

PENJUALAN TIKET PESAWAT DI FACEBOOK YANG MERUGIKAN KONSUMEN (STUDI KASUS: PUTUSAN NOMOR 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks)

Arsyi Aldzikri Nurfirdaus¹, Rifkiyati Bachri², dan Rocky Marbun³

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pancasila
Jl. Lenteng Agung Raya No.56, RT001/RW003, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12630

Abstract

The rapid development of technology makes it easier for humans to meet their needs, one of which is by transacting online which makes it easier for consumers and business actors to transact because it can be done online. In addition, the negative impact of online transactions is that it is easy for consumers to be cheated by business actors who are cunning in running their business. Generally, cunning business actors provide information that is not detailed about the products they sell. As a result, consumers suffer losses, as happened in the case of ticket sales on Facebook that harmed consumers in Decision Number 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks, where the business actors promised that the tickets sold could be used. After the consumer buys the ticket, it turns out that it cannot be used because according to the airline, payment has not been made. The problems raised are how the legal protection of consumer rights violated by business actors in Decision Number 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and whether Rahmat Risaldi can be held liable for losses suffered by consumers due to the sale of fake tickets according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This writing uses a normative method with the results of research that the legal protection obtained by consumers in the case of selling airplane tickets on Facebook which is detrimental to consumers according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is in Article 4 letters (a), (b), (c), (d) and (h) and business actors have violated their obligations as stipulated in Article 7 letters (a), (b) and (f). Furthermore, Rahmat Risaldi is not responsible for the losses suffered by consumers according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Consumer Protection; Business Responsibility; Advertisement.

Abstrak

Perkembangan teknologi yang pesat, memudahkan manusia untuk memenuhi kebutuhannya, salah satunya dengan bertransaksi online yang memudahkan konsumen serta pelaku usaha dalam bertransaksi karena dapat dilakukan melalui online. Disamping itu, dampak negatif dalam bertransaksi online yaitu mudahnya konsumen ditipu oleh pelaku usaha yang licik dalam menjalankan bisnisnya. Umumnya, pelaku usaha yang licik memberikan informasi yang tidak detail mengenai produk yang dijualnya. Akibatnya konsumen mengalami kerugian, seperti terjadi dalam kasus penjualan tiket di facebook yang merugikan konsumen pada Putusan Nomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks, dimana pelaku usaha menjanjikan bahwa tiket yang dijual dapat digunakan. Setelah konsumen membeli tiket tersebut ternyata tidak dapat digunakan karena menurut pihak maskapai belum dilakukan pembayaran. Permasalahan yang diangkat yakni bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang dilanggar pelaku usaha dalam Putusan Nomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan apakah Rahmat Risaldi dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen akibat penjualan tiket palsu menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulisan ini menggunakan metode normatif dengan hasil penelitian bahwa perlindungan hukum yang didapatkan konsumen dalam kasus penjualan tiket pesawat di facebook yang merugikan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ada pada Pasal 4 huruf (a), (b), (c), (d) dan (h) serta pelaku usaha telah melanggar kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (a), (b) dan (f). Selanjutnya, Rahmat Risaldi tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab Pelaku Usaha; Iklan.

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman, teknologi informasi juga mengalami perkembangan yang pesat dan membuat suatu perubahan pola kebiasaan di masyarakat terutama yang berkaitan dengan transaksi jual beli. Sebelumnya, kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi jual beli lebih terfokus pada transaksi secara konvensional atau tatap muka yang dapat menghasilkan suatu perjanjian jual beli. Pada awalnya dalam transaksi jual beli konvensional tersebut, konsumen dapat bertemu secara langsung dengan pelaku usaha yang menjajakan barang atau jasanya dan dapat bebas memilih serta menawar harga barang atau jasa tersebut.

Transaksi jual beli yang terjadi didalamnya dapat berjalan sesuai dengan proses negosiasi harga yang disepakati kedua belah pihak, dan biasanya menggunakan metode pembayaran tunai. Namun dengan adanya kemajuan teknologi, kebiasaan masyarakat tersebut mengalami perubahan melalui transaksi jual beli secara *online*. Transaksi ini memberikan kesempatan bagi kedua belah pihak untuk melakukan transaksi secara dalam jaringan dimana konsumen dan pelaku usaha dapat melakukan kegiatan jual beli dengan jarak jauh dan tidak perlu bertemu secara langsung. Dalam transaksi ini, kedua belah pihak telah dimudahkan dengan adanya situs jual beli *online* dan fasilitas pembayaran, seperti dompet digital, transfer antar bank, cicilan berjangka dengan bunga rendah dan lain sebagainya.

Pelaku usaha sekaligus sebagai penjual sekarang ini lebih memilih untuk melakukan transaksi *online* karena minimnya biaya untuk memasarkan produk dan membutuhkan modal yang lebih sedikit untuk menjalankan bisnis melalui transaksi *online*. Sedangkan faktor yang mendorong konsumen untuk melakukan transaksi *online* yakni terkait dengan efisiensi waktu dan biaya yang perlu dikeluarkan.

Dengan adanya transaksi *online*, konsumen diberikan pilihan lain dalam memilih barang dan kebutuhan dengan mudah. Disamping itu juga, konsumen dapat membandingkan kualitas dari suatu barang berdasarkan harga barang yang lebih terjangkau. Hal ini mendorong konsumen untuk memilih melakukan transaksi jual beli *online* yang jauh lebih praktis ketimbang bertransaksi konvensional. Terlebih pada saat merebaknya kasus penularan virus Covid-19 sejak awal tahun 2020 yang menjadi musibah pandemi di seluruh dunia, konsumen semakin menggemari transaksi jual beli *online*. Hal ini terlihat pada hasil riset yang dilakukan oleh Katadata Insight Center yang menunjukkan bahwa rata-rata nilai transaksi *e-commerce* di 2020 meningkat jika dibandingkan pada 2019.

Seiring dengan berjalannya waktu, pemanfaatan teknologi internet dalam bertransaksi *online* juga memiliki kekurangan. Dampak negatif yang dirasakan oleh konsumen yaitu seperti mudahnya tertipu oleh pelaku usaha yang tidak jujur dalam mendeskripsikan secara detil mengenai produk yang dijualnya. Konsumen cenderung mengandalkan tampilan produk secara digital yang hanya ditampilkan seadanya dengan harga miring oleh pelaku usaha. Konsumen yang ditipu oleh pelaku usaha merasa tidak puas dalam bertransaksi *online* sebab kurangnya transparansi atas informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang tidak jujur memanfaatkan situasi ini dengan berlaku curang pada konsumen yang kurang jeli dan kurang cermat dalam bertransaksi secara *online*.

Transaksi yang dilakukan konsumen secara *online* didasari dengan adanya kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha tanpa menampilkan barang yang nyata sehingga berdampak pada konsumen itu sendiri. Menurut prinsip *let the buyer beware*, pelaku usaha dan konsumen adalah dua belah pihak yang setara, sehingga tidak memerlukan regulasi untuk melindungi kepentingan konsumen. Hanya saja faktanya, seringkali konsumen tidak diberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dipasarkan dan juga mengenai bahan baku yang benar sesuai dengan

deskripsi yang tercantum pada laman platform. Akibatnya, kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha dalam transaksi *online* menjadi lemah.

Dalam hal ini, pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Oleh karena itu, konsumen perlu berhati-hati dalam menentukan pilihannya sebelum melakukan transaksi jual beli *online*.

Dalam hal ini, Pemerintah berusaha untuk melindungi hak konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini ditujukan agar konsumen memperoleh kepastian hukum dan perlindungan terhadap keterbukaan informasi yang didapatkan dalam transaksi jual beli *online*. Namun pada praktiknya, pelaku usaha yang licik dalam melakukan transaksi *online* memberikan informasi tidak detil pada produk yang dijualnya. Pelaku usaha ini dengan sengaja memberikan informasi yang tidak sesuai dengan aslinya demi meraup keuntungan.

Pelaku usaha yang seharusnya dalam menawarkan produknya memberikan informasi yang semenarik mungkin kepada calon konsumen di situs penjualan *online*. Namun, kenyataannya informasi yang tertera pada iklan yang ditawarkan pelaku usaha pada situs penjualan *online* tidak sesuai. Seperti pada kasus yang dialami oleh Nurul Aruni Aksani yang ditipu oleh Rahmat Risaldi.

Kasus ini bermula pada Aruni yang sedang menggunakan akun *facebook* melihat iklan pada akun *facebook* “HIT MAN” yang ternyata itu adalah Rahmat Risaldi. Iklan tersebut menawarkan promo tiket pesawat dan hotel yang lebih murah dari aplikasi traveloka. Aruni tergoda dengan promo tersebut dan menambahkan akun *facebook* “HIT MAN” menjadi teman. Setelah saling berkenalan, Aruni pun bertanya mengenai orang yang bekerja di APPI (Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia). Rahmat Risaldi mengatakan bahwa orang tersebut adalah penipu dan meyakinkan Aruni bahwa dirinya dapat mengerjakan tiket pesawat hanya dalam waktu 2 jam untuk 1 tiket.

Rahmat Risaldi juga menawarkan harga tiket pesawat yang lebih murah dari harga normalnya dan menjanjikan tiket tersebut dapat digunakan. Pada akhirnya, Aruni termakan hasutannya. Pemesanan tiket (PP) pertama kali dilakukan Aruni pada tanggal 2 Desember 2018 untuk 10 orang tujuan Makassar – Batam dengan total harga diskon 50% sebesar Rp.14.750.000,-. Setelah Aruni mentransfer secara bertahap, yang berangkat hanya 6 orang pergi dan tiket pulangnya di tolak (void) oleh pihak maskapai. Sedangkan 4 orang lagi tidak jadi berangkat karena tiket di tolak oleh pihak maskapai dengan alasan belum melakukan pembayaran.

Aruni juga telah memesan tiket kepada Rahmat Risaldi sebanyak 65 tiket untuk pelanggannya dan hasilnya sama seperti sebelumnya. Aruni menuntut Rahmat Risaldi untuk mengganti kerugiannya yang telah ia perbuat. Rahmat Risaldi meminta waktu 2 sampai 3 hari untuk mengganti kerugiannya dengan meminta Aruni mengirimkan nomor rekeningnya via WhatsApp. Tetapi, setelah waktu yang ia tentukan tetap belum di *transfer* dengan alasan Aruni tidak mengirimkan nomor rekeningnya. Aruni tidak menggubris permintaannya karena ia tahu bahwa dia memiliki nomor rekeningnya. Atas perbuatan Rahmat Risaldi, Aruni mengalami kerugian hingga Rp.94.362.312,-.

Dari penjelasan di atas, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini digunakan sebagai data pendukung dan penguat untuk dilakukannya penelitian oleh penulis. Penelitian terdahulu juga berguna untuk menghindari

terjadinya plagiasi, repetisi dan duplikasi. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

1. Ramadhan Wardhana, “Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* Masker Di *Marketplace Facebook*”, *Justicia Sains : Jurnal Ilmu Hukum* Volume 05 Nomor 2, November 2020.

Penelitian tersebut ditulis oleh Ramadhan Wardhana dalam bentuk jurnal ilmu hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penelitian tersebut memiliki dua topik permasalahan, yaitu:

- a. Terwujudnya perlindungan konsumen jual beli online
- b. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen online di *Marketplace Facebook*?

Terdapat dua kesimpulan dari hasil pembahasan kedua topik permasalahan berdasarkan rumusan masalah. Pertama, hal yang harus diperhatikan oleh penjual dan pembeli *e-commerce* demi terwujudnya perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada Pasal 4 yang menjelaskan tentang konsumen mempunyai hak untuk diberikan kenyamanan dan keamanan dalam memilih barang. Pada pasal tersebut juga konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar dalam pemasaran produk yang akan dibelinya.

Maka dari itu, dalam melakukan transaksi jual beli *online* para pihak harus memperhatikan itikad baik (perbuatan seseorang yang akan melakukan transaksi dengan atas dasar saling percaya dan tidak ada yang ditutupi. Bagi konsumen, prinsip yang perlu diperhatikan adalah terkait dengan kehati-hatian konsumen dalam membeli suatu produk. Sedangkan, hal yang perlu diperhatikan pelaku usaha yaitu transparansi mengenai produk yang dipasarkannya dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan nyata.

Kedua, pada kasus sengketa di *marketplace facebook*, penyelesaiannya dapat dilakukan di pengadilan ataupun di luar pengadilan. Jika dilakukan di dalam pengadilan, maka penyelesaiannya berdasarkan Pasal 45 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan untuk di luar pengadilan, maka penyelesaiannya dilakukan oleh lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan dilakukannya arbitrase. Namun, pelaku dalam kasus ini biasanya dilaporkan oleh korban ke polisi sehingga lebih banyak dilakukan melalui jalur hukum diantaranya pengadilan dan kepolisian.

Adapun cara lainnya dengan memberlakukan *online dispute resolution* yaitu membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen secara telekomunikasi. Pilihan hukumnya adalah pelaku usaha yang merugikan konsumen dapat membicarakan penggantian kerugian dengan konsumen secara *online* maupun *offline*.

Penulis melihat adanya perbedaan dan persamaan antara jurnal terdahulu dengan apa yang diteliti saat ini. Penelitian tersebut memiliki persamaan dalam hal salah satu permasalahannya. Penelitian terdahulu menjabarkan permasalahannya yaitu terkait perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat bertransaksi *online* menggunakan *marketplace Facebook*.

Sedangkan perbedaannya terletak pada poin kedua topik permasalahan serta kasusnya yang sedikit berbeda. Topik kedua pada permasalahan penelitian terdahulu ini lebih mengarah kepada penyelesaiannya dari kasus sengketa di *marketplace Facebook* sedangkan penulis lebih mengarah pada dapatkah atau tidak pelaku dimintai ganti kerugian akibat perbuatannya yang merugikan konsumen.

Perbedaan kedua yaitu, kasus pada penelitian terdahulu yang sedikit berbeda dengan penulis teliti. Penelitian terdahulu menggunakan kasus penjualan masker di *Facebook* yang merugikan konsumen sedangkan yang penulis teliti yaitu kasus penjualan tiket pesawat di *Facebook* yang

merugikan konsumen dengan menggunakan studi kasus Putusan Nomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks.

2. Muhammad Kamran, Maskun, “Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika”, BALOBE Law Journal Volume 1 Nomor 1, April 2021

Penelitian tersebut ditulis oleh Muhammad Kamran dan Maskun dalam bentuk jurnal hukum BALOBE Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar. Penelitian tersebut memiliki dua topik permasalahan, yaitu:

- a. Akibat hukum terjadinya penipuan dalam perjanjian jual beli *online* yang merugikan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Bagaimana penyelesaian dari contoh kasus penipuan jual beli *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

Peneliti terdahulu menjabarkan pembahasan dari topik permasalahannya. Pembahasan pertama, Akibat hukum dari penipuan dalam perjanjian jual beli *online* yang merugikan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu dijelaskan pada Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 45A ayat (1). Pasal 28 ayat (1) menyatakan “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”.

Selanjutnya Pasal 45A ayat (1) menjelaskan bahwa “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 Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.

Pembahasan kedua, menurut peneliti terdahulu, kasusnya merupakan penipuan perjanjian jual beli *online* dimana korban membeli masker yang dijual pelaku di *facebook* sebanyak 15 box dengan harga Rp. 2.550.000,- tetapi yang diterima oleh korban berupa satu kotak berisi buku tulis dan handuk bayi bekas. Hal ini jelas merupakan penipuan.

Akibat perbuatannya, pelaku dikenakan dugaan unsur penipuan Pasal 45A ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan ancaman pidana paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan akan dikenakan Pasal 378 KUHPidana tentang penipuan dengan hukuman penjara 4 (empat) tahun.

Peneliti terdahulu berkesimpulan bahwa masalah perjanjian jual beli melalui transaksi elektronik sudah mempunyai kepastian hukum yang tetap sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar utama pengaturan jual beli online dan PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Meskipun adanya pengaturan hukum tersebut, faktanya masyarakat masih menemukan penipuan dalam jual beli online. Hal ini disebabkan oleh penegak hukum yang belum cukup mampu untuk menerapkan dengan baik pengaturan hukum tersebut untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau menekan terjadinya persoalan-persoalan hukum yang terjadi pada jual beli online terutama kasus penipuan dalam jual beli online yang peneliti terdahulu ambil.

Penulis memandang adanya persamaan dan perbedaan yang terdapat pada topik permasalahan yang dibahas dengan topik permasalahan yang diteliti penulis. Persamaannya terletak pada topik permasalahan yang dibahas pada penelitian terdahulu yaitu mengenai konsumen yang mengalami kerugian akibat bertransaksi online di Facebook.

Perbedaannya antara jurnal terdahulu dengan tulisan yang akan ditulis oleh penulis yaitu terdapat pada pemberlakuan tindakan hukum serta kasusnya yang sedikit berbeda. Pada penelitian terdahulu, pemberlakuan tindakan hukumnya menggunakan tindak pidana dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Sedangkan penulis lebih mengarah pada perdata dan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian terdahulu juga menggunakan kasus penjualan masker di Facebook yang merugikan konsumen sedangkan yang diteliti oleh penulis merupakan kasus penjualan tiket pesawat di Facebook yang merugikan konsumen berdasarkan putusan Pengadilan Negeri Makassar bernomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Penjualan Tiket Pesawat di Facebook yang Merugikan Konsumen (studi kasus: Putusan Nomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks). Adapun pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu; 1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang dilanggar pelaku usaha dalam Putusan Nomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?; dan 2. Apakah Rahmat Risaldi dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen akibat penjualan tiket palsu menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa “jenis penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang menggunakan metode meneliti bahan pustaka atau data sekunder”. Metode ini diselenggarakan dengan cara mendalami terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Metode pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan kasus. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji semua undang-undang dan regulasi yang ada sangkut paut dengan masalah hukum yang diteliti, seperti menggunakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik.

Sedangkan pendekatan kasus merupakan pendekatan yang mencoba membangun argumentasi hukum dalam perspektif kasus konkrit yang berasal dari praktik hukum. Pendekatan ini bertujuan untuk mencari kebenaran dan jalan keluar terbaik terhadap peristiwa hukum yang terjadi sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan. Kasus-kasus yang digunakan merupakan kasus yang diperoleh dari hasil putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap seperti yang penulis gunakan, yaitu Putusan Pengadilan Negeri Makassar bernomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kasus Posisi

Kasus ini merupakan kasus persidangan antara Rahmat Risaldi yang selanjutnya disebut sebagai terdakwa dengan Nurul Aruni Aksani yang bertindak sebagai saksi. Pada kasus ini, Aruni bekerja sebagai agen dalam biro perjalanan yang sedang mencari tiket untuk pelanggannya. Pada saat pencarian tiket tersebut melalui platform *facebook*, Aruni menemukan iklan yang dibuat oleh terdakwa. Terdakwa merupakan seorang mahasiswa dan juga sebagai pelaku usaha yang menjual tiket pesawat dan hotel lebih murah dari traveloka dengan diskon tiket pesawat.

Pada tanggal 2 Desember 2018, Aruni tertarik pada iklan yang dibuat oleh terdakwa pada platform *facebook*. Aruni menambahkan akun *facebook* terdakwa bernama “HIT MAN” dan menanyakan apakah kenal dengan orang yang bekerja di APPI (Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia). Agar Aruni menjadi pembelinya terdakwa, maka terdakwa mengatakan bahwa orang tersebut adalah penipu. Terdakwa meyakinkan Aruni bahwa dirinya dapat mengerjakan tiket pesawat hanya dalam waktu 2 jam untuk 1 tiket. Terdakwa juga memberikan harga diskon 50% dan hotel 60% dari harga normal traveloka Aruni sebagai agen biro perjalanan memberikan diskon harga sebesar 30% kepada pelanggannya.

Aruni memesan tiket kepada Terdakwa pertama kali pada tanggal 2 Desember 2018 untuk 10 orang tujuan Makassar – Batam keberangkatan tanggal 9 Desember 2018 dengan total harga Rp.14.750.000,-. Setelah Aruni melakukan pembayaran dengan mentransfer secara bertahap, hanya 6 orang yang berangkat pergi dan tiket pulangnya di tolak (void) oleh pihak maskapai dan 4 orang lagi tidak jadi berangkat karena tiket di tolak oleh pihak maskapai dengan alasan belum melakukan pembayaran.

Pada tanggal 9 Desember 2018 di sore hari, Aruni bertemu dengan terdakwa dan menanyakan bagaimana dengan tiket pelanggan korban yang sudah ditolak (void) dan tidak berangkat. Terdakwa menjawab tiket tersebut sedang saya proses untuk pembuatan ulang. Saat itu, Aruni melihat terdakwa membuat menggunakan laptop dan menunggu proses pembuatan tiket. Namun, tiket tersebut yang diperjanjikan tidak jadi atau tidak keluar *e-tiket*.

Selanjutnya, Aruni memesan tiket pesawat dengan tanggal keberangkatan 9 Desember 2018 untuk 3 orang tujuan Jakarta – Makassar seharga Rp.2.400.000,- namun tidak ada yang berangkat karena tidak diberikan kode *booking* dan *e-tiket*. Lalu, Aruni memesan tiket pesawat untuk keberangkatan tanggal 16 Desember 2018 untuk 16 orang dengan tujuan Kendari – Surabaya total harga Rp.12.350.000,- dan hanya 1 orang yang berangkat. Orang tersebut berangkat tidak menggunakan tiket yang disediakan terdakwa melainkan tiket yang dibeli sendiri atas nama Muh. Rifki Rayhan dari pengembalian uang pemesanan tiket yang Aruni berikan untuk 16 orang.

Sedangkan 15 orang lagi tidak berangkat dikarenakan tidak ada kode *booking* dan *e-tiket*. Setelah itu, Aruni memesan tiket pesawat untuk 8 orang dengan tanggal keberangkatan 1 Januari 2019 tujuan Jakarta – Makassar seharga Rp.7.432.000,- namun tidak ada yang berangkat karena tidak ada kode *booking* dan *e-tiket*. Terakhir, Aruni juga memesan tiket pesawat untuk 1 orang tujuan Makassar – Bali dengan tanggal keberangkatan 18 Desember 2018 total harga Rp.1.800.000,- namun tidak jadi berangkat karena tidak diberikan kode *booking* dan *e-tiket*.

Aruni menyadari bahwa dirinya benar-benar ditipu oleh terdakwa pada tanggal 16 Desember 2018 dimana sebelum tanggal tersebut Aruni telah menagih penggantian uang yang digunakan untuk mengganti tiket yang batal (void) maupun penggantian uang yang telah Aruni *transfer* kepada terdakwa. Akan tetapi, terdakwa selalu memberikan harapan palsu kepada Aruni terhadap pengembalian uang tersebut. Lalu pada tanggal 17 Desember 2018, Aruni mendapatkan *chat via WhatsApp* bernomor 081356665761 yang ternyata itu adalah terdakwa. Terdakwa *chat* Aruni, meminta waktu 2 sampai 3 hari untuk *transfer* uang sebagai pengganti kerugian yang Aruni alami akibat perbuatannya.

Setelah 2 sampai 3 hari sebagaimana terdakwa janjikan kepada Aruni, terdakwa tidak *transfer* uang pengganti kerugian karena tidak diberikan nomor rekening oleh Aruni. Aruni tahu bahwa terdakwa hanya ingin mencari perhatian. Permintaan nomor rekening tersebut hanyalah basa-basi karena Aruni tahu betul bahwa terdakwa sudah memiliki nomor rekeningnya dan sudah sering mengirimkan bukti transfer kepadanya melalui *WhatsApp* ketika memesan tiket padanya. Jadi, Aruni berpikir untuk apa lagi mengirimkan nomor rekeningnya dan dugaannya benar

bahwa terdakwa tidak bisa memenuhi janjinya dimana 3 hari kemudian belum men-*transfer* uang pengganti kerugian tersebut.

Perbuatan terdakwa mengakibatkan para pelanggan Aruni tidak dapat menggunakan tiketnya atau ditolak oleh maskapai karena belum dibayarkan. Aruni mengalami kerugian karena telah mengganti uang dari pelanggannya dengan jumlah total sebesar Rp.60.055.312,- yang belum termasuk uang yang sudah Aruni *transfer* ke rekening BCA nomor 7615126292 a.n. Dimas Ramadhan Kusumayad dan rekening BCA nomor 8030135874 a.n. Yusuf Wahiyana Anggaries dengan jumlah total sebesar Rp.38.732.000,- tidak dikembalikan sebagian kepada Aruni.

Jika Aruni kurangkan dengan jumlah uang yang terpakai olehnya untuk menerbangkan 6 orang penumpang dari Makassar ke Batam pada tanggal 9 Desember 2018 dari 10 orang penumpang dengan total harga sebesar Rp.14.750.000,- sebagaimana harga diskon 50% yang terdakwa berikan kepada Aruni, maka jumlah uang yang terpakai adalah sebesar Rp.14.750.000,- dibagi 10 tiket PP (10 x 2) dikali 6 orang = Rp.4.425.000,-. Sehingga uang yang tidak dikembalikan terdakwa sebesar Rp.38.732.000,- dikurang Rp.4.425.000,- = Rp.34.307.000,-. Total kerugian Aruni adalah sebesar Rp.60.055.312,- ditambah Rp.34.307.000,- = Rp.94.362.312. Atas perbuatan terdakwa, Aruni mengalami kerugian sebesar Rp.94.362.312,-.

Berdasarkan perbuatannya terhadap Aruni, terdakwa dituntut oleh Jaksa Penuntut Umum atas dasar tindak pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 28 ayat (1) jo Pasal 36 jo Pasal 51 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Hakim melihat bahwa terdakwa didakwa oleh Jaksa Penuntut Umum dengan bentuk dakwaan alternatif. Pertama, Pasal 51 ayat (2) jo Pasal 36 jo Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua, Pasal 45A ayat (1) jo Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Berdasarkan pertimbangan hakim dengan memperhatikan fakta-fakta hukum tersebut, hakim memilih dakwaan alternatif kedua yakni Pasal 45A ayat (1) jo Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik (ITE) dengan unsur “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”. Unsur dalam dakwaan tersebut terbukti secara sah bahwa terdakwa melakukan tindak pidana “dengan sengaja dan tanpa hak, menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”.

Hakim dengan memperhatikan Pasal 45A ayat (1) jo Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana serta peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan mengadili bahwa:

- a. Terdakwa terbukti secara sah dan bersalah melakukan tindak pidana “dengan sengaja dan tanpa hak, menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”.
- b. Menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama 2 (dua) tahun dan denda Rp.800.000.000,- (delapan ratus juta rupiah) dengan ketentuan apabila terdakwa tidak mampu maka diganti dengan 3 (tiga) bulan penjara.
- c. Menetapkan masa penangkapan dan penahanan yang telah dijalani oleh terdakwa dikurangkan seluruhnya dari pidana yang dijatuhkan.

- d. Menetapkan agar terdakwa tetap berada dalam tahanan.
- e. Memerintahkan barang bukti yang terlampir dalam berkas perkara dirampas untuk dimusnahkan.
- f. Membebaskan kepada terdakwa untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.5.000,- (lima ribu rupiah).

2. Analisis Kasus

a. Perlindungan Hukum Terhadap hak-hak konsumen yang dilanggar pelaku usaha dalam Putusan Nomor 623/Pid.Sus/2019/PN.Mks menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum merupakan regulasi penting yang dapat dimiliki setiap orang untuk mendapatkan rasa aman dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut Philipus M. Hadjon, “perlindungan hukum adalah suatu upaya untuk melindungi subjek hukum dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum”. Lalu, menurut Muchsin, “perlindungan hukum merupakan usaha untuk melindungi individu dengan menyatukan nilai-nilai dan kaidah-kaidah untuk menciptakan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat”.

Perlindungan hukum ini bertujuan untuk mendapatkan kepastian hukum bagi para subjek hukum. Ketika subjek hukum sudah mendapatkan kepastian hukum, maka hidupnya akan aman, nyaman dan tentram.

Berkaitan dengan konsumen, hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari hal-hal yang dapat mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini menjelaskan “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Lanjut, pada Pasal 1 angka (2) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan siapa itu konsumen. “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Lalu, menurut Az. Nasution dalam bukunya berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, konsumen dibagi menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum yaitu orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan tertentu.
2. Konsumen antara yaitu orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan memproduksi barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan kembali dengan tujuan komersial.
3. Konsumen akhir yaitu orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya dan tidak diperdagangkan kembali (tujuan non-komersial).

Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan adanya Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu memberikan kepastian hukum dan melindungi kepentingan konsumen terhadap barang dan/atau jasa agar tidak terjadi sengketa dalam kehidupan bermasyarakat. Pada kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, yang dilindungi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah korban Aruni atas dasar pembelian tiket dari terdakwa.

Lanjut, pada penjelasan Pasal 1 angka (2) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa konsumen yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir dan bukan konsumen antara. Hal ini dikarenakan dalam penjelasan pasal tersebut, menurut kepustakaan ekonomi, “konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, Sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagian dari proses produksi suatu produk lainnya”.

Berkaitan dengan kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, maka dapat dilihat bahwa yang menjadi konsumen adalah korban Aruni atas dasar pembelian tiket dari terdakwa. Hal ini disebabkan oleh fakta kasusnya bahwa Aruni yang bekerja sebagai agen biro perjalanan membeli tiket dari terdakwa bukan untuk dikonsumsi sendiri melainkan untuk diperjualbelikan kembali (tujuan komersial) kepada korbannya. Oleh karena itu, kedudukan Aruni hanya dianggap sebagai konsumen antara dan bukan sebagai konsumen akhir.

Selanjutnya, Menurut Philipus M. Hadjon, “perlindungan hukum terdiri atas perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Pada perlindungan hukum preventif, subjek hukum diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitive. Lalu, perlindungan hukum represif ditujukan untuk penyelesaian sengketa”.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 1 angka (8) menjelaskan apa yang dimaksud dengan sengketa konsumen. “Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasanya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen merupakan kasus sengketa konsumen. Pada fakta kasusnya, Aruni menjual tiket dari terdakwa ke korbannya yang menjadikan dirinya sebagai pelaku usaha. Tiket yang Aruni jual kepada korbannya ternyata tidak dapat digunakan. Alhasil korban dari penjualan tersebut mengalami kerugian. Oleh karena itu, pada kasus ini yang bersengketa adalah Aruni sebagai pelaku usaha dengan pelanggannya yang menjadi korban dari penjualan tiket tersebut.

Pada kasus ini, yang dapat dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah korban dari Aruni atas dasar pembelian tiket pesawat melalui Rahmat Risaldi. Aruni sebagai pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun, hak-hak konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berkaitan dengan topik permasalahan penelitian ini, hak-hak konsumen yang dilanggar oleh Aruni hanya huruf (a), (b), (c), (d) dan (h) dalam kasus penjualan tiket palsu di *facebook* yang merugikan konsumen. Penjelasannya sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Pada kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, Aruni pertama kali membeli 10 tiket dari terdakwa untuk pelanggannya dengan tujuan penerbangan Makassar – Batam seharga Rp.14.750.000,-. Akan tetapi, ketika para korban Aruni menggunakan tiket tersebut, hanya berlaku untuk 6 orang pergi dan tiket pulangnya ditolak (void) sehingga 4 orang tidak jadi berangkat karena tiket di tolak oleh maskapai dengan alasan belum melakukan pembayaran.

Berdasarkan penjelasan fakta kasus di atas, Aruni yang merupakan pelaku usaha telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. letak pelanggaran yakni terletak pada “hak atas kenyamanan... dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Seharusnya, konsumen dalam kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen mendapatkan kenyamanan dalam mengkonsumsi tiket tersebut.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Pada kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, Aruni sebagai konsumen antara sekaligus sebagai pelaku usaha diberikan jaminan oleh terdakwa bahwa tiket yang dijual dapat digunakan. Setelah Aruni melakukan pemesanan sebanyak 65 tiket untuk para korbannya dengan tujuan yang berbeda, tiket tersebut tidak dapat digunakan. Korban dari penjualan tiket Aruni merasa dirugikan karena pihak maskapai mengatakan bahwa tiket tersebut belum melakukan pembayaran, tidak ada kode booking ataupun e-tiket.

Berdasarkan fakta kasus di atas, dapat terlihat bahwa tiket yang dijanjikan Aruni untuk para korbannya, merupakan tiket palsu yang tidak dapat digunakan sebab setelah ditelusuri oleh pihak maskapai, tiket tersebut tercatat belum dilakukan pembayaran atas tiket tersebut. Hal ini tentu melanggar ketentuan Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena Aruni sebagai pelaku usaha telah memberikan jaminan palsu kepada korbannya bahwa tiket tersebut dapat digunakan, akan tetapi tiket tersebut tidak dapat digunakan karena belum melakukan pembayaran.

Dalam hal ini, Aruni telah melanggar Pasal 4 huruf b Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelanggarannya terletak pada "...mendapatkan barang dan/atau jasa... sesuai dengan jaminan yang dijanjikan". Pada kasus penjualan tiket pesawat di facebook yang merugikan konsumen, korban tidak mendapatkan tiket asli yang jaminannya bahwa tiket tersebut dapat digunakan. Seharusnya konsumen mendapatkan tiket asli yang dapat digunakan sesuai dengan jaminan yang diberikan oleh Aruni.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Pada kasus ini, Aruni yang bekerja sebagai agen biro perjalanan sedang mencari tiket pesawat untuk para korbannya menggunakan platform facebook dan tertarik dengan iklan yang dibuat oleh terdakwa.

Pada iklan tersebut, terdakwa memberikan promo tiket pesawat dan hotel yang lebih murah dari aplikasi traveloka.

Terdakwa juga menjanjikan bahwa dapat mengerjakan tiket pesawat hanya dalam waktu 2 jam untuk 1 tiket dan juga dapat digunakan. Aruni pun melakukan pembelian tiket tersebut untuk para korbannya. Setelah korban memesan tiket melalui agen biro perjalanan milik Aruni, tiket tersebut tidak dapat digunakan karena pihak maskapai mengatakan bahwa tiket tersebut belum melakukan pembayaran, tidak ada kode booking ataupun e-tiket.

Berdasarkan fakta kasus di atas, dapat dijelaskan bahwa Aruni sebagai pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai tiket yang ia jual kepada Aruni. Sehingga dapat dijabarkan kembali pengertian dari informasi yang benar, jelas dan jujur sebagai berikut:

- a. Benar, yaitu informasi yang diberikan wajib benar mengenai bahan baku agar konsumen dapat memperoleh gambaran dan informasi yang benar mengenai suatu produk.
- b. Jelas, berarti informasi yang disampaikan ke konsumen harus sejelas-jelasnya tentang suatu produk/jasa yang dibeli/konsumsi, harus menggunakan Bahasa Indonesia, dan tidak menimbulkan 2 arti (ambiguitas).
- c. Jujur, yaitu informasi yang diberikan oleh pelaku usaha ke konsumen wajib jujur mengenai efek samping atas penggunaan produk, manfaat dari produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas pelaku usaha yang disampaikan secara lisan maupun tertulis.

Berkaitan dengan kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, Aruni sebagai pelaku usaha telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana tidak memberikan informasi yang jujur mengenai tiket yang dijual kepada korbannya.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Pada kasus penjualan tiket pesawat di facebook yang merugikan konsumen, Aruni telah membeli 10 tiket untuk para korbannya dari terdakwa. Setelah tiket itu diberikan ke korbannya, ternyata hanya untuk orang yang berangkat tetapi tiket pulangnya void dan sisanya tidak jadi berangkat karena tiketnya di tolak oleh maskapai dengan alasan belum melakukan pembayaran. Dampak dari kejadian

tersebut, korban mengalami kerugian dan melaporkan ke Aruni bahwa tiket tersebut tidak bisa digunakan. Penyelesaian masalah yang Aruni lakukan atas kejadian tersebut yaitu dengan pengembalian uang ke korbannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, pendapat dan keluhan dari korban Aruni atas dasar pembelian tiket dari terdakwa telah di dengar oleh Aruni. Aruni juga telah memberikan kompensasi atas kejadian tersebut yaitu dengan pengembalian uang ke korbannya. Dalam hal ini, Aruni sudah menjalankan ketentuan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Pada penjelasan kasus posisi, Aruni sebagai pelaku usaha terbukti telah melakukan penipuan terhadap tiket yang dibeli oleh para korbannya, sehingga dapat dikatakan barang yang diterima para korbannya tidak sesuai dengan jaminan yang diberikan Aruni.

Dalam hal ini, Aruni telah memberikan kompensasi berupa pengembalian uang kepada korbannya dengan bukti transfer ke Muh. Arief Syaifullah (korban) sebesar Rp.14.750.000,- karena memesan tiket untuk 10 orang PP tujuan Makassar – Batam, Ahmad (korban) sebesar Rp.12.350.000,- karena memesan tiket untuk 16 orang PP tujuan Kendari – Surabaya, Reika Aulia Nabilah (korban) sebesar Rp.7.432.000,- karena memesan tiket untuk 8 orang tujuan Jakarta – Makassar, Hj. Ernawati S.E. sebesar Rp.1.800.000,- karena memesan tiket untuk 1 orang PP tujuan Makassar – Bali.

Pada kasus penjualan tiket pesawat di facebook yang merugikan konsumen, Aruni yang merupakan konsumen antara sekaligus sebagai pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 pada undang-undang tersebut menjelaskan:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban yang dilanggar Aruni pada kasus penjualan tiket palsu ini ada pada Pasal 7 huruf (a), (b) dan (f) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berikut penjelasannya:

Pasal 7 huruf (a) menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha yaitu “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”⁹⁸. Berkaitan dengan kasus ini, Aruni sebagai pelaku usaha tidak beritikad baik dalam memberikan informasi yang jujur mengenai tiket yang dijualnya kepada korbannya. Karena Aruni tidak jujur dalam memberikan informasi mengenai tiket yang dijualnya, alhasil, korban tidak dapat berangkat ke tujuan. Dalam hal ini, korban menjadi rugi akibat hasil dari mengkonsumsi tiket tersebut.

Lalu, Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan “kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”¹⁰⁰. Pada kasus posisi, dapat terlihat jelas bahwa Aruni memberikan informasi tidak jujur mengenai tiket yang dijualnya kepada korbannya sehingga korban tersebut mengalami kerugian.

Aruni juga telah melanggar ketentuan pada Pasal 7 huruf (f) yang menyatakan “pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.¹⁰¹ Pasal ini memiliki hubungan dengan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Hal ini dapat diartikan bahwa yang mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diakibatkan dari perbuatan Aruni adalah korban Aruni atas dasar pembelian tiket dari terdakwa. Aruni sebagai pelaku usaha yang menjual tiket tersebut kepada korbannya bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi akibat perbuatannya. Dalam hal ini, Aruni sudah memberikan kompensasi atas kerugian yang ia perbuat terhadap korbannya dengan pengembalian uang atas dasar pembelian tiket palsu.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen merupakan kasus sengketa konsumen antara Aruni dengan korban dari penjualan tiket Aruni yaitu pelanggannya. Permasalahan Aruni dengan Terdakwa bukanlah sengketa konsumen, karena Aruni dikategorikan sebagai konsumen antara dan juga pelaku usaha. Dalam hal ini, yang perlu dilindungi dalam kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen adalah korban Aruni atas dasar pembelian tiket dari terdakwa.

b. Rahmat Risaldi tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penjualan tiket palsu menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pada kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, bukan hanya Rahmat Risaldi saja yang menjadi pelaku usaha tetapi Aruni juga termasuk ke dalam pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh Aruni yang mencari dan membeli tiket dari terdakwa bukan dimanfaatkan untuk diri sendiri melainkan untuk diperdagangkan kembali kepada korbannya (tujuan komersial).

Dalam hal ini, Aruni sudah bukan bertindak sebagai konsumen akhir, tetapi menjadi konsumen antara. Menurut Az. Nasution, konsumen antara adalah “orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan memproduksi barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan kembali dengan tujuan komersial”.

Terdakwa dalam hal ini bertindak sebagai pengiklan. Menurut Etika Pariwisata Indonesia pengiklan adalah sebagai berikut. pengiklan yaitu pemrakarsa, penaja dan

pengguna jasa periklanan. Penajaan (*sponsorship*) adalah penyelenggaraan, pelaksanaan atau penyiaran sesuatu ajang atau program, dengan imbalan tertentu kepada penyelenggara, pelaksana, atau media terkait, dengan biaya dan jangka waktu yang telah disepakati.

Penjelasan lebih lanjut ada dalam bukunya Dedi Harianto yang berjudul *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*. Pengiklan adalah perseorangan (produsen, distributor, *supplier*) yang mengiklankan barang dan/atau jasa. Pada bukunya Dedi Harianto juga menjelaskan dua cara pemasangan iklan, yaitu:

- 1) Produsen langsung membuat dan memasang iklan sendiri baik melalui media cetak maupun media elektronik dengan memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku.
- 2) Produsen tidak langsung membuat dan memasang iklan sendiri, tetapi menggunakan jasa perusahaan periklanan.

Berkaitan dengan kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, terdakwa hanyalah seorang pengiklan yang tidak memiliki badan usaha dan mengiklankan produknya secara mandiri.

Jadi, dapat dikatakan bahwa yang berhak untuk bertanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen akibat penjualan tiket pesawat di *facebook* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Aruni. Hal ini disebabkan karena setelah melakukan pembelian tiket dari terdakwa, tiket tersebut dijual kembali kepada pelanggan Aruni. Terdakwa sebagai pengiklan hanya berhak untuk bertanggung jawab atas dasar wanprestasi terhadap perbuatannya kepada Aruni.

Dalam hal ini, Aruni selaku pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian sesuai ketentuan Pasal 19 jo Pasal 23 jo Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 berbunyi:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Berdasarkan kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, Aruni sudah menjalankan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan pengembalian uang ke korbannya.

Selanjutnya, pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan langkah-langkah yang dapat ditempuh konsumen apabila pelaku usaha tidak memenuhi ketentuan pada Pasal 19 sebagai berikut:

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi 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

Lalu pada Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Hal ini disebabkan oleh kedudukan konsumen yang merupakan pihak yang lemah dari segi informasi dan pengetahuan produk. Pembuktian ada atau tidak adanya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Dapat disimpulkan bahwa Aruni selaku pelaku usaha, pertanggungjawabannya berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik dimana pelaku usaha digugat ganti rugi oleh konsumen karena kerugian yang diakibatkan dari perbuatannya. Dalam hal ini, Aruni lah yang harus membuktikan ada atau tidak adanya kesalahan yang diperbuat.

Lalu, bentuk pertanggungjawaban terdakwa terhadap Aruni diatur dalam buku ke-III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Perikatan. Pada Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan “penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.

Pada fakta kasus, Terdakwa membuat kesepakatan kepada Aruni bahwa tiket tersebut dapat digunakan. Akan tetapi, tiket tersebut tidak dapat digunakan oleh korban Aruni. Dalam hal ini, terdakwa dikenakan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atas dasar wanprestasi terhadap perjanjian yang dibuat antara terdakwa dengan Aruni. Terlihat jelas pada fakta kasus bahwa terdakwa telah menjanjikan kepada Aruni bahwa tiket yang dijualnya dapat digunakan. Setelah tiket tersebut diberikan kepada konsumen Aruni, tiket yang terdakwa janjikan tidak dapat digunakan.

Dalam hal ini, bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh terdakwa yakni melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.¹¹² Berdasarkan penjelasan Pasal 1243 dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terdakwa telah lalai dalam memenuhi perjanjiannya terhadap Aruni. Sehingga, terdakwa diwajibkan untuk menggantikan kerugian yang di derita Aruni karena lalai dalam melaksanakan perjanjian.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa terdakwa tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen akibat penjualan tiket pesawat di *facebook* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak yang berhak untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Aruni karena merupakan konsumen antara dan juga sebagai pelaku usaha pada biro perjalanan. Terdakwa hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami Aruni atas dasar wanprestasi berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

D. Simpulan

Setelah mempelajari dan mengkaji serta menganalisis dari kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Perlindungan hukum yang didapatkan konsumen dalam kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada Pasal 4 huruf (a), (b), (c), (d) dan (h). Kasus ini merupakan kasus sengketa antara Aruni sebagai pelaku usaha dengan pelanggannya yang menjadi korban atas penjualan tiket tersebut. Pada penjelasan Pasal 1 angka (2) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menurut kepustakaan ekonomi, “konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Sedangkan konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk”.¹¹³ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Aruni bukan dianggap sebagai konsumen akhir, tetapi sebagai konsumen antara. Hal ini disebabkan karena Aruni membeli tiket dari terdakwa bukan untuk dikonsumsi sendiri melainkan untuk diperdagangkan kembali. Pada kasus ini Aruni juga telah melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf (a), (b) dan (f) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana Aruni tidak beritikad baik untuk memberikan informasi yang jujur terhadap tiket yang dijualnya kepada korbannya. Lalu, Aruni tidak memberikan informasi yang jujur mengenai tiket yang dijualnya kepada korbannya sehingga korban tersebut mengalami kerugian akibat mengkonsumsi tiket tersebut. Dalam hal ini, perbuatan Aruni yang menimbulkan kerugian terhadap korbannya sudah ia berikan kompensasi berupa pengembalian uang atas dasar pembelian tiket palsu.

Rahmat Risaldi tidak dapat bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini disebabkan pada fakta kasus, yang menjual tiket tersebut ke konsumen adalah Aruni. Aruni yang membeli tiket dari Rahmat Risaldi bukan untuk dimanfaatkan untuk diri sendiri melainkan untuk diperdagangkan kembali kepada korbannya (tujuan komersial). Dalam hal ini, kedudukan Aruni sudah bukan sebagai konsumen akhir, tetapi menjadi konsumen antara sekaligus sebagai pelaku usaha. Jadi, yang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen pada kasus penjualan tiket pesawat di *facebook* yang merugikan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Aruni. Dalam hal ini, Aruni berhak untuk bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan Pasal 19 jo Pasal 23 jo Pasal 28 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lalu, Rahmat Risaldi hanya bertanggung jawab atas dasar wanprestasi terhadap perbuatannya kepada Aruni berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Referensi

- [1] Suhaimi, "Problem Hukum dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum Normatif," *J. Yustitia*, vol. 19, 2018.
- [2] R. Wardhana, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook," *Justicia Sains J. Ilmu Huk.*, vol. 2, 2020.
- [3] J. B. William Wells, "Advertising Principle and Practice Fifth Edition," *New Jersey Prentice Hall Inc*, 2000.
- [4] D. A. Dio Viragus Ikhsani, "anggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Zaaken," *J. Civ. Bussiness Law*, vol. 3, p. 83, 2022.
- [5] L. S. Marita, "Metode Pembayaran Belanja Dengan E-Commerce," *Cakrawala*, vol. XII, p. 106, 2012.
- [6] M. Muhammad Kamran, "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika," *BALOB Law J.*, vol. 1, 2021.
- [7] J. M. Rifan Adi Nugraha, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online," *J. Serambi Huk.*, vol. 8, p. 92, 2014.
- [8] R. D. Ritonga, "Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *J. Gagasan Huk.*, p. 74, 2019.
- [9] S. d. Sayyid Muhammad Zein Alaydrus, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (PERSERO) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik," *J. Lex Suprema*, vol. 2, p. 365, 2020.
- [10] A. M. Damar, "Pandemi akselerasi perubahan perilaku belanja online," *Liputan6*. [Online]. Available: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4577650/pandemi-akselerasi-%0Aperubahan-perilaku-belanja-online>
- [11] D. M. Gultom, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama, 2005.
- [12] A. Y. Gunawan Widjaja, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama., 2001.
- [13] P. M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- [14] D. Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- [15] N. S. Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- [16] J. Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- [17] C. T. Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- [18] A. Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT.

Raja Grafindo Persada, 2011.

- [19] Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group., 2018.
- [20] J. Salim, *Step by Step Online*. Jakarta: PT Media Komputindo, 2009.