



## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Alat Kesehatan (Masker) Yang Dilakukan Pelaku Usaha Pada Aplikasi Bukalapak

Grace Nathalia Amdery<sup>1</sup>, Rory Jeff Akyuwen<sup>2</sup>, Marselo Valentino Geovani Pariela<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

@ : gracenathalia871@gmail.com

doi : xxxxxxxxxxxxxxxxx



### Info Artikel

#### Keywords:

Online Buying and Selling;  
Default; Legal Consequences.

#### Kata Kunci:

Jual-Beli Online;  
Wanprestasi; Akibat  
Hukum.

### Abstract

**Introduction:** The protection of consumer rights and obligations is often neglected because of the attitude of business actors who want to get profit by taking advantage of certain situations and conditions, one of which is where the consumer's need for medical devices in the form of masks is hindered by selling costs that are too high from the market price.

**Purposes of the Research:** The purpose of this study is to answer how the legal protection for consumers for default by business actors on the Bukalapak application is.

**Methods of the Research:** This study uses a normative juridical method by using a statutory and conceptual approach.

**Results of the Research:** The results of this study indicate that in the online sale and purchase agreement, business actors have defaulted on Bukalapak and have resulted in losses to consumers, referring to Article 1243 of the Civil Code which explains about compensation and also Article 19 of the Consumer Protection Act. related to consumer rights to demand compensation. Reimbursement of loss costs must be carried out by Bukalapak for actions taken by business actors in terms of increasing prices unilaterally and Bukalapak must be responsible for the losses incurred.

### Abstrak

**Latar Belakang:** Perlindungan akan hak dan kewajiban konsumen seringkali terabaikan karena sikap pelaku usaha yang hendak ingin mendapatkan keuntungan dengan memanfaatkan situasi dan kondisi tertentu, salah satunya dimana kebutuhan konsumen akan alat kesehatan berupa masker terhalangi akan biaya penjualan yang tidak sesuai harga pasaran.

**Tujuan Penelitian:** Tujuan penelitian ini untuk menjawab bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha pada aplikasi bukalapak.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode yuridis normative dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

**Hasil Penelitian:** Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam perjanjian jual beli online pelaku usaha telah melakukan tindakan wanprestasi terhadap pihak bukalapak dan telah mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, merujuk pada pasal 1243 Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan mengenai pergantian biaya kerugian dan Juga Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait hak konsumen menuntut pergantian kerugian. Pergantian biaya kerugian harus dilakukan oleh pihak Bukalapak atas tindakan yang dilakukan oleh

## 1. Pendahuluan

Kehadiran internet diseluruh penjuru dunia merupakan pertanda bahwa globalisasi, globalisasi adalah suatu hal yang tidak bisa dihindari oleh masyarakat dunia. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa internet dan globalisasi adalah dua hal yang saling terkait. Globalisasi Teknologi Elektronika dan Informasi telah mempersempit wilayah dunia dan memperpadat mobilisasi orang dan barang.<sup>1</sup> Dengan adanya internet membuat seseorang dengan mudah melakukan aktivitas dalam bertransaksi secara tidak langsung seperti halnya dalam melakukan bisnis online.

Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah merubah pola hidup masyarakat dan pengaruh tersebut membuat perubahan dalam tatanan hidup yang terjadi dalam bidang social, budaya, pertahanan, keamanan, penegakan hukum dan tetntunya dalam bidang ekonomi, dari segi pengaruh yang terjadi dalam era globalisasi yang membuat terjadinya perubahan tersebut yang merupakan salah satu penyebab terjadinya perubahan pada kegiatan masyarakat yang secara langsung telah mempengaruhi dan menyebabkan bentuk-bentuk perbuatan hukum baru<sup>2</sup>

Manusia pada dasarnya telah ditetapkan untuk hidup bersama guna untuk keberlangsungan hidupnya, itu sebabnya timbul suatu jenis hukum yang menciptakan ketentuan-ketentuan guna mengatur tentang kehidupan mereka dan hal tersebut dinamakan hukum perdata (*privat recht*),<sup>3</sup> untuk menjaga adanya ketertiban didalam masyarakat agar tidak terjadi hal-hal yang bersifat sewenang-wenang antara pihak satu dengan pihak yang lain dan untuk menghindari adanya suatu permasalahan dalam hubungan hukum maka diperlukannya suatu peraturan hukum atau peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hubungan hukum tersebut

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Disamping itu, perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan berlangsung demikian cepat.<sup>4</sup> Teknologi informasi saat ini juga berdampak dan memberikan efek bagi masyarakat, karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum di era digital online saat ini, mulai tumbuh komunitas-komunitas yang mengkhususkan diri untuk berbisnis dalam internet. Mereka tergabung dalam situs-situs yang mewadaih komunitas mereka, ada situs-situs yang mewajibkan penggunaanya untuk menjadi anggotanya terlebih dahulu, namun ada juga yang tidak. Sebagaimana pelaku usaha pada aplikasi Bukalapak yang melakukan tindakan wanprestasi atas perjanjian yang telah disepakati bersama pemilik aplikasi Bukalapak sehingga menimbulkan kerugian bagi

---

<sup>1</sup> H. Sutarman, *Cyber Crime Modus Operandi dan Penanggulanganya* Yogyakarta: Laksbang Pressind, 2007, h. 27

<sup>2</sup> Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009, h. 5

<sup>3</sup> Vollmar, *Pengantar Studi Hukum Perdata*, Jakarta: Rajawali, 1989, h. 3.

<sup>4</sup> Ahmad M. Ramli, *Cyber Law HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Bandung: Rafika Aditama, 2010, h.1

pihak konsumen yang membeli alat kesehatan berupa masker yang dijual seharga Rp.500.000/box tetapi dalam perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bersama antara pemilik aplikasi Bukalapak dan pelaku usaha Bukalapak bahwa harga maksimal yang harus ditawarkan terhadap pihak konsumen adalah sebesar Rp.50.000/box.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, karena didalam kegiatan bisnis sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen atau pelaku usaha. Jika tidak adanya perlindungan yang seimbang, menyebabkan konsumen berada pada posisi lemah sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum, sehingga dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, demikian pula, untuk memudahkan pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya<sup>5</sup>

Salah satu hak konsumen yang berkaitan masalah ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu perhatian dari pelaku usaha dan juga eksistensi konsumn sangat penting bagi pelaku usaha. Maka konsumen berhak mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur agar konsumen dapat terhindar dari kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha.

## **2. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan adalah yuridis normativ, dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi pustaka , yaitu dengan melakukan penelusuran bahan-bahan hukum dengan membaca , melihat , mendengarkan maupun sekarang banyak dilakukan dengan melakukan penelusuran melalui internet selanjutnya data tersebut akan dinalisis menggunakan teknik analisis data kuantitatif , dalam pendekatan kuantitatif terkait dengan hubungan variable-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang obyektif, kemudian dideskripsikan untuk memecahkan pokok masalah dalam penelitian ini.

## **3. Hasil Dan Pembahasan**

### **3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen**

Perlindungan hukum dalam arti luas mempunyai dua defenisi yaitu perlindungan dan hukum, perlindungan memiliki arti sebagai suatu hal atau perbuatan yang melindungi sedangkan hukum memiliki arti sebagai suatu aturan yang mengikat. Merujuk pada pengertian tersebut maka perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan pemerintah atau penguasa untuk melindungi hak masyarakat dengan aturan yang ada. Pemaknaan arti perlindungan hukum memiliki unsur yaitu: (1) unsur tindakan melindungi, (2) unsur pihak-pihak yang melindungi, (3) unsur cara-cara melindungi. Hukum pada dasarnya adalah sesuatu yang bersifat abstrak tetapi dapat menjadi konkrit

---

<sup>5</sup> Marsye R Leterulu , Merry Tjoanda and Agustina Balik, "Perlindungan Konsumen Produk Ikan Mentah di Pasar Arumbai Mardika Ambon Terkait Ketersediaan Fasilitas Sanitasi," *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 5 (2021): 400-411

dalam representasinya. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya dan berkurangnya penderitaan. Peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif, agar tidak ada pelaku usaha dan produsen yang mampu menetapkan harga berlebihan atau menawarkan produk dengan kualitas rendah<sup>6</sup> dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas:

a) Asas manfaat

Asas Manfaat menyatakan bahwa segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku ekonomi.

b) Asas Keadilan

Asas keadilan bertujuan untuk memaksimalkan partisipasi masyarakat dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil.

c) Asas keseimbangan

Asas keseimbangan bertujuan untuk menyeimbangkan kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik fisik maupun mental.

d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan rasa aman dan memberikan perlindungan kepada konsumen dalam penggunaan, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e) Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan yang diberikan oleh hukum terkait dengan adanya hak dan kewajiban seperti sebagai subjek hukum manusia mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan tindakan hukum, dalam permasalahan yang terjadi pada aplikasi bukalapak dimana dimana adanya wanprestasi terkait perjanjian antara pelaku usaha dan pihak bukalapak yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen terbagi atas 2 :

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum yang bersifat preventif diberikan oleh pemerintah kepada rakyat untuk mengajukan pendapatnya sebelum keputusan yang akan dibuat pemerintah bersifat definitif atau sudah pasti dan tidak dapat diganggu gugat, tujuannya ialah untuk mencegah sebelum pelanggaran itu terjadi, hal ini termasuk dalam undang-undang dan peraturan untuk mencegah sebuah pelanggaran dan memberikan panduan atau batasan

---

<sup>6</sup> David Oughton dan John Lowry, *Op . Cit .*, h.13

bagi kita untuk memenuhi akan kewajiban kita. Produk Hukum yang dihasilkan oleh pemerintah yang bertujuan untuk melindungi hak-hak atau kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha untuk tercapainya keadilan dan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen iyalah UU NO.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan yang timbul dari suatu perjanjian ialah adanya wanprestasi yang timbul atau terjadi antara dua pihak yang membuat perjanjian seperti pada masalah harga masker yang dilakukan oleh pelaku usaha pada aplikasi bukalapak, dimana konsumen dirugikan akibat itikad tidak baik dari pelaku usaha BUKALAPAK. Perlindungan preventif yang telah dibuat pemerintah untuk mencegah konsumen atau pelaku usaha mengalami kerugian.

#### b. Perlindungan Hukum Represif

Terbalik dengan perlindungan hukum preventif, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan kepada pelanggar.

Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

##### a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitive, Perlindungan hukum preventif merupakan suatu langkah yang diambil guna mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif berpengaruh besar pada tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak sebab itu adanya perlindungan hukum preventif pemerintah terdorong untuk bersikap lebih hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

##### b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan Hukum Represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa, Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bersumber dari konsep mengenai pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, prinsip kedua ialah prinsip Negara hukum, dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia menjadi hal utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari Negara hukum.

### 3.2 Bentuk Wanprestasi yang dilakukan Pelaku Usaha Terhadap Pihak Bukalapak

Pada perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dan pihak bukalapak merupakan kontrak melalui media elektronik tanpa harus bertemu dengan pihak yang akan melakukan transaksi, media ini terdapat didalam jaringan umum dengan system terbuka, yaitu internet atau world wide web, transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional<sup>7</sup> dalam pelaksanaan transaksi elektronik melalui situs belanja online Bukalapak, maka akan terjadi suatu hubungan hukum anantara konsumen dengan pihak Bukalapak, oleh karena itu dibuat suatu perjanjian yang disebut dengan kontrak elektronik yang memuat syarat dan ketentuan pengguna situs belanja online tersebut, jika konsumen setuju dengan isi

---

<sup>7</sup> Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, Bandung : Pustaka Setia, 2011, h. 37.

kontrak tersebut maka konsumen harus membubuhkan tanda ceklist pada halaman yang telah disediakan demikian juga bagi para pelaku usaha, mengenai kontrak secara elektronik tersebut diatur juga dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Kerugian yang dirasakan oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, seperti yang terjadi pelaku usaha menaikkan harga penjualan secara sepihak, permasalahan tersebut dapat dikatakan telah melanggar syarat dan ketentuan yang telah berlaku diBukalapak, sehingga timbul akibat hukum dari hubungan hukum antara pihak bukalapak sebagai penyedia toko online dan pelaku usaha sebagai penjual, suatu hubungan hukum antara pihak bukalapak dengan pelaku usaha pasti akan menimbulkan akibat hukum Melakukan Transaksi melalui *E-Commerce* memberikan suatu kontribusi yang sangat penting dalam perannya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan serta melaksanakan pembangunan nasional dalam mewujudkan suatu pemerataan serta pembangunan dan mampu memelihara stabilitas nasional, penggunaan frase standar adalah suatu hal mutlak dalam *e-commerce*. Hal ini dikarenakan dalam *e-commerce* para pihak tidak berinteraksi secara langsung, melainkan melalui media elektronik, termasuk internet. Saat konsumen ingin membeli barang di situs web, penjual menawarkan kontrak yang mencakup syarat dan ketentuan umum, seperti kontrak penjualan umum, perjanjian inilah yang dapat dikategorikan sebagai klausula baku, karena isi perjanjian tersebut ditetapkan secara sepihak oleh penjual, berhubung isi kontrak baku telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka umumnya isi kontrak baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen, daripada hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha, agar tercipta kedudukan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen maka mengenai standar pembuatan klausula baku telah diatur dalam Pasal 18 UUPK.

Tindakan yang dilakukan pelaku usaha juga menyebabkan kerugian kepada konsumen baik kerugian materil maupun immaterial<sup>8</sup>, ini disebabkan karena dalam menjalankan usaha sudah tentu terdapat resiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen, oleh karena itu pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagai bentuk pertanggung jawabannya, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkara, Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian atas suatu barang tertentu yang dihasilkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini konsumen berhak untuk didengar keluhannya serta pihak konsumen berhak memperoleh ganti kerugian dan sebaliknya pihak pelaku usaha berkewajiban untuk mendengar keluhan konsumen dan memberikan ganti kerugian yang setimpal kepada konsumen bahwasannya didalam UUPK terdapat 3 (tiga) Pasal yang menggambarkan system tanggung jawab produk barang/jasa dalam hukum perlindungan konsumen diIndonesia yaitu ketentuan Pasal 19,23 dan 28 UUPK<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Labetubun, Moh Jihad, Merry Tjoanda, and Muchtar Anshary Hamid Labetubun. "Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 12 (2022): 1215-1229.

<sup>9</sup> Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Citra Media, 2006. h. 28

### 3.3 Proses Penyelesaian Wanprestasi Yang Dilakukan Pada App Bukalapak

Sengketa konsumen adalah: “sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (*public* atau *privat*) tentang produk konsumen, barang dan /atau jasa konsumen tertentu<sup>10</sup> jadi salah satu pihak wajib ada dalam sengketa yang terjadi adalah pihak konsumen, tanpa ada konsumen atau yang mewakilinya maka sengketa tersebut bukanlah sengketa konsumen. Suatu perikatan yang menimbulkan pertukaran hak dan kewajiban antara pihak yang saling mengikat dirinya, diharapkan dapat berlangsung dengan baik sesuai dengan kesepakatan para pihak. Perikatan yang bersifat timbal balik senantiasa menimbulkan dua sisi, yaitu sisi aktif yang menimbulkan hak bagi salah satu pihak untuk menuntut pemenuhan prestasi dan sisi pasif yang menimbulkan beban kewajiban bagi pihak lain untuk melaksanakan prestasinya<sup>11</sup>

Sengketa konsumen yang terjadi pada kasus Bukalapak antara Pelaku Usaha dengan Konsumen dikarenakan pelaku usaha melihat situasi yang memungkinkan nya untuk meraup keuntungan lebih, akibatnya pelaku usaha melakukan suatu hal yang curang dengan menimbun stok masker yang kemudian mengakibatkan ketersediaan masker menjadi langka, sehingga pelaku usaha lalu menjualnya kembali dengan harga yang mahal karena tingginya kebutuhan masyarakat akan penggunaan masker medis, terkait dengan hal yang terjadi seperti ini pelaku usaha dinilai memiliki itikad buruk akibat konsumen yang lemah karena tidak adanya perlindungan guna melindungi hak-hak konsumen

Mengingat bahwa belum ada peraturan mengenai transaksi *e-commerce* ini merupakan suatu tugas bagi para pemerintah untuk membuat ketentuan mengenai *e-commerce* dalam menangani sengketa wanprestasi yang dialami oleh pihak konsumen, ini sebagai bentuk dalam memberikan perlindungan akan hak-hak konsumen yang efektif dan dengan akses yang mudah ditempuh dengan pemberian ganti rugi yang adil dan cepat tanoa adanya pemberian biaya yang dibebankan kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan bahwa bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen pada app bukalapak haruslah menguntungkan kedua belah pihak, dalam penyelesaian sengketa wanprestasi yang terjadi dalam *e-commerce* adalah sewajarnya diselesaikan secara online. Hal ini dikarenakan kegiatan *e-commerce* dilakukan secara online .selain upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan UU Nomor 8 Tahun 1999 juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai.

Bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh pihak bukalapak dan konsumen berupa kesepakatan antara konsumen dengan pihak bukalapak untuk menetapkan besarnya ganti rugi sesuai dengan Pasal 47 UU Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi: “Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen” Selain upaya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan , UU No.8 Tahun 1999 juga memberi peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi lewat jalur damai.

---

<sup>10</sup> Shidarta , *Op.Cit .* , h. 221

<sup>11</sup> *Ibid* , h. 230

Penyelesaian yang dilakukan secara damai berarti penyelesaian secara negosiasi antara pihak bukalapak dengan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Pasal 45 ayat (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi: "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Upaya atau langkah yang diambil oleh pihak bukalapak (*Head of Corporate Communications* Bukalapak Intan Wibisono) kepada para pelaku usaha yang memanfaatkan situasi pandemic untuk meraup keuntungan tidak wajar dan menghalangi akses masyarakat pada penggunaan alat kesehatan (masker) pihak bukalapak akan segera take-down para penjual yang dilaporkan pihak konsumen jika kedapatan menjual harga masker tidak wajar dan pihak buka lapak juga akan mengadaptasi algoritma untuk mendeteksi dan juga upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai melalui negosiasi dengan melakukan perundingan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha Bukalapak , sehingga mencapai kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti kerugian yaitu 50% dari harga penjualan awal.

#### 4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait dengan tindakan pelaku usaha atau oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab dengan menaikkan harga masker demi meraup keuntungannya sendiri , menyebabkan masyarakat sulit untuk memenuhi akan kebutuhannya dalam menggunakan masker dalam masa pandemic , hal yang wajar terjadi jika dalam hal ekonomi barang langka maka harga melonjak tinggi itu merupakan suatu hal yang wajar , tetapi harus diperhatikan bahwa dalam keadaan yang sulit seperti ini , dimana masyarakat harus bekerja dirumah dan adapun masyarakat yang kehilangan pekerjaannya sehingga situasi seperti ini sangatlah sulit keuangan masyarakat , dengan adanya Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen merupakan produk hukum yang telah dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk melindungi hak-hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha untuk tercapainya keadilan , kenyamanan dan kepastian hukum. Perlindungan Hukum terhadap konsumen sudah seharusnya ditingkatkan dan seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan guna memenuhi haknya sebagai konsumen, sudah seharusnya masyarakat sadar akan pentingnya perlindungan konsumen ini karena sudah semakin banyak pelaku usaha yang melakukan tindakan tidak baik atau curang kepada konsumen dengan memanfaatkan keadaan konsumen yang kurang paham akan hak-hak dan kewajibannya. Upaya yang ditempuh konsumen yang mengalami kerugian adalah dengan cara melalui jalur litigasi atau non litigasi, konsumen yang merasa bahawa ia dirugikan dapat mengajukan tuntutan sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen , Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan .dari upaya pemerintah dalam hal melindungi hak-hak kewajiban konsumen terlihat dalam bentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang menjadi wadah untuk memberikan solusi serta nasehat bagi konsumen yang memiliki permasalahan serta sebagai wadah penyaluran informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran akan hak dan

keajiban konsumen, konsumen yang merasa dirugikan juga dapat melapor kerugiannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur litigasi, dan terkait dengan proses penyelesaian sengketa yang terjadi pada Bukalapak dilakukan dengan jalur negosiasi melalui fitur complain dan ruang diskusi yang telah disediakan Bukalapak, karena suatu ketentuan yang berlaku pada Bukalapak dimana jika 1 bulan tidak mendapatkan sebuah resolusi maka jalur litigasi yang akan ditempuh, dan resolusi dari negosiasi yang dilakukan pihak Bukalapak dengan Konsumen ialah pengembalian dana sebesar 50% dari harga barang yang dijual pelaku usaha

### **Daftar Referensi**

- Ahmad M. Ramli, *Cyber Law HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Bandung: Rafika Aditama, 2010.
- Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- H. Sutarman, *Cyber Crime Modus Operandi dan Penanggulangannya* Yogyakarta: Laksbang Pressind, 2007.
- Labetubun, Moh Jihad, Merry Tjoanda, and Muchtar Anshary Hamid Labetubun. "Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 12 (2022): 1215–1229.
- Marsye R Leterulu, Merry Tjoanda and Agustina Balik, "Perlindungan Konsumen Produk Ikan Mentah di Pasar Arumbai Mardika Ambon Terkait Ketersediaan Fasilitas Sanitasi," *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 5 (2021): 400-411.
- Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Vollmar, *Pengantar Studi Hukum Perdata*, Jakarta: Rajawali, 1989.
- Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, Bandung: Pustaka Setia, 2011.