

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI APLIKASI PRESET LIGHTROOM DI AKUN INSTAGRAM (STUDI KASUS PADA AKUN INSTAGRAM @PWSTORE1818)

WIRA OKTA VIANA, RAHTU AFIA

Fakultas Hukum Universitas Ekasakti
wiraoktaviana663@gmail.com, rahtuafia04@gmail.com

***Abstract:** Legal Protection for Consumers in Buying and Selling Lightroom Preset Applications on the Instagram Account @pwstore 1818, which can be achieved in two ways, through litigation or through court and non-litigation (outside court). For consumer disputes that occur with the owner of the Instagram account, they are resolved non-litigation, namely there is a verbal agreement from both parties, where the owner of the Instagram account returns the money of consumers who have purchased problematic Lightroom presets, so that both parties reach a win-win solution. The obstacle faced by consumers in resolving disputes over the sale and purchase of Lightroom preset applications on the Instagram account @pwstore1818 is related to the case of goods not matching the picture experienced by consumers Jupiter and Vie Kesuma when purchasing Lightroom presets on the Instagram account @pw.store1818. Consumers have submitted complaints but the business actor has not responded. Then the consumer filed a complaint again, in which the complaint received a reply from the business actor who advised consumers to choose a good photo, but the consumer felt that the product they had purchased did not match their expectations. However, there are still some consumers who feel they have really been disadvantaged, so the business actors provide compensation in the form of refunds.*

***Keywords:** Legal Protection, Consumers, Buying and Selling.*

Abstrak: Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Jual Beli Aplikasi Preset Lightroom di Akun Instagram @pwstore 1818 yaitu dapat ditempuh dengan dua cara melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan dan non litigasi (diluar pengadilan). Untuk sengketa konsumen yang terjadi dengan pemilik akun instagram tersebut diselesaikan secara non litigasi yaitu adanya kesepakatan secara lisan dari kedua belah pihak, dimana pemilik akun instagram tersebut mengembalikan uang konsumen yang sudah membeli preset lightroom yang bermasalah, sehingga kedua belah pihak mencapai *win win solution*. Adapun yang menjadi kendala yang dihadapi konsumen dalam penyelesaian sengketa jual beli aplikasi preset lightroom pada akun instagram @pwstore1818 yaitu terkait kasus barang tidak sesuai gambar yang dialami oleh konsumen Jupiter dan vie kesuma pada pembelian preset lighroom di akun instagram @pw.store1818. Konsumen telah mengajukan komplain tetapi tidak direspon pihak pelaku usaha. Kemudian konsumen telah mengajukan komplain kembali yang mana komplain tersebut memperoleh balasan dari pihak pelaku usaha yang isinya memberi saran agar konsumen memilih foto yang bagus tetapi pihak konsumen merasa bahwa produk yang di beli memang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Namun masih ada juga dari sebagian konsumen yang merasa benar-benar dirugikan, sehingga pihak pelaku usaha memberi ganti rugi berupa pengembalian uang.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli.

A. Pendahuluan

Perkembangan perekonomian dewasa ini, telah memacu tumbuhnya sektor produksi dan perdagangan yang dalam kenyataan secara tidak langsung menciptakan kekuatan posisi pelaku usaha di satu sisi, dan menempatkan konsumen pada sisi yang lain. Sebagian pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya, acapkali mengabaikan kepentingan para konsumen. Mengingat

posisinya seperti itu, konsumen sering”terpaksa”menerima suatu produk barang/jasa,meskipun tidak sesuai yang di inginkan (Sinaga, 2001).

Memasuki tahun milenial tidak hanya membuat aktifitas menjadi semakin mudah, namun juga menyebabkan adanya persaingan dalam berbagai pekerjaan. Manusia sebagai makhluk sosial tidak mungkin hidup tanpa berdampingan dengan teknologi dan arus pertumbuhan ekonomi. Pada roda ekonomi misalnya, bagi pelaku usaha, mereka tidak hanya dituntut untuk mendapatkan berbagai macam keuntungan pribadi, namun juga sebuah tindakan berupa tanggungjawab dalam ketidaksesuaian barang dan/atau jasa yang ditawarkan, kecuali telah ditentukan lain dalam perjanjian. Seiring berkembangnya teknologi, pelaku usaha maupun konsumen dalam melakukan transaksi jual beli juga semakin dipermudah. Pelaku usaha dan konsumen tidak harus bertatap muka untuk melakukan pembelian dan pembayaran, tetapi dapat melakukannya secara virtual. Berbagai macam pelaku usaha dapat dijumpai dengan mudah hanya dengan *click and scroll* pada layar gadget maupun laptop yang terhubung melalui koneksi internet (Permatasari, 2018).

Seperti dalam jual beli preset, preset adalah salah satu tool yang memudahkan para Fotografer dalam melakukan pekerjaan mereka, khususnya dalam proses editing suatu foto atau gambar. Pembuatan preset pun sangat mudah dan sederhana. Tak heran, jika saat ini tidak hanya Fotografer yang membuat preset untuk memudahkan editing suatu foto atau gambar, banyak sekali orang-orang yang mempunyai hobi fotografi turut serta membuat preset. Bahkan, saat ini beberapa orang mendapatkan penghasilan lebih dengan cara menjual preset yang mereka buat.

Preset Lightroom dapat diperjual belikan dalam akun instagram seseorang. Preset lightroom adalah kombinasi editing foto yang bisa disimpan dan digunakan kembali untuk menghasilkan efek foto yang diinginkan. Ada banyak hal yang bisa kamu atur dalam satu preset, mulai dari exposure, contrast, white balance, color mix, hingga detail. Selanjutnya disetiap hal kejahatan para pelaku usaha dan ganti rugi kepada konsumen, hal yang harus perlu diingat adalah bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum itu sendiri kepada para konsumen. Hal ini yang kerap kali diderita para konsumen (hal hubungan konsumen pelaku usaha) dari penggunaan pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu. Peraturan perundang-undangan merupakan upaya yang tepat dan penting dalam hal memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Jual beli merupakan salah satu peristiwa perdata yang paling sering dilakukan oleh orang demi memperoleh hak milik atas suatu benda. Sehingga jual beli merupakan perbuatan dua pihak, pihak yang satu sebagai penjual/menjual dan pihak yang lain sebagai pembeli/membeli, maka dalam hal ini terjadilah suatu peristiwa hukum yaitu jual beli. Jual beli merupakan peristiwa hukum pada ranah perdata. Menurut Soeroso jual beli termasuk peristiwa hukum majemuk yaitu terdiri dari lebih dari satu peristiwa yakni pada jual beli akan terjadi peristiwa tawar menawar, penyerahan barang, penerimaan barang (Soeroso, 2011). Sebagian besar benda yang dimiliki seseorang, hak milik atas benda tersebut diperoleh karena adanya penyerahan oleh pihak lain, yakni penjual. Peristiwa perdata atau titel berupa perjanjian jual beli mendominasi kepemilikan benda yang dimiliki oleh setiap anggota masyarakat. Berpangkal dari titik ini terbukti, betapa sentralnya peristiwa perdata berupa perjanjian jual beli itu dalam kancah kehidupan social (Umardani, 2023).

Pasal 1458 Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Pasal 1459 mengenai hak milik atas barang yang dijual tidak pindah kepada pembeli selama barang itu belum diserahkan menurut Pasal 612, Pasal 613 dan Pasal 616. Sedangkan dalam Pasal 1460, jika barang yang dijual itu berupa barang yang sudah ditentukan, maka sejak saat pembelian, barang itu menjadi tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan dan penjual berhak menuntut

harganya.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Undang-undang ini yang dimaksud dengan : 1) Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen. 2) 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. 3) Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. 4) Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Pasal 7 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. memberi 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.

Berdasarkan peraturan tersebut, konsumen sangat dilindungi oleh aturan hukum dari segala tindak kejahatan hukum, begitu juga dengan konsumen jual beli Preset Lightroom dari akun Instagram, karena pemilik akun instagram yang menjual belikan preset lightroom juga termasuk definisi pelaku usaha dalam undang-undang perlindungan konsumen. Seperti pada contoh kasus yang penulis angkat dalam penelitian skripsi ini, ada seorang konsumen bernama Jupiter telah melakukan pembelian preset lightroom melalui instagram dengan harga Rp. 25.000 (Dua Puluh Lia Ribu Rupiah), karena tergiur dengan harga murah. Setelah melakukan pembayaran, si penjual preset lightroom memberikan link dan tutorialnya. Setelah dipasangkan ke smartphone milik Jupiter, Jupiter baru mengetahui dan menyadari bahwa preset yang dibeli tidak sesuai dengan informasi yang di iklankan melalui instagram penjual, selain itu preset yang dibelinya menyulitkan Jupiter karena kebanyakan folder, nama tidak jelas dan dilihat filternya sama. Menurutnya folder kurang rapih, kurang efektif, dan terlalu simple serta preset yang dipakai Cuma sedikit. Sehingga barang yang dibeli Jupiter tidak sesuai dengan yang diharapkannya dan tentunya Jupiter sebagai konsumen mempunyai hak untuk menuntut ganti kerugian dan bentuk penyelesaiannya yang baik dari penjual.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif (Arikunto,2005), yaitu penelitian yang menggambarkan tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli Aplikasi Preset Lightroom di Akun Instagram @pwstore 1818 serta kendala- kendala yang di hadapi konsumen dan penyelesaian sangketa jual beli Aplikasi Preset Lighroom pada Akun Instagram @pwstore1818. Metode yang

digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah yuridis normative (Soemitro,1990). Metode pendekatan yang bersifat yuridis normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder dan disebut juga dengan penelitian hukum kepustakaan, yang di dukung oleh pendekatan yuridis empiris.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Jual Beli Aplikasi Preset Lightroom di Akun Instagram @pwstore 1818

Menjalani kehidupan sehari-hari, masyarakat harus patuh terhadap hukum yang berlaku. Jika tidak ada hukum yang mengatur, maka manusia bisa hidup sesuka hati dan akhirnya bisa menyebabkan kekacauan. Oleh sebab itu, hukum harus ada dalam suatu negara dan ditegakkan sebaik mungkin. Cara ini dilakukan agar manusia bisa hidup lebih beradab dan saling menghargai satu sama lain. Perlindungan merupakan perbuatan melindungi, misalnya memberi perlindungan kepada yang lemah. Perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak seseorang yang dianggap lemah. Harjono mengemukakan bahwa perlindungan hukum dalam Bahasa Inggris disebut *legal protection*, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut *rechtsbecherming*. Harjono memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk kemudian ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan menjadikan kepentingan-kepentingan yang perlu untuk dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum.

Philipus M Hadjon mengemukakan perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal yang lainnya. Berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak dari seseorang terhadap sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Setiono mengemukakan bahwa perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga hal tersebut memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan secara hukum dan hak atas rasa aman. Hal ini sudah tercantum dalam Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi : 1. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi 2. Setiap orang berhak untuk bebas.dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.

Adakalanya konsumen berda di posisi yang lemah, ketika konsumen mendapatkan kerugian dari barang dan /atau jasa dari pelaku usaha. Seperti kasus preset lightroom yang merupakan studi kasus penulis dalam penelitian skripsi ini. ada seorang konsumen bernama Jupiter telah melakukan pembelian preset lightroom melalui instagram dengan harga Rp. 25.000 (Dua Puluh Lia Ribu Rupiah), karena tergiur dengan harga murah. Setelah melakukan pembayaran, si penjual preset lightroom memberikan link dan tutorialnya. Setelah dipasangkan ke smartphone milik Jupiter, Jupiter baru mengetahui dan menyadari bahwa preset yang dibeli tidak sesuai dengan informasi yang di iklankan melalui instagram penjual, selain itu preset yang dibelinya menyulitkan Jupiter karena kebanyakan folder, nama tidak jelas dan dilihat filternya sama. Menurutnya folder kurang rapih, kurang efektif, dan terlalu simple serta preset yang

dipakai Cuma sedikit. Sehingga barang yang dibeli Jupiter tidak sesuai dengan yang diharapkannya dan tentunya Jupiter sebagai konsumen mempunyai hak untuk menuntut ganti kerugian dan bentuk penyelesaiannya yang baik dari penjual. Salah satu hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dan biasanya dilakukan menggunakan dengan dua cara yaitu penyelesaian sengketa melalui Lembaga litigasi (melalui pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui non-litigasi (di luar pengadilan).

- a. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi. Dalam peraturan perundang-undangan tidak ada yang memberikan definisi mengenai litigasi, namun dapat dilihat di dalam Pasal 6 ayat 1 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase yang pada intinya mengatakan bahwa sengketa dalam bidang perdata dapat diselesaikan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang dilandasi itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa litigasi merupakan proses menyelesaikan perselisihan hukum di pengadilan yang mana setiap pihak bersengketa memiliki hak dan kewajiban yang sama baik untuk mengajukan gugatan maupun membantah gugatan melalui jawaban. Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui lembaga pengadilan. Menurut Frans Hendra Winarta (2012) dalam bukunya yang berjudul Hukum Penyelesaian Sengketa mengatakan bahwa litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis seperti dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya. Proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah upaya-upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak membuahkan hasil. Sengketa melalui litigasi memiliki kelebihan dan kekurangan. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan menghasilkan suatu keputusan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama karena menghasilkan suatu putusan *win-lose solution*. Sehingga pasti akan ada pihak yang menang pihak satunya akan kalah, akibatnya ada yang merasa puas dan ada yang tidak sehingga dapat menimbulkan suatu persoalan baru di antara para pihak yang bersengketa. Belum lagi proses penyelesaian sengketa yang lambat, waktu yang lama dan biaya yang tidak tentu sehingga dapat relative lebih mahal. Proses yang lama tersebut selain karena banyaknya perkara yang harus diselesaikan tidak sebanding dengan jumlah pegawai dalam pengadilan, juga karena terdapat tingkatan upaya hukum yang bisa ditempuh para pihak sebagaimana dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia yaitu mulai tingkat pertama di Pengadilan Negeri, Banding di Pengadilan Tinggi, Kasasi di Mahkamah Agung dan yang terakhir Peninjauan Kembali sebagai upaya hukum terakhir. Sehingga tidak tercapai asas pengadilan cepat, sederhana dan biaya ringan.
- b. Penyelesaian Sengketa non Litigasi. Rachmadi Usman mengatakan bahwa selain melalui litigasi (pengadilan), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi (di luar pengadilan), yang biasanya disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di Amerika, di Indonesia biasanya disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut APS). Terhadap penyelesaian sengketa di luar pengadilan (di Indonesia dikenal dengan nama APS) telah memiliki landasan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Meskipun pada prakteknya penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan nilai-nilai budaya, kebiasaan atau adat masyarakat Indonesia

dan hal ini sejalan dengan cita-cita masyarakat Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Cara penyelesaian tersebut adalah dengan musyawarah dan mufakat untuk mengambil keputusan. Misalnya dalam forum runggun adat yang menyelesaikan sengketa secara musyawarah dan kekeluargaan, dalam menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh masyarakat setempat dikenal adanya Lembaga hakim perdamaian yang secara umum berperan sebagai mediator dan konsiliator tepatnya di Batak Minangkabau. Oleh sebab itu, masuknya konsep ADR di Indonesia tentu saja dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat Indonesia. Pembahasan mengenai APS semakin ramai dibicarakan dan perlu dikembangkan sehingga dapat mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara di Pengadilan. Istilah APS merupakan penyebutan yang diberikan untuk pengelompokan penyelesaian sengketa melalui proses negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Ada yang mengartikan APS sebagai *Alternative to Litigation* yang mana seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk arbitrase merupakan bagian dari APS. Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, merumuskan bahwa APS sendiri merupakan Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Sedangkan APS sebagai *Alternative to Adjudication* meliputi penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif.

Atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seseorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui bantuan seorang mediator. Lebih mengutamakan pendekatan konsensus dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian kearah *win win solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif. Untuk sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam kasus jual beli preset lightroom ini diselesaikan secara non litigasi, kedua belah pihak sepakat untuk berdamai, dimana pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen berupa penggantian sejumlah uang.

2. Kendala- kendala yang di Hadapi Konsumen dan Penyelesaian Sangketa Jual Beli Aplikasi Preset Lighroom pada Akun Instagram @pwstore1818

Adapun yang menjadi kendala yang dihadapi konsumen dalam penyelesaian sengketa jual beli aplikasi preset lightroom pada akun instagram @pwstore1818 yaitu terkait kasus barang tidak sesuai gambar yang dialami oleh konsumen Jupiter dan vie kesuma pada pembelian preset lightroom di akun instagram @pw.store1818. Konsumen telah mengajukan komplain tetapi tidak direspon pihak pelaku usaha, harusnya pelaku usaha harus memenuhi keinginan konsumen yang meminta ganti rugi agar tidak ada hak-hak konsumen yang dilanggar serta sebagai bentuk itikad baik pelaku usaha dalam jual beli online dengan memenuhi pertanggungjawaban hukumnya. Kemudian konsumen telah mengajukan komplain kembali yang mana komplain tersebut memperoleh balasan dari pihak pelaku usaha yang isinya memberi saran agar konsumen memilih foto yang bagus tetapi pihak konsumen merasa bahwa produk yang di beli memang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya konsumen meminta ganti rugi atas ketidaksesuaian produk yang di belinya. Kemudian pelaku usaha memberi arahan terkait ganti rugi yang diminta yaitu dengan cara menghapus link dan tutorial lightroom kemudian direkam pada saat menghapusnya dengan alasan supaya di kemudian hari tidak login kembali di smartphonenya, kemudian pihak pelaku usaha mengembalikan uang yang telah dikirim oleh konsumen. Pelaku usaha tidak selalu memberikan pertanggungjawaban. Pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban apabila produk

yang dibeli telah selesai dipasangkan di smartphone konsumen. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan syarat pertanggungjawaban yang sering dilakukan oleh pelaku usaha seperti: 1) Apabila aplikasi preset lighroom tidak dapat dipasangkan di smartphone konsumen maka pihak pelaku usaha dapat mengembalikan uang konsumen; dan 2) Dapat diminta pertanggungjawaban apabila pelaku usaha membuat kesalahan seperti salah memberikan produk yang di order oleh konsumen.

Selain Vie kesuma, penulis juga melakukan wawancara terhadap Dinda, ia menceritakan bahwa membeli preset lighroom melalui instagram dengan harga Rp.25.000 karena tergiur dengan harga murah. selanjutnya penjual preset tersebut memberikan link dan tutorialnya. Setelah dipasangkan di smartphone Dinda menyadari bahwa preset yang di beli tidak sesuai dengan informasi yang di iklankan melalui instagram penjual, preset yang di beli menyulitkan karena kebanyakan folder, nama tidak jelas dan dilihat filter nya sama. Menurutnya folder kurang rapih, kurang efektif, dan terlalu simpel serta preset yang dipakai cuma sedikit.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap owner pemilik akun @pw.store1818, apabila preset lighroom tidak bisa digunakan atau tidak bisa dipasangkan di smartphonr konsumen langkah yang diambil yaitu pihak pelaku usaha akan mengintruksikan dengan memindahkan ke hp lain, walaupun itu tidak ada, pihak pelaku usaha akan mengembalikan uang konsumen. Adapun dari pihak konsumen, apabila barang yang di beli tidak sesuai maka uang tidak akan dikembalikan karena sebelum order pihak konsumen dianggap sudah paham mengenai preset yang akan di beli. berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan oleh pemilik akun instagram @pw.store1818. Bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen adalah berupa tuntutan atas kerugian yang dialami oleh konsumen selaku pembelian online. Sebelum order pihak pelaku usaha sudah menjelaskan apabila sudah melakukan pembayaran maka uang tidak bisa di kembalikan apapun bentuk masalahnya. Namun masih ada juga dari sebagian konsumen yang merasa benar-benar dirugikan, sehingga pihak pelaku usaha memberi ganti rugi berupa pengembalian uang.

D. Penutup

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Jual Beli Aplikasi Preset Lightroom di Akun Instagram @pwstore 1818 yaitu dapat ditempuh dengan dua cara melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan dan non litigasi (diluar pengadilan). Untuk sengketa konsumen yang terjadi dengan pemilik akun instagram tersebut diselesaikan secara non litigasi yaitu adanya kesepakatan secara lisan dari kedua belah pihak, dimana pemilik akun instagram tersebut mengembalikan uang konsumen yang sudah membeli preset lightroom yang bermasalah, sehingga kedua belah pihak mencapai *win win solution*. Adapun yang menjadi kendala yang dihadapi konsumen dalam penyelesaian sengketa jual beli aplikasi preset lightroom pada akun instagram @pwstore1818 yaitu terkait kasus barang tidak sesuai gambar yang dialami oleh konsumen Jupiter dan vie kesuma pada pembelian preset lighroom di akun instagram @pw.store1818. Konsumen telah mengajukan komplain tetapi tidak direspon pihak pelaku usaha. Kemudian konsumen telah mengajukan komplain kembali yang mana komplain tersebut memperoleh balasan dari pihak pelaku usaha yang isinya memberi saran agar konsumen memilih foto yang bagus tetapi pihak konsumen merasa bahwa produk yang di beli memang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Namun masih ada juga dari sebagian konsumen yang merasa benar-benar dirugikan, sehingga pihak pelaku usaha memberi ganti rugi berupa pengembalian uang.

Daftar Pustaka

- Sinaga, *Jamur Merang dan Budidayanya*, Penebar Swadaya, Jakarta, 2001.
- Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Tas Obral Online Skripsi Oleh Agustin Nurindah Permatasari 8111414127 Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2018.
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Penerbit : Sinar Grafika, Jakarta.. 2012.
- Harjono. *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa*. Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi. Jakarta, 2008.
- <https://www.ekrut.com/media/preset>, diakses tanggal 20 Juni 2023.
- http://eprints.umm.ac.id/51082/3/3_BAB%20II.pdf.
- Muhamad Rengge S, *Tinjauan Yuridis Perbuatan Melawan Hukum Dalam Jual Beli Rumah*, <http://eprints.ubhara.ac.id/950/1/KRISPI%20RENGGE%20FINAL%20SEASON%20FULL.pdf>.
- Philipus M. Hadjon.. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya. Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. PT Bina Ilmu. Surabaya. 1987.
- Rachmadi Usmani, *Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika. 2012.
- Ronny Hanijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimentri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Setiono. *Rule of Law Supremasi Hukum. Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret*. Surakarta. 2004.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Rineka Citra, Jakarta, 2005.
- Mohamad Kharis Umardani, “*Jual Beli Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam (Al-Quran-Hadist) Secara Tidak Tunai*”, *Journal of Islamic Law Studies*, 2019.
- Yessi Nadia, *Penyelesaian Sengketa Litigasi dan Non-Litigasi (Tinjauan Terhadap Mediasi dalam Pengadilan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, https://www.academia.edu/29831296/Penyelesaian_Sengketa_Litigasi_dan_NonLitigasi_Tinjauan_terhadap_Mediasi_dalam_Pengadilan_sebagai_Alternatif, diakses tanggal 1 Juli 2023.