



Tanggung Jawab Hukum Penjual terhadap Barang yang Rusak dalam Transaksi Jual Beli Online

Cicilia Presy Kolantung^{1*}, Wenly R. J. Lolong², Merry Lenda Kumajas³
¹⁻³ Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Manado, Indonesia

Korespondensi penulis: 21602091@unima.ac.id

Abstract: *The development of digital technology has driven the rapid growth of online buying and selling transactions. However, this phenomenon also increases risks for consumers, particularly regarding the receipt of damaged goods or goods that do not meet promised specifications. This study aims to analyze sellers' legal liability for damaged goods in online buying and selling transactions under the Indonesian Consumer Protection Law. Under applicable regulations, sellers are obligated to provide compensation, restitution, or return goods if a product defect is proven to be not due to consumer negligence. The principles of prudence and transparency in digital transactions are crucial aspects that businesses must adhere to to maintain consumer trust and prevent detrimental trade practices. Furthermore, this study also discusses the procedures for returning damaged goods in online buying and selling transactions in Indonesia. Applicable laws regulate complaint and dispute resolution mechanisms that allow consumers to claim their rights, either through consumer dispute resolution channels or through litigation, if necessary. Challenges frequently faced by consumers include unclear return policies, additional shipping costs, and long turnaround times. Therefore, there is a need for strengthened regulations and stricter oversight of e-commerce platforms to ensure effective legal protection for consumers.*

Keywords: *Consumer protection, Damaged goods, Legal responsibility, Online buying and selling transactions, Seller*

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan transaksi jual beli online yang semakin pesat. Namun, fenomena ini juga meningkatkan risiko bagi konsumen, terutama terkait penerimaan barang yang rusak atau tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum penjual terhadap barang yang rusak dalam transaksi jual beli online berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Berdasarkan regulasi yang berlaku, penjual memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau pengembalian barang jika terbukti terjadi cacat produk yang bukan akibat kelalaian konsumen. Prinsip kehati-hatian dan transparansi dalam transaksi digital menjadi aspek penting yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha guna menjaga kepercayaan konsumen serta mencegah praktik perdagangan yang merugikan. Selain itu, penelitian ini juga membahas prosedur pengembalian barang yang rusak dalam transaksi jual beli online di Indonesia. Hukum yang berlaku mengatur mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang memungkinkan konsumen untuk mengklaim haknya, baik melalui jalur penyelesaian sengketa konsumen maupun litigasi jika diperlukan. Tantangan yang sering dihadapi konsumen meliputi kebijakan pengembalian yang tidak jelas, biaya pengiriman tambahan, serta waktu penyelesaian yang lama. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan regulasi dan pengawasan yang lebih ketat terhadap platform e-commerce guna memastikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Barang Rusak, Tanggung Jawab Hukum, Transaksi Jual Beli Online, Penjual

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, transaksi jual beli online telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Ecommerce memudahkan konsumen untuk melakukan pembelian barang tanpa harus mengunjungi toko fisik, namun hal ini juga memunculkan tantangan baru dalam hal perlindungan konsumen. Tanggung jawab hukum penjual terhadap barang yang rusak dalam transaksi jual beli online

menjadi isu penting yang perlu diatur secara jelas untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan kepuasan mereka (Noviriska, 2024).

Teknologi memudahkan orang untuk memesan atau membeli barang. Kini, banyak tempat belanja daring, masing-masing memberikan tawaran menarik bagi konsumen. Jenis barang yang dapat dibeli pun sangat beragam. Konsumen benar-benar dimanjakan. Dalam kehidupan sehari-hari warga banyak bersinggungan dengan perjanjian pembelian barang secara elektronik. Pada umumnya, perjanjian jual beli secara elektronik ini dicirikan oleh: adanya klausula-klausula perjanjian, perjanjian disediakan secara elektronik, kehadiran fisik para pihak tidak diperlukan, perjanjian terjadi di jaringan publik sehingga sistemnya terbuka; dan perjanjian terbebas dari batas yurisdiksi karena orang dari wilayah mana pun bisa memanfaatkannya (Syaharullah dan Syarif, 2021).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 di Indonesia memberikan kerangka hukum yang melindungi hak konsumen dan menetapkan kewajiban penjual (Santrianti dan Juwita, 2022). Menurut undang-undang ini, penjual wajib menyediakan barang yang sesuai dengan deskripsi yang diberikan dan bebas dari cacat. Dalam konteks ecommerce, penjual harus memastikan bahwa barang yang dijual melalui platform online memenuhi standar kualitas yang dijanjikan, serta sesuai dengan informasi yang dipublikasikan kepada konsumen. Penjual online memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dikirim dalam kondisi baik dan sesuai dengan deskripsi produk. Jika barang yang diterima konsumen rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan, penjual diwajibkan untuk mengambil tindakan seperti penggantian barang, perbaikan, atau pengembalian dana. Tanggung jawab ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan bahwa transaksi jual beli dilakukan dengan adil.

Perjanjian jual beli menurut hukum adalah perjanjian konsensual. Artinya, ia sudah dilahirkan sebagai perjanjian yang sah (mengikat atau mempunyai kekuatan hukum) pada detik tercapainya sepakat antara penjual dengan pembeli mengenai unsur-unsur pokok jual beli, yakni harga dan barang (Muhammad, 2006). Misalnya, penjual sudah bersedia menjual barang sesuai jenis yang dipesan pembeli; dan sebaliknya, pembeli sudah sepakat dengan harga. Pada belanja online, kedua belah pihak juga sepakat mengenai penyerahan barang (levering) melalui pihak ketiga. Pasal 1458 KUH Perdata menyebutkan 'jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak sewaktu mereka telah mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.

Jadi, Pasal 1458 KUH Perdata menegaskan jual beli sudah terjadi meskipun barangnya baru akan diantar beberapa saat kemudian, dan pembayaran barang dilakukan nanti begitu

barang sampai. Jika menggunakan konsep hukum perdata Burgerlijk Wetboek (BW), kesepakatan perjanjian jual beli daring tadi baru sekadar kewajiban, atau suatu obligatoir (Subekti, 1995). Ia belum memindahkan hak milik atas barang. Perpindahan hak milik atas barang baru terjadi setelah berlangsung penyerahan barang alias levering. Oleh karena itu, momentum penyerahan barang sangat penting dalam perspektif hukum. Dalam praktik, selalu ada risiko yang mungkin timbul. Misalnya risiko atas barang. Normatifnya, barang harus diserahkan dalam keadaan dan jenis sebagaimana adanya pada saat perjanjian ditutup. Penjual menurut hukum menjamin dua hal: (a) menjamin penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram; dan (b) menjamin cacat tersembunyi pada barang yang dijual.

Jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen, hukum menjual barang cacat tersembunyi telah melanggar hak konsumen. Adapun hak-hak konsumen yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen, 1999), antara lain:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam hal penjual menjual barang dengan spesifikasi yang tidak semestinya (charger tidak sesuai dengan spesifikasi MacBook) berarti penjual tidak memberikan konsumen hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Atas hal tersebut, konsumen juga berhak atas kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sebagaimana mestinya, seperti ketika penjual menjual barang cacat tersembunyi.

Dokumentasi yang baik sangat penting dalam transaksi online. Penjual harus menyediakan informasi yang jelas mengenai produk yang dijual, termasuk deskripsi yang akurat dan gambar yang representatif (Widiastuti, 2024). Selain itu, penyimpanan bukti transaksi, termasuk bukti pengiriman dan komunikasi dengan konsumen, sangat penting untuk menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti yang dapat digunakan dalam proses penyelesaian sengketa jika terjadi masalah dengan barang yang diterima. Dalam hal terjadi sengketa antara penjual dan konsumen, undang-undang perlindungan konsumen menyediakan mekanisme penyelesaian yang adil. Konsumen dapat mengajukan keluhan melalui lembaga mediasi atau arbitrase yang ditunjuk untuk menyelesaikan perselisihan. Proses ini dirancang untuk memberikan solusi yang adil bagi kedua belah pihak dan memastikan bahwa penjual memenuhi kewajiban hukum mereka (Prayuti, 2024).

konsumen sering mengabaikan ‘syarat dan ketentuan berlaku’, atau klausul-klausul perjanjian yang sudah disusun. Tanpa membaca secara detail perjanjian belanja online, konsumen sering dihadapkan pada persoalan hukum yang muncul. Dalam transaksi jual beli, ada tiga kemungkinan yang terjadi. Pertama, barang yang diterima sesuai pesanan. Kedua, barang yang diterima berbeda dari yang dipesan. Ketiga, jenis barang yang diterima sesuai pesanan tetapi mengandung cacat. Bisa jadi cacat barang itu tersembunyi, atau sengaja disembunyikan oleh penjual.

Platform e-commerce juga memainkan peran penting dalam menetapkan kebijakan tambahan mengenai tanggung jawab penjual. Kebijakan ini sering mencakup ketentuan mengenai pengembalian barang, pengembalian dana, dan standar kualitas produk. Penjual yang beroperasi di platform e-commerce harus mematuhi kebijakan ini untuk menghindari masalah hukum dan memastikan kepuasan konsumen. Hal ini juga mendorong penjual untuk menjaga kualitas barang dan layanan mereka. Namun, penjual online menghadapi berbagai tantangan, termasuk penipuan, ketidakakuratan deskripsi, dan masalah logistik. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu adanya perbaikan dalam regulasi yang mengatur jual beli online. Penjual juga perlu meningkatkan kesadaran mereka mengenai tanggung jawab mereka dan memanfaatkan teknologi untuk memantau dan mengelola kualitas barang yang dijual.

Dengan adanya pendekatan yang komprehensif dalam memperbaiki regulasi, meningkatkan kesadaran penjual, dan memanfaatkan teknologi, perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online dapat secara signifikan ditingkatkan. Pendekatan ini memerlukan upaya bersama dari pemerintah, platform e-commerce, dan penjual itu sendiri untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan transparan. Regulasi yang diperbarui perlu

mencakup ketentuan yang lebih jelas tentang tanggung jawab penjual, mekanisme penyelesaian sengketa, serta standar kualitas produk yang lebih ketat. Ini termasuk penetapan aturan yang lebih ketat mengenai deskripsi produk, kewajiban pengujian kualitas, dan prosedur pengembalian barang.

Meningkatkan kesadaran penjual mengenai tanggung jawab hukum mereka adalah langkah penting. Penjual harus memahami sepenuhnya kewajiban mereka dalam hal memberikan informasi yang akurat tentang produk, menyimpan dokumentasi yang lengkap, dan menangani keluhan konsumen secara efisien (Nur, 2022). Program pelatihan dan edukasi yang disediakan oleh platform e-commerce atau asosiasi industri dapat membantu penjual untuk lebih memahami peraturan yang berlaku dan praktik terbaik dalam menjaga kualitas barang serta layanan pelanggan.

Di samping itu, pemanfaatan teknologi dapat memainkan peran kunci dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Teknologi seperti sistem manajemen kualitas berbasis data, pelacakan pengiriman, dan alat analisis umpan balik konsumen dapat membantu penjual dalam memantau dan mengelola kualitas barang yang dijual (Azizah, 2024). Platform e-commerce juga dapat menggunakan teknologi untuk memantau kepatuhan penjual terhadap kebijakan yang ditetapkan dan mendeteksi serta mencegah penipuan atau pelanggaran lain secara lebih efektif.

Integrasi dari ketiga elemen ini—perbaikan regulasi, peningkatan kesadaran penjual, dan pemanfaatan teknologi—akan menciptakan lingkungan belanja online yang lebih adil dan terpercaya (Bahtiar, 2024). Konsumen akan merasakan manfaat dari perlindungan yang lebih baik, termasuk kemudahan dalam pengembalian barang, kepastian bahwa barang yang diterima sesuai dengan deskripsi, dan akses yang lebih mudah ke mekanisme penyelesaian sengketa. Kepercayaan konsumen yang meningkat ini pada gilirannya akan mendukung pertumbuhan dan keberhasilan industri e-commerce secara keseluruhan (Salsabila dan Wibawa, 2022).

Peningkatan perlindungan konsumen juga dapat mendorong inovasi dan kompetisi sehat di pasar e-commerce. Penjual yang beroperasi dengan standar yang tinggi dan berkomitmen terhadap kepuasan konsumen akan lebih mungkin untuk mendapatkan reputasi positif dan menarik lebih banyak pelanggan. Dengan demikian, pendekatan komprehensif ini tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga memperkuat ekosistem e-commerce secara keseluruhan, memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Contoh Kasus Dalam sebuah kasus yang terjadi di platform e-commerce Lazada, seorang konsumen bernama Hendrik mengalami kerugian setelah menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Hendrik memesan televisi merek TCL 43-inch tipe 43A8 melalui toko

resmi TCL Official Store di Lazada. Namun, yang diterima justru televisi bekas bermerek Toshiba, yang jelas tidak sesuai dengan deskripsi dan spesifikasi yang ditawarkan. Tindakan penjual ini dianggap sebagai wanprestasi karena tidak memenuhi kewajiban sesuai perjanjian jual beli. Berdasarkan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata), penjual yang melakukan wanprestasi wajib memberikan ganti rugi kepada pembeli. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau ketidaksesuaian barang yang diperdagangkan. Dalam kasus ini, penjual seharusnya memberikan kompensasi kepada Hendrik, baik berupa penggantian barang yang sesuai atau pengembalian dana, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di platform Lazada (Mahmada dan Susilowati, 2024).

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematik hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum (Kadir, 2004).

Metode Pendekatan

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, dengan pendekatan tersebut peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue aproach*).¹⁸ Suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.

Sumber Hukum

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan-bahan pustaka. Yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer (atau data dasar), sedangkan yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka

lazimnya dinamakan data sekunder (Soekanto dan Mamudji, 2011). Data dalam penulisan ini adalah data sekunder, yaitu bahan pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku perpustakaan, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, artikel-artikel, serta dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian.

Bahan hukum primer, yaitu semua bahan/materi hukum yang mempunyai kedudukan mengikat secara yuridis. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian dan bahan hukum sekunder, yaitu berupa bahan atau materi yang berkaitan dan menjelaskan mengenai permasalahan dari bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku dan literature-literatur.

Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti, rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya.

Analisis Bahan Hukum

Untuk menganalisis data yang diperoleh, akan digunakan metode analisis normatif, merupakan cara menginterpretasikan dan mendiskusikan bahan hasil penelitian berdasarkan pada pengertian hukum, norma hukum, teori-teori hukum serta doktrin yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Norma hukum diperlukan sebagai premis mayor, kemudian dikorelasikan dengan fakta-fakta yang relevan (legal facts) yang dipakai sebagai premis minor dan melalui proses silogisme akan diperoleh kesimpulan (conclusion) terhadap permasalahannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tanggung jawab hukum penjual terhadap barang yang rusak dalam transaksi jual beli online

Dalam era digital yang semakin maju, transaksi jual beli secara online telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat Indonesia. Namun, seiring dengan kemudahan yang ditawarkan, muncul berbagai tantangan terkait perlindungan konsumen, khususnya mengenai tanggung jawab penjual terhadap barang yang rusak atau cacat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi landasan hukum utama yang mengatur hal ini (Putri, 2024).

UUPK memberikan perlindungan komprehensif bagi konsumen, termasuk dalam transaksi e-commerce. Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan

barang dan/atau jasa tersebut. Hak-hak ini menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban penjual apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks transaksi online, di mana konsumen tidak dapat memeriksa barang secara fisik sebelum membeli, informasi yang akurat dari penjual menjadi sangat krusial. Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatannya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta menjelaskan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan barang dan/atau jasa tersebut. Kewajiban ini menegaskan bahwa penjual harus memberikan deskripsi produk yang akurat dan tidak menyesatkan. Apabila terjadi kerusakan atau cacat pada barang yang diterima konsumen, Pasal 19 UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan kerugian yang diderita konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa penjual memiliki tanggung jawab penuh atas produk yang dijualnya, termasuk dalam transaksi online (Fadhly, 2016).

Selain UUPK, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga mengatur mengenai tanggung jawab penjual. Pasal 1491 KUHPerdata menyatakan bahwa penjual bertanggung jawab atas dua hal utama: pertama, penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram; kedua, tiadanya cacat tersembunyi pada barang tersebut yang dapat menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian. Ini berarti penjual harus memastikan bahwa barang yang dijual bebas dari cacat tersembunyi yang tidak diketahui oleh pembeli pada saat transaksi.

Dalam praktiknya, jika konsumen menerima barang yang cacat atau rusak, langkah pertama yang dapat dilakukan adalah mengajukan komplain kepada penjual atau platform e-commerce tempat transaksi dilakukan. Banyak platform e-commerce di Indonesia telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli. Namun, jika penyelesaian melalui platform tidak mencapai hasil yang diinginkan, konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perlu dicatat bahwa dalam beberapa kasus, penjual dapat mencoba mengalihkan tanggung jawab atas cacat barang melalui klausula dalam perjanjian. Namun, menurut hukum, penjual tetap bertanggung jawab atas cacat tersembunyi pada barang, meskipun ia tidak mengetahui sejak awal cacat tersebut. Penjual dapat dibebaskan dari tanggung jawab terhadap cacat barang jika sejak awal sudah ada klausula perjanjian yang mengalihkan tanggung jawab tersebut (Pratama, 2024).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi telah mendorong lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE mengatur berbagai aspek transaksi elektronik, termasuk perlindungan konsumen dalam e-commerce. Pasal 9 UU ITE menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar terkait syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam UUPK mengenai kewajiban penjual untuk memberikan informasi yang akurat kepada konsumen.

Namun, meskipun regulasi telah ada, tantangan dalam implementasinya masih menjadi perhatian. Penelitian menunjukkan bahwa peraturan perlindungan hukum konsumen belum efektif dalam mencegah penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama yang lebih baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan adil. Dalam upaya meningkatkan perlindungan konsumen, pemerintah Indonesia telah mengambil langkah-langkah seperti meminta Google dan Apple untuk memblokir aplikasi e-commerce tertentu yang dianggap dapat merugikan pelaku usaha lokal. Langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam melindungi konsumen dan pelaku usaha lokal dari persaingan yang tidak sehat.

Secara keseluruhan, UUPK bersama dengan regulasi terkait lainnya memberikan landasan hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Namun, efektivitas perlindungan ini sangat bergantung pada implementasi yang konsisten dan kesadaran semua pihak yang terlibat. Konsumen diharapkan lebih proaktif dalam memahami hak-haknya, sementara penjual harus memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ada untuk menciptakan lingkungan transaksi online yang aman dan terpercaya (Rambe dkk, 2023).

Prosedur pengembalian barang yang rusak dalam transaksi jual beli online diatur dalam hukum Indonesia untuk melindungi hak konsumen

Dalam era digital yang semakin berkembang, transaksi jual beli online telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia. Namun, kemudahan ini juga diiringi dengan tantangan, terutama terkait dengan perlindungan hak konsumen saat menerima barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi. Untuk mengatasi masalah ini, hukum Indonesia telah menetapkan prosedur pengembalian barang yang rusak dalam transaksi online guna melindungi hak-hak konsumen.

Landasan hukum utama yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut. Hak-hak ini menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban penjual apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Dalam konteks transaksi online, di mana konsumen tidak dapat memeriksa barang secara fisik sebelum membeli, informasi yang akurat dari penjual menjadi sangat krusial. Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta menjelaskan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan barang dan/atau jasa tersebut. Kewajiban ini menegaskan bahwa penjual harus memberikan deskripsi produk yang akurat dan tidak menyesatkan.

Apabila terjadi kerusakan atau cacat pada barang yang diterima konsumen, Pasal 19 UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan kerugian yang diderita konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa penjual memiliki tanggung jawab penuh atas produk yang dijualnya, termasuk dalam transaksi online. Selain UUPK, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga mengatur mengenai tanggung jawab penjual. Pasal 1491 KUHPerdata menyatakan bahwa penjual bertanggung jawab atas dua hal utama: pertama, penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram; kedua, tiadanya cacat tersembunyi pada barang tersebut yang dapat menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian. Ini berarti penjual harus memastikan bahwa barang yang dijual bebas dari cacat tersembunyi yang tidak diketahui oleh pembeli pada saat transaksi.

Dalam praktiknya, jika konsumen menerima barang yang cacat atau rusak, langkah pertama yang dapat dilakukan adalah mengajukan komplain kepada penjual atau platform e-commerce tempat transaksi dilakukan. Banyak platform e-commerce di Indonesia telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli. Namun, jika penyelesaian melalui platform tidak mencapai hasil yang diinginkan, konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Pratama, 2024).

Perlu dicatat bahwa dalam beberapa kasus, penjual dapat mencoba mengalihkan tanggung jawab atas cacat barang melalui klausula dalam perjanjian. Namun, menurut hukum,

penjual tetap bertanggung jawab atas cacat tersembunyi pada barang, meskipun ia tidak mengetahui sejak awal cacat tersebut (Ashfiya. 2019). Penjual dapat dibebaskan dari tanggung jawab terhadap cacat barang jika sejak awal sudah ada klausula perjanjian yang mengalihkan tanggung jawab tersebut. Selain itu, perkembangan teknologi informasi telah mendorong lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE mengatur berbagai aspek transaksi elektronik, termasuk perlindungan konsumen dalam e-commerce. Pasal 9 UU ITE menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar terkait syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam UUPK mengenai kewajiban penjual untuk memberikan informasi yang akurat kepada konsumen.

Namun, meskipun regulasi telah ada, tantangan dalam implementasinya masih menjadi perhatian. Penelitian menunjukkan bahwa peraturan perlindungan hukum konsumen belum efektif dalam mencegah penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama yang lebih baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan adil. Dalam upaya meningkatkan perlindungan konsumen, pemerintah Indonesia telah mengambil langkah-langkah seperti meminta Google dan Apple untuk memblokir aplikasi e-commerce tertentu yang dianggap dapat merugikan pelaku usaha lokal. Langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam melindungi konsumen dan pelaku usaha lokal dari persaingan yang tidak sehat.

UUPK bersama dengan regulasi terkait lainnya memberikan landasan hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Namun, efektivitas perlindungan ini sangat bergantung pada implementasi yang konsisten dan kesadaran semua pihak yang terlibat. Konsumen diharapkan lebih proaktif dalam memahami hak-haknya, sementara penjual harus memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ada untuk menciptakan lingkungan transaksi online yang aman dan terpercaya. Selain regulasi yang telah disebutkan, platform e-commerce di Indonesia umumnya memiliki kebijakan pengembalian barang (retur) dan pengembalian dana (refund) yang dirancang untuk melindungi konsumen. Kebijakan ini biasanya mencakup prosedur.

Selain regulasi yang telah disebutkan, platform e-commerce di Indonesia umumnya memiliki kebijakan pengembalian barang (retur) dan pengembalian dana (refund) yang dirancang untuk melindungi konsumen. Kebijakan ini biasanya mencakup prosedur dan syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen untuk melakukan retur atau refund. Sebagai contoh,

konsumen mungkin diminta untuk mengajukan permohonan pengembalian melalui fitur khusus di platform, menyertakan alasan pengembalian, serta bukti seperti foto atau video yang menunjukkan kerusakan atau ketidaksesuaian barang. Setelah permohonan diajukan, penjual atau platform akan memverifikasi klaim tersebut sebelum menyetujui pengembalian barang atau pengembalian dana (Noviati, 2024).

Namun, penting untuk dicatat bahwa kebijakan pengembalian dapat berbeda antara satu platform dengan yang lain, dan bahkan antara satu penjual dengan penjual lainnya di platform yang sama. Oleh karena itu, konsumen harus selalu membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang berlaku sebelum melakukan pembelian. Beberapa platform mungkin memiliki batas waktu tertentu untuk pengajuan pengembalian, kondisi barang yang dapat dikembalikan, serta prosedur pengembalian yang harus diikuti. Dengan memahami kebijakan ini, konsumen dapat memastikan bahwa mereka memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk proses pengembalian barang atau pengembalian dana.

Selain itu, konsumen juga disarankan untuk menyimpan bukti transaksi dan komunikasi dengan penjual sebagai referensi jika terjadi masalah di kemudian hari. Bukti ini dapat berupa konfirmasi pesanan, tanda terima pembayaran, serta percakapan dengan penjual terkait produk yang dibeli. Dengan memiliki bukti-bukti tersebut, konsumen memiliki dasar yang kuat untuk mengajukan klaim pengembalian atau pengembalian dana jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Dalam hal terjadi perselisihan antara konsumen dan penjual terkait pengembalian barang, konsumen dapat mengajukan keluhan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. BPSK merupakan lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan dengan prosedur yang lebih sederhana dan cepat. Dengan demikian, konsumen memiliki alternatif penyelesaian sengketa yang efektif tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang. Selain itu, konsumen juga dapat memanfaatkan layanan pengaduan yang disediakan oleh platform e-commerce atau instansi pemerintah terkait perlindungan konsumen.

Selain memahami hak dan prosedur pengembalian barang, konsumen juga perlu menyadari pentingnya perlindungan data pribadi dalam transaksi e-commerce. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi Konsumen menegaskan bahwa data pribadi konsumen harus dijaga kerahasiaannya oleh pelaku usaha. Jika terjadi kebocoran data, marketplace dapat dikenakan sanksi administratif sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsumen juga disarankan untuk selalu membaca ulasan produk dan

reputasi penjual sebelum melakukan pembelian. Hal ini dapat membantu mengurangi risiko menerima barang yang tidak sesuai atau rusak. Selain itu, memilih metode pembayaran yang aman dan memastikan bahwa platform e-commerce yang digunakan memiliki reputasi baik juga merupakan langkah penting dalam melindungi diri dalam transaksi online. Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Salah satunya adalah dengan meminta Google dan Apple untuk memblokir aplikasi e-commerce tertentu yang dianggap dapat merugikan pelaku usaha lokal. Langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam melindungi konsumen dan pelaku usaha lokal dari persaingan yang tidak sehat.

Namun, meskipun regulasi dan upaya pemerintah telah ada, efektivitas perlindungan konsumen sangat bergantung pada kesadaran dan partisipasi aktif dari konsumen itu sendiri. Konsumen diharapkan untuk lebih proaktif dalam memahami hak-haknya, serta melaporkan setiap pelanggaran yang dialami kepada pihak berwenang atau platform e-commerce terkait. Dengan kerjasama yang baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, diharapkan ekosistem e-commerce di Indonesia dapat berkembang dengan lebih aman, adil, dan berkelanjutan. Semua pihak memiliki peran penting dalam memastikan bahwa transaksi online berjalan dengan transparan dan saling menguntungkan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap e-commerce semakin meningkat.

4. PENUTUP

Kesimpulan

a. Tanggung Jawab Hukum Penjual Terhadap Barang Rusak

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara jelas mengatur hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli, termasuk dalam transaksi jual beli online. Pasal 8 ayat (2) huruf f UUPK mengatur bahwa pelaku usaha (penjual) dilarang untuk memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji atau deskripsi yang diberikan kepada konsumen. Jika barang yang diterima konsumen rusak, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera dalam iklan, label, atau keterangan produk, maka penjual wajib bertanggung jawab.

Tanggung jawab penjual ini termasuk memberikan solusi berupa penggantian barang yang rusak, pengembalian uang, atau pemberian kompensasi lain yang setara sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal barang yang rusak disebabkan oleh cacat tersembunyi, meskipun kerusakan tersebut baru diketahui setelah barang diterima, penjual tetap harus bertanggung jawab. Namun, jika ada kesepakatan atau klausula yang sah yang mengalihkan

tanggung jawab penjual, maka hal tersebut harus diperhatikan, meskipun hal ini tetap harus sesuai dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen yang ada.

b. **Prosedur Pengembalian Barang yang Rusak dalam Transaksi Jual Beli Online.**

Prosedur pengembalian barang yang rusak dalam transaksi jual beli online telah diatur oleh hukum Indonesia guna melindungi hak-hak konsumen. Berdasarkan ketentuan yang ada, konsumen berhak mengajukan permohonan untuk mengembalikan barang yang rusak kepada penjual atau penyedia platform e-commerce, sesuai dengan kebijakan retur yang berlaku. Biasanya, prosedur ini melibatkan beberapa langkah penting, antara lain:

- a. Konsumen mengajukan pengembalian barang dengan menyertakan bukti kerusakan atau cacat barang, seperti foto atau video yang jelas menunjukkan kondisi barang yang diterima.
- 2) Konsumen kemudian mengikuti petunjuk atau prosedur yang ditetapkan oleh penjual atau platform e-commerce, yang biasanya melibatkan pengemasan barang kembali dan mengirimkan barang tersebut ke alamat yang ditentukan oleh penjual.
- 3) Setelah barang dikembalikan, penjual wajib memberikan penggantian barang yang baru, jika barang tersebut memang rusak dan tidak sesuai dengan kesepakatan awal, atau memberikan pengembalian dana sesuai dengan nilai barang tersebut.

Dalam hal pengembalian barang yang rusak, proses yang berlangsung harus sesuai dengan ketentuan yang transparan dan jelas, agar konsumen dapat memastikan hak-haknya terpenuhi. Pengembalian barang harus dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dan dilakukan dengan prosedur yang mudah diakses oleh konsumen agar konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi.

Saran

Peningkatan Edukasi Konsumen: Pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan platform e-commerce harus bekerja sama dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online. Edukasi yang dilakukan harus mencakup pemahaman tentang prosedur pengembalian barang yang rusak, cara-cara yang dapat dilakukan untuk mengajukan klaim, serta cara melindungi hak-hak mereka jika terjadi sengketa. Di era digital ini, edukasi online sangat penting untuk memberikan pemahaman yang lebih luas kepada konsumen. Kampanye sosial dan informasi yang tersedia di platform e-commerce juga perlu diperbanyak agar konsumen lebih mengetahui hak mereka dan tidak mudah tertipu atau dirugikan dalam transaksi.

Penguatan Pengawasan dan Penegakan Hukum: Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah ada, pengawasan terhadap pelaksanaan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online masih perlu ditingkatkan. Pemerintah dan lembaga pengawas seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) harus lebih tegas dalam mengawasi pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang, baik itu penjual, platform e-commerce, atau pihak ketiga yang terlibat. Penegakan hukum yang lebih tegas terhadap penjual yang tidak memenuhi tanggung jawabnya dapat memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan terhadap hukum.

Peningkatan Kolaborasi antara Pelaku Usaha dan Lembaga Perlindungan Konsumen: Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen perlu ditingkatkan untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih transparan dan adil. Pelaku usaha harus bekerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen dalam menyusun kebijakan retur dan pengembalian dana yang jelas dan adil. Selain itu, platform e-commerce harus menyediakan fasilitas bagi konsumen untuk melaporkan pelanggaran atau masalah yang terjadi selama transaksi, serta menyediakan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2004). *Hukum dan penelitian hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Abdulkadir Muhamad. (1992). *Hukum perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahyana Noviati, N. V. (2024). *Perlindungan hukum terhadap problematika yang dialami konsumen dalam transaksi e-commerce di Shopee* [Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang]. <http://repository.unissula.ac.id/36473/> (Diakses 8 Januari 2025)
- Andi Hamzah. (2005). *Kamus hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arief Rakhman Kurniawan. (2014). *Total marketing*. Yogyakarta: Kobis.
- Ashfiya, D. G. (2019). *Akibat hukum terhadap konsumen dalam perjanjian pengikatan jual beli apartemen Kota Baru Meikarta* [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/44850> (Diakses 8 Januari 2025)
- Badruzaman, M. D. (n.d.). *Pokok-pokok hukum perikatan* (Vol. II). Lihat: R. Setiawan (1979).
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus besar Bahasa Indonesia pusat bahasa* (Edisi IV, Cet. 1). Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

- Fadhly, F. (2016). Ganti rugi sebagai perlindungan hukum bagi konsumen akibat produk cacat. *Arena Hukum*. <https://www.academia.edu/download/74478067/214.pdf> (Diakses 7 Januari 2025)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Marzuki, P. M. (2008). *Penelitian hukum*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad Irfan Pratama. (2024). *Perbandingan hukum Indonesia dan hukum Islam dalam layanan cash on delivery pada platform e-commerce Lazada* [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/81125> (Diakses 7 Januari 2025)
- Notoatmojo, S. (n.d.). *Etika dan hukum kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- R. Setiawan. (1979). *Pokok-pokok hukum perikatan*. Bandung: Bina Cipta.
- Rahmansyah Fadli Alkarim Rambe, Ivander Bayu, S., & Sagala, S. (2023). Penerapan UU ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) dan UU Perlindungan Konsumen pada kasus jual beli jasa review palsu. *Journal on Education*. <https://jonedu.org/index.php/joe/article/view/4682> (Diakses 7 Januari 2025)
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2011). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Subekti. (1987). *Hukum perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Triwulan, T., & Febrian, S. (2010). *Perlindungan hukum bagi pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Winarta Putri, E. O. (2024). *Transformasi kontrak dalam era digital: Tantangan hukum bisnis dalam transaksi elektronik di bisnis sewa kebaya online* [Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang]. <http://repository.unissula.ac.id/35453/> (Diakses 7 Januari 2025)
- Zaeni Asyhadie. (2016). *Hukum bisnis: Prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.