

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP BARANG CACAT DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Nurussyifa¹, Enjum Jumahana², Satrio Yudha Pratama Herka³, Zaskia Alya Putri⁴,
Avivah Zhia Zaqila⁵, Adi Ruhiyat⁶, Restu Maturidi⁷, Heratunafisah⁸, Niken Kuratu
Vega⁹

syifanurus74@gmail.com¹, jumhanad@gmail.com², pratamaherkas@gmail.com³,
putrizaskia035@gmail.com⁴, avivahhhhhzhiaa000@gmail.com⁵, ruhiyatadi982@gmail.com⁶,
matturidir@gmail.com⁷, heratunafisah0@gmail.com⁸, nikenkrtuv@gmail.com⁹

Universitas Bina Bangsa

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam pola transaksi jual beli, dari yang semula dilakukan secara langsung (offline) menjadi berbasis elektronik melalui platform online. Di balik kemudahan dan efisiensi tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum, salah satunya terkait dengan barang cacat yang diterima konsumen. Konsumen sering kali berada pada posisi lemah ketika barang yang diterima tidak sesuai, rusak, atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap barang cacat dalam transaksi jual beli online di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Hasil kajian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta peraturan terkait lainnya. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dalam penegakan hak konsumen, terutama terkait tanggung jawab pelaku usaha dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Barang Cacat, Jual Beli Online.

ABSTRACT

The development of information technology has driven a major shift in buying and selling transaction patterns, from traditional offline transactions to electronic transactions via online platforms. Despite this convenience and efficiency, various legal issues have emerged, one of which relates to defective goods received by consumers. Consumers are often in a vulnerable position when goods received are not as expected, damaged, or not functioning as intended. This article aims to analyze the forms of legal protection for consumers regarding defective goods in online buying and selling transactions in Indonesia. This research uses a normative juridical method with a statutory and conceptual approach. The results of the study indicate that consumer legal protection is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions and its amendments, and other related regulations. However, in practice, various obstacles remain in enforcing consumer rights, particularly regarding business actors' responsibilities and dispute resolution mechanisms.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Defective Goods, Online Buying And Selling.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang perdagangan. Transaksi jual beli online kini menjadi pilihan utama karena dianggap lebih praktis, cepat, dan efisien. Melalui marketplace, media sosial, maupun aplikasi khusus, konsumen dapat dengan mudah membeli berbagai jenis barang tanpa harus bertatap muka dengan penjual.

Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko yang berpotensi merugikan konsumen. Salah satu permasalahan yang paling sering terjadi adalah diterimanya barang cacat, baik berupa kerusakan fisik, cacat fungsi, maupun

ketidaksiuaian dengan deskripsi yang ditawarkan. Kondisi ini sering menimbulkan kerugian bagi konsumen, sementara proses penuntutan hak tidak selalu berjalan mudah.

Dalam transaksi jual beli online, konsumen berada pada posisi yang relatif lemah dibandingkan pelaku usaha. Konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum membeli, sehingga sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh penjual. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang jelas dan efektif guna menjamin hak-hak konsumen serta menciptakan kepastian hukum.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Data yang digunakan berasal dari peraturan perundang-undangan, buku hukum, jurnal ilmiah, serta sumber hukum lain yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Konsumen dan Barang Cacat

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan.¹ Pengertian ini mencakup konsumen dalam transaksi konvensional maupun transaksi berbasis elektronik.² Dalam konteks jual beli online, konsumen berada pada posisi yang lebih rentan karena tidak dapat memeriksa kondisi barang secara langsung sebelum transaksi dilakukan.³

Barang cacat dapat dipahami sebagai barang yang tidak memenuhi standar mutu, tidak berfungsi sebagaimana mestinya, atau tidak sesuai dengan perjanjian jual beli.⁴ Cacat barang dapat berupa cacat produksi, cacat desain, maupun cacat informasi yang menyesatkan konsumen.⁵ Dalam transaksi jual beli online, cacat informasi sering terjadi karena konsumen hanya mengandalkan foto dan deskripsi yang disampaikan oleh pelaku usaha.⁶

2. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Online

Perlindungan hukum konsumen di Indonesia diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷ Pasal 4 UUPK memberikan jaminan hak kepada konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang.⁸ Selain itu, konsumen juga berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang yang ditawarkan.⁹

Dalam transaksi elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2018), hlm. 45.

³ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 23.

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 112.

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, hlm. 118.

⁶ Riska, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kasus Penerimaan Barang yang Memiliki Cacat Tersembunyi (Studi Kasus Marketplace Shopee)", Tesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2024, hlm. 67.

⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ *Ibid.*, Pasal 4 huruf a.

⁹ *Ibid.*, Pasal 4 huruf c.

Nomor 19 Tahun 2016 memberikan dasar hukum tambahan.¹⁰ Pasal 9 UU ITE mewajibkan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar.¹¹ Apabila informasi tersebut tidak sesuai dan menimbulkan kerugian, konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha.¹²

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Barang Cacat

Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang cacat yang diperdagangkan.¹³ Ketentuan ini ditegaskan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen.¹⁴ Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau bentuk kompensasi lain yang setara.¹⁵

Tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK bersifat tanggung jawab mutlak (strict liability).¹⁶ Artinya, konsumen tidak dibebani kewajiban untuk membuktikan adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha.¹⁷ Prinsip ini bertujuan untuk memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen yang pada umumnya berada pada posisi lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.¹⁸

4. Studi Kasus Perlindungan Konsumen terhadap Barang Cacat dalam Transaksi Online

Dalam praktik jual beli online, kasus barang cacat sering ditemukan pada platform marketplace seperti Shopee dan Tokopedia.¹⁹ Salah satu bentuk barang cacat yang paling sering dialami konsumen adalah cacat tersembunyi, yaitu kerusakan barang yang tidak tampak secara kasat mata pada saat barang ditawarkan.²⁰ Cacat tersembunyi baru diketahui setelah barang diterima dan digunakan oleh konsumen.²¹

Berdasarkan penelitian akademik mengenai transaksi di marketplace Shopee, ditemukan kasus konsumen yang menerima barang elektronik dalam kondisi tidak berfungsi meskipun dalam deskripsi produk disebutkan barang tersebut dalam keadaan baik.²² Konsumen kemudian mengajukan pengaduan melalui mekanisme klaim dengan melampirkan bukti foto dan video unboxing.²³ Mekanisme ini menjadi alat pembuktian penting dalam transaksi elektronik.²⁴

Selain cacat tersembunyi, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi juga menjadi permasalahan yang sering terjadi.²⁵ Penelitian menunjukkan bahwa banyak penjual hanya

¹⁰ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹¹ *Ibid.*, Pasal 9.

¹² Mudawaroh, "Legal Protection for Consumers in Online Buying and Sales Transactions Related to Non-Conformity of Goods Offered", *JILPR Journal Indonesia Law and Policy Review*, Vol. 5 No. 2, 2025, hlm. 210.

¹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 132.

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1).

¹⁵ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (2).

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 140.

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, hlm. 156.

¹⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), hlm. 89.

¹⁹ Trisnorhadis, "Perlindungan Konsumen atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi pada Marketplace Shopee", *Jurnal Media Hukum*, Vol. 3 No. 1, 2025, hlm. 55.

²⁰ Riska, *Tesis*, hlm. 70.

²¹ *Ibid.*, hlm. 72.

²² *Ibid.*, hlm. 80.

²³ Trisnorhadis, *Jurnal Media Hukum*, hlm. 60.

²⁴ Mudawaroh, *JILPR*, hlm. 215.

²⁵ Trisnorhadis, *Jurnal Media Hukum*, hlm. 62.

menampilkan gambar ilustratif tanpa menjelaskan kondisi barang secara rinci.²⁶ Hal ini menyebabkan konsumen menerima barang yang berbeda dari ekspektasi awal.²⁷ Praktik tersebut bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jujur sebagaimana diatur dalam UUPK dan UU ITE.²⁸

Studi lain mengenai transaksi di Tokopedia menunjukkan bahwa meskipun tersedia mekanisme pengaduan, proses penyelesaian sengketa sering kali dianggap rumit oleh konsumen.²⁹ Tidak semua penjual bersedia bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.³⁰ Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum normatif belum sepenuhnya diimbangi dengan perlindungan hukum secara faktual.³¹

5. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dalam praktik penyelesaian sengketa, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Salah satu putusan BPSK yang relevan adalah Putusan BPSK Kota Bandung Nomor 04/Pts/BPSK-Bdg/V/2019 yang mengabulkan gugatan konsumen terhadap pelaku usaha atas penjualan barang elektronik cacat. Dalam putusan tersebut, BPSK menyatakan bahwa pelaku usaha telah melanggar kewajiban memberikan barang yang layak dan sesuai dengan perjanjian.

BPSK dalam putusannya mewajibkan pelaku usaha untuk mengembalikan uang pembelian kepada konsumen secara penuh. Pertimbangan hukum BPSK menegaskan bahwa pelaku usaha tetap bertanggung jawab meskipun transaksi dilakukan secara online. Putusan ini menunjukkan bahwa mekanisme nonlitigasi mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

6. Putusan Pengadilan terkait Perlindungan Konsumen

Selain melalui BPSK, sengketa konsumen juga dapat diselesaikan melalui pengadilan. Salah satu putusan yang relevan adalah Putusan Mahkamah Agung Nomor 179 K/Pdt.Sus-BPSK/2017. Dalam perkara tersebut, Mahkamah Agung menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat barang cacat.

Mahkamah Agung dalam pertimbangannya menyatakan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) berlaku dalam sengketa perlindungan konsumen. Konsumen tidak dibebani kewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan pelaku usaha. Putusan ini memperkuat kedudukan hukum konsumen dalam menuntut haknya atas barang cacat, termasuk dalam transaksi jual beli online.

Putusan pengadilan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga telah diterapkan secara nyata melalui praktik peradilan. Hal ini memberikan kepastian hukum serta rasa keadilan bagi konsumen yang dirugikan akibat barang cacat dalam transaksi elektronik.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum konsumen terhadap barang cacat dalam transaksi jual beli online pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia, khususnya UUPK dan UU ITE. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang yang

²⁶ Ibid., hlm. 64.

²⁷ Ibid., hlm. 66.

²⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf b.

²⁹ Alrafly Bima Putra Wiratama, "Legal Review of Consumer Protection in E-Commerce Tokopedia Who Receive Goods not According to Order", *Proceeding International Conference Restructuring and Transforming Law*, 2024, hlm. 311.

³⁰ Ibid., hlm. 315.

³¹ Ibid., hlm. 320.

layak dan sesuai dengan perjanjian, serta berhak atas ganti rugi apabila mengalami kerugian. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum atas barang cacat yang diperdagangkan, baik melalui mekanisme penggantian maupun pengembalian uang. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dalam penegakan hukum dan penyelesaian sengketa konsumen.

Saran

Diperlukan peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha online serta edukasi hukum bagi konsumen agar lebih memahami hak-haknya. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa perlu dibuat lebih sederhana dan mudah diakses agar dapat memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017.
- Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo, 2018.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.