

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI  
HEWAN SECARA *ONLINE* UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016  
TENTANG PERUBAHAN ATAS UU NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

**Nunung Rodliyah<sup>1</sup>, Rissa Afni Martinouva<sup>2</sup>  
dan Chandra Muliawan<sup>2</sup>**

**<sup>1</sup>Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung  
dan <sup>2</sup>Dosen Fakultas Hukum Universitas Malahayati**

**Abstrak**

Transaksi jual beli *online* pada dasarnya sama dengan jual beli secara langsung yang membedakan adalah media yang digunakan. Media internet menjadi Transaksi ini kegiatan jual beli menjadi lebih efektif dan efisien. Kegiatan jual beli yang memanfaatkan internet sebagai media adalah jual beli hewan. Hewan yang diperjualbelikan secara online menjadi salah satu pilihan bagi para calon pembeli agar tidak harus dating kelokasi tetapi sudah mendapatkan informasi terhait hewan yang akan dibeli. Prosesnya yang mudah dan cepat menjadi alasan kenapa kegiatan jual beli hewan secara online ini menjadi pilihan. Pembeli sebagai konsumen menanggung beberapa risiko dalam transaksi ini. Risiko yang didapatkan berasal dari pribadi atau datang karena proses pengiriman hewan yang menggunakan jasa pengiriman hewan. Pembeli selaku konsumen kedudukannya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Transaksi secara Online di Indonesia berpijak pada Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Permasalahan yang dapat diangkat dalam kasus ini adalah pertanggung jawaban pelaku usaha jika dalam proses pengiriman hewan yang dikirim mati, lari dan pergi dan hilang. Selain itu permasalahan dapat timbul ketika hewan yang dikirim oleh penjual tidak sesuai keadaannya dengan seperti yang diperjanjikan.

**Kata Kunci** : Jual Beli Online, Jual Beli Hewan

***Abstract***

*Online buying and selling transactions in cartoons are the same as direct buying and selling, the difference is the media used. Internet media is a transaction in buying and selling activities to be more effective and efficient. Trading activities that use the internet as a medium are buying and selling animals. Animals that are traded online are an option for prospective buyers so that they don't have to go out on a date but have already received information regarding the animal to be purchased. The easy*

*and fast process is the reason why buying and selling animals online is an option. The buyer as the consumer has some risk in this transaction. Risks that come from personal or come from the process of shipping animals using animal delivery services. Buyers as consumers whose ratings are protected by the Consumer Protection Law No. 8 of 1999 and Online Transactions in Indonesia are based on Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions. The problem that can be raised in this case is the responsibility of the business actor's answer if in the process of sending animals that are sent die, run and leave and disappear. In addition, problems can arise when the animals sent by the seller are not in accordance with the conditions as promised.*

**Key Word :** *Online Transaction, Buying and Selling of Animals*

## **I. PENDAHULUAN**

Manusia sebagai pencipta, pengembang dan pengguna teknologi dan komunikasi telah membuat modifikasi kepada sesuatu yang memudahkan penggunaannya. Perkembangan media internet yang sangat pesat salah satunya melakukan jual beli melalui system *online*. Sistem *online* melalui internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain melakukan jual beli. Jual beli dilakukan dari benda-benda besar sampai benda-benda besar yang memanfaatkan jasa pengantar barang sehingga dipastikan sampai ditempat yang diinginkan. Barang yang diperjualbelikan adalah pada benda biasa sampai pada hewan. Penjual tidak perlu bersusah payah untuk pergi ke pasar atau tempat penjualan hewan untuk menawarkan jualannya. Foto hewan yang dijadikan sebagai petunjuk kondisi dan wujud dari hewan sebagai barang yang diperdagangkan. Pelaku usaha yang bergerak di bidang jual – beli hewan, baik yang secara nyata memiliki lahan dan membuka toko hewan sendiri, atau pun yang memiliki keterbatasan dana dan lahan sehingga berinisiatif bergerak dengan memanfaatkan teknologi *e-commerce*.

*E-commerce* atau *electronic commerce* merupakan transaksi perdagangan yang melibatkan manusia dengan manusia dan organisasi-organisasi atau badan, berdasarkan pada proses dan pertukaran data digital, termasuk teks, suara atau jaringan

tertutup. Data dan teks yang terlihat dalam digital disertai dengan penawaran barang dagangan yang wujudnya hanya ditampilkan melalui foto dan video. Barang dagangan jika diinginkan konsumen maka dapat dilanjutkan transaksi jual beli *online*. Penggunaan *internet electronic commerce* ini memberikan dampak positif bagi dunia perdagangan, akses cepat, serta kecanggihannya menjadi daya tarik utama, meskipun tidak dipungkiri juga *e-commerce* memiliki kelemahan dalam proses dan hasil penggunaannya.

Transaksi jual beli secara langsung, atau tatap muka kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu melalui *online* yang tidak bisa dipisahkan dengan teknologi *e-commerce*. Barang yang ditawarkan bukan hanya berasal dari penyediaan di toko tetapi ada juga yang berasal dari industri rumahan. Barang yang ditawarkan cukup kompleks yaitu hampir semua barang kebutuhan dapat diperoleh lewat transaksi jual beli online. Salah satunya adalah jual beli hewan secara *online*.

Transaksi jual beli secara umum diatur pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPerdata, dalam Buku III tentang Perikatan khususnya Bab I sampai dengan Bab V, tetapi secara khusus transaksi jual beli elektronik yang dapat dikatakan transaksi secara *online* ini diatur dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi jual beli diartikan pada KUHPerdata Pasal 1457 yaitu “suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan bahwa jual beli *online* mengandung suatu bentuk tiga kali penyerahan kebendaan yang dijual oleh pelaku usaha yaitu kepada jasa pengantar. Jasa pengantar akan menyerahkan barang kepada konsumen yang telah melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening atau petunjuk pilihan metode pembayaran yang diperjanjikan dan disanggupi oleh pembeli sebagai pemesan barang.

Transaksi yang dikatakan secara tidak langsung memang realisasinya tidak akan mendapatkan barang secara langsung, tetapi telah memesan bayar terlebih

dahulu baru dikemudian hari mendapatkan barangnya. Kepercayaan pada proses pembelian ini didukung pula oleh beberapa faktor di antaranya adalah legalitas pedagang yang terdaftar resmi dan mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kegiatannya secara hukum. Faktor lainnya adalah testimony yang ditunjukkan langsung oleh pembeli-pembeli lain yang menguraikan kualitas serta proses penerimaan barang yang baik memenuhi syarat terjadinya transaksi jual beli. Penelitian ini membahas pada transaksi jual beli *online* yang barang dagangannya adalah hewan. Hewan yang diperdagangkan melalui *online* melalui pengamatan peneliti tidak hanya dijual oleh pedagang dari media resmi namun banyak juga dilakukan melalui akun *facebook*. Banyak yang mendapatkan kemudahan karena jarak tempuh penerimaan barang tidak begitu jauh karena masih satu wilayah antara pedagang dan pembeli karena hewan rentan dengan kematian. Transaksi yang dilakukan dikatakan melalui elektronik karena tampilan hewan dilihat oleh pembeli melalui foto dan video pada media yang digunakan seperti *Facebook*, Kaskus, Berniaga, Toko Bagus, dan masih banyak lagi contoh lainnya media *online* sebagai sarana perdagangan hewan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara pelaku usaha yakni orang yang menyerahkan barang dan konsumen sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet, dalam kondisi ini kita dapat berselancar di internet secara aktif.

Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Para pelaku usaha jual-beli hewan secara online yang tetap mempercayakan pengiriman hewan yang menjadi objek transaksi tersebut lewat jasa ekspedisi. Tidak sedikit juga kejadian di luar kehendak para pelaku usaha tersebut, misalnya saja hewan yang diperdagangkan tadi mati, hilang/lari, saat dilakukan pengiriman hewan. Pengiriman hewan lewat jalur laut misalnya ternyata angkutan yang mengangkut

hewan tersebut mengalami musibah tenggelam dan hewan tersebut musnah dan mati. Pembeli selaku konsumen merasa rugi dengan terjadinya hal tersebut. Pembeli sebagai konsumen, mendapat perlindungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19. Perlindungan bagi konsumen atas kerugian yang dilakukan pelaku usaha yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki hak yang harus didapatkannya dan Pelaku Usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi Hak Konsumen tersebut. Kejadian diatas adalah salah satu faktor kelemahan pembelian hewan secara *online*. Kelemahan lainnya dapat juga berupa gambar, foto dan video yang ditampilkan pada iklan penawaran *online* menggambarkan bahwa hewan tersebut bebas dari cacat dan tidak ada kekurangan fisik sedikit pun serta sehat, besar dan terlihat sangat menarik pembeli. Hewan yang dipesan pada kenyataannya setelah tiba untuk konsumen dalam kondisi yang tidak sesuai seperti tampilan di media penawaran *online*. Pihak pembeli sebagai konsumen sangat dirugikan.

Perlindungan terhadap konsumen diatur pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 konsumen dilindungi oleh hukum serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 28 ayat (1), penjual yang dengan sengaja menyebabkan kerugian konsumen dapat dikenakan sanksi hukum. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai apa saja bentuk aturan yang melindungi konsumen dalam transaksi jual beli hewan secara online dan bagaimana cara penyelesaian sengketa transaksi jual beli secara online terutama pada penelitian ini tentang jual beli hewan secara *online*.

## **II. PEMBAHASAN**

### **1. Bentuk Peraturan yang Melindungi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Hewan Secara *Online***

Hukum perlindungan konsumen memiliki banyak definisi di antaranya menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan

kaidahkaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen. (Az. Nasution, 1995 : 64). Janus Sidabalok mengartikan jika hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. (Janus Sidabalok, 2006 : 47). Namun pada intinya, hukum perlindungan konsumen adalah peraturan yang menjadi dasar dan digunakan untuk mengatur berbagai hak dan kewajiban dari para konsumen dan pelaku usaha.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perjanjian dan perlindungan hukum konsumen. Perjanjian akan menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang harus dipenuhi berdasarkan yang diperjanjikan. Pemenuhan kewajiban bertentangan dengan wanprestasi yang tidak boleh dilakukan pihak-pihak yang melakukan perjanjian. Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan. (Abdulkadir Muhammad, 2010: 241).

Transaksi jual beli online pada dasarnya sama dengan jual beli secara konvensional yang membedakan hanya media yang digunakan. Jual beli online ini dilakukan secara online dan menggunakan media elektronik. Pada transaksi ini diperlukan rasa kepercayaan dan ketelitian yang tinggi karena pelaku usaha dan konsumen tidak saling bertatap muka. Transaksi secara Online di Indonesia berpijak pada Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun untuk keabsahannya tetap berdasar pada aturan dalam Buku III KUHPerdara khususnya pengaturan mengenai syarat sahnya perjanjian yaitu Pasal 1320 KUHPerdara.

Suatu perjanjian dapat dilaksanakan apabila perjanjian tersebut sah menurut hukum. Maka, suatu perjanjian yang dapat dikatakan sah, apabila dalam pelaksanaannya telah memenuhi keempat syarat sahnya perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu : Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, Menurut asas konsensualisme, perjanjian yang dibuat baik secara lisan maupun tulisan lahir dari adanya kesepakatan oleh para pihak. Kesepakatan pada dasarnya merupakan

perwujudan dari kehendak dua pihak atau lebih dalam perjanjian tersebut, mengenai hal-hal yang mereka kehendaki untuk dilaksanakan, cara melaksanakan, saat pelaksanaannya dan mengenai pihak yang berkewajiban untuk melaksanakan hal-hal yang telah disepakati tersebut.

Pelaku usaha menawarkan produk yang dijual dengan cara mengunggah foto produk melalui akun instagram disertai dengan deskripsi yang menjelaskan tentang detail produk tersebut. Konsumen yang ingin membeli dapat menghubungi nomor telephone pelaku usaha tersebut untuk melakukan pemesanan. Konsumen wajib mengisi format order yang diberikan oleh pelaku usaha. Format order merupakan bentuk kontrak elektronik dalam transaksi jual beli online. Dalam hal ini mereka telah dinyatakan melakukan kesepakatan untuk mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian jual beli secara online.

Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, Dalam melakukan transaksi jual beli para pihak harus cakap dalam melakukan perbuatan hukum dan bisa bertanggungjawab atas perbuatannya. Menurut pasal 1329 KUHPerdara, semua orang berhak membuat perikatan, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa setiap orang berhak mengadakan perjanjian jual beli baik jual beli secara konvensional ataupun jual beli secara online. Namun, terdapat beberapa pihak yang dianggap tidak cakap yang dijelaskan dalam pasal 1330 KUHPerdara bahwa orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian, antara lain : Orang yang belum dewasa, Menurut pasal 330 KUHPerdara, belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur 21 tahun dan belum pernah kawin, Orang yang ditaruh dibawah pengampuan. Seseorang yang berada di bawah pengawasan pengampuan, kedudukannya sama dengan seorang anak yang belum dewasa, Orang Perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Dalam perkembangannya Istri dapat melakukan perbuatan hukum sesuai dengan pasal 31 ayat (2) Undang-undang No. 1 tahun 1974 jo SEMA No. 3 Tahun 1963.

Syarat sah kecakapan ini juga berlaku pada jual beli secara online. Sistem pembayaran yang dilakukan dengan cara transfer antar Bank ini juga dapat

menunjukkan bahwa seorang konsumen ataupun pelaku usaha ini adalah seorang yang sudah cakap usia dan dianggap cakap hukum, mengingat bahwa untuk membuat sebuah kartu ATM diperlukan kartu tanda pengenal yaitu KTP.

Perjanjian jual beli online dapat dikatakan sah jika syarat sahnya perjanjian sudah terpenuhi, yaitu ketika para pihak sepakat dan setuju untuk melakukan transaksi jual beli hewan, yang dilanjutkan dengan pembeli yang melaksanakan kewajibannya untuk membayar sejumlah uang kepada penjual. Namun dalam prakteknya, seringkali terjadi hal dimana salah satu pihak tidak cakap untuk melakukan perjanjian jual beli secara online tapi hal itu tidak dijadikan halangan oleh pihak yang lain dalam melangsungkan perjanjian selama pembayaran dapat dilakukan. Pembayaran bisa langsung dilakukan oleh pembeli kepada penjual, atau bisa menggunakan jasa perantara atau dikenal dengan rekening bersama, rekber. Pembayaran yang dilakukan langsung antara pembeli dengan penjual ataupun pembayaran yang dilakukan lewat jasa rekber sama-sama menggunakan fasilitas perbankan, yaitu dengan cara transfer, dan transfer yang umumnya digunakan adalah electronic funds transfer system seperti melalui ATM. (Muhammad Djumhana, 2006 : 383).

Barang hewan yang dilakukan pengiriman melalui jasa pengantar yang diperjanjikan jika mati dalam posisi pengantaran maka penjual selaku pelaku usaha yang baik bersedia memberikan ganti kerugian meskipun itu sebelumnya tidak diatur terlebih dahulu dalam perjanjian, namun hal tersebut berlaku dengan beberapa ketentuan, ketentuannya adalah pembeli harus menyertakan foto atau gambar yang memperlihatkan jika hewan tersebut benar-benar mati pada saat dilakukannya pengiriman, dan foto atau gambar tersebut dikirimkan dengan tempo tidak lebih dari tiga hari terhitung sejak hewan tersebut diterima oleh pembeli, setelah itu lalu foto atau gambar tersebut dikirim kepada penjual sehingga dapat menjadi bukti. Setelah menerima foto atau gambar penjual akan mengirimkan ganti rugi, yaitu dapat berupa hewan yang sama atau sejumlah uang yang telah dibayarkan oleh pembeli. Begitu juga jika hewan yang dikirim tersebut ternyata hilang dan lari pergi pada saat pengiriman berlangsung.



Penjual yang baik tentunya akan bersedia untuk mengganti kehilangan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen tersebut. Sama halnya jika terjadi kekliruan, misalnya jika ternyata hewan yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam iklan penjual harus bersedia mengganti hewan yang sesuai karena jika tidak hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli yang berkedudukan sebagai konsumen. Walau dalam prakteknya tidak semua penjual bersedia untuk mengganti kerugian tersebut. Pembeli sebagai konsumen dilindungi kedudukannya oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, oleh karena itu penjual yang tidak bersedia mengganti kerugian yang disebabkan akan berlawanan dengan UUPK tersebut. Karena dalam Pasal 19 sampai 28 UUPK diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Pelaku usaha yang tidak mau melakukan kewajibannya memberikan ganti rugi kepada konsumen maka sesuai pada pasal 23 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan : “pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi syarat ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”. Hal tersebut sesuai dengan pasal 45 ayat (1) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan : “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

## **2. Cara Penyelesaian Sengketa Transaksi Jual Beli Secara Online**

Perlindungan hukum konsumen juga menguraikan pilihan penyelesaian jika terjadi sengketa yaitu pada pasal 45 ayat (2) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pilihan kepada konsumen untuk menentukan bentuk penyelesaian masalahnya yaitu : “penyelesaian sengketa

konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, ada beberapa cara yang dapat dipakai dalam proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, yaitu :

- 1) Gugatan perdata biasa/konvensional;
- 2) Gugatan perdata gugatan kelompok atau class action, dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen gugatan kelompok atau class action telah tercantum pada pasal 46 ayat 1 huruf b yang menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Dalam hal ini gugatan kelompok harus diajukan oleh sekelompok konsumen yang benarbenar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum;
- 3) Legal standing merupakan proses beracara yang diajukan oleh suatu lembaga dalam hal ini Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM adalah lembaga nonpemerintahan yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah guna melakukan kegiatan mengenai perlindungan konsumen.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur juga mengenai upaya penyelesaian sengketa konsumen terdapat dua pilihan yaitu : Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 52 jo. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan yang telah dirumuskan pada Pasal 52 diatas, penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu : (Yusuf Shofie, 2003: 22-24)

- 1) Mediasi Adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator, Mediasi dikatakan merupakan pilihan terbaik dalam hal penyelesaian sengketa terhadap perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa lewat jalan mediasi ini sudah dikenal bahkan sebelum lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel. Mediator tidak berwenang untuk memutus sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya sampai mencapai kata sepakat;
- 2) Arbitrase yaitu alternatif penyelesaian sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Lembaga yang menaungi arbitrase adalah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Arbitrase dengan bentuk peradilan dapat dilaksanakan oleh para pihak apabila para pihak telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka. Kelebihan dari arbitrase ini adalah putusannya final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan. Walaupun memiliki kelebihan, arbitrase memiliki kekurangan, seperti biaya lebih mahal dibanding penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan hampir sama dengan biaya melalui litigasi; selain itu pada arbitrase penyelesaiannya lambat bahkan bertahun-tahun, apalagi kalau terjadi perbedaan pendapat tentang penunjukkan arbitrase atau hukum yang hendak diterapkan, hal ini membuat penyelesaian bertambah rumit dan panjang.
- 3) Konsiliasi Adalah usaha untuk mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai suatu persetujuan dan penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga yaitu konsiliator. Penyelesaian sengketa melalui jalur konsiliasi memiliki kesamaan dengan penyelesaian sengketa dengan jalur arbitrase, namun

penyelesaian melalui jalur ini tetap berbeda dengan jalur arbitrase. Perbedaan itu terletak pada putusannya. Putusan yang berdasar pada pendapat konsiliator tidak mengikat sebagaimana putusan arbitrase. Konsiliator tidak berhak membuat keputusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak sehingga keputusan akhir merupakan proses konsiliasi yang diambil sepenuhnya oleh para pihak dalam sengketa yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan diantara mereka.

Uraian di atas merumuskan bahwa dari ketiga macam penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut, mediasi lebih menguntungkan para pihak karena bertujuan untuk mencapai kompromi dari para pihak sehingga kesepakatan dapat diterima oleh para pihak, walaupun tidak mengikat dan final. Konsumen memilih jalur non pengadilan maka proses penyelesaian sengketa dilakukan lewat BPSK dengan mengutamakan proses perdamaian terlebih dahulu.

Proses perdamaian yang tidak menemukan hasil maka pihak yang bersengketa dapat membawanya ke jalur pengadilan. Walaupun sudah diatur mengenai penyelesaian sengketa lewat jalur pengadilan, tapi dalam prakteknya jarang sekali ada konsumen yang bersedia membawa sengketa yang dihadapinya ke pengadilan. Para pihak lebih menyukai proses perdamaian, karena hal itu dinilai lebih mampu untuk menyelesaikan masalah di antara para pihak yang bersengketa. Jalur pengadilan oleh para pihak dianggap terlalu menghabiskan biaya dalam menyelesaikan sengketa lagipula memakan waktu yang tidak sebentar. Penyelesaian sengketa lewat jalur di luar pengadilan, yaitu dengan cara perdamaian, bukan berarti para pihak tidak mengamalkan sistem perlindungan konsumen yang ingin ditegakan, akan tetapi hal itu merupakan sebuah aplikasi nyata dari sebuah undang-undang, yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal menyelesaikan sengketa terhadap konsumen yang telah terjadi.

### **III.PENUTUP**

Pembeli selaku konsumen dalam transaksi jual beli memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh penjual selaku pelaku usaha yang tercantum dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Apabila pelaku usaha melakukan suatu

perbuatan wanprestasi baik dilakukan secara sengaja ataupun tidak sengaja dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen maka sesuai dengan pasal 19 ayat (1) Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Pelaku usaha yang tidak mau melakukan kewajibannya memberikan ganti rugi kepada konsumen maka sesuai pada pasal 23 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan : “pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi syarat ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Mengenai Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha jika terjadi hal yang tidak diharapkan pada saat pengiriman hewan dilakukan, dan tanggung jawab pelaku usaha jika hewan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Bagi penjual hewan secara online pemberian jaminan tersebut berupa tanggung jawab usaha yang diberikan jika dalam proses pengiriman hewan yang diperjanjikan mengalami hal di luar kehendak konsumen. Hal tersebut adalah jika hewan yang dikirim mati, lari dan pergi, dan hilang pada saat dilakukan pengiriman. Tanggung jawab pelaku usaha pun dapat diberikan jika hewan yang sudah diterima konsumen ternyata tidak sesuai dengan kondisi yang terlihat pada foto atau gambar yang dicantumkan;
2. Penyelesaian sengketa terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Hewan Secara Online. Suatu keadaan dan kejadian tertentu seperti matinya hewan saat dilakukan pengiriman, hilangnya hewan saat dilakukan pengiriman, lari dan perginya hewan saat dilakukan pengiriman, dan kondisi hewan yang tidak

sesuai dengan foto atau gambar yang ditampilkan sebelumnya dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Dengan terjadinya hal itu konsumen yang kedudukannya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada BPSK atau lembaga perlindungan konsumen yang memenuhi persyaratan, selain itu konsumen dapat mengugat pelaku usaha lewat pengadilan. Namun karena berbagai alasan, konsumen dalam transaksi jual beli hewan secara online enggan menempuh jalan tersebut. Hal itu disebabkan karena penyelesaian sengketa lewat jalan musyawarah memiliki banyak kelebihan, diantaranya lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

Nasution, AZ., 1995. *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta : Penerbit Sinar Harapan).

Sidabalok, Janus, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Alumni, Bandung.

Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Djumhana, Muhammad, 2006. *Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Shofie, Yusuf, 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

### B. PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 1 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

### **C. KAMUS**

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2012, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT. Media Pustaka Indonesia Phoenix, Jakarta.