsur kesalahan
- c. Adanya kerugian
- d. Adanya hubungan sebab akibat yang menunjukkan bahwa adanya kerugian disebabkan oleh kesalahan seseorang.

Akibat adanya kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga memunculkan tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya wajib beritikad baik

- b. Dalam melakukan kegiatan usahanya maka pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang serta penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Pelaku usaha melayani konsumen secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif.
- d. Memberikan jaminan terhadap mutu barang dan jasa yang diproduksi berdasarkan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
- e. Konsumen memiliki kesempatan untuk menguji dan mencoba barang dan jasa serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.
- f. Pelaku usaha memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 7 huruf (b) menjelaskan sebagai Pelaku usaha harus menjamin serta memberikan informasi yang jelas dan tidak ambigu terhadap konsumennya. Huruf (f) Yang dimaksud yaitu pelaku usaha wajib memberikan kompensasi berupa ganti rugi atau penggantian barang apabila barang yang diterima konsumen mengakibatkan kerugian

dengan rusaknya mesin kendaraan akibat pemakaian oli palsu.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan pelumas mesin palsu yang diperdagangkan oleh pelaku usaha menurut Pasal 19 UUPK bahwa ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara. Hak atas ganti kerugian artinya mengembalikan keadaan yang telah menjadi rusak, akibat penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Pelaku usaha yang memperdagangkan pelumas mesin palsu atau campuran dan tidak bestandarisasi SNI barang tersebut tidak layak diperdagangkan dan tanpa melalui serangkaian proses atau tahapan yang diperlukan untuk menguji keamanan, mutu bahan atau komposisi dan uji kemanfaatan sesuai dengan standar SPPT untuk memperoleh izin edar yang diterbitkan oleh Peraturan Menteri Perindustrian (Permenperin). Pelaku usaha yang memperdagangkan pelumas mesin palsu serta menggunakan label SNI yang tidak asli telah melalaikan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dengan mengabaikan hak-hak dari konsumen untuk memberikan informasi secara jelas dan jujur atas kondisi dan klaim jaminan dari penjualan pelumas mesin palsu yang tidak bertanda SNI maupun berlabel SNI namun tidak asli tersebut.

Apabila pelaku usaha tidak beritikad baik dan tidak beranggung jawab dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat. Sengketa yang terjadi antar konsumen dan pelaku usaha setidaknya dapat dilakukan dengan dua cara penyelesaian yakni secara damai atau melalui intansi yang berwenang.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis paparkan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kemajuan teknologi online banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun, terdapat beberapa masyarakat yang menggunakan kesempatan ini dalam hal negatif. Salah satunya yakni banyak pelaku usaha yang memperjualbelikan oli palsu. Oleh karenanya, ketika bertransaksi online konsumen memiliki hak-hak yang diperoleh berdasarkan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dalam perlindungan konsumen yang paling utama yakni terkait rasa aman, nyaman, dan keselamatan konsumen.

Pertanggungjawaban yang diberikan oleh *E-Commerce* yaitu marketplace sebagai penyedia layanan digital, dengan ikut serta membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha maka telah menciptakan kepastian hukum dengan diberikannya fitur Pusat Revolusi yang dapat diakses oleh konsumen. Pertanggungjawaban pelaku usaha yang menjual pelumas mesin palsu

dan tidak berstandar mutu SNI diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdato jo Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara.

Dalam hal ini, perlunya pengawasan yang melekat oleh *E-Commerce* dan masyarakat selaku pengguna jasa *E-Commerce* terhadap peredaran pelumas mesin palsu kendaraan bermotor yang tidak bersertifikasi SNI. Konsumen juga perlu berhati-hati dan teliti dalam membeli produk pelumas mesin kendaraan bermotor dan memastikan spesifikasi serta keaslian dari produk pelumas tersebut.

Daftar Pustaka

- A. Rahmi Ainun Kirana, Ilham Abbas, Muhammad Rustan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata." *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum* Vol 2 No 1 (2021).
- Afidah, Wiwik, and Anang Dony Irawan. "Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Produk Impor Tanpa Label Halal Di Indonesia." *ERA Hukum, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* Vol. 19, no. 2 (2021): 267.
- Firmansyah, Ahmad. "Kajian Kendala Implementasi *E-Commerce* Di Indonesia." *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 8, no. 2 (2018): 127.
- Irawan, Anang Dony, and Al Qodar Purwo Sulistyio. "Pengaruh Pandemi Dalam Menciptakan Ketimpangan Sosial Ekonomi Antara Pejabat Negara Dan Masyarakat." *Jurnal Citizenship Virtues* 2, no. 1 (2022): 251–62.
- Nanda Pramudya Pangestu, Bimo Satrio Wibowo, Muhammad Arrullah Safriawan, Muhammad Asmar Aqilah, and Noviyanto Noviyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Merek Dan Konsumen Terhadap Barang Tiruan Di *E-Commerce*." *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial* 1, no. 2 (2022): 71–84.
- Purwanti, Maya Novira, and Achmad Hariri. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelangkaan Minyak Goreng Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2022): 1..
- Puspitasari, R J, and A Q P Sulistyio. "Perlindungan Hukum Bagi Korban Penipuan Online Shop Dengan Merujuk Pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016." *Eksaminasi: Jurnal Hukum* 2, no. 1 (2022): 1–8.
- Rahadian Irhamil, Anang Dony. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai." *Jurnal Education and Development* 10, no. 3 (2022): 264.
- Shabbir, Muhammad Qasim, Ansar

- Ali Khan, and Saba Rasheed Khan. "Brand Loyalty Brand Image and Brand Equity: The Mediating Role of Brand Awareness." *International Journal of Innovation and Applied Studies* 19, no. 2 (2017): 416–23.
- Tokopedia. "Pusat Edukasi Seller," n.d.
- Tokopedia. "Ulasan Produk AHM OIL MPX2," 2020.
- Yustiani, Rini, and Rio Yunanto. "Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi." *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika* 6, no. 2 (2017): 43–48.