

PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PEMBELI BARANG ELEKTRONIK TANPA BUKU PANDUAN BERBAHASA INDONESIA MELALUI E-COMMERCE

Ida Ayu Agung Larasati Dewi, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: dayuagung266@gmail.com

Anak Agung Ketut Sukranatha, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: agung_sukranatha@unud.ac.id

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap pembeli barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui e-commerce serta untuk menganalisa bentuk tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terkait penjualan barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui e-commerce. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode penelitian hukum empiris yang merupakan penelitian dengan melihat adanya kesenjangan antara das sein dan das sollen. Hasil studi ini menjelaskan bahwa Perlindungan terhadap pembeli barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui e-commerce diatur dalam Pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009. Apabila pelaku usaha tidak memberikan buku panduan kepada konsumen dalam setiap pembelian barang elektronik import, maka pelaku usaha telah melanggar ketentuan dalam Pasal 8 ayat 1 huruf j Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 62 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Kosumen. Berdasarkan wawancara dengan konsumen, dijelaskan bahwa tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha dalam hal ini ialah memberikan buku panduan yang berbahasa Indonesia kepada konsumen dan konsumen telah menyetujui hal tersebut. Tidak ada ganti kerugian berupa uang yang diberikan oleh pelaku usaha karena konsumen hanya tidak bisa menggunakan barang tersebut dan belum sampai pada kerusakan yang parah.

Kata Kunci : Tanggung jawab, Pelaku usaha, Barang Elektronik, Buku Panduan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the form of legal protection for buyers of electronic goods without Indonesian language guidebooks through e-commerce and to analyze the forms of responsibility undertaken by business actors regarding the sale of electronic goods without Indonesian language manuals through e-commerce. The research method used in this study is an empirical legal research method which is a research by looking at the gap between das sein and das sollen. The results of this study explain that the protection of buyers of electronic goods without manual books in Indonesian through e-commerce is regulated in Article 2 paragraph 1 of the Regulation of the Minister of Trade of the Republic of Indonesia Number 19 / M-DAG / PER / 5/2009. If a business actor does not provide a guidebook to consumers in every purchase of imported electronic goods, then the business actor has violated the provisions in Article 8 paragraph 1 letter j of the Consumer Protection Law and Article 62 paragraph 1 of the Law on Consumer Protection. Based on interviews with consumers, it was explained that the responsibility given to business actors in this case is to provide manual books in Indonesian to consumers and consumers have agreed to this. There is no compensation in the form of money provided by business actors because consumers simply cannot use the goods and have not yet received serious damage.

Keywords: responsibility, business actors, electronic goods, guidebooks.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia telah memasuki era 4.0, yang merupakan era dimana kemajuan teknologi sangat berkembang pesat sehingga mempengaruhi segala aspek dalam kehidupan. Salah satu aspek kehidupan yang berkembang begitu pesat adalah aspek ekonomi. Perkembangan teknologi dalam perekonomian di Indonesia begitu terlihat dengan kecanggihan transaksi jual-beli yang begitu bebas dan tak terbatas tempat dan waktu. Transaksi jual-beli yang begitu bebas dan tidak terbatas tempat maupun waktu dapat dilakukan melalui *E-commerce*.¹ Bahwa *e-commerce* merupakan implementasi salah satu teknologi dalam aspek ditingkatkan perekonomian untuk transaksi dilakukan media digunakan Internet, dengan begitu transaksi dapat tanpa dilakukan ada waktu batasan maupun tempat.² Tidak jarang kita bahkan dapat barang-barang dibeli yang ada di luar negeri dengan dilalui berbelanja *e-commerce*.

Ada beragam produk yang ditawarkan dalam *e-commerce*. Tidak hanya produk seperti pakaian dan aksesoris. *E-commerce* kini juga menjual berbagai macam kebutuhan sehari-hari, seperti furniture bahkan barang elektronik. Barang elektronik yang dapat dibeli melalui *e-commerce* tidak jarang merupakan produk import dari luar negeri yang tidak ada di Indonesia, seperti robot cleaner buatan Jepang atau Korea. Meningkatnya penjualan barang elektronik import melalui *e-commerce* di Indonesia tentu pelaku usaha harus memberikan perlindungan terhadap konsumen pembeli barang tersebut.³ Salah satu perlindungan yang diberikan pelaku usaha adalah adanya Buku Panduan sebagai panduan dalam penggunaan barang elektronik tersebut. ⁴Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) dalam Pasal 4 huruf c yang menjelaskan bahwa "Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa".

Buku Panduan dianggap sebagai panduan sekaligus informasi dalam pemakaian barang tersebut kepada konsumen.⁵ Oleh karena itu penting bagi pelaku usaha memastikan buku panduan dalam setiap barang elektronik yang diperjualkan tersebut

¹ Erlinawati, Mira, and Widi Nugrahaningsih. "Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27-40.

² Romindo, Romindo, Muttaqin Muttaqin, Didin Hadi Saputra, Deddy Wahyudin Purba, M. Iswahyudi, Astri Rumondang Banjarnahor, Aditya Halim Perdana Kusuma, Faried Effendy, Oris Krianto Sulaiman, and Janner Simarmata. *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis, 2019. h. 2.

³ Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, and Rinitami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1-17.

⁴ Erlinawati, Mira, and Widi Nugrahaningsih. "Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27-40.

⁵ Azy, Donie Purnomo. "Akibat Hukum Terhadap Produk Elektronik Yang Dipasarkan Tidak Mencantumkan Petunjuk Penggunaan Barang Dalam Bahasa Indonesia." PhD diss., 2019.

sudah sesuai. Begitu maraknya penjualan barang elektronik import di Indonesia melalui e-commerce, pelaku usaha juga harus memastikan buku panduan yang terdapat dalam barang tersebut sudah sesuai dengan ketentuan di Indonesia yaitu berbahasa Indonesia. Hal ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Bagi Produk Telematika dan Elektronika pada Pasal 2 ayat 1 bahwa “setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi atau diimpor untuk diperdagangkan pada pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam bahasa Indonesia”. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa barang elektronik import yang diperdagangkan di Indonesia wajib dilengkapi petunjuk penggunaan dalam Bahasa Indonesia. Namun dalam kenyataannya, masih banyak pelaku usaha yang memperjualkan barang elektronik import tanpa buku Panduan Berbahasa Indonesia. Seperti yang dialami oleh Ibu Putu Yeni yang membeli vacuum cleaner import dari Jepang disalah satu *e-commerce* dan setelah barangnya datang, barang tersebut hanya berisi Buku Panduan Berbahasa Jepang dan tidak ada buku panduan berbahasa Indonesia⁶. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* sehingga penting untuk dilakukan penelitian terkait hal ini.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Made Arie Wiedhayanti dan Yohanes Usfunan, yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Produk Elektronik Tanpa Buku Manual Dalam Bahasa Indonesia” yang telah publish di Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana pada Bulan Maret 2018. Adapun unsur kebaruan daripada penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu ialah mengenai isu hukum yang dibahas. Bahwa dalam penelitian ini, peneliti lebih menitikberatkan pada implementasi tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana bentuk perlindungan terhadap pembeli barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui *e-commerce*?
- 2) Bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terkait penjualan barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui *e-commerce*?

1.3 Tujuan Penulisan

Studi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang bentuk perlindungan terhadap pembeli barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui *e-commerce* serta bentuk tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terkait penjualan barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui *e-commerce*.

⁶ Wawancara dengan Ibu Putu Yeni selaku konsumen E-commerce yang membeli produk elektronik tanpa buku panduan Bahasa Indonesia, (wawancara tanggal 20 September 2020).

2. Metode Penelitian

Studi ini menggunakan metode penelitian hukum empiris yang merupakan penelitian dengan melihat adanya kesenjangan antara *das sein* dan *das sollen*. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan 2 sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan informan. Sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan. Seluruh data yang berhasil dihimpun, selanjutnya dianalisis secara kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Terhadap Pembeli Barang Elektronik Tanpa Buku Panduan Berbahasa Indonesia Melalui *E-Commerce*

Konsumen bisnis online harus mendapat perlindungan dan kejelasan dalam melakukan transaksi pembelian online.⁷ UU Perlindungan Konsumen merupakan peraturan perundang-undangan yang dibuat untuk melindungi hak konsumen dengan adanya peraturan terkait kewajiban pelaku usaha di Indonesia.⁸ UU Perlindungan Konsumen berlaku bagi transaksi konvensional maupun online hanya saja dalam transaksi online khususnya *e-commerce* terdapat perluasan peraturan yang termuat dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut UU ITE).⁹ Dalam kasus yang dialami oleh Ibu Putu Yeni yang berbelanja barang elektronik di salah satu *e-commerce*. Adapun saat barang tersebut datang, barang tersebut tidak berisi buku panduan berbahasa Indonesia. Terlebih lagi, Ibu Putu Yeni tidak mengerti Bahasa Jepang. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 9 UU ITE menjelaskan bahwa "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan". Ketentuan dalam Pasal 9 ini merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam jual-beli secara online.

Selain itu dalam UU Perlindungan Konsumen yang merupakan pengaturan terkait perlindungan konsumen, Perlindungan juga termuat dalam Pasal 4 yang menjelaskan tentang hak-hak konsumen.¹⁰ Pasal 4 huruf c menjelaskan bahwa konsumen memiliki "hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa." Namun dalam kasus yang dialami Ibu Putu Yeni,

⁷ Anandhita, Vidyantina Heppy. "PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA ONLINE DALAM PROSES TRANSAKSI DI DKI JAKARTA." *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika* 4, no. 2 (2014): 125-135.

⁸ Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. SAH MEDIA, 2017.

⁹ Akhmaddhian, Suwari, and Asri Agustiw. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2018): 40-60.

¹⁰ Putri, Luh Putu Dianata, and AA Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Kosmetik Tanpa Komposisi Bahan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 10 (2018): 1-14.

pelaku usaha tidak memberi informasi terkait barang tersebut seperti informasi tidak buku adanya panduan dalam Bahasa Indonesia. Di dalam transaksi *e-commerce*, biasanya pelaku usaha menulis *caption* terkait informasi produk dan memang dalam *caption* produk tersebut disebutkan barang tersebut merupakan barang import. Namun tidak disebutkan bahwa produk tersebut tidak memiliki buku panduan berbahasa Indonesia.

Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan terkait kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh Pelaku Usaha guna memberi perlindungan kepada konsumen.¹¹ Dalam pasal 7 huruf b menjelaskan bahwa "Pelaku usaha wajib untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan". Informasi yang benar terkait penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang elektronik biasanya termuat dalam Buku Panduan pemakaian barang elektronik tersebut. Pasal 8 ayat 1 huruf j UU Perlindungan Konsumen juga menjelaskan larangan bagi pelaku usaha yaitu "pelaku usaha dilarang untuk tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku". Pengaturan terkait larangan bagi pelaku usaha yang termuat dalam Pasal 8 ini merupakan kewajiban bagi pelaku usaha untuk mencantumkan informasi dan petunjuk penggunaan barang menggunakan Bahasa Indonesia.

Perlindungan hukum terkait penjualan barang elektronik juga diatur dalam ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Bagi Produk Telematika dan Elektronika pada Pasal 2 ayat 1 bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi atau diimpor untuk diperdagangkan pada pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam bahasa Indonesia. Terkait kasus yang dialami Ibu Putu Yeni menunjukkan bahwa pelaku usaha telah melanggar aturan yang termuat dalam Pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Bagi Produk Telematika dan Elektronika.

Pasal 7 huruf f dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan ganti rugi serta kompensasi maupun penggantian atas kerugian dari, pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang yang diperdagangkannya kepada konsumen. Dalam hal tidak adanya buku panduan berbahasa Indonesia yang mana produk yang dibeli merupakan produk import dari Jepang yang mana buku panduannya tidak menggunakan Bahasa Indonesia sehingga konsumen sudah pasti tidak mengerti terkait informasi penggunaan dan pemeliharaan barang elektronik tersebut. Konsumen yang tidak mengetahui informasi terkait penggunaan dan pemeliharaan barang elektronik tentu akan menggunakan barang sebisa dan sepengetahuan mereka.

¹¹ Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.

Hal ini akan menimbulkan kerugian seperti barang rusak atau tidak bisa digunakan meskipun tidak saat itu tapi bisa saja dikemudian hari. Dengan kata lain, konsumen berhak memperoleh ganti kerugian ketika barang tersebut rusak atau tidak bisa digunakan. Selain itu pelaku usaha yang tidak melaksanakan larangan dalam Pasal 8 ayat 1 huruf j terkait mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku maka akan dikenakan sanksi yang termuat dalam Pasal 62 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen yaitu "pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)".

3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Penjualan Barang Elektronik Tanpa Buku Panduan Berbahasa Indonesia Melalui E-Commerce

Pasal 4 huruf c UU Perlindungan Konsumen yang menekankan hak konsumen untuk mendapatkan informasi dengan benar. Pasal 4 huruf h turut menegaskan kompensasi atas kerugian konsumen yang tidak mendapatkan sesuatu sebagaimana mestinya.¹² Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana maksudnya agar pelaku usaha atau orang maupun kelompok yang sengaja maupun tidak sengaja menimbulkan ketidak nyamanan, maupun merugikan konsumen, sehingga dengan UU yang dibuat dapat menindak tegas terhadap pelanggaran hukum yang dilakukan, ini dimaksudkan supaya memperhatikan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang, dan tidak sewenang-wenang begitu saja yang mengakibatkan, kerugian terhadap konsumen.¹³

Pelaku usaha merupakan pihak yang menjual dan/atau menawarkan barang dan/atau jasa dalam jual-beli menggunakan e-commerce.¹⁴ Apabila terjadi yang dialami akibat konsumen digunakan rugi dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa milik pelaku usaha maka pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas hal tersebut.¹⁵ Pasal 7 huruf f dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu "pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan ganti rugi serta kompensasi maupun penggantian atas kerugian dari, pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang yang diperdagangkannya kepada konsumen."¹⁶ Adapun kerugian yang dialami oleh Ibu Putu Yeni selaku konsumen adalah ia tidak bisa menggunakan barang tersebut karena begitu banyak tombol yang terdapat dalam vacuum cleaner tersebut dan dia tidak mengerti cara menggunakannya karena buku panduan pada alat elektronik tersebut menggunakan Bahasa Jepang.

¹² Salindeho, Regino G. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Pengguna Barang Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimeny* 5, no. 7 (2016).

¹³ Asriani, K., Irwan Muin, and Ahmad Saleh. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Minuman Dan Makanan." *PETITUM* 6, no. 1 April (2018): 44-62.

¹⁴ Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197-208.

¹⁵ Rumimper, Grace Joice SN. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet." *Jurnal Hukum Unsrat* 1, no. 3 (2013): 56-67.

¹⁶ Latianingsih, Nining. "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ekonomi & Bisnis PNJ* 11, no. 2 (2012): 13456.

Pelaku usaha berkewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen karena sesuai dengan ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen yang menjelaskan terkait larangan bagi pelaku usaha. Pasal 7 huruf b UU Perlindungan Konsumen menjelaskan 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”. Hal ini juga sesuai dengan pengaturan terkait hak konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa yang termuat dalam Pasal 4 huruf c yang menjelaskan bahwa “konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terkait penjualan barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui e-commerce ialah dengan melakukan complain dengan pihak e-commerce sebagai penyedia jasa portal web dalam jual-beli online. Dalam pembelian barang elektronik tentu informasi yang benar, jelas dan jujur terkait penggunaan dan pemeliharaan barang termuat dalam buku panduan. Namun menjadi sebuah pelanggaran bagi pelaku usaha apabila menawarkan barang elektronik tanpa buku panduan. Bagi barang elektronik import yang masuk ke Indonesia, buku panduan tentu harus menggunakan Bahasa Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Bagi Produk Telematika dan Elektronika pada Pasal 2 ayat 1 bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi atau diimpor untuk diperdagangkan pada pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan dalam bahasa Indonesia.

Pasal 8 ayat 1 huruf j UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan penjelasan dalam Pasal ini terlihat semakin jelas bahwa pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terkait tidak adanya buku Panduan berbahasa Indonesia dalam barang elektronik yang ia jual. Berdasarkan wawancara langsung dengan konsumen yang mengalami kerugian, konsumen menjelaskan bahwa ia telah complain dengan pelaku usaha melalui layanan yang disediakan oleh pihak e-commerce yaitu layanan customer care. Layanan ini mempertemukan antara penjual dan pembeli melalui chat dengan syarat pihak pembeli menunjukkan kerugian yang telah dialami. Setelah memaparkan keluhannya kepada pelaku usaha, konsumen dan pelaku usaha mengambil jalan tengah untuk bernegosiasi. Berdasarkan wawancara dengan konsumen, dijelaskan bahwa tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha dalam hal ini ialah memberikan buku panduan yang berbahasa Indonesia kepada konsumen dan konsumen telah menyetujui hal tersebut. Tidak ada ganti kerugian berupa uang yang diberikan oleh pelaku usaha karena konsumen hanya tidak bisa menggunakan barang tersebut dan belum sampai pada kerusakan yang parah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka diperoleh kesimpulan bahwa Perlindungan terhadap pembeli barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui e-commerce telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik

Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Adapun bentuk pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terkait penjualan barang elektronik tanpa buku panduan berbahasa Indonesia melalui *e-commerce* ialah melalui pemberian layanan kepada konsumen untuk melakukan *complain* dengan pihak *e-commerce* melalui layanan *customer care* Pasca tindakan *complain* dilakukan, pelaku usaha akhirnya memberikan buku panduan yang berbahasa Indonesia kepada konsumen. Informan juga menambahkan bahwa tidak ada ganti kerugian berupa uang, mengingat barang yang dibeli ada kondisi baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. SAH MEDIA, 2017.
- Romindo, Romindo, Muttaqin Muttaqin, Didin Hadi Saputra, Deddy Wahyudin Purba, M. Iswahyudi, Astri Rumondang Banjarnahor, Aditya Halim Perdana Kusuma, Faried Effendy, Oris Krianto Sulaiman, and Janner Simarmata. *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis, 2019. h. 2.

Jurnal Ilmiah

- Akhmaddhian, Suwari, and Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2018): 40-60.
- Anandhita, Vidyantina Heppy. "PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA ONLINE DALAM PROSES TRANSAKSI DI DKI JAKARTA." *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika* 4, no. 2 (2014): 125-135.
- Asriani, K., Irwan Muin, and Ahmad Saleh. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Minuman Dan Makanan." *PETITUM* 6, no. 1 April (2018): 44-62.
- Azy, Donie Purnomo. "Akibat Hukum Terhadap Produk Elektronik Yang Dipasarkan Tidak Mencantumkan Petunjuk Penggunaan Barang Dalam Bahasa Indonesia." PhD diss., 2019.
- Berata, Bagus Made Bama Anandika, and IGN Parikesit Widiatedja. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi yang Dilakukan Konsumen dengan Cara Hit and Run." *Kertha Semaya* 4, no. 01 (2016).
- Erlinawati, Mira, and Widi Nugrahaningsih. "Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27-40.

- Latianingsih, Nining. "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Ekonomi & Bisnis PNJ* 11, no. 2 (2012): 13456.
- Njoto, Harsono, and Mas Rara Tri Retno Herryani. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAKAI OBAT KADALUARSA." *Lex Journal: Kajian Hukum & Keadilan* 2, no. 2 (2018).
- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197-208.
- Putri, Luh Putu Dianata, and AA Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Kosmetik Tanpa Komposisi Bahan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 10 (2018): 1-14.
- Rumimper, Grace Joice SN. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet." *Jurnal Hukum Unsrat* 1, no. 3 (2013): 56-67.
- Salindeho, Regino G. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Pengguna Barang Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimen* 5, no. 7 (2016).
- Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, and Rinitami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1-17.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan Ali, and M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): 46-64.
- Mujib, Muhamad Fatkul. "Tinjauan hukum Islam terhadap pembayaran fee pada jual beli secara online via rekening bersama di forum jual beli Kaskus." PhD diss., UIN Walisongo, 2017.
- Nisrina, Disa Nusia. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen." PhD diss., Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015.
- PRATIWI, IDA AYU WINDHARI KUSUMA, I. DEWA NYOMAN GDE NURCANA, and I. KADEK ADI SURYA. "TINJAUAN YURIDIS PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INTERNET (E-COMMERCE)." *Majalah Ilmiah Universitas Tabanan* 15, no. 2 (2018): 133-138.
- SETYAWAN, WAHYU BAGUS. "TINJAUAN YURIDIS PERUSAHAAN REKENING BERSAMA (REKBER) SEBAGAI PIHAK KETIGA DALAM SISTEM PEMBAYARAN TRANSAKSI E-COMMERCE DALAM RANGKA

PERLINDUNGAN KONSUMEN." PhD diss., Universitas Negeri Semarang, 2013.

Seva, Khansa Putri, Iman Sumargono, and Jiwa Utama. "Perancangan Promosi Aplikasi Kredivo." *eProceedings of Art & Design* 6, no. 2 (2019).

Slamet, Sri Redjeki. "Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi." *Lex Jurnalica* 10, no. 2 (2013): 18068.

Wicaksana, I. Ketut Adi, and Daniel Jahja Surjawan. "Portal Transaksi Barang Secara Online Dengan Fitur Penanganan Permintaan Barang Tidak Tersedia." *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 5, no. 1 (2019).

Windari, Ratna Artha. "Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Bagi Produk Telematika dan Elektronika