KESADARAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PRODUK CACAT DALAM TRANSAKSI ONLINE

Varell Varesta, Universitas Bangka Belitung
zkysen17@gmail.com
Rania Harrisa, Universitas Bangka Belitung
rniahrsa@gmail.com
Rara Anggraini, Universitas Bangka Belitung
rangraini278@gmail.com
Nurul Ikhsan, Universitas Bangka Belitung
ikhsannurul064@gmail.com
Qierany Athaya, Universitas Bangka Belitung
qieranyathaya@gmail.com
Raihan Fachri Ramadhan, Universitas Bangka Belitung
reihan23023@gmail.com

Abstract

The growth of e-commerce in Indonesia continues to rise significantly; however, it also presents various legal challenges, particularly regarding disputes arising from the receipt of defective products or goods that do not match their descriptions. This study aims to analyze the legal liability of sellers (business actors) regarding defective goods in e-commerce transactions and to examine legal protection mechanisms for aggrieved consumers. A normative-juridical research method was employed, analyzing relevant legislation such as the Indonesian Civil Code (KUHPerdata), Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK), the ITE Law, and Government Regulation No. 80 of 2019. The analysis reveals that seller liability is grounded in the principle of warranty against hidden defects (verborgen gebreken) under Article 1491 of the Civil Code and the obligation to provide compensation under Article 19 of the UUPK. Legal protection for consumers encompasses preventive measures—such as product standardization—and repressive measures, including the filing of complaints, seeking compensation, and dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or the court system. To balance the consumer's typically weaker bargaining position, the application of the strict liability doctrine and rigorous oversight of the role of marketplaces are urgent aspects that require strengthening.

Keywords : *E-Commerce, Consumer Protection, Defective Products, Legal Responsibility, Digital Transactions*

Abstrak

Perkembangan perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia terus meningkat secara signifikan, tetapi di sisi lain juga menimbulkan berbagai tantangan hukum, terutama terkait timbulnya sengketa atas penerimaan produk cacat atau produk yang tidak sesuai deskripsi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum penjual (pelaku usaha) terhadap barang cacat dalam transaksi e-commerce serta mengkaji mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang

dirugikan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan seperti KUHPerdata, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), UU ITE, dan PP No. 80 Tahun 2019. Hasil analisis menunjukkan bahwa tanggung jawab penjual berlandaskan pada asas kewajiban penjaminan cacat tersembunyi (verborgen gebreken) sesuai Pasal 1491 KUHPerdata dan pertanggungjawaban ganti rugi Pasal 19 UUPK. Perlindungan hukum bagi konsumen meliputi perlindungan preventif melalui standarisasi produk serta perlindungan represif berupa pengajuan komplain, ganti rugi, hingga penyelesaian sengketa melalui BPSK atau peradilan. Untuk menyeimbangkan posisi tawar konsumen yang cenderung lemah, penerapan doktrin strict liability serta pengawasan ketat terhadap peran marketplace menjadi aspek mendesak yang perlu diperkuat dalam bahasa Indonesia atau Inggris,

Kata Kunci: E-Commerce, Perlindungan Konsumen, Produk Cacat, Tanggung Jawab Hukum, Transaksi Digital

A. Pendahuluan

Perdagangan elektronik (e-commerce) sekarang berkembang sangat cepat dan mengubah cara orang melakukan transaksi. Jika dahulu jual beli dilakukan secara langsung, sekarang sebagian besar sudah pindah ke ruang digital dengan dukungan teknologi informasi. Memang ada banyak keuntungan, seperti akses yang lebih mudah, hemat waktu, dan bisa memperluas pasar. [1]Namun di sisi lain, ada juga tantangan baru, khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen. Transaksi e-commerce sifatnya impersonal, karena penjual dan pembeli tidak bertemu langsung. Kondisi ini sering menimbulkan masalah, misalnya barang yang diterima cacat, pengiriman terlambat, bahkan ada juga penipuan. Kondisi ini menegaskan pentingnya aturan hukum yang adaptif dengan perkembangan teknologi, sekaligus menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen. Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan bangsa adalah memajukan kesejahteraan umum. Prinsip ini menjadi dasar dalam berbagai kegiatan ekonomi, termasuk jual beli yang merupakan perjanjian paling sering dipakai masyarakat sehari-hari. [2]Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 menjamin hak warga negara untuk mendapat pekerjaan dan penghidupan yang layak, sedangkan [3]Pasal 28D ayat (1) menekankan pentingnya kepastian hukum yang adil. Kemudian [4]Pasal 33 ayat (4) menjelaskan bahwa sistem ekonomi Indonesia dijalankan berdasaran demokrasi ekonomi dengan memperhatikan keadilan dan keseimbangan. Dengan demikian, praktik e-

[1] Imelda P. Ramadhani dkk.,"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Cacat Produk," Doktrin 4, no.3 (2026).
[2] Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,Pasal 27 ayat (2).
[3] Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,Pasal 28 D ayat (1)
[4] Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,Pasal 33 ayat (4)

commerce juga punya dasar konstitusional untuk melindungi kepentingan pelaku usaha maupun konsumen. Dalam hukum bisnis, perlindungan konsumen termasuk dalam transaksi e-commerce merupakan instrumen penting negara untuk menjamin kesejahteraan masyarakat dan kepastian hukum di bidang ekonomi. Secara normatif, hal ini bisa dilihat dalam Pasal 1491 KUHPerdata yang mewajibkan penjual menjamin barang bebas dari cacat tersembunyi. Prinsip ini sesuai dengan asas pacta sunt servanda yang artinya setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Selain itu, [5]Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan barang/jasa sesuai standar mutu dan tidak cacat. Jadi, tanggung jawab penjual atas barang cacat sebenarnya mencerminkan keseimbangan kepentingan antara penjual dan pembeli dalam hubungan hukum bisnis Meskipun aturan hukumnya sudah ada, praktik e-commerce masih sering menimbulkan masalah. Kondisi ini makin rumit karena transaksi online biasanya melibatkan pihak ketiga, yaitu marketplace atau platform digital, yang posisinya hanya sebagai perantara. Data Kementerian Perdagangan sejak 2022 hingga Maret 2025 tercatat 20.942 aduan konsumen, dan 92,7% diantaranya terkait e-commerce. Pada triwulan I 2025 saja, ada 1.657 layanan konsumen dengan aduan terbanyak soal barang tidak sesuai janji, barang rusak, dan klaim garansi. Selain itu, Kemendag juga menemukan barang-barang yang tidak sesuai standar dengan kerugian ekonomi mencapai Rp15 miliar. Disisi lain, menurut laporan Google,Temasek, dan Bain & Company (2024) menunjukan bahwa nilai ekonomi digital indonesia menembus USD 80 miliar, terbesar di Asia tenggara dan diperkirakan terus meningkat seiring dengan naiknya jumlah pengguna internet. Data ini menunjukkan bahwa e-commerce merupakan sektor vital, tetapi sekaligus rawan sengketa hukum antara penjual dan pembeli. Di balik perkembangan pesat itu, masih terdapat banyak persoalan hukum. Salah satunya adalah sengketa antara penjual dan pembeli akibat barang cacat atau tidak sesuai deskripsi. Mekanisme refund atau return yang disediakan marketplace sering kali tidak cukup melindungi konsumen, karena beban pembuktian justru lebih berat di pihak konsumen. Selain itu, meskipun UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan [6] PP 80/2019 telah mengatur aspek perdagangan elektronik, namun implementasinya masih terkendala terutama dalam hal pengawasan dan penegakan hukum. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua permasalahan utama yaitu bagaimana tanggung jawab

[5] Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
[6] PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

penjual atas barang cacat dalam perjanjian e-commerce dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam perjanjian e-commerce. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai dasar hukum dan tanggung jawab penjual mengenai barang cacat serta menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam perjanjian e-commerce. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis berupa kontribusi pada pengembangan ilmu hukum bisnis dan manfaat praktis berupa masukan bagi konsumen, pelaku usaha, maupun pembuat kebijakan dalam memperkuat regulasi dalam bidang e-commerce.

B. Metode

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami kesadaran hukum konsumen terhadap produk cacat dalam transaksi online. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana mahasiswa Hukum Universitas Bangka Belitung (UBB) memahami hak-hak konsumen, bentuk perlindungan hukum yang tersedia, serta langkah-langkah yang dapat dilakukan ketika menerima barang yang mengalami kerusakan atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan wawancara. Studi literatur dilaksanakan dengan menelaah berbagai sumber referensi, seperti jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, buku, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi online. Referensi tersebut digunakan sebagai landasan teori dan bahan pendukung untuk menganalisis permasalahan penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

Tanggung Jawab Penjual atas Barang Cacat dalam Perjanjian E-Commerce Transaksi e-commerce bersifat impersonal (tidak bertatap muka secara langsung), yang sering kali menimbulkan celah ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang diterima. Dalam hukum bisnis dan hukum perjanjian, kewajiban penjual atas cacat barang didasari oleh beberapa instrumen normatif dan doktrin hukum Penjaminan Cacat Tersembunyi (Verborgen Gebreken): Berdasarkan [7]Pasal 1491 KUHPerdata, penjual diwajibkan untuk menanggung barang yang dijualnya dari cacat tersembunyi yang tidak

[7] KUHPerdata, Pasal 1491.

terlihat langsung saat transaksi dibuat. Dalam jual beli digital, pembeli hanya melihat etalase visual, sehingga penjual terikat good faith (itikad baik) sesuai asas Pacta Sunt Servanda ([8]Pasal 1338 KUHPerdata) untuk mengirimkan barang sesuai mutu dan deskripsi Ganti Rugi Wanprestasi: Jika barang yang dikirimkan cacat, rusak, atau tidak sesuai spesifikasi, penjual dikategorikan telah melakukan wanprestasi ([9]Pasal 1243 KUHPerdata). Kewajiban Pelaku Usaha menurut UUPK: Berdasarkan [10]Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 (UUPK), pelaku usaha diwajibkan memberikan barang/jasa sesuai standar mutu dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi/menggunakan produk tersebut. Relevansi Doktrin Strict Liability: Mengingat tingginya hambatan teknis yang dihadapi konsumen dalam membuktikan kesalahan penjual (fault-based liability), penerapan doktrin strict liability (tanggung jawab mutlak) sangat krusial. Dalam doktrin ini, penjual wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat cacat produk tanpa konsumen harus membuktikan ada/tidaknya unsur kelalaian penjual

2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam E-Commerce

Kedudukan konsumen dan penjual sering kali tidak seimbang (bargaining power konsumen lebih lemah). Oleh karena itu, hukum memberikan kerangka perlindungan yang terbagi menjadi dua bentuk:

A. Perlindungan Hukum Preventif.

Transparansi & Standarisasi: Regulasi (seperti [11]PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE) mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang akurat, jujur, dan tidak menyesatkan mengenai kondisi barang, serta kepatuhan terhadap Standar Nasional Indonesia (SNI). Pencegahan Klausula Baku yang Merugikan: Berdasarkan Asas Keseimbangan (Evenredigheid), pembatasan dilakukan terhadap exoneration clause (klausula eksonerasi/alihan tanggung jawab) yang kerap dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha atau platform digital

B. Perlindungan Hukum Represif.

Penyelesaian Komplain & Sistem Retur/Refund: Kebijakan pengembalian barang (return) dan pengembalian uang (refund) yang disediakan oleh platform marketplace merupakan bentuk penanggulangan awal. Namun, praktik di lapangan

[8] KUHPerdata, Pasal 1338.
[9] KUHPerdata, Pasal 1243.
[10] Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, 7, dan 19.
[11] Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

menunjukkan bahwa beban pembuktian (seperti kewajiban menyertakan video unboxing) sering kali memberatkan pihak konsumen, Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Konsumen yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan melalui jalur peradilan umum. Kepastian bukti elektronik juga dijamin keabsahannya dalam [12]UU ITE (UU No. 11/2008).

D. Kesimpulan

Kesimpulan Tanggung Jawab Penjual: Penjual dalam transaksi e-commerce memiliki tanggung jawab hukum yang tegas untuk menjamin bahwa barang bebas dari cacat tersembunyi sesuai Pasal 1491 KUHPerdata serta Pasal 19 UUPK. Tanggung jawab tersebut dapat berwujud penggantian barang, pengembalian uang (refund), atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen.. Perlindungan Hukum Konsumen: Perlindungan hukum bagi konsumen direalisasikan melalui instrumen preventif (kewajiban penyediaan informasi jujur, transparansi produk, dan regulasi PMSE) serta represif (mekanisme ganti rugi, retur barang, hingga penyelesaian sengketa melalui BPSK/Pengadilan). Kendati regulasi telah ada, implementasi penegakan hukum dan pengawasan dalam e-commerce masih menghadapi kendala, terutama terkait dominasi klausula baku dan beban pembuktian yang condong memberatkan konsumen.

Daftar Pustaka

Ramadhani, Imelda P., dkk. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Cacat Produk.” Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik 4, no. 3 (2026).

Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 242, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6439.

[12] Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

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

Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.