

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jual Beli Hewan Peliharaan Secara Online Di Kota Jambi

Fandy Yusuf Tri Devid

fandyusuftri2020@gmail.com

M. Hosen

m.hosen@unja.ac.id

Faizah Bafadhal

faizahbafadhal@unja.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Jambi

Abstract

Online buying and selling transactions are basically the same as buying and selling in person, the difference is the media used. Internet media makes buying and selling online more effective and efficient. Buying and selling pets online is one of the choices in using transactions through the world of the internet. The purpose of this research is to identify and analyze legal protection for consumers in online pet buying and selling transactions in Jambi City and to find out and analyze what legal remedies can be taken by consumers if their rights are harmed in online pet buying and selling transactions in Jambi City. The research method used in this thesis is a type of empirical juridical research, the nature of the research in this thesis is descriptive research, the data used consists of primary data and secondary data, the data collection method used is field study and library research, the data collection tools are carried out namely the study of documents and interview guidelines, and the analysis of the data used in writing this thesis is a qualitative analysis. The results of this study indicate that consumers in buying and selling pets online in Jambi City have legal protection which is explained in the Consumer Protection Act. Consumers whose rights have been impaired can also make efforts to get their rights back through BPSK or LPKNI. Several Internet media in the form of applications have also provided complaint services on their applications so that consumers can seek their rights which have been harmed by business actors. But only certain applications.

Keywords: *Online Buying and Selling, Consumer Protection*

Abstrak

Transaksi jual beli online pada dasarnya sama dengan jual beli secara langsung, yang membedakan adalah media yang digunakan. Media internet menjadikan jual beli online menjadi lebih efektif dan efisien. Jual beli Hewan Peliharaan secara online menjadi salah satu pilihan dalam menggunakan transaksi melalui dunia internet. Tujuan Penelitian ini adalah untuk Mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi dan Untuk mengetahui dan menganalisa upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh konsumen jika hak-haknya dirugikan dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota

Jambi. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian yuridis empiris, sifat penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif, data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi kepustakaan, alat pengumpulan data yang dilakukan yaitu studi dokumen dan pedoman wawancara, dan analisa data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah analisa kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Konsumen pada jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi memiliki perlindungan hukum dimana dijelaskan di Undang-undang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang dirugikan hak-haknya juga dapat melakukan upaya untuk mendapatkan hak-haknya kembali melalui BPSK atau LPKNI. Beberapa media Internet dalam bentuk Aplikasi juga telah menyediakan layanan pengaduan pada aplikasinya agar Konsumen dapat mengupayakan hak-haknya yang telah dirugikan pelaku usaha. Namun hanya beberapa aplikasi tertentu.

Kata Kunci : *Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen*

A. Pendahuluan

Dalam dunia bisnis terdapat produsen sebagai penjual produk dan konsumen sebagai pembeli produk. Dua orang ini merupakan elemen yang saling membutuhkan, suatu perdagangan atau bisnis tidak akan berjalan jika tidak ada salah satunya. Produsen membutuhkan konsumen untuk membeli produk-produk yang akan dijualnya, demikian pula konsumen membutuhkan produsen untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Produsen menjual barang-barangnya pada suatu tempat dan ketika konsumen ingin membeli kebutuhannya dia akan datang ke tempat tersebut. Hal ini sudah terjadi ratusan bahkan ribuan tahun semenjak awal mula perdagangan ketika suatu teknologi belum ada. Ketika telah datang teknologi, teknologi ini mempengaruhi sistem perkembangan perdagangan bahkan teknologi ini mempunyai peranan sendiri. Transaksi online atau yang biasa disebut dengan *e-commerce* semakin banyak di Indonesia hal ini disebabkan karena semakin cepatnya perkembangan internet dan adanya perubahan perilaku manusia. Transaksi *online* atau *e-commerce* merupakan suatu proses transaksi barang atau jasa melalui sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi. Sedangkan menurut Sutabri *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan computer lainnya. *E-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, *system inventori* otomatis, dan *system* pengumpulan data otomatis. Sehingga dapat dikatakan bahwa *e-commerce* merupakan suatu pemasaran barang atau jasa melalui

system informasi yang memanfaatkan teknologi informasi.¹

Pengguna internet dalam *electronic commerce* ini memberikan dampak positif bagi dunia perdagangan, akses yang cepat dan mudah untuk dilakukan menjadi daya tarik utama, meskipun tidak dapat dipungkiri juga *e-commerce* juga memiliki kekurangan dalam penggunaannya. Jika dulu barang yang dapat ditawarkan dalam transaksi jual beli online terbatas pada barang tertentu, maka sekarang sudah hampir semua barang dapat ditawarkan salah satunya adalah jual beli hewan peliharaan secara *online*.

Hewan peliharaan atau hewan timangan adalah hewan yang dipelihara sebagai teman dalam kegiatan sehari-hari manusia. Hewan peliharaan berbeda dari hewan ternak, hewan percobaan, hewan pekerja, atau hewan tunggangan yang dipelihara untuk kepentingan ekonomi atau untuk melakukan tugas tertentu. Hewan peliharaan yang populer biasanya adalah hewan yang memiliki karakter setia pada majikannya atau memiliki penampilan yang menarik, atau kemampuan menarik tertentu seperti mengeluarkan suara yang indah. Walaupun secara teori seseorang dapat memelihara hewan apapun sebagai hewan peliharaan, dalam praktiknya hanya spesies-spesies tertentu saja yang sering dijumpai, terutama hewan kecil seperti hamster, landak mini, sugar glider, kelinci, serta burung, dan ikan.² Sedangkan menurut Undang-Undang No. 48 Tahun 2013 tentang Budi Daya Hewan Peliharaan, Pengertian Hewan Peliharaan terdapat dalam Pasal 1 angka 2 berbunyi "Hewan Peliharaan adalah hewan yang kehidupannya untuk sebagian atau seluruhnya bergantung pada manusia untuk maksud tertentu. Bagi sebagian orang, mempunyai hewan peliharaan merupakan hal yang menyenangkan. Selain itu, hewan peliharaan bisa dijadikan sebagai obat stres yang menenangkan. Hal itu karena adanya hewan peliharaan bisa menjadi teman ketika sepi, membuat senyum saat penat, dan memiliki lebih banyak teman baru dengan sesama pemilik hewan. Penulis melakukan penelitian terdapat konsumen yang membeli hewan peliharaan seperti Kucing Landak Mini Sugar Glider umster ikan Kura-kura Burung dan Otter

Namun dengan hadirnya *E-Commerce* tidak menutup kemungkinan akan adanya

¹Iwan Sidharta, "Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Prilaku Konsumen Pada E-COMMERCE", *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol. 9, No. 1, Juni 2015, hal. 23-36.

²Zein Sakti, "Pengertian Hewan Peliharaan, Contoh, Cara Merawat, serta Manfaatnya" (<https://satwa.foresteract.com/2019/11/pengertian-hewan-peliharaan.html>. Diakses pada 29 Maret 2022)

terjadi pelanggaran yang dapat mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Dalam *E-Commerce*, pihak yang melakukan transaksi secara fisik tidak saling bertemu, maka kemungkinan lahirnya berbagai bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Sisi negatif lainnya yang sering kali tampak dalam transaksi E-Commerce adalah apabila barang yang ditawarkan berkualitas rendah atau pelayanan yang diberikan oleh produsen kurang memuaskan.³ Dan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Jual-beli hewan secara online tentunya dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak saling mengenal, tidak bertatap muka langsung, lintas kota, lintas pulau bahkan tidak menutup kemungkinan lintas negara. Namun hal tersebut bukan merupakan halangan, sudah banyak jasa ekspedisi yang menawarkan jasa untuk mengantarkan hewan peliharaan sampai tempat tujuan. Permasalahan yang sering terjadi dalam jual-beli hewan peliharaan secara online adalah ternyata hewan yang diperdagangkan ini tidak sesuai wujudnya dengan apa yang pelaku usaha atau penjual tampilkan di internet. Misalnya saja, gambar di internet menggambarkan bahwa hewan tersebut bebas dari cacat dan tidak ada kekurangan fisik sedikit pun, namun ternyata saat hewan sudah sampai di tangan pembeli kondisinya tidak sesuai dengan apa yang ada di foto. Tentunya sebagai seorang pembeli, dan konsumen, hal ini sangat merugikan.

Permasalahan yang timbul dalam transaksi jual-beli hewan peliharaan tersebut, penjual telah mengabaikan hak konsumen dimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen di dalam Pasal 4 Angka 3 yang menyatakan bahwa: "Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa". Penjual juga mengabaikan kewajiban penjual atau pelaku usaha yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen di dalam Pasal 7 huruf b yang menyatakan bahwa: "Memberikan Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan".

Selain itu pelaku usaha bisa dituntut apabila barang/jasa yang diinginkan oleh

³Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 2004, hal. 79.

konsumen tidak sesuai dengan perjanjian jual beli, sesuai yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 8 Ayat (2) menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

Jenis hewan peliharaan yang akan dijelaskan di skripsi ini antara lain kura-kura, Landak Mini, kucing ras, hamster, ikan koki, Burung jalak bali, Berang-berang. Permasalahan yang telah disebutkan, salah satunya dialami oleh Rahman Majid, karna telah menjadi korban dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online, setelah melihat dan berkomunikasi dengan penjual yang telah menawarkan hewan peliharaan sepasang landak mini dan dalam hal ini landak mini betina dalam keadaan bunting dan penjual landak mini beralamatkan di kota Palembang yang Majid dapatkan di grup *facebook*. Rahman Majid juga telah mendapatkan foto ataupun video landak mini. tersebut dari si penjual, Rahman Majid langsung menyepakati untuk melakukan transaksi jual beli hewan peliharaan yaitu landak mini satu pasang dengan keadaan landak mini betina bunting, dan melakukan transfer uang kepada penjual landak mini ke nomor rekening yang telah diberikan. Setelah beberapa waktu, akhirnya Rahman Majid menerima kiriman landak mini yang sudah dibelinya secara online. Tetapi dia terkejut karena landak mini yang diterimanya tidak sesuai dengan jenis dan foto yang telah ditawarkan oleh penjual. Ditambah dengan informasi penjual berikan bahwa landak mini betina tersebut dalam keadaan bunting yang membuat harga landak mini meningkat tersebut juga tidak benar. Akibat dari kasus ini Rahman Majid mengalami kerugian.

Permasalahan yang sama juga dialami oleh Redho Abror, Sebab dia juga ikut menjadi korban dalam jual-beli hewan peliharaan secara online melalui aplikasi shoope, dimana dia telah membeli 5 ekor ikan Channa Asiatica WS, 10 Ekor Koki Oranda, dan 2 ekor Kura-kura Brazil. Namun setelah menerima paket barang yang berisi pesanan hewan peliharaan yang telah dibelinya pada aplikasi shoope tersebut, dia merasa kecewa karena hewan peliharaan yang dia terima tidak sesuai dengan hewan peliharaan yang telah dipesannya. Redho Abror menerima 3 ekor ikan Channa Asiatica WS, 5 ekor ikan Koki Oranda dan 2 ekor Kura-kura Ambon. Tentu pesanan hewan peliharaan yang dia terima tidak sesuai dengan yang telah dipesannya. Akibat dari hal tersebut Redho Abror mengalami kerugian.

Berdasarkan masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian Empiris yang berfungsi untuk melihat hukum dalam arti nyata serta meneliti bagaimana implementasi hukum tersebut di masyarakat.⁴

B. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Bertransaksi Jual Beli Hewan Peliharaan secara Online di Kota Jambi

Perjanjian jual beli online dapat dikatakan sah jika syarat sahnya perjanjian sudah terpenuhi, yaitu ketika para pihak sepakat dan setuju untuk melakukan transaksi jual beli hewan, yang dilanjutkan dengan pembeli yang melaksanakan kewajibannya untuk membayar sejumlah uang kepada penjual. Namun dalam prakteknya, seringkali terjadi hal dimana salah satu pihak tidak cakap untuk melakukan perjanjian jual beli secara online tapi hal itu tidak dijadikan halangan oleh pihak yang lain dalam melangsungkan perjanjian selama pembayaran dapat dilakukan.

Pembayaran bisa langsung dilakukan oleh pembeli kepada penjual, atau bisa menggunakan jasa perantara atau dikenal dengan rekening bersama, rekber. Pembayaran yang dilakukan langsung antara pembeli dengan penjual ataupun pembayaran yang dilakukan lewat jasa rekber sama-sama menggunakan fasilitas perbankan, yaitu dengan cara transfer, dan transfer yang umumnya digunakan adalah *electronic funds transfer system* seperti melalui ATM.⁵

Ketentuannya adalah pembeli harus menyertakan foto atau gambar yang memperlihatkan jika hewan tersebut benar-benar mati pada saat dilakukannya pengiriman, dan foto atau gambar tersebut dikirimkan dengan tempo tidak lebih dari tiga hari terhitung sejak hewan tersebut diterima oleh pembeli, setelah itu lalu foto atau gambar tersebut dikirim kepada penjual sehingga dapat menjadi bukti. Setelah menerima foto atau gambar penjual akan mengirimkan ganti rugi, yaitu dapat berupa hewan yang sama atau sejumlah uang yang telah dibayarkan oleh pembeli.

Begitu juga jika hewan yang dikirim tersebut ternyata hilang dan juga kabur pada saat pengiriman berlangsung. Penjual yang baik tentunya akan bersedia untuk mengganti

⁴Irwansyah, *Penelitian Hukum : Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*, Mitra Buana Media, Yogyakarta, 2020, hal. 174.

⁵Muhammad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 383.

kehilangan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen tersebut. Sama halnya jika terjadi kekliruan, misalnya jika ternyata hewan yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam iklan penjual harus bersedia mengganti hewan yang sesuai karena jika tidak hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli yang berkedudukan sebagai konsumen. Walau dalam prakteknya tidak semua penjual bersedia untuk mengganti kerugian tersebut.

Pembeli sebagai konsumen dilindungi kedudukannya oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, oleh karena itu penjual yang tidak bersedia mengganti kerugian yang disebabkan akan berlawanan dengan UUPK tersebut. Karena dalam Pasal 19 sampai 28 UUPK diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Jika terjadi sengketa dalam hal jual beli hewan secara online maka para pihak bebas untuk memilih jalur penyelesaian sengketa tersebut. Seperti yang tertera dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak yang bersengketa dapat memilih jalur yang akan ditempuh, yaitu jalur pengadilan dan non pengadilan. Jika konsumen memilih jalur non pengadilan maka proses penyelesaian sengketa dilakukan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan mengutamakan proses perdamaian terlebih dahulu. Jika proses perdamaian tidak menemukan maka pihak yang bersengketa dapat membawanya ke jalur pengadilan.

Walaupun sudah diatur mengenai penyelesaian sengketa lewat jalur pengadilan, tapi dalam prakteknya jarang sekali ada konsumen yang bersedia membawa sengketa yang dihadapinya ke pengadilan. Para pihak lebih menyukai proses perdamaian, karena hal itu dinilai lebih mampu untuk menyelesaikan masalah di antara para pihak yang bersengketa. Jalur pengadilan oleh para pihak dianggap terlalu menghabiskan biaya dalam menyelesaikan sengketa lagi pula memakan waktu yang tidak sebentar.

Dengan memilih jalur penyelesaian sengketa lewat jalur di luar pengadilan, yaitu dengan cara perdamaian, bukan berarti para pihak tidak mengamalkan sistem perlindungan konsumen yang ingin ditegakan, akan tetapi hal itu merupakan sebuah aplikasi nyata dari sebuah undang-undang, yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal menyelesaikan sengketa terhadap konsumen yang telah terjadi tanggung jawab usaha yang diberikan jika dalam proses pengiriman hewan yang diperjanjikan mengalami hal di luar kehendak konsumen. Hal tersebut adalah jika hewan yang dikirim mati, kabur, dan hilang pada saat dilakukan pengiriman. Tanggung

jawab pelaku usaha pun dapat diberikan jika hewan yang sudah diterima konsumen ternyata tidak sesuai dengan kondisi yang terlihat pada foto atau gambar yang dicantumkan.

Karna Daya tarik *E-Commerce* sendiri terletak pada pada sisi efisien dan efektifnya. Pada sisi efisien, *E-Commerce* mempunyai keunggulan, di mana Perusahaan bisa memperoleh efisiensi baik dari sisi pemasaran, tenaga kerja, dan *overhead cost*. Sebagai contoh, mereka tidak perlu setiap kali mencetak katalog baru dan mengirimkannya (*faximile*) ke tiap konsumen karena konsumen bisa melihat langsung di website mengenai perubahan jenis dan harga barang dari detik ke detik sehingga konsumen dapat terus memantau barang yang diinginkan. Shopee Melindungi Konsumen. Dalam hal wanprestasi yang terjadi pertanggungjawaban shopee sendiri nampak dari panduan yang diberikan oleh pihak shopee, apabila ada masalah dalam penerimaan barang yang diterima oleh konsumen.

Berbeda dengan transaksi melalui instagram dan facebook meskipun transaksi jual beli *online* melalui media *facebook* tersebut mudah dan praktis, tetapi diluar itu semua terdapat dampak negatif didalam transaksi jual beli *online* yaitu mengingat dari pihak *facebook* tidak menyediakan fasilitas keamanan bagi pihak-pihak yang melaksanakan transaksi dan dalam transaksi ini para pihak juga tidak dapat bertatap muka langsung, hal ini membuat konsumen memiliki posisi yang rentan mengalami kerugian dibandingkan pelaku usaha yang dimana pihak konsumen hanya mengetahui sedikit hak-haknya sehingga memungkinkan bagi para pelaku usaha untuk menggunakan kesempatan ini untuk melakukan penipuan.⁶ Oleh karena itu, pihak konsumen sebelum melakukan transaksi *online* tersebut diharapkan agar lebih teliti sebelum membeli produk yang diinginkan, karena seperti yang sudah dijelaskan tadi bahwasanya pihak konsumen memiliki kecendrungan mendapat kerugian dalam melakukan transaksi *online* melalui media *facebook*.

Untuk menjamin keamanan konsumen dalam melaksanakan transaksi *online* menggunakan media *facebook*, kita dapat mengacu pada UUPK yaitu pada Pasal 4 yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen yang terkandung pada Pasal 4 UUPK salah satunya yaitu hak mendapat suatu informasi yang jelas terkait barang maupun

⁶Komang Bulan Tri Laksmi Devi, *Op. Cit.* Hal. 5.

jasa. Sehingga dalam transaksi *online* tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak yang bersangkutan. Pasal ini juga mengatur mengenai ganti rugi atau pergantian barang karena ketidaksesuaian produk.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lembaga yang dapat menyelesaikan dan berwenang untuk melindungi konsumen dalam memperjuangkan haknya ada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen dan membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.

2. Upaya Hukum Yang Dapat ditempuh Oleh konsumen jika hak-haknya dirugikan dalam transaksi jual beli hewan peliharaan secara online di Kota Jambi

Perlindungan hukum konsumen juga menguraikan pilihan penyelesaian jika terjadi sengketa yaitu pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pilihan kepada konsumen untuk menentukan bentuk penyelesaian masalahnya yaitu : “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Satu kasus sengketa dalam jual beli online via Instagram yang telah di ajukan kepada pihak berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kasus tersebut merupakan kasus jual beli hewan Hamster albino yang di promosikan di media sosial instagram. Pembeli mengetahui informasi penjualan hamster tersebut melalui akun yang digunakan penjual. Kemudian pembeli menghubungi penjual melalui chatting whatsapp untuk meminta foto detail hamster tersebut karena tidak ingin membeli dengan kondisi hamster yang salah, penipuan maupun mahal. Dan penjual memberikan foto-foto detailnya. Pembeli pun meminta bukti-bukti transaksi yang telah pernah dilakukan, agar tidak terjadinya penipuan. Setelah melihat bukti-bukti tersebut pembeli pun melakukan transaksi awal dengan mengirimkan uang sesuai harga awal. Tetapi ternyata itu adalah penipuan dan kemudian barulah pembeli (korban) dalam sengketa ini menggugat ke BPSK. Dimana BPSK berupaya untuk menyelesaikan kasus ini berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan akhirnya diselesaikan melalui mediasi antara kedua belah pihak untuk penyelesaian sengketa tersebut penjual akhirnya mengembalikan dana yang telah diterima dari konsumen.

Seperti halnya konsumen ingin menuntut hak nya tetapi penjual berada di kota yang berbeda maka konsumen dapat menempuh cara yaitu dengan *Online Dispute Resolution* (ODR), atau APS online yang menjadi cara praktis untuk memberi para pelanggan remedy yang tepat, murah dan efektif. Ada beberapa keuntungan bagi pembeli dan pelaku usaha transaksi *E-Commerce* dalam penyelesaian sengketa melalui ODR antara lain:

Pertama, penghematan waktu dan uang. Keuntungan ini karena para pihak tidak perlu membayar biaya yang harus dikeluarkan untuk menghadiri persidangan dan biaya-biaya yang berkaitan dengan hal itu. Kecepatan ODR adalah salah satu keuntungan dasarnya, pihak-pihak dan pihak netral tidak perlu melakukan perjalanan untuk bertemu, mereka tidak perlu ada di waktu yang sama, jangka waktu antara penyerahan dapat singkat, penyelesaian dapat berdasarkan dokumen saja.

Kedua, biasanya biaya layanan penyelesaian sengketa perdata adalah gabungan dari biaya institusi penyelesaian sengketa, fee, dan biaya pihak netral, biaya para pihak, ongkos hukum. Dalam ODR beberapa biaya ini tidak ada atau berkurang signifikan.

Ketiga, pihak yang menggunakan akses internet lebih yakin dalam menghadapi proses yang akan dijalannya, sebab mereka dapat dengan mudah mengontrol dan merespon apa yang terjadi dalam proses.

Keempat, jika para pihak enggan melakukan tatap muka, dapat menghindari pertemuan dengan pihak lawannya. Para pihak dapat menghindarkan diri perasaan takut akan diintimidasi dalam proses. Hal ini merupakan persoalan psikologis.

Berdasarkan pada penyelesaian sengketa alternatif secara *offline* atau tradisional, maka dapat dibagi juga bentuk penyelesaian sengketa dengan cara online (ODR) yang dapat dilakukan melalui Arbitrase Online. Perkembangan teknologi yang memungkinkan terjadinya perdagangan secara elektronik, telah mengilhami dilakukan penyelesaian sengketa secara elektronik pula. Di tengah kegalauan sistem hukum yang tidak mengikuti perkembangan zaman dan cepatnya kemajuan teknologi, teknologi telah menggoreskan gagasan tentang penyelesaian sengketa secara online, dalam bentuk arbitrase online (*E-Arbitration*).

Arbitrase online menjadi suatu pilihan menarik dalam penyelesaian sengketa *E-Commerce*. Karakteristik transaksi di internet merupakan transaksi lintas batas geografis yang menghubungkan antara konsumen dengan pelaku usaha dari berbagai negara yang dapat melahirkan sengketa. Dimana sengketa tersebut nilai nominalnya sebahagian sangat

kecil, tetapi membutuhkan penyelesaian yang cepat, dan dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Berbagai upaya yang telah dilakukan diantaranya dengan menyediakan Alternatif Penyelesaian Sengketa secara online, seperti arbitrase online.

C. Kesimpulan

Perlindungan Hukum terhadap konsumen pada jual beli hewan Peliharaan secara online banyak konsumen yang tidak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam UUPK Hak dan kewajiban antara Pelaku usaha dan Konsumen telah di uraikan untuk mendampingi proses transaksi jual beli hewan peliharaan secara online yang aman. Transaksi online juga sudah di atur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Upaya hukum yang dapat ditepuh konsumen dalam menyelesaikan sengketa Jual beli hewan peliharaan secara online jika media internet tersebut menyediakan layanan bantuan konsumen maka konsumen, maka konsumen dapat melakukan tuntutan pada media internet tersebut. Namun jika media internet tersebut tidak menyediakan layanan bantuan konsumenn maka konsumen dapat dapat menemppuh dengan Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, ada beberapa cara yang dapat dipakai dalam proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, yaitu melalui gugatan perdata biasa, gugatan perdata kelompok, dan legal standing. Atau juga dengan melaporkan ke BPSK atau LPKNI.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1995

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003

Celina Tri Siwi Krstiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* ,: Sinar Grafika, Jakarta 2011

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989

- Hildayanti, "*Tinjauan Yuridis Perjanjian Kredit Pegawai Negeri Sipil Dengan koperasi Tirta Darma Kabupaten Sopeng*", Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar,
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004
- Irwansyah, *Penelitian Hukum : Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*, Mitra Buana Media, Yogyakarta, 2020
- Jay MS, "*Peran E-Commerce dalam Sektor Ekonomi dan Industry*" pada seminar sehari ed., aplikasi internet di era millenium ketiga, Jakarta 2001
- Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) , Dalam BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Binacipta, 1986
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. 1, Grafika Mardi Yuana, Bogor 2005
- Peter Mahmud Marzuki, "*Pengantar Ilmu Hukum*", Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006
- Philipus M. Hadjon, dkk, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2004.
- Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta 2000,
- Sugiyono, *Metode Penelitian Hukum*, Alfa Beta, Bandung, 2001
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 8, Sinar Grafika, Jakarta, 2014
- JURNAL**
- Didi Achjari, "*Potensi Manfaat Dan Problem E-Commerce*", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 15, No 3, Agustus 2000.

Iwan Sidharta, "Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Prilaku Konsumen Pada E-COMMERCE", Vol. 9 No. 1, Juni 2015,

Setyaningsih Sri Utami, "Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis", Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi, Vol 8, Nomor. 1, April 2010.

Sarah Selfina Kuahaty, "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah", Jurnal Pengabdian Hukum AIWADTHU, Vol 1, Nomor. 2, September 2021

INTERNET

Academia "Legalitas Transaksi E-Commerce" diakses dari http://www.academia.edu/8096465/ASPEK_HUKUM_TRANSAKSI_JUALBELI_BERBASIS_E-COMMERCE_DALAM_SISTEM_HUKUM_INDONESIA pada tanggal 10 Agustus 2022

Gudang Ilmu Komputer "Perkembangan Instagram" diakses dari <http://www.gudangilmukomputer.com/2015/12/sejarah-dan-perkembangan-aplikasi-sosial-media-instagram.html> pada tanggal 10 Agustus 2022

Wordpress "Pengertian dan Syarat Perjanjian" diakses dari <https://0wi3.wordpress.com/2010/04/20/hukum-perjanjian/> pada tanggal 10 Agustus 2022, <https://www.tokopedia.com>

PERUNDANG-UNDANGAN

Republik Indonesia Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Republik Indonesia Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Republik Indonesia Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik