

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI ONLINE
PT.BUKALAPAK**

JURNAL ILMIAH



Oleh:

SAMSUL RIJAL

D1A014302

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL ILMIAH

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI
ONLINE PT.BUKALAPAK**



Oleh:

SAMSUL RIJAL

D1A014302

Menyetujui,

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Budi Sutrisno", is written over a white background.

Budi Sutrisno, SH.,M.Hum.
NIP:195910221989031002

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI ONLINE
PT.BUKALAPAK**

SAMSUL RIJAL

D1A014302

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM
ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam menggunakan aplikasi online PT.Bukalapak. Metode penelitian dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif. Hasil penelitian ini bahwa perlindungan hukum bagi konsumen tertuang dalam UUPK dan UU ITE. Adapun bentuk tanggung jawab pelapak yakni sebatas perantara antara pelapak dengan konsumen dengan melakukan penahanan pembayaran sedangkan tanggung pelapak yakni berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, Ketentuan-ketentuan penyelesaian sengketa antara pelapak dengan konsumen menjadi tanggung jawab bukalapak sebagai penyedia jasa bertemunya pelapak dan konsumen. Sehingga penyelesaian sengketa antara pelapak dan konsumen dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh Bukalapak. Oleh karena itu maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dan pelapak untuk lebih berhati-hati dalam menggunakan aplikasi online.

Kata kunci: perlindungan hukum, kerugian, konsumen, aplikasi online.

*Legal Protection For Consumers Who Have Suffered Losses In Using
PT. Bukalapak*

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the legal protection for consumers who have suffered losses in using PT online applications. Open it. The research method in this writing is normative legal research. The results of this study are that the legal protection for consumers is ens claimed in the UUPK and ITE Law. As for the form of responsibility of pelapak, namely the intermediary between the pelapak and the consumer by making a payment hold while the responsibility of pelapak in the form of replacement of goods and/or services of similar or equivalent value, the terms of dispute resolution between pelapak and konnsumen become the responsibility of bukalapak as a service provider to meet pelapak and consumers. So that the resolution of disputes between the pelapak and consumers is carried out based on the procedures established by Bukalapak. Therefore, it is necessary to improve the quality of service and pelapak to be more careful in using online applications.

Keywords: legal protection, loss, consumer, online application.

I. PENDAHULUAN

Risiko dalam pembelian barang yang menggunakan aplikasi atau secara online ini tentunya lebih besar dari pada pembelian barang secara langsung. Hal ini dikarenakan pada pembelian secara online pembeli tidak dapat melihat barang yang hendak dibelinya secara langsung, walaupun pada keterangan gambar yang disajikan oleh pelapak pada aplikasi Bukalapak terdapat keterangan produk yang disajikan seperti ukuran, jenis kain, dan berbagai macam keterangan lainnya yang dirasa dapat menyakinkan para pembeli untuk membeli produk tersebut. Pembelian produk pada aplikasi Bukalapak memang harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan Bukalapak, hal ini untuk memberikan jaminan kepuasan bagi pembeli dan mencegah terjadinya tindakan kejahatan seperti penipuan dan kejahatan lainnya.

Salah satu contoh kasus yang dialami pembeli dengan nama akun Afrizaladah13, dan atas nama akun Ardha123 yang mana pada kedua akun tersebut telah melakukan pembelian pada aplikasi PT.Bukalapak. Pada akun atas nama Afrizaladah13 melakukan pembelian baju jenis sweater pada tanggal 3 Agustus 2020 pada pelapak number61.official, pada kolom deskripsi produk menerangkan bahwa baju sweater tersebut berbahan *baby terry* dan tebal yang dijual dengan harga Rp.192.000, namun pada kenyataannya kualitas sweater tersebut setelah sampai ditangan pembeli malah setara dengan harga Rp.50.000 sehingga pembeli atas nama Afrizaladah13 melakukan *refurn* pada pembelian tersebut.

Kasus kedua yang dialami oleh nama akun Ardha123 yang melakukan pembelian obat penambah nafsu makan pada pelapak bintang888. Pada kasus ini akun atas nama Ardha888 membeli 8 kotak obat penambah nafsu makan yang hendak dijual kembali ketika obat tersebut telah sampai tangannya. Namun ternyata pelapak bintang888 mengirimkan obat penambah nafsu makan dengan jenis lain yang tidak memiliki khasiat sehingga tidak dapat dijual kembali oleh Ardha123. Oleh karenanya Ardha123 melakukan pengembalian produk kepada bintang88.

Pada kasus kerugian pengguna aplikasi Bukalapak tersebut, Indonesia mempunyai aturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen yaitu Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹ Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.²

Hak atas informasi sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.³ Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan informasi sesuai dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

¹Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenadamedia Grup, Jakarta, 2018, hlm.6

² *Ibid.*

³Siahaan N.H.T. *Hukum Konsumen*. Panta Rei Jakarta, 2005 hlm,22

Perlindungan Konsumen yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Tanpa adanya informasi yang jelas terkait dengan ketentuan fitur menu buka dompet pada aplikasi tersebut yang kerap kali menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna aplikasi yang dalam hal ini adalah penjual.

Berdasarkan uraian di atas maka, maka dapat disusun rumusan masalah yakni bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen akibat kerugian yang dialami dalam penggunaan aplikasi online PT.Bukalapak ? dan bagaimana tanggung jawab PT.Bukalapak dan pelapak atas kerugian yang diderita oleh konsumen?. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen akibat kerugian yang dialami dalam penggunaan aplikasi online Bukalapak dan untuk mengetahui tanggung jawab PT.Bukalapak dan pelapak atas kerugian yang diderita oleh konsumen.

Untuk menjawab rumusan permasalahan tersebut diatas digunakan jenis penelitian Normatif. Dalam penelitian normatif menggunakan metode pendekatan peraturan perundang-undangan, konseptual, pendekatan analisis, dan pendekatan kasus .⁴

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 97

II. PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Kerugian Yang Dialami Dalam Penggunaan Aplikasi Online PT. Bukalapak

Pada permasalahan yang dialami oleh konsumen yang dalam hal ini adalah pembeli pada aplikasi bukalapak, bukalapak sebagai salah satu penyedia jasa yang mempertemukan antara pembeli dan pelapak. Sehingga pada kasus kerugian yang dialami oleh pembeli ketika melakukan pembelian pada aplikasi bukalapak, PT.Bukalapak hanya sebagai perantara saja sehingga pembebanan tanggung jawab atas kerugian yang dialami pembeli pada waktu melakukan transaksi jual beli adalah dibebankan kepada pelapak selaku penjual.

Beberapa kasus yang akan penulis kaji dalam penulisan skripsi ini adalah kerugian yang diderita oleh konsumen pada saat melakukan transaksi bukalapak. Beberapa kerugian biasanya dialami oleh konsumen yakni pada waktu pembelian terdapat kesalahan-kelasalahan yang merugikan konsumen. Adapun kesalahan-kesalahan tersebut yakni pihak pelapak melakukan pengiriman barang yang salah kepada pembeli seperti pada waktu pemesanan sweater tetapi dikirim crewneck ataupun kesalahan warna barang yang dikirim, barang yang diterima cacat ataupun tidak berfungsi dengan baik yang biasanya terjadi pada pembelian barang elektronik, barang yang dikirim jumlah kurang dengan yang dipesan, keterangan barang yang ada pada kolom deskripsi produk ternyata tidak sesuai seperti ukuran yang salah maupun bahan yang dicantumkan, kualitas yang dijanjikan tidak sesuai

dengan harga, dan bahkan terdapat kasus barang yang dikirim bukan merupakan barang yang dipesan oleh pembeli.⁵

Setelah memperoleh data terkait dengan beberapa konsumen pengguna aplikasi bukalapak yang merasa dirugikan pada waktu menggunakan aplikasi bukalapak tentunya hal ini harus diperhatikan dengan serius oleh aplikasi bukalapak. Mengingat jaminan kepuasan dan perlindungan bagi konsumen memang telah diatur dalam undang-undang. Untuk melindungi konsumen pengguna aplikasi, Di dalam Pasal 4 diatur tentang hak-hak konsumen terkait dengan pembelian terhadap yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benardan jujur mengenai kondisi barang,hak untuk mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantianapabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sehingga dalam kasus kerugian yang dialami oleh konsumen dalam hal pembelian barang pada aplikasi PT.Bukalapak, maka pelapak sebagai pelaku usaha telah terbukti melanggar Pasal 7 UUPK angka 2 yang menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau

⁵ Himpunan Kolom Penilaian Pembeli Yang Dirugikan Sewaktu Membeli Barang Pada Aplikasi Bukalapak, <https://www.bukalapak.com/produk>, Diakses Pada 4 Agustus 2020 Pukul 23:44 WITA.

melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen pada prinsipnya merupakan perlindungan terhadap hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha. Bertolak dari Pasal 1 dan didukung oleh pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, perlindungan hukum dimaksudkan untuk melindungi kepentingan konsumen, kepentingan konsumen disini mengarah pada pelaksanaan hak-hak konsumen seperti pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁶

Hal ini membuktikan bahwa apa yang dilakukan oleh pelapak selaku pelaku usaha telah melanggar ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) yang seharusnya sebagai pelaku usaha pelapak memiliki itikad baik dalam melakukan usahanya serta memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kemudian ditegaskan kembali pada Pasal 8 ayat (1) yang melarang pelaku usaha untuk menjual barang yang tidak memenuhi atau tidak sesuai standar yang dipersyaratkan, kemudian ayat (2) menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang menjual barang yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

⁶Rahman Agus Ramadhan, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Provider Seluler Sebagai Konsumen atas Promo Yang Dikeluarkan Oleh Pelaku Usaha Melalui Media Iklan Di Pt.Indonesai Satelite (Skripsi)*, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, 2015, hlm.67

Ketika merujuk kepada sanksi pidana yang dapat dikenakan kepada pelapak karena melanggar ketentuan Pasal 8 maka pelapak dapat dikenakan sanksi pada Pasal 62 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 (2), Pasal 15, Pasal 17 huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama lima (5) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000 (dua milyar rupiah).

Penjual yang dalam hal ini pelapak yang menggunakan aplikasi bukalapak merupakan kategori transaksi elektronik. Sehingga sebagai penyedia jasa, PT.Bukalapak tentunya menawarkan produknya memiliki iklan-iklan yang nantinya membuat siapa saja untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam ketentuan Pasal 9 UU ITE memberikan kewajiban bagi pelaku usaha yang menggunakan transaksi elektronik yakni Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Sebagai seorang penyedia jasa yang berbasis online tentunya menawarkan segala produk untuk menarik minat pengguna, beberapa produk yang dimiliki oleh PT.Bukalapak yang pada prakteknya tidak sesuai dengan apa yang di iklankan yakni pada waktu melakukan pembelian pada aplikasi tersebut yang menyebabkan kerugian bagi pembeli akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Pada kasus tersebut ketika mengacu kepada ketentuan Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa Setiap Orang dengan sengaja

dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.

Berdasarkan ketentuan Pasal tersebut maka jelaslah pihak Pelapak telah melakukan suatu kebohongan kepada konsumen atau pengguna aplikasi yang dalam hal ini adalah pelapak sehingga pelapak dirugikan akibat dari kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelapak. Untuk memberikan perlindungan kepada pihak yang merasa dirugikan akibat dari kerugian yang dilakukan oleh penyedia jasa, tentunya pengguna jasa ini dapat mengajukan suatu gugatan berdasarkan pada ketentuan Pasal 38 Ayat (1) dan Ayat (2) UU ITE. Ketika merujuk kepada sanksi pidana yang dapat dikenakan kepada PT. Bukalapak karena melanggar ketentuan Pasal 28 maka hal ini dapat dilihat pada ketentuan Pasal 45 (2) yang menyatakan Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Berdasarkan kedua aturan perundang-undang yang telah diuraikan yakni Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik maka diketahui bahwa kedua aturan tersebut merupakan wujud dari perlindungan hukum konsumen agar kedepannya sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa dapat memberikan informasi yang benar sesuai dengan apa yang sebenarnya dan menawarkan produk yang tentunya menguntungkan bagi pengguna aplikasi.

Tanggung Jawab PT.Bukalapak dan Pelapak Atas Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen

Tanggung Jawab PT.Bukalapak Atas Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen

Pada permasalahan ini tanggung jawab PT.Bukalapak hanya berkapasitas sebagai perantara dalam jual beli yang telah terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang melakukan transaksi pada aplikasi bukalapak, ditentukan sesuai dengan mekanisme yang ada pada aplikasi bukalapak. Sesuai dengan ketentuan penerimaan barang pada aplikasi bukalapak, bahwa pada riwayat pembelian terdapat kolom penerimaan barang yang telah disediakan aplikasi yang berfungsi apakah barang yang diterima oleh konsumen telah sesuai dengan barang yang dipesan. Apabila konsumen merasa barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan maka konsumen memilih menu komplain barang untuk dapat masuk pada menu diskusi.

Pada waktu penyelesaian sengketa antara pelapak dengan konsumen ini, pihak PT.Bukalapak akan melakukan penahanan pembayaran yang telah dibayarkan oleh pembeli. Hal ini bertujuan agar pelapak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut, penahanan pembayaran tersebut akan diberikan kepada pelapak apabila pelapak telah melakukan tanggung jawab dan pembeli telah mendapatkan barang yang sesuai dengan apa yang dipeskannya. Penahanan pembayaran ini merupakan bentuk tanggung jawab PT.Bukalapak apabila terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen pada saat melakukan pembelian barang pada aplikasi Bukalapak.

Selain masalah yang dialami oleh pelapak dengan konsumen, namun apabila dikemudian hari terdapat permasalahan yang merugikan konsumen oleh aplikasi Bukalapak itu sendiri. Maka dalam hal ini konsumen dapat melakukan penuntutan kepada PT.Bukalapak pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .

Tanggung Jawab Pelapak Atas Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen

Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur tentang tanggung jawab hukum, pelaku usaha dalam perjanjian pengguna jasa dengan konsumen. Dalam ketentuan tersebut dinyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan harus meminta ganti kerugian yang dialaminya kepada pelaku usaha.

Akibatnya sebagai penjual tanggung pelapak selaku pelaku usaha tentunya harus memberikan ganti rugi kepada konsumen jika konsumen menuntut ganti rugi tersebut. Karena berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Adapun ganti kerugian yang dapat dibebankan kepada pelapak termuat dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

menyatakan bahwa Ganti rugi yang dimaksud 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelesaian Sengketa Pelapak Dengan Konsumen Atas Kerugian Yang Diderita Terhadap Penggunaan Aplikasi Bukalapak

Sebagai penyedia jasa online yang menjadi ranah bertransaksi antara pelapak dengan pembeli. Tentunya pihak PT.Bukalapak memiliki pedoman yang harus dipenuhi oleh pelapak dan konsumen pada saat melakukan transaksi. Kasus yang memang kerap terjadi pada saat melakukan transaksi online adalah kesalahan pada waktu pemesanan barang dan pengiriman barang. Terdapat kasus yang kerap terjadi adalah kesalahan pengiriman barang oleh pihak pelapak. Oleh karenanya, sebagai penyedia jasa PT.Bukalapak memiliki aturan baku sebagai bentuk pertanggung jawaban bukhalapak apabila terjadi permasalahan-permasalahan pada saat melakukan transaksi.

Adapun tata cara pengembalian barang pada aplikasi bukhalapak yakni:⁷ Konsumen yang hendak mengajukan pengembalian barang pengajuan komplain pada menu riwayat; Setelah mengajukan complain, komsumen akan diminta untuk mengirimkan alasan pengujian complain beserta bukti yang harus dikirimkan misalnya catat barang maka konsumen harus memfoto barang yang dirasa cacat

⁷ Admin, *Cara Menanggapi Komplain Retur Dari Pembeli*, Diakses Pada <https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/cara-menanggapi-komplain-retur-dari-pembeli> Pada 5 Agustus 2020 Pukul 22:20 WITA.

dan mengunggah pada aplikasi bukalapak; Setelah alasan pengajuan komplain di lengkapi, selanjutnya konsumen akan diarahkan pada menu diskusi yang bertujuan untuk mempertemukan pelapak dengan pembeli agar mencapai kesepakatan bersama. Pada menu diskusi ini tidak secara langsung dihubungkan kepada pelapak melainkan pelapak harus masuk forum diskusi tersebut agar dapat menindaklanjuti proses pengembalian barang. Adapun Cara Masuk ke Area Diskusi dari Transaksi yang Sedang Dikomplain oleh pelapak yakni dengan mengklik Balas Diskusi Komplain Barang dari e-mail pemberitahuan retur yang kamu terima dari Bukalapak, atau bisa masuk ke menu Transaksi, lalu klik Lihat Semua Transaksi, lalu klik tab Komplain/Retur, lalu cari nomor transaksi terkait, lalu masuklah ke halaman detil transaksi, dan pilihlah tab Diskusi Komplain; Setelah pelapak dan konsumen bertemu pada menu diskusi maka dilakukanlah penyelesaian diskusi pengembalian barang.

Ketentuan baku yang telah ditetapkan oleh aplikasi bukalapak dalam melakukan penyelesaian sengketa antara pelapak dengan konsumen merupakan sebagai bentuk implementasi dari undang-undang perlindungan konsumen yang memberikan amanat untuk memberikan perlindungan bagi konsumen akibat kecurangan-kecurangan yang hendak dilakukan oleh pengusaha yang nantinya dapat merugikan konsumen itu sendiri.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen pada penggunaan aplikasi online Bukalapak yang tertuang dalam UUPK adalah menjamin hak konsumen terkait dengan penggunaan aplikasi bukalapak yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benardan jujur mengenai kondisi barang, hak untuk mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Selain itu pada kasus ini karena termasuk kedalam transaksi elektronik maka merujuk kepada UU ITE yang menyatakan bahwa bukalapak harus memberikan kewajiban bagi pelaku usaha yang menggunakan tranksaksi elektronik yakni Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Setiap konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab PT.Bukalapak apabila terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen adalah melakukan penahanan pembayaran yang telah disetorkan

oleh pembeli sampai batas waktu yang telah ditentukan atau sampe permasalahan antara pembeli dan pelapak dianggap selesai oleh kedua belah pihak. Adapun tanggung jawab pelapak atas kecurangan yang telah dilakukan dengan memberikan ganti kerugian atas apa yang telah dilakukan kepada konsumennya. Adapun ganti kerugian yang dapat dibebankan dapat berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Sehingga penyelesaian sengketa antara pelapak dan konsumen dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh Bukalapak.

Saran

Diharapkan kepada pelapak dalam memberikan informasi produk dan pada waktu melakukan pengiriman barang dilakukan dengan prinsip kejujuran serta kehati-hatian agar pembeli tidak dirugikan akibat dari kesalahan yang telah dilakukan oleh pelapak. Diharapkan kepada konsumen untuk lebih berhati-hati dalam menggunakan aplikasi online dan melihat ketentuan-ketentuan yang dtelah ditetapkan oleh aplikasi sebelum menggunakan aplikasi guna menghindari kerugian-kerugian yang dapat merugikan diri sendiri

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Muhammad, 2004, *Etika Bisnis Islam*, UPP-AMP YKPN, Yogyakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.

Rahman Agus Ramadhan, 2015, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Provider Seluler Sebagai Konsumen atas Promo Yang Dikeluarkan Oleh Pelaku Usaha Melalui Media Iklan Di PT.Indonesai Satelite (Skripsi)*, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenadamedia Grup, Jakarta, 2018.

Siahaan N.H.T., 2005, *Hukum Konsumen*. Panta Rei Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Indonesia, Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Transaksi Elektronik.

Website

Admin, *Cara Menanggapi Komplain Retur Dari Pembeli*, Diakses Pada <https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pelapak/retur-sebagai-pelapak/cara-menanggapi-komplain-retur-dari-pembeli> Pada 5 Agustus 2020 Pukul 22:20 WITA.

Himpunan Kolom Penilaian Pembeli Yang Dirugikan Sewaktu Membeli Barang Pada Aplikasi Bukalapak, <https://www.bukalapak.com/produk>, Diakses Pada 4 Agustus 2020 Pukul 23:44 WITA.