

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN BARANG CACAT TERSEMBUNYI MELALUI INTERNET\***

Oleh :

Ni Ketut Esa Savitri Mahawyahrti\*\*

Ayu Putu Laksmi Danyathi\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Perdata

Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Di era globalisasi pada ini, sangat penting bagi konsumen untuk mengetahui bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan ketika berhubungan dengan produsen dalam melakukan transaksi perdagangan secara *online* apabila dipihak konsumen dirugikan maka konsumen dapat menuntut agar produsen mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memahami perlindungan konsumen pada ruang lingkup produk cacat yang dibeli melalui transaksi internet dan mengetahui bentuk pertanggungjawaban produsen terhadap barang-barang yang dipasarkan melalui Internet. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian normatif.

Perlindungan konsumen atas produk cacat yang dibeli melalui transaksi internet berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen dapat mengajukan klaim ke produsen apabila terjadi cacat produk dan konsumen juga berhak mendapatkan suatu kompensasi akibat cacat produk tersebut. Dengan tingginya kemungkinan risiko dari transaksi jual beli melalui internet maka konsumen perlu meningkatkan ketelitian dan kehati-hatian serta bagi pihak produsen diharapkan dalam menentukan persyaratan yang mudah dipahami konsumen.

**Kata Kunci** : Perlindungan Hukum, Transaksi melalui internet

---

\* Karya ilmiah ini adalah karya ilmiah di luar ringkasan skripsi:

\*\* Ni Ketut Esa Savitri Mahawyahrti adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi : esasavitrii@gmail.com.

\*\*\* Ayu Putu Laksmi Danyathi adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

## **ABSTRACT**

*In the era of globalization on this, it is important for consumers to know that consumers are entitled to protection when dealing with manufacturers in conducting online trading transactions when a consumer side is injured, consumers can demand that producers account for losses incurred by consumers. The purpose of this research is to know and understand how consumer protection in the scope of defective products purchased through internet transactions and know the form of the manufacturer's liability for goods marketed through the Internet. The method used in this research is to use normative legal approaches. Consumer Protection of defective products purchased through internet transactions is entitled to compensation, indemnity and/or replacement if the goods or services received are not in accordance with the Agreement or not as appropriate. Consumers can file a claim to the manufacturer in case product and consumer defects are also entitled to a compensation due to the product defect. With the high possible risk of buying and selling transactions over the Internet, consumers need to improve their thoroughness and prudence as well as to the producers are expected to determine the requirements that consumers easily understand.*

**Keywords:** *Legal Protection, Transactions via the internet*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi internet tidak dibatasi oleh waktu maupun ruang bermakna seseorang bisa masuk dan mengeksploitasi apa saja di dalam Internet dan tentu saja di dalam Internet ada subyek, pola pikir, kebudayaan di dalamnya berbaur menjadi satu yang pada realitanya menciptakan moralitas yang global yakni percampuran berbagai macam budaya dan pola pikir. Konsekwensi dan hubungannya dengan dunia perdagangan adalah maraknya transaksi-transaksi perdagangan yang dilakukan melalui Internet, yaitu untuk mengetahui kualitas produk, dimana produk tersebut dibuat dan informasi lain tentang produk yang bersangkutan, semuanya dapat diperoleh di Internet.

Namun tidak semua transaksi melalui Internet dapat berlangsung dengan mudah dan lancar, karena secanggih apapun suatu teknologi pasti mengandung sebuah risiko yang belum

pernah terpikirkan sebelumnya. Demikian pula hal dengan transaksi di Internet yang juga mengandung risiko terutama dalam hal keamanan pembayaran. Selain itu pada transaksi melalui Internet, konsumen dalam keadaan sama sekali belum mengetahui wujud konkrit barang yang akan dibelinya, konsumen akan melihat produk melalui iklannya saja, sedangkan di sisi lain konsumen harus melaksanakan kewajibannya dalam bentuk membayar harga barang dan ongkos pengirimannya kepada penjual, kondisi ini memposisikan konsumen pada kondisi yang kurang kuat.

Penting sekali bagi konsumen untuk mengetahui bahwa sebenarnya mereka berhak untuk mendapatkan perlindungan ketika berhubungan dengan penjual atau produsen dalam melakukan transaksi perdagangan sehingga ketika terjadi kerugian dipihak konsumen yang disebabkan oleh penjual atau produsen maka konsumen dapat menuntut agar penjual ataupun produsen mau mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami konsumen. Masalah perlindungan konsumen akhir-akhir ini mendapat sorotan masyarakat karena dalam praktek banyak dijumpai barang berkualitas rendah yang dihasilkan produsen.

Peran dari Hukum terhadap Perlindungan konsumen terdiri dari aspek hukum privat dan aspek hukum publik. Aspek hukum privat sesuai yang diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Konsumen yaitu mengenai hak dan kewajiban dari konsumen. Sedangkan aspek hukum publik merupakan aspek hukum yang dimanfaatkan oleh negara, instansi pemerintah untuk melindungi kepentingan subyektif dari konsumen <sup>1</sup> secara hukum antara pengusaha dan konsumen di sini memiliki hubungan yang sangat dekat dan

---

<sup>1</sup> Dita Dhaamya Natih, Perlindungan Konsumen Terkait Transaksi Jual Beli Barang Bermerek Palsu Secara *Online*. Vol. 7 No. 10

saling memerlukan, dilihat dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) pada Pasal 3 bertujuan untuk peningkatan kesadaran konsumen, kemampuan dan kemandirian guna melindungi diri mereka sendiri, mengangkat martabat konsumen dengan menghindari akses negatif terhadap penggunaan barang dan jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih untuk menentukan dan mengklaim hak-hak mereka sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen, menciptakan kesadaran pelaku usaha konsumen mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga sikap jujur dan bertanggung jawab tumbuh dalam bisnis, meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan bisnis menghasilkan barang dan jasa untuk kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dengan demikian produsen membutuhkan konsumen supaya mau membeli hasil produksinya, sebaliknya konsumen membutuhkan produsen untuk menyediakan barang dan jasa untuk pemenuhan kebutuhannya, sehingga kemudian terjadi hubungan timbal balik yang menciptakan hak dan kewajiban secara seimbang, di samping itu juga harus ada peraturan memadai agar kepentingan pihak produsen dan pihak konsumen terakomodasi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasar latar belakang, maka bisa dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas produk cacat yang dibeli melalui transaksi melalui internet?

2. Apa bentuk pertanggung jawaban produsen terhadap barang-barang cacat yang dipasarkan melalui Internet?

### **1.3. Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Mengetahui dan memahami bagaimana perlindungan konsumen pada ruang lingkup produk cacat yang dibeli melalui transaksi internet.
2. Mengetahui bentuk pertanggungjawaban produsen terhadap barang-barang yang dipasarkan melalui Internet.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1. Metode Penelitian**

Pada penelitian metode yang digunakan adalah jenis penelitian normatif, dalam metode ini menggunakan sumber bahan hukum. Penelitian kepustakaan bertujuan untuk mencari kepastian hukum dengan cara mempelajari buku-buku literatur, majalah, surat kabar, dokumen, peraturan perundang-undangan yang berlaku

### **2.2. Hasil dan Analisis**

#### **2.2.1. Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat yang Dibeli Melalui Transaksi Internet**

Keberadaan *E-Commerce* saat ini sudah mulai membaik (stabil) dengan adanya Undang-Undang No 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dengan adanya kemajuan Elektronik, sebagaimana pada Pasal 3 menyebutkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dijalankan berdasar prinsip kepastian hukum, iktikad baik,

kehati-hatian, manfaat, dan kebebasan dalam memilih teknologi ataupun netral teknologi.

Isu hukum mengenai perlindungan konsumen semakin mendesak dalam kasus konsumen yang melakukan transaksi *E-Commerce* dengan pedagang di negara lain.<sup>2</sup> Dalam penipuan pembelian dan penjualan jarak jauh sedemikian sering terjadi dan dengan demikian konsumen harus dilindungi, penipuan tersebut dapat terjadi yang melibatkan keberadaan penjual, barang yang dibeli, dan pesanan pembelian dan pembayaran oleh pembeli, penipuan yang berkaitan dengan keberadaan penjual misalnya bahwa penjual, yaitu toko virtual yang dimaksud, adalah toko fiktif. Barang yang dikirim oleh penjual antara lain barang yang tidak dikirim ke pembeli, ada keterlambatan pengiriman yang lama, ada kerusakan pada barang yang dikirim atau barang yang dikirim cacat, dan lain-lain. Sedangkan yang berhubungan dengan pesanan pembelian dan pembayaran oleh pembeli ditolak oleh penjual kebenarannya.

Dalam permasalahan produk cacat yang diterima oleh konsumen dan tidak sesuai dengan apa yang telah dipromosikan, lebih tegasnya lagi diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Jadi jika pelaku usaha melanggar pasal ini merupakan suatu bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barangnya.

Sebagai konsumen sesuai Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, berhak mendapatkan kompensasi, ganti

---

<sup>2</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*, Yogyakarta : Pascasarjana FH UII Press, 2014, hlm 1.

rugi dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 huruf g Undang-Undang perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Transaksi jual beli dilakukan secara *online* berdasarkan Undang-Undang No 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik dan/atau Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 48 ayat (1) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan maka Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur dengan tegas yaitu pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dan/atau penerima kontrak untuk mengembalikan barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.

Undang-undang harus dapat dengan jelas mendefinisikan hubungan hukum para pihak yang melakukan transaksi *E-Commerce*. Firman Tumantara Endipradja menyatakan bahwa

Hukum Konsumen adalah: "Semua prinsip dan prinsip hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah mereka dengan pemasok barang atau jasa.<sup>3</sup>

Secara umum dan fundamental hubungan antara Produsen (perusahaan yang memproduksi barang dan atau jasa) dan konsumen (pengguna akhir dari barang dan atau jasa untuk diri mereka sendiri atau keluarga mereka) adalah hubungan yang berkelanjutan.<sup>4</sup> Hubungan terjadi karena keduanya benar-benar saling menginginkan dan memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dan yang lainnya.

Berbagai asas yang seharusnya ditegakkan menjadi solusi penegakan hukum perlindungan konsumen adalah perlunya secara konsisten upaya terus menerus untuk menerapkan prinsip-prinsip di bawah ini sebagai langkah konkrit :<sup>5</sup>

- a. Menjunjung tinggi larangan-larangan yang dikelompokkan menjadi tindakan pelaku bisnis yang bisa mencegah perdagangan (*restrain on trade*) ; dengan kata lain terkandung larangan bagi pelaku usaha untuk menggunakan posisi *dominan* yang bertujuan untuk membatasi pasar serta pengembangan teknologi, dan sebagainya.
- b. Larangan tindakan pelaku bisnis yang mengakibatkan berkurangnya persaingan (*lessen kompetisi*) berisi hak setiap anggota masyarakat untuk diizinkan melakukan kegiatan ekonomi apa pun.
- c. Larangan yang memungkinkan pelaku bisnis untuk tidak memberikan pilihan pada konsumen. Larangan ini

---

<sup>3</sup>Firman Tumantara Endipradja. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Pers, Malang, Hlm. 49.

<sup>4</sup>Ahmadi Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016, Hlm 89.

<sup>5</sup>Ahmad M Ramli. *Cyber Law dan HAKI dalam sistem Hukum Indonesia*. Bandung : PT Refika Aditama. 2015. Hlm 136.



dimaksudkan agar pelaku bisnis tidak mencari konsentrasi kegiatan produksi dan pemasaran.

Pelaku bisnis di Indonesia dalam melakukan aktivitas usahanya berdasar prinsip-prinsip persaingan bisnis yang sehat sambil keseimbangan antara kepentingan pelaku bisnis dan kepentingan publik seharusnya didasarkan asas-asas yang harus dipatuhi oleh para pelaku usaha dan konsumen sebagai berikut :

a. Asas keseimbangan

Dalam memasarkan produk yang dihasilkannya produsen tidak hanya berorientasi pada pencarian keuntungan semata (*profit oriented*) dengan mengabaikan prinsip-prinsip berusaha yang benar, tanpa memperhatikan kedudukan konsumen sebagai pemakai produk.

b. Asas keamanan dan keselamatan

Setiap konsumen berhak jaminan keamanan dan keselamatan dirinya pada waktu menggunakan barang yang ditawarkan kepada konsumen oleh pengusaha.

Dalam pandangan para sarjana, tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh benda didasarkan pada ajaran risiko, sementara yurisprudensi Belanda berpendapat bahwa liabilitas muncul ketika kerugian terjadi adalah akibat kelalaian dalam mengontrol objek di bawah pengawasan mereka.<sup>6</sup>

Pelaku Usaha bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh konsumen karena adanya kelalaian dalam melaksanakan pelayanan jual beli secara *online*. Mengenai ketersediaan barang dengan rincianya yang dipaparkan dalam sebuah aplikasi jual beli *online*, pada dasarnya berada dalam tanggungjawab pihak penjual barang. Namun mengenai tanggungjawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh

---

<sup>6</sup>Christian Batas, Perlindungan Konsumen terhadap Produk Barang Cacat dan Berbahaya. *Lex et Societatis*. Vol. II No. 8. 2014. Hlm. 93.

konsumen sudah sepatutnya dibebankan pada pelaku usaha jual beli online, karena selama proses transaksi berlangsung dari pihak pelaku usaha jual beli *online* yang berhadapan langsung secara digital dengan konsumen.<sup>7</sup>

Konsumen Indonesia masih sering mengalami peristiwa yang sangat merugikan baik secara materiil maupun immaterial. Sebagaimana dinyatakan oleh Badan Pengembangan Hukum Nasional Indonesia, di mana kekecewaan diungkapkan oleh konsumen karena kualitas produk tidak memenuhi standar.

Kerugian material atau bahaya bagi kehidupan konsumen diakibatkan oleh ketidaksempurnaan produk.<sup>8</sup> Banyak produsen yang tidak menyadari tanggung jawab produsen dalam melindungi konsumen atau memastikan keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi produk yang dihasilkan.

### **2.2.2. Bentuk Pertanggung Jawaban Produsen Terhadap Produk Cacat Yang Dipasarkan Lewat Internet**

*Product liability* adalah istilah yang dialih bahasakan menjadi tanggung jawab produk berbeda dengan pengajaran pertanggung jawaban hukum pada umumnya dimana tanggung jawab produk disebabkan oleh keadaan tertentu (produk cacat atau berbahaya bagi orang lain) adalah tanggung jawab mutlak produsen yang disebut dengan *strict liability*.<sup>9</sup> Kerugian yang diderita seseorang menggunakan produk cacat atau berbahaya, bahkan pengguna

---

<sup>7</sup> I Putu Agus Dharma Wijaya, Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Para Pihak dalam Transaksi Bisnis Elektronik di Indonesia. Vol. 7 No.10. 2019. Hlm.11.

<sup>8</sup>Sabarudin Juni, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat dan Berbahaya*, Medan: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara. 2015. Hlm 114.

<sup>9</sup>*Ibid.*

menjadi korban adalah tanggung jawab absolut pengusaha atau setara dengan itu.<sup>10</sup> Produk dalam hal ini adalah

- a. Penghasil Produk.
- b. Produsen bahan baku atau komponen produk.
- c. Setiap orang yang memasang merek, nama, atau memberikan tanda khusus untuk membedakan produk mereka dengan orang lain.
- d. Tidak mengurangi tanggung jawab pembuat produk, setiap importir produk dijual, disewakan, atau dipasarkan.
- e. Setiap pemasok produk, jika produk tidak dikenal atau pembuat produk diketahui tetapi importir tidak diketahui.

Dengan penerapan tanggung jawab absolut ini, pabrikan telah dianggap bersalah atas kerugian konsumen karena produk cacat yang relevan, kecuali jika dia (pabrikan) dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan oleh pabrikan. Secara umum, kompensasi akibat cacat pada barang itu sendiri adalah tanggung jawab penjual, dengan adanya pertanggungjawaban produk daripada kerugian atas barang yang dibeli, konsumen dapat mengajukan klaim berdasarkan adanya kewajiban pabrikan untuk menjamin mutu suatu produk.

Permintaan ini bisa dalam bentuk pengembalian barang sambil menuntut pengembalian atas harga pembelian, atau bertukar barang dengan kualitas baik, klaim ini dapat ditujukan pada produsen dan juga pada penjual sebagai pihak yang memberikan layanan untuk mendistribusikan barang atau produk dari produsen untuk penjual (penyalur) berkewajiban menjamin kualitas produk yang mereka pasarkan. Yang dimaksud dengan jaminan pada kualitas produk ini adalah jaminan atau jaminan bahwa barang yang dibeli sudah sesuai dengan standar kualitas

---

<sup>10</sup>*Ibid.*

produk tertentu. Jika standar ini tidak dipenuhi maka pembeli atau konsumen dapat memperoleh kompensasi dari produsen / penjual. Pasal 1504 KUHPerdata mengharuskan penjual untuk menjamin cacat tersembunyi yang ditemukan pada barang yang dijualnya. Cacat harus berupa cacat yang benar-benar sedemikian rupa sehingga menyebabkan barang tidak dapat digunakan dengan benar, sesuai dengan kebutuhan yang harus dijalani oleh objek itu sendiri. Atau hasil cacat dalam pengurangan kegunaan objek dari penggunaan yang dimaksudkan.

Tentang persoalan penjual mengetahui atau tidak akan menjadi cacat tidak menjadi masalah (Pasal 1506 KUH Perdata) apakah dia tahu atau tidak penjual harus menjamin semua cacat tersembunyi dalam barang yang dijualnya. Menurut Subekti dalam KUH Perdata: kata-kata tersembunyi ini seharusnya ditafsirkan bahwa keberadaan cacat tidak mudah dilihat oleh seseorang yang terlalu teliti, karena sangat mungkin bahwa seseorang yang sangat teliti akan menemukan cacat tersebut. Untuk cacat yang mudah dilihat dan pembeli dapat melihat tanpa kesulitan, maka untuk cacat seperti itu penjual tidak bertanggung jawab. Sebab cacat demikian seharusnya menjadi tanggung jawab konsumen (pembeli), dan cacat tersembunyi adalah cacat yang membuat barang itu tidak bisa digunakan sesuai dengan fungsinya dan cacat tersebut tidak diketahui oleh pembeli<sup>11</sup>

Di sinilah prinsip berlaku bahwa pembeli bertanggung jawab atas cacat yang biasanya perlu diperhatikan dan mudah dilihat. Dengan demikian cacat objektif mudah dilihat<sup>12</sup> biasanya tanpa pemeriksaan yang cermat dari ahli, merupakan cacat yang

---

<sup>11</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2004, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk wetboek) Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Perkawinan, Cet. XXXIV, Pradnya Paramita, Jakarta, h.374.

<sup>12</sup> *Ibid*

tersembunyi. Dalam hal cacat tersembunyi pada barang yang dibeli, pembeli (konsumen) dapat mengajukan klaim atau tindakan untuk membatalkan penjualan dan pembelian, asalkan ketentuan tersebut dikembangkan dalam waktu singkat, dengan perincian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1508 KUHPerdara.

Kecuali penjual meminta dijanjikan untuk tidak menanggung apa pun jika ada cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya (Pasal 1506), maka itu berarti bahwa segala cacat tersembunyi pada barang yang dibeli adalah risiko pembeli sendiri. Seperti dalam penjualan barang yang sifatnya mudah rusak, misalnya penjualan barang pecah belah (gelas, piring dan sebagainya), jika penjualannya dalam jumlah besar, maka jika penjual telah meminta yang dijanjikan tidak akan menanggung apa pun dalam hal cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, dan pembeli telah setuju, maka ini berarti ada cacat tersembunyi pada barang yang dibeli atas risiko pembeli sendiri.<sup>13</sup> Namun, konsumen sering terhambat oleh keterbatasan atau pembebasan dari tanggung jawab pengusaha (produsen dan penjual) atas kerugian yang mereka derita, sebagaimana tercantum dalam klausul yang tercantum dalam perjanjian standar yang dibuat oleh pengusaha.

Undang-undang Perlindungan Konsumen menyediakan dua jenis ruang dalam menyelesaikan perselisihan konsumen, seperti penyelesaian perselisihan konsumen melalui Pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar Pengadilan.<sup>14</sup> Konsumen di sini apabila melakukan tuntutan tidak bisa menggugat produk/produsen langsung dengan tuduhan-tuduhan yang belum pasti, produsen di sini memiliki tanggung jawab keras dalam menyangkut terjadinya kerugian dari pihak konsumen dan juga

---

<sup>13</sup>Ibid.

<sup>14</sup>Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti. Bandung, 2014. Hlm 152.

konsumen apabila menggugat ke Pengadilan maka alasan yang harus diajukan adalah bahwa pihak konsumen merasa dirugikan dengan pihak produsen melalui transaksi internet.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasar pembahasan, sehingga bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 huruf g UU perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 48 ayat (3) juga mengatur dengan tegas yaitu pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dan/atau penerima kontrak untuk mengembalikan barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.
2. Pertanggung jawaban produsen terhadap barang-barang cacat yang dipasarkan melalui Internet adalah konsumen dapat mengajukan klaim berdasarkan adanya kewajiban pabrikan untuk menjamin mutu suatu produk. Kompensasi akibat cacat pada barang itu sendiri adalah tanggung jawab penjual, dengan adanya pertanggung-jawaban produk daripada kerugian atas barang yang dibeli. Permintaan ini bisa dalam bentuk pengembalian barang sambil menuntut pengembalian atas harga pembelian, atau bertukar barang dengan kualitas baik, klaim ini dapat ditujukan pada produsen dan juga pada penjual sebagai pihak yang memberikan layanan untuk

mendistribusikan barang atau produk dari produsen untuk penjual (penyalur) berkewajiban menjamin kualitas produk yang mereka pasarkan.

### **3.2. Saran**

Adapun saran-sarannya sebagai berikut :

- 1) Dengan tingginya kemungkinan risiko dari transaksi jual beli melalui internet maka konsumen perlu meningkatkan ketelitian dan kehati-hatian juga, pengetahuan dalam bertransaksi melalui dunia maya untuk dapat menetapkan transaksi yang akan diambil, ini dapat dilihat dari setiap persyaratan/perjanjian yang ditetapkan produsen dan kelengkapan bukti transaksi jual beli untuk memperkecil risiko konsumen terutama meminimalkan risiko menerima barang cacat dari transaksi tersebut.
- 2) Bagi pihak produsen diharapkan dalam menentukan persyaratan yang berupa perjanjian transaksi disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, transparan, dan mudah dipahami konsumen, dengan tetap menjunjung tinggi kepuasan konsumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku-Buku**

- Barkatullah, Abdul Halim. 2014. *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*. Pascasarjana FH UII Press. Yogyakarta.
- Endipradja, Firman Tumantara. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Setara Pers. Malang.
- Juni, Sabarudin. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat dan*

- Berbahaya*. Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Miru, Ahmadi. 2016. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ramli, Ahmad M. 2015. *Cyber Law dan HAKI dalam sistem Hukum Indonesia*. PT Refika Aditama. Bandung.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2004, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk wetboek) Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Perkawinan, Cet. XXXIV, Pradnya Paramita, Jakarta, h.374
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti. Bandung.

### **Jurnal**

- Batas, Christian. 2014. Perlindungan Konsumen terhadap Produk Barang Cacat dan Berbahaya. *Lex et Societatis*. Vol. II No. 8.: 88-97.
- Dita Dhaamya Natih, Perlindungan Konsumen Terkait Transaksi Jual Beli Barang Bermerek Palsu Secara *Online*. Vol. 7 No. 10
- I Putu Agus Dharma Wijaya, Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Para Pihak dalam Transaksi Bisnis Elektronik di Indonesia. Vol. 7 No.10. 2019. Hlm.11.

### **Undang-undang**

- Undang-Undang No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999.
- Undang-Undang No 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik