

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS CACATNYA PRODUK YANG DITERIMANYA DALAM PERDAGANGAN E-COMMERCE

Ica Aprilia Rahim, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: icaapriliala2002@gmail.com

I Gusti Ngurah Dharma Laksana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: dharmalaksana@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i02.p02>

ABSTRAK

Dalam menulis jurnal ini, penulis memiliki tujuan yaitu memberikan pemahaman terkait perlindungan hukum yang dimiliki oleh konsumen atas cacatnya suatu produk yang diterima dalam perdagangan *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Jurnal ditulis dengan metode penelitian hukum normatif, karena penulis menganalisis suatu permasalahan dengan dasar peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menunjukkan hasil yaitu kemajuan globalisasi serta kemajuan teknologi dalam informasi amat cepat sehingga mempengaruhi sektor ekonomi yaitu adanya perdagangan melalui *e-commerce*. Perdagangan *e-commerce* memberikan dampak yang signifikan dalam kemajuan perekonomian, akan tetapi sengketa atau konflik sangat kerap terjadi di tengah konsumen dengan pelaku usaha. Konflik yang kerap terjadi adalah produk yang diterima atau penjelasan pelaku usaha yang diberikan terhadap konsumen tidak sesuai, tidak benar bahkan kerap konsumen menerima produk cacat kondisi tersebut terjadi karena posisi konsumen yang berada di posisi lebih lemah dan kurangnya pemahaman akan hak-haknya menjadi konsumen. Kondisi tersebut dijadikan pelaku usaha untuk mencari keuntungan, sehingga dibutuhkan perlindungan hukum terhadap konsumen atas cacatnya suatu produk. Cacatnya barang atau produk sangat membuat konsumen rugi dan produsen harus tanggung jawab supaya melakukan ganti rugi sesuai nilai besarnya produk. Dalam peristiwa tersebut pelaku usaha wajib untuk melakukan ganti rugi yang terbatas hanya pada cacatnya suatu produk tersebut.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Produk Cacat, Pelaku Usaha, E-Commerce*

ABSTRACT

In writing this journal, the author's aim is to provide an understanding regarding the legal protection that consumers have for defects in a product received in e-commerce trading based on the Consumer Protection Law No. 8 of 1999. The journal is written using normative legal research methods, because the author analyzes a problem on the basis of statutory regulations. This research shows the results, namely that the progress of globalization and advances in information technology are very fast, thus affecting the economic sector, namely trade through e-commerce. E-commerce trade has a significant impact on economic progress, however disputes or conflicts often occur between consumers and business actors. Conflicts that often occur are that the product received or the explanation given by the business actor to the consumer is inappropriate, incorrect and consumers often receive defective products. This condition occurs because the consumer is in a weaker position and lacks understanding of their rights as consumers. This condition is used by business actors to seek profit, so that legal protection is needed for consumers for product defects. Defects in goods or products cause serious losses to consumers and producers must be responsible for compensating them according to the value of the product. In this event, the business actor is obliged to provide compensation which is limited only to the defect in the product.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Defective Products, Business Actors, E-Commerce

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan *technology* dalam era globalisasi amat kuat dan cepat seperti TI (*information technology*) yang mempengaruhi segala lini kehidupan pada sektor perekonomian, sosial budaya dan sektor lain. Pada bidang ekonomi perkembangan ini menghasilkan ide baru bagi para pelaku usaha untuk memasarkan produknya kepada masyarakat luas melalui perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Teknologi tersebut membantu konsumen atau pelanggan serta produsen dalam berinteraksi guna memberikan pelayanan berupa informasi terkait produk.¹ Perdagangan melalui *e-commerce* memiliki dampak yang sangat signifikan yaitu meningkatnya profitabilitas para pelaku usaha, mudahnya konsumen memperoleh produk yang diinginkan dan banyaknya produk yang terjual.²

Perkembangan perekonomian membuahakan beraneka macam varian barang/jasa yang bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan hidup para konsumen. Keperluan tersebut akan tercukupi dengan mudah serta konsumen bisa menentukan kualitas sesuai kehendaknya. Perkembangan ini menimbulkan ketimpangan daya tawar atau *bargaining position* yang terjadi pada produsen serta pelanggan, karena pelanggan umumnya berada di posisi yang lemah dalam hal psikologi, ekonomi, dan pengetahuan dari pada pelaku usaha yang sudah tertata secara sistematis tersusun dari segi pengelolaan.³ Pada perkembangan era perdagangan *e-commerce*, konsumen sering kali menjadi sasaran para pelaku usaha dalam bisnisnya untuk mencari keuntungan yang besar melalui iklan atau promosi dengan menerapkan perjanjian baku yang merugikan konsumen.⁴

Konsumen merupakan pemakai, pengguna, pemanfaat barang/jasa dengan maksud tertentu.⁵ Kelemahan konsumen dapat berupa tingkat kesadaran terhadap hak-hak yang dimilikinya masih rendah karena kurangnya pemahaman terhadap hukum yang berlaku dan rendahnya pendidikan yang ditempuh. Kelemahan konsumen dapat menimbulkan kerugian, kekecewaan bahkan dapat dilanggarnya hak konsumen, seperti produk yang diterima cacat sehingga berbanding terbalik atas informasi atau iklan terhadap produk yang telah disampaikannya. Kondisi tersebut merupakan dilanggarnya atau diabaikannya hak konsumen berupa hak dalam memperoleh penjelasan kondisi barang secara jelas, benar serta jujur. Pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 mengatur mengenai hak konsumen. Berlandaskan Pasal 7 UUPK, pelaku usaha wajib untuk memberikan penjelasan secara jelas, jujur serta benar terkait keadaan hingga jaminan jasa atau barang dengan menjelaskan mengenai pemeliharaan,

¹ Yusuf, Muhammad. Sutrisno. Putri, P.A. Andiena Nindya. Asir, Muhammad dan Candranegara, Pandu Adi. "Prospek Penggunaan E-Commers Terhadap Profitabilitas Dan Kemudahan Pelayanan Konsumen: Literature Review". *Jurnal Darma Agung* 30, No. 1 (2022): 787. DOI: <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v30i3.2268>.

² *Ibid*, (788).

³ Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021), 1-2.

⁴ *Ibid*, (3).

⁵ Barakatullah, Abdul Halim. *Framework Sitem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Bandung, Nusa Media, 2016), 59.

perbaikan, penggunaan, dan memberikan gantirugi kepada konsumen atas barang/jasa yang didapat tidak cocok dengan perjanjian.

Cacatnya produk kiriman dari produsen sangat amat merugikan konsumen yang akan memakai barang atau jasa tersebut, sehingga kerap kali terjadi konflik ditengah produsen dengan pemakai barang. Berdasarkan jurnal penelitian dibuat oleh Cokorda Istri Anggitaputri Dwinandari dengan I Gusti Ngurah Dharma Laksana dengan judul yaitu "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Produk Yang Diterima Melalui E-Commerce" dan juga penelitian jurnal karya Ida Ayu Eka Pradnyaswari dengan I Ketut Westra dengan judul yaitu "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce", memiliki perbedaan mengenai tujuan penelitian, rumusan masalah serta hasilnya yang berbeda dengan jurnal yang ditulis penulis. Jurnal ini ditulis dengan analisis yang befokus terhadap perlindungan hukum yang didapat oleh konsumen atas cacatnya suatu produk yang diterimanya dalam perdagangan e-commerce, serta kewajiban produsen untuk bertanggungjawab atas kerugian akan barang atau produk cacat tersebut. Cacatnya barang tersebut disebabkan oleh kurang telitinya pelaku usaha dalam produksi barang hingga tidaksesuaiannya informasi yang diberikan atau diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan pelaku usaha. Dalam kondisi tersebut sudah jelas bahwa produsen tidak menghormati dan dibaikannya hak pemakai atau pengguna, dan juga produsen tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Produsen yang mengirimkan produk cacat kepada konsumen menyebabkan terjadinya sengketa dan ruginya pada pengguna, sehingga pertanggung jawaban atas cacatnya suatu produk tersebut hanya terletak pada produknya dan produsen wajib bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi sesuai dengan besar nilai suatu produk.

Dalam hal ini sangat penting dan dibutuhkan perlindungan hukum pada konsumen sesuai dengan asas serta tujuan akan perlindungan konsumen, karena konsumen dominan terletak dengan kedudukan dibawah dan lemah dibanding produsen. Perlindungan ini bermaksud dalam memberi keadilan, keamanan dan kepastian hukum untuk konsumen. Sengketa konsumen tersebut bisa diselesaikan dalam 2 (dua) cara yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.⁶ Sehingga produsen bertanggungjawab terhadap barang cacat dan pemakai yang mengalami kerugian, sehingga amat dibutuhkan perhatian demi tercapainya kepuasan konsumen serta keuntungan bagi pelaku usaha.⁷ Dalam upaya terciptanya keseimbangan antara perlindungan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha agar terciptanya perdagangan adil dan sehat, maka dari itu Pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bertalian pada penjelasan ini, sehingga penulis terdorong demi membuat jurnal penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Cacatnya Produk Yang Diterimanya Dalam Perdagangan E-Commerce".

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan analisis pada latar belakang, lantas terdapat 2 (dua) rumusan masalah yang akan dianalisis penulis yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum yang didapat konsumen atas cacatnya suatu produk yang dikirim oleh pelaku usaha dalam perdagangan e-commerce ditinjau berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999?

⁶ Panjaitan, Hulman, *op.cit*, (51).

⁷ Pernando, Yolanda. "Pertanggung Jawaban Penjual Dan Reseller Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik". *Jurnal Notarius* 1, No. 2 (2022): 299.

2. Bagaimana pertanggung jawaban dari sisi penegakan perlindungan konsumen terhadap kerugian atas cacatnya suatu produk yang diterima konsumen?

1.3 Tujuan Penulisan

Bertalian dengan latar belakang serta rumusan masalah yang sudah dijabarkan, sehingga penulis mempunyai tujuan yakni memahami kepastian hukum mengenai perlindungan hukum berkenaan dengan hak konsumen yang dilanggar hingga dirugikan atas cacatnya suatu produk yang diterimanya dalam perdagangan *e-commerce*. Tujuan lainnya yaitu untuk mengetahui kewajiban dan pertanggung jawaban yang wajib dilaksanakan pelaku usaha atas ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

2. Metode Penelitian

Penulisan jurnal menggunakan metode penelitian hukum normatif, karena menganalisis suatu permasalahan berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Penelitian hukum normatif meliputi analisis terhadap hukum dalam kedudukannya sebagai norma, dengan menggunakan pendekatan Undang-Undang/*The Statute Approach*. Penulisan jurnal menggunakan sumber bahan hukum primer (asas serta kaidah hukum yaitu aturan perundang-undangan perlindungan konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) dan sekunder yaitu buku terkait hukum serta jurnal hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.⁸

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Akibat Diterimanya Produk Cacat dalam Perdagangan E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perikatan timbul atas adanya suatu perjanjian atau persetujuan dikarenakan tindakan yang sesuai ataupun tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian merupakan suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dimana dalam perjanjian akan menciptakan hubungan hukum anatara dua orang yang terlibat pada perjanjian dan kedua belah pihak dalam perjanjian tersebut memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan diperhatikan.⁹

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa Inggris dan Amerika yaitu *consumer* atau *consumen* yang menurut harfiah artinya merupakan siapapun pengguna barang tersebut atau lawan akan produsen.¹⁰ Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 berikutnya disebut (UUPK), yang dimaksud dengan Konsumen ialah masing-masing masyarakat yang menggunakan jasa/barang pada masyarakat untuk kepentingan keluarga, pihak lainnya, individu dan makhluk hidup lainnya yang bukan memiliki tujuan komersial atau perdagangan. Sedangkan, menurut Pasal 1 (angka 3) UUPK yang dimaksud dengan, Pelaku usaha merupakan perindividu ataupun kelompok atau badan usaha dalam wujud hukum atau tidak badan hukum yang berdiri serta bertempat tinggal pada wilayah hukum NKRI, berbarengan atau individu dalam perjanjian melakukan urusan usaha pada sektor perekonomian.

⁸ Djulaeka, & Rahayu, Devi. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2021), 36.

⁹ Sriwidodo, Joko, & Kristiawanto. *Memahami Hukum Perikatan* (Yogyakarta, Kepel Press, 2021) 7.

¹⁰ Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Kencana, 2018), 2.

Pada era globalisasi sekarang arus teknologi informasi berkembang secara cepat dan pesat yang mempengaruhi seluruh sektor kehidupan seperti ekonomi, sosial dan budaya. Kemajuan *informasi technology* (TI) amat mempengaruhi bidang pekonomian, karena perdagangan atau transaksi suatu produk atau jasa dapat dilangsungkan dalam internet atau *e-commerce*. Perdagangan adalah salah satu sektor yang menunjang kemajuan perekonomian masyarakat hingga negara.¹¹ Dalam perdagangan *e-commerce* memiliki jangkauan pasar yang sangat luas antar kota, provinsi bahkan antar negara. Transaksi *e-commerce* merupakan transaksi jual beli produk/jasa/barang antara pelaku usaha dan konsumen melalui jaringan computer yang berbasis internet.¹² *E-commerce* ini merupakan wujud dampak amat signifikan atas kemajuan teknologi pada sektor perekonomian. *E-Commerce* menjadi media antara konsumen dan pelaku usaha untuk jual beli secara elektronik yang memiliki 3 (tiga) unsur yakni:

- 1) Adanya transaksi dalam kedua belah pihak ataupun lebih
- 2) Transaksi dilaksanakan dengan mempergunakan *elektronik media*
- 3) Memiliki tujuan yaitu memasarkan barang/jasa.¹³

Pemakai dengan produsen mempunyai hubungan berkelanjutan saling terikat satu sama lain dan saling membutuhkan. Pelaku usaha membutuhkan konsumen/pemakai dalam kelangsungan usahanya dan konsumen membutuhkan hasil jasa atau produk hasil produksi produsen dalam mencukupi keperluan dan kepentingan hidup. Koneksi diantara produsen dengan konsumen sudah terjalin semenjak terjadinya kegiatan produksi, penyaluran, penjualan, sampai tawar menawar, sehingga hal tersebut adalah seperangkat perbuatan hukum yang mengakibatkan akibat hukum bagi para pelaku satu sama lainnya.¹⁴ Pelaku usaha dalam praktiknya sering mengabaikan hak-hak konsumen hingga memanfaatkan kelemahan konsumen seperti mengelabui konsumen mengenai kondisi produk hingga mengirimkan produk yang cacat untuk mencari keuntungan tanpa harus mendapatkan sanksi hukum.¹⁵ Produk cacat merupakan suatu kondisi produk yang tidak dapat dipergunakan secara maksimal sampai membahayakan barangnya, kesehatan fisik atau mental konsumen.¹⁶

Perkembangan jual beli melalui *e-commerce* menjadi wadah bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan menawarkan produknya dengan cepat dan mudah kepada konsumen. Dalam jual beli *e-commerce*, konsumen dapat dengan mudah, efektif, efisien dalam memilah dan membeli suatu produk jasa atau barang yang diperlukan, serta dimudahkan dalam hal tenaga dan waktu. Akan tetapi jual beli melalui *e-commerce* harus mendapat perhatian yang lebih, karena sering terjadinya ketimpangan atau sengketa yang terjadi diantara produsen dengan pemakai. Ketimpangan yang sangat kerap dijumpai ialah berkurangnya atau diabaikannya hak konsumen, seperti dikirimnya

¹¹ Irianti, Natasya Milenizha dan Sarjana, I Made. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Palsu Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Kerta Semaya* 10, No. 1 (2021): 65. DOI: <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v10.i01.p06>.

¹² Basri, Herlina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung)". *Journal Of Law* 2, No. 2 (2019): 133. DOI: <http://dx.doi.org/10.32493/palrev.v2i2.5433>.

¹³ Erlinawati, Mira, & Nugrahaningsih, Widi. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online* (Surakarta, CV Pustaka Bengawan, 2017), 32.

¹⁴ *Ibid*, (9).

¹⁵ *Ibid*.

¹⁶ Maharani, Amelia Fitri Bella. "Produk Cacat Tersembunyi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Analisis *Product Liability*". *Lex Prudentium* 1, No. 1 (2022): 53.

produk cacat yang berbanding terbalik atas informasi produk yang diberikan. Hak konsumen tersebut berkurang karena pelaku usaha yang ingin untung besar dengan cara mengurangi mutu kondisi barang/jasa bahkan memberi informasi bohong atau tidak sesuai akan kondisi suatu produk atau produk yang dikirimkan merupakan produk yang cacat.

Cacatnya suatu produk dapat menimbulkan sengketa dimana konsumen bisa melakukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. Perdagangan *e-commerce* membuat pelaku usaha memperdagangkan produknya tanpa memperlihatkan kondisi fisik atas produk yang dijual kepada konsumen.¹⁷ Hal ini menyebabkan pelaku usaha memperdagangkan produk yang bertentangan akan janjinya dan pemakai kurangtau akan kualitas produsen sehingga besar kemungkinan proposi pelaku usaha melakukan perbuatan curang dalam perdagangan *e-commerce*.¹⁸ Hak konsumen mudah diabaikan, tidak dipenuhi, dan dilanggar pada transaksi *e-commerce* sehingga haknya tidak didapatkan secara penuh.¹⁹ Berdasarkan Pasal 7 (huruf b) UUPK menjelaskan, bahwasannya produsen harus memberi penjelasan yang valid atau akurat, jelas, serta benar tentang keadaan serta jaminan jasa atau barang dan menjelaskan pemeliharaan, penggunaan hingga perbaikan. Berasaskan Pasal 7 (huruf d) UUPK menjelaskan, bahwasannya produsen harus menjaga dan memastikan kualitas mutu jasa ataupun barang yang diproduksi dan dipasarkan beralaskan aturan yang berlaku tentang standar mutu kualitas jasa atau barang. Aturan tersebut tidak dapat sepenuhnya diterapkan dalam perdagangan *e-commerce* karena sifatnya ada dalam dunia internet, sehingga dalam hal tersebut diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen agar terwujudnya perekonomian yang berkeadilan dan sehat.

Perlindungan hukum ialah seperangkat aturan hukum yang bertujuan melindungi subyek hukum yang bersifat tertulis ataupun tidak tertulis serta bersifat respresif ataupun preventif.²⁰ Perlindungan konsumen merupakan seluruh wujud usaha berkenan dengan perlindungan hukum dan dilakukan untuk terwujudnya kepastian hukum guna melindungi pemakai/konsumen. Dalam bidang ekonomi ini, hukum berperan untuk menciptakan pasar dan ekonomi yang kooperatif.²¹ Hukum perlindungan konsumen adalah seluruh aturan UU, keputusan seorang hakim, atau peraturan lain dengan isinya memuat kepentingan pemakai.²² Perlindungan terhadap konsumen ini penting karena pemakai ada di tempat lemah, maka dari itu dalam mencari keuntungan pelaku usaha sering mengesampingkan hak-hak konsumen. Hak konsumen berlandaskan pada Pasal 4 UUPK bahwasannya yang wajib serta patut dilaksanakan ialah:

- 1) Hak akan keselamatan, kenyamanan, keamanan untuk mengkonsumsi jasa/barang

¹⁷ Sjahputra, Iman. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Hukum Siber* (Bandung, PT. Alumni, 2010), 161.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Mahardika, Putu Surya dan Rudy, Dewa Gede. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 2, No. 5 (2014): 9.

²⁰ Putra, I Made Dwija Di dan Sukihana, Ida Ayu. "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Kertha Semaya* 6, No. 4 (2020): 10.

²¹ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Kencana, 2016), 21.

²² Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta, Universitas Indonesia, 2004), 34.

- 2) Hak akan memilih jasa atau barang, mendapatkan jasa atau barang yang setara atas nilai tukar, kondisi serta jaminan yang diperjanjikan
- 3) Hak akan penjelasan secara jujur, benar, jelas tentang keadaan beserta jaminan jasa/barang
- 4) Hak buat didengarkan pendapatnya beserta keluhan/kesah akan jasa/barang yang dipergunakan
- 5) Hak buat memperoleh pembelaan/advokasi, perlindungan serta usaha menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen dengan baik/patut
- 6) Hak buat memperoleh pembinaan serta pendidikan konsumen
- 7) Hak buat memperoleh kompensasi, ganti rugi, pengganti ketika jasa/barang yang diterima tidak sama berdasarkan janjinya dan tidak seperti mestinya
- 8) Hak-hak yang tercantum pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 4 ayat (3) UUPK diatas maka konsumen berhak untuk mendapat informasi mengenai produk sebenar-benarnya dengan jujur dan jelas yang disampaikan pelaku usaha terhadap kondisi suatu produk yang hendak dibeli konsumen, sehingga konsumen dapat memilih dengan baik dan benar serta tidak terjadi kesalahan informasi yang menimbulkan sengketa dan mengakibatkan kerugian konsumen.²³ Bertalian pada Pasal 4 ayat (7) UUPK dimana konsumen berhak mendapatkan gantirugi/pengganti atas produk yang dibelinya ketika produk yang diterimanya tidak sesuai berdasarkan perjanjian atau informasi yang dijelaskan dan diberikan, karena kerap kali dalam perdagangan *e-commerce* produk yang diterima konsumen mengalami cacat.

Perlindungan hukum pada konsumen ditengah maraknya perdagangan *e-commerce* jadi amat begitu penting, lantaran besar kemungkinan dijadikan ladang penipuan untuk mencari keuntungan pribadi serta menjadi upaya untuk menjamin kepastian hukum, melindungi konsumen, dan untuk menciptakan pembangunan perekonomian nasional yang adil.²⁴ Adanya UUPK adalah bentuk pemerintahan negara untuk lebih meningkatkan harkat dan martabat konsumen untuk menambah dan memperluas pemahaman, ilmu, pengertian guna melindungi dirinya sendiri serta untuk meningkatkan tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen. Produsen mempunyai kewajiban telah tercantum pada Pasal 7 UUPK, begitu pula dengan larangan yang tidak boleh dilakukan produsen telah tercantum pada Pasal 8 UUPK hingga Pasal 17 UUPK.

Dalam melakukan pembelian produk dalam *e-commerce* hendaknya konsumen harus lebih teliti dan hati-hati atas suatu produk yang dipasarkan, karena kerap kali konsumen tergiur akan suatu produk yang dijual murah oleh pelaku usaha.²⁵ Konsumen harus bijak dalam berbelanja dengan cara membaca seluruh deskripsi suatu produk, memeriksa ulasan konsumen sebelumnya dan tidak terpaku pada gambar saja.²⁶ Produk

²³ Sandrina, Gusti Ayu dan Priyanto, I Made Dedy. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidakesesuaian Kualitas Barang Yang Dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop" *Jurnal Kertha Semaya* 11, No. 3 (2023): 491. DOI: <https://doi.org/10.24843/KS.2023.v11.i03.p.03>.

²⁴ Pradnyaswari, Ida Ayu Eka dan Westra, I Ketut. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 5 (2020): 760.

²⁵ *Ibid*, (762-763).

²⁶ Dwinandari, Cokorda Istri Anggitaputri dan Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Produk Yang Diterima Melalui E-Commerce". *Jurnal Kertha Desa* 11, No. 6 (2023): 2564-2574.

yang dipasarkan dengan murah pelaku usaha biasanya bertentangan dengan informasi atau iklan yang diberikan dan dapat juga berupa produk cacat sehingga konsumen akan dirugikan hingga menyebabkan terjadinya sengketa. Masalah yang sering kali terjadi yaitu pelaku usaha yang mengingkari janji awal tentang mutu suatu produk yang dipesan konsumen, akan tetapi yang dikirim berupa produk yang cacat fisik yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian.²⁷

Konsumen yang merasa dirugikan dan dicurangi berdasarkan ketidaksesuaian produk tentu mempunyai hak dan bisa menggugat kepada pelaku usaha sesuai isi Pasal 45 UUPK yaitu, konsumen dengan kerugian yang dialami bisa menggugat produsen pada lembaga yang bertugas dalam penyelesaian sengketa pelaku usaha dengan konsumen, dapat melalui jalan pengadilan (peradilan umum) ataupun jalan luar pengadilan berdasarkan opsi yang dipilih para pihak yang bersengketa.²⁸ Sengketa produsen dengan pemakai tersebut diselesaikan sesuai dengan aturan yang telah tercantum pada Bab X Pasal 45 UUPK hingga Pasal 48 UUPK. Sengketa yang diselesaikan tidak dalam pengadilan, maka diselenggarakan melewati badan penyelesaian sengketa konsumen menggunakan sistem mediasi/arbitrase/konsultasi yang bertujuan dalam memperoleh kesepakatan tentang besarnya atau wujud pengganti kerugian yang harus dilakukan pelaku usaha. Sedangkan, sengketa yang diselesaikan dalam pengadilan dilakukan melewati peradilan umum dan berpedoman kepada aturan peradilan umum dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. Pelaku usaha tidak hanya memiliki hak dan kewajibannya dalam perdagangan *e-commerce*, akan tetapi memiliki kewajiban atas pertanggungjawaban kerugian konsumen pada produk cacat yang diterimanya serta wajib untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan besaran produk tersebut.²⁹

3.2 Pertanggungjawaban Yang Dilakukan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Produk Cacat

Prinsip pertanggungjawaban adalah hal yang sangat amat penting dalam analisis hukum perlindungan konsumen yang dibutuhkan kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab tersebut dilimpahkan terhadap pihak tertentu.³⁰ Pada umumnya prinsip tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam tatanan hukum perdata yaitu pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (tanggungjawab yang lahir karena terjadinya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang disebabkan atas perbuatan yang kurang hati-hati ataupun karena sengaja), dan pertanggungjawaban atas dasar resiko (tanggungjawab yang harus dipikul oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya yang menyebabkan kerugian pada konsumen).³¹

²⁷ Anggreni, Ida Ayu Made Aristya dan Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. "Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Produk Elektronik Di Instagram". *Jurnal Kertha Semaya* 6, No. 4 (2018): 4.

²⁸ Sani, Made Ayu Citra Putri dan Priyanto, I Made Dedy. "Tanggungjawab Produsen Terhadap Barang Yang Dijual Online Tidak Sesuai Foto Iklan". *Jurnal Kertha Semaya* 10, No. 12 (2022): 2804. DOI: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i12.p09>.

²⁹ Astuti, Desak Ayu Lila dan Wirasila, A.A. Ngurah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian". *Jurnal Kertha Semaya* 1, No. 10 (2013). 7.

³⁰ Muthiah, Aulia. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Dialogia Luridica* 7, No. 2 (2016): 7.

³¹ *Ibid*, (22).

Pertaanggungjawaban produsen terhadap konsumen yang dirugikan adalah masalah penting dengan adanya hukum perlindungan akan konsumen yang berguna untuk menciptakan pasar yang adil dengan adanya produsen dan pemakai.³² Tanggungjawab ini lahir karena terdapat ikatan diantara produsen dengan pemakai dengan tanggungjawabnya masing-masing. Pemerintah sudah melaksanakan usaha dalam perlindungan terhadap pemakai melewati adanya UUPK. Tanggungjawab terhadap produk ditujukan kepada produsen atas produk yang diproduksinya. Tanggung jawab atas cacatnya suatu produk tidak sama dengan tanggung jawab seperti umumnya karena tanggung jawabnya terbatas atas cacatnya suatu produk yang mempengaruhi keadaan konsumen ataupun barang yang mereka konsumsi atau beli.³³ Cacatnya suatu produk yang dikirimkan oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan konsumen rugi, sehingga tanggung jawab ditujukan terhadap pelaku usaha produksi. Cacatnya produk dapat disebabkan karena pelaku usaha yang kurang teliti dalam produksi atau ketidaksesuaian akan perjanjian atau jaminan ataupun produsen elah melakukan kesalahan.³⁴

UUPK di Indonesia merupakan bentuk pemberian perlindungan bagi konsumen pada ranah privat ataupun ranah publik.³⁵ Dalam undang-undang tersebut tercantum mengenai kewajiban pelaku usaha dimana bermaksud demi melindungi agar terpenuhinya haknya sebagai konsumen. Produsen memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan dan tercantum pada Pasal 7 UUPK yaitu:

- 1) Beritikad baik ketika melaksanakan aktivitas berusaha
- 2) Memeberikan penjelasan secara jujur, jelas, benar tentang keadaan serta jaminan jasa/barang, penjelasan pemakaian, pemelihara dan perbaikan
- 3) Melayani dan perlakukan konsumen dengan benar, jujur seta tidak diskriminatif
- 4) Dijaminnya kuitas barang/jasa produksi ataupun diperdagangkan sesuai aturan standar kualitas barang/jasa secara benar
- 5) Memberikan kesempatan terhadap konsumen buat memeriksa/mencoba barang/jasa terkhusus ataupun memberikan jaminan serta garansi terhadap barang yang didagangkan/dibuat
- 6) Memberikan kompensasi, gantirugi dan penggantian terhadap kerugian yang diakibatkan atasdigunakannya, dipakainya, dimanfaatkannya barang/jasa yang didagangkan
- 7) Memberi kompensasi berupa gantirugi/penggantian ketika barang/jasa yang diterima dan dimanfaatkannya tidak cocok terhadap perjanjian

Pertanggung jawaban produsen tercantum pada Bab VI Pasal 19 UUPK sampai Pasal 28 UUPK. Berdasarkan Pasal 19 UUPK terdapat tanggungjawab yang harus dilaksanakan produsen/pelaku usahayakni:

- 1) Pelaku usaha bertanggungjawab dalam menggantikan kerugian terhadap pencemaran, kerusakan, ruginya konsumen yang disebabkan oleh penggunaan barang/jasa produksi dan yang didagangkan

³² Yulius, Louis. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen". *Lex Privatum* 1, No. 3 (2013): 29.

³³ Utomo, Ayub A. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Lex Privatum* 7, No. 6 (2019): 35.

³⁴ Budiarta, I Nyoman Putu dan Ujjanti, Ni Made Puspasutari dan Wahyudi, I Nyoman Kerthia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999". *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, No. 1 (2022): 92.

³⁵ Erlinawati, Mira, & Nugrahaningsih, Widi, *op.cit*, (16).

- 2) Penggantian kerugian yang tercantum dalam ayat (1) bisa berbentuk dikembalikan uangnya, digantinya jasa atau sejenisnya secara sebanding ataupun dirawatnya kesehatan, memberikan santunan berdasarkan ketentuan aturan perundang-undangan
- 3) Pemberian gantirugi dilakukan dengan tenggat tempo selama 7 hari sesudah tanggal transaksinya
- 4) Pemberian gantirugi di atas dijelaskan berdasarkan ayat (1) serta ayat (2) tiada menghapuskan peluang terdapatnya tuntutan pidana beralaskan pembuktian lebih lanjut tentang terdapatnya unsur-unsur kesalahannya
- 5) Aturan yang dijelaskan berdasarkan ayat (1) serta ayat (2) tiada terjadi ketika pelaku usaha bisa membuktikannya hingga kesalahannya itu adalah salah konsumen

Arti dari Pasal 19 UUPK tersebut merupakan konsumen yang mengalami kerugian dengan adanya pencemaran atau kerusakan, hingga rugi secara ekonomi atau fisik akibat atas dikonsumsi suatu produk hasil produksi pelaku usaha, maka produsen harus memberikan gantirugi kepada konsumen berupa dikembalikannya uang ataupun digantinya suatu produk yang sebanding nilai/dirawatnya kesehatannya hingga diberikannya santunan beralaskan peraturan perundang-undang. Dimana gantirugi dapat diserahkan dengan tempo paling lama 7 hari sesudah tanggal transaksi serta diberikannya gantirugi tiada mampu menghapus adanya peluang tuntutan pidana sesuai dengan pembuktian lebih lanjut berdasarkan terdapatnya unsur kesalahan yang terjadi.³⁶

Menolaknya produsen untuk bertanggung jawab untuk mengganti kerugianpemakai, akibatnya adalah produsen bisa digugat ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen begitu pula pada pengadilan. Sesuai yang tercantum pada Pasal 23 UUPK yaitu, penolakan untuk tidak memberikan ganti rugi atau tanggapan terhadap tuntutan konsumen seperti yang dijelaskan pada Pasal 19 ayat (1) hingga ayat (4) bisa didugat melewati badan penyelesaian sengketa konsumen ataupun lewat pengadilan pada domisili konsumen. Terdapat sanksi terhadap tanggung jawab kerugian konsumen atas produk cacat dan diatur pada UUPK yaitu:

1. Sanksi pidana tercantum pada Pasal 61 UUPK hingga Pasal 63 UUPK, dimana tuntutan pidana tersebut bisa menjerat kepada pelaku usaha/pengurusnya serta dapat dijatuhkan hukuman tambahan sesuai ketentuan yang berlaku pada Pasal 62 UUPK dan Pasal 63 UUPK
2. Sanksi administratif dalam Pasal 60 UUPK, berisi kewenangan menjatuhkan sanksi administratif ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

4. Kesimpulan

Sektor ekonomi sangat dipengaruhi atas kemajuan arus teknologi informasi pada era globalisasi sekarang ini. Perkembangan pada sektor ekonomi tersebut menciptakan terjadinya perdagangan melalui *e-commerce* yang menghasilkan beragam jenis barang dan jasa yang sangat bervariasi. Perdagangan melalui *e-commerce* memberikan kemudahan terhadap konsumen berupa dapat terpenuhinya kebutuhan akan barang atau jasa dengan mudah serta menghemat tenaga dan waktu. Perdagangan *e-commerce* ini menimbulkan ketimpangan karena konsumen ada dalam posisi lemah dibandingkan pelaku usaha yang telah tertata secara sistematis dan sangat dibutuhkan perlindungan

³⁶Fauzi, Ahmad dan Koto, Ismail. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat". *Journal of Education, Humaniora and Social Science (JEHSS)* 4, No. 3 (2021): 1499. DOI: <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.899>.

hukum terhadap konsumen. Pemakai kerap kali menjadi entitas erbisnis para produsen dalam mencari untung secara besar dengan pemberian informasi produk yang tidak sesuai dengan asliya bahkan sering terjadi produk yang diterima konsumen merupakan produk yang cacat dimana hal tersebut sangat merugikan konsumen. Kerugian kosumen terhadap produk cacat atau bertentangan dengan informasi yang dijanjian serta diberikan, dan dikirim oleh pelaku usaha, maka konsumen bisa menggugat menempuh jalur pengadilan atau di luar pengadilan. Produsen wajib melakukan kewajibannya sesuai Pasal 7 UUPK dan bertanggung jawab sesuai dengan Pasal 19 UUPK atas produk cacat tersebut. Pertanggung jawaban terhadap cacatnya suatu produk hanya terbatas kepada produk yang cacat. Produsen yang tiada mau bertanggungjawab bisa dijatuhi sanksi administratif ataupun sanksi pidana berdasarkan UU. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab akan hal tersebut dengan memberi ganti rugi berupa dikembalikannya uangnya ataupun sejenisnya yang sebanding nilainya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barakatullah, Abdul Halim. *Framework Sitem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Bandung, Nusa Media, 2016).
- Djulaeka, & Rahayu, Devi. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2021).
- Erlinawati, Mira, & Nugrahaningsih, Widi. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online* (Surakarta, CV Pustaka Bengawan, 2017).
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha* (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021).
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Kencana, 2018).
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta, Universitas Indonesia, 2004).
- Sjahputra, Iman. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Hukum Siber* (Bandung, PT. Alumni, 2010).
- Sriwidodo, Joko, & Kristiawanto. *Memahami Hukum Perikatan* (Yogyakarta, Kepel Press, 2021).
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Kencana, 2016).

Jurnal:

- Anggreni, Ida Ayu Made Aristya dan Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. "Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Produk Elektronik Di Instagram". *Jurnal Kertha Semaya* 6, No.4 (2018).
- Astuti, Desak Ayu Lila dan Wirasila, A.A. Ngurah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian". *Jurnal Kertha Semaya* 1, No.10 (2013).
- Basri, Herlina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudung by ramana Bandung)". *Journal Of Law* 2, No.2 (2019). DOI: <http://dx.doi.org/10.32493/palrev.v2i2.5433>.

- Budiarta, I Nyoman Putu dan Ujianti, Ni Made Puspasutari dan Wahyudi, I Nyoman Kerthia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999". *Jurnal Interpretasi Hukum* 3, No.1 (2022).
- Dwinandari, Cokorda Istri Anggitaputri dan Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbedaan Produk Yang Diterima Melalui E-Commerce". *Jurnal Kertha Desa* 11, No.6 (2023).
- Fauzi, Ahmad dan Koto, Ismail. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat". *Journal of Education, Humaniora and Social Science (JEHSS)* 4, No.3 (2021). DOI: <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.899>.
- Irianti, Natasya Milenizha dan Sarjana, I Made. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Palsu Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Kerta Semaya* 10, No.1 (2021). DOI: <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v10.i01.p06>.
- Maharani, Amelia Fitri Bella. "Produk Cacat Tersembunyi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Analisis *Product Liability*". *Lex Prudentium* 1, No. 1 (2022).
- Mahardika, Putu Surya dan Rudy, Dewa Gede. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 2, No. 5 (2014).
- Muthiah, Aulia. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Dialogia Luridica* 7, No. 2 (2016).
- Pernando, Yolanda. "Pertanggung Jawaban Penjual Dan Reseller Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik". *Jurnal Notarius* 1, No. 2 (2022).
- Pradnyaswari, Ida Ayu Eka dan Westra, I Ketut. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce". *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 5 (2020).
- Putra, I Made Dwija Di dan Sukihana, Ida Ayu. "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Kertha Semaya* 6, No. 4 (2020).
- Sandrina, Gusti Ayu dan Priyanto, I Made Dedy. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Kualitas Barang Yang Dibeli Pada Aplikasi Belanja Tiktok Shop" *Jurnal Kertha Semaya* 11, No. 3 (2023). DOI: <https://doi.org/10.24843/KS.2023.v11.i03.p.03>.
- Sani, Made Ayu Citra Putri dan Priyanto, I Made Dedy. "Tanggungjawab Produsen Terhadap Barang Yang Dijual Online Tidak Sesuai Foto Iklan". *Jurnal Kertha Semaya* 10, No. 12 (2022). DOI: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i12.p09>.
- Utomo, Ayub A. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Lex Privatum* 7, No. 6 (2019).
- Yulius, Louis. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen". *Lex Privatum* 1, No. 3 (2013).
- Yusuf, Muhammad. Sutrisno. Putri, P.A. Andiena Nindya. Asir, Muhammad dan Candranegara, Pandu Adi. "Prospek Penggunaan E-Commers Terhadap Profitabilitas Dan Kemudahan Pelayanan Konsumen: *Literature Review*". *Jurnal*

Darma Agung 30, No. 1 (2022). DOI:
<http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v30i3.2268>.

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 3821.