

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBELIAN PRODUK KAMERA YANG MENGANDUNG CACAT TERSEMBUNYI PADA MARKET PLACE ONLINE

Putu Arya Wiguna, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: aryaw79@gmail.com

Anak Agung Sri Indrawati, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: agung_indrawati@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i11.p02>

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan artikel ini guna mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha atas penjualan produk yang mengandung cacat tersembunyi pada transaksi Online dengan produk berupa kamera dan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas pembelian produk kamera yang mengandung cacat tersembunyi pada transaksi Online melalui marketplace online. Penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang menitikberatkan pada pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum, guna menganalisis isu hukum dengan berlandaskan pada bahan hukum primer dan sekunder. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa transaksi jual beli terhadap produk yang mengandung cacat tersembunyi dapat meminta ganti rugi pada penjual apabila penjual tidak memberikan informasi secara jelas terhadap produk yang di jualnya namun apabila penjual telah memberikan informasi yang jelas pada produk yang dijualnya dan memberikan jangka waktu maka apabila terdapat cacat tersembunyi maka penjual tidak bertanggung jawab. Perlu adanya instrumen hukum yang mengatur secara komprehensif mengenai transaksi yang dilakukan secara elektronik. Hal sebagai konsekuensi dari perkembangan kehidupan masyarakat yang dinilai mulai menggeser budaya transaksi secara konvensional menuju transaksi secara Online.

Kata kunci : *Transaksi Online, cacat tersembunyi, marketplaces online.*

ABSTRACT

The purpose of writing this article is to find out the responsibility of business actors for selling products that contain hidden defects in online transactions with products in the form of cameras and to find out legal remedies that can be taken by consumers for purchasing camera products that contain hidden defects in online transactions through online marketplaces. The writing of this article uses a normative legal research method that focuses on the approach to legislation and the legal concept analysis approach, in order to analyze legal issues based on primary and secondary legal materials. The results of this study explain that buying and selling transactions for products that contain hidden defects can ask for compensation from the seller if the seller does not provide clear information on the products he sells but if the seller has provided clear information on the products he sells and provides a time period then If there are hidden defects, the seller is not responsible. There is a need for a legal instrument that comprehensively regulates transactions conducted electronically. This is a consequence of the development of people's lives which are considered to have begun to shift the culture of conventional transactions to online transactions

Keywords: *Online transactions, hidden defects, online marketplaces*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan kehidupan sangat berdampak pada perkembangan dunia digital yang telah membawa pengaruh yang masif terhadap berbagai lini kehidupan manusia, tidak terkecuali di Indonesia.¹ Sekarang ini internet tidak selalu untuk mendapatkan perkembangan informasi saja, namun dapat dipergunakan sebagai sarana perdagangan dengan membangun sebuah situs web.² Salah satu lini kehidupan yang terdampak pengaruh dari revolusi digital dapat dijumpai pada mekanisme transaksi jual beli, yang telah bergeser dari cara yang konvensional menuju cara yang modern. Hal ini dibuktikan dengan semakin marak dan berkembangnya berbagai platform *marketplace* online (*E-Commerce*) yang menjadi wadah dalam transaksi secara Online (elektronik) tersebut. Dengan platform market place yang dibuat pada sebuah toko atau intitusi lainnya pembeli dapat berinteraksi secara langsung walaupun tidak mendatangi toko.³ Sehingga, sudah sepatutnya perkembangan dunia digital tersebut diiringi dengan upaya untuk tetap memberikan jaminan bagi pihak yang memiliki hak-hak dalam mekanisme transaksi online.

Problematika yang saat ini masih sering dijumpai dalam sistem transaksi online melalui *E-Commerce* adalah terkait dengan penjualan produk yang mengandung cacat tersembunyi. Subekti menafsirkan cacat tersembunyi sebagai cacat yang sulit untuk diketahui oleh pembeli perlu adanya ketelitian untuk melihat secara jelas apabila ada cacat tersembunyi.⁴ Hal ini sebagai salah satu konsekuensi dari transaksi elektronik yang tidak mempertemukan secara langsung antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen, sehingga kadang kala meningkatkan potensi bagi oknum pelaku usaha untuk memasarkan produk yang mengandung cacat tersembunyi.

Terdapat kekaburan norma pada penjualan produk yang mengandung cacat tersembunyi dijelaskan dalam undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak jelaskan secara terperinci mengenai produk yang mengandung cacat tersembunyi dan tidak ada secara jelas mengenai konsep definif mengenai frasa cacat tersembunyi.

Di berbagai kegiatan transaksi tidak dapat dipungkiri pula bahwa mekanisme transaksi yang dilakukan secara Online menyebabkan pihak pelaku usaha lazimnya memberlakukan perjanjian jual beli dengan format yang telah dibakukan. Tidak jarang dijumpai pula bahwa perjanjian baku tersebut mengandung klausula eksonerasi yang dituangkan dalam bentuk jangka waktu masa garansi. Alhasil, ketika cacat tersembunyi dalam suatu produk baru dideteksi setelah melewati masa garansi, lazimnya pihak pelaku usaha akan menjadikan masa garansi yang telah habis tersebut untuk menghindari pembebanan tanggungjawabnya. Hal ini secara tidak langsung telah menempatkan pihak konsumen dalam posisi yang subordinat. Akibatnya, pihak konsumen cenderung mengalah serta enggan meminta pertanggungjawaban bilamana terjadi kecacatan tersembunyi pada produk yang dibelinya.

¹ Yuni Pradnyanawati, Ni Kadek dan I ketut Westra "Penerapan Transaksi Non Tunai di Pasar Badung dalam Mendukung Tata Kelola Pasar Modern", *Jurnal Kertha Semaya* Vol. VII, Nomor 10 (Juli 2019) : 1-14

² Siregar, Victor Marudut Mulia. "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Produk." *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* 9, no. 1 (2018): 15-21.

³ Haerulah, Edi, and Sri Ismiyati. "Aplikasi E-Commerce Penjualan Souvenir Pernikahan Pada Toko "XYZ"." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 4, no. 1 (2017).43-47

⁴ Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 1995), 20.

Penelitian ini diharapkan dapat mempersembahkan dedikasi pemikiran guna mengembangkan hukum perdata dan menambah ilmu pengetahuan. Penelitian ini memiliki pembahasan yang hampir sama dengan artikel yang ditulis oleh Eveline Wijaya dan Jeane Neltje Saly yang berjudul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Transaksi Pembelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi Oleh Konsumen" pada artikel tersebut lebih menekankan pada transaksi konvensional yang dimana penjual dapat bertemu langsung dengan pembeli sedangkan penulis menitikberatkan pada transaksi online melalui e-commerce.⁵ Jurnal kedua dengan artikel yang ditulis oleh Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (e-commerce)" Penelitian tersebut tidak membahas secara spesifik produk yang mengandung cacat tersembunyi⁶ dan juga disini penulis memfokuskan objek pada produk kamera.

Dengan berlandaskan pada pernyataan yang penulis kemukakan di atas, penulis tertarik untuk mendalaminya lebih lanjut yang kemudian dituangkan melalui suatu penulisan paper ilmiah dengan judul "**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBELIAN PRODUK KAMERA YANG MENGANDUNG CACAT TERSEMBUNYI PADA MARKET PLACE ONLINE**"

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha atas penjualan produk kamera yang mengandung cacat tersembunyi pada *marketplace online*?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas pembelian produk kamera yang mengandung cacat tersembunyi pada *Marketplace Online* ?

1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha atas penjualan produk kamera yang mengandung cacat tersembunyi pada transaksi elektronik dan untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas pembelian produk kamera yang mengandung cacat tersembunyi pada *market place online*.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan di dalam penulisan makalah ini adalah metode hukum normatif dengan pendekatan instrument hukum atau produk hukum (*The Statute Approach*) artinya pendekatan yang dilakukan dengan meneliti berbagai jenis undang-undang dan regulasi yang sesuai hukum yang ditangani.⁷ Dan pendekatan analisis konsep hukum yang mengatur mengenai penjualan produk cacat tersembunyi. Bahan hukum yang dikemukakan ialah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, bahan hukum primer berupa peraturan produk hukum yang berkaitan dengan pemasaran produk cacat tersembunyi dan transaksi online, bahan

⁵ Wijaya, Eveline, and Jeane Neltje Saly. "TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP TRANSAKSI PEMBELIAN BARANG ADANYA CACAT TERSEMBUNYI OLEH KONSUMEN (Studi Putusan Nomor Perkara 77/PDT/2018/PT. DKI)." *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 1: 281-304.

⁶ Aulia Khotimah, Cindy dan Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (e-commerce)" *Jurnal Business Law Review* : Volume 1, (2016): 14-20.

⁷ Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum* (Jakarta, PrenadaMediaGroup, 2010), 93

hukum sekunder yang dikemukakan berupa buku-buku, karya ilmiah yang dipublikasikan serta pendapat para ahli hukum. Teknik penulisan pada artikel menggunakan studi kepustakaan dengan menganalisis buku-buku yang menitikberatkan pada data-data sekunder dan hukum tertulis. Metode analisis data serta bahan hukum dilakukan secara kualitatif, yang menganalisa data-data yang bersifat deskriptif. Penelitian ini beranjak dari adanya kekaburan norma terhadap ketentuan mengenai transaksi elektronik yang memberikan perlindungan bagi konsumen atas penjualan produk cacat tersembunyi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Penjualan Produk Kamera Yang Mengandung Cacat Tersembunyi Pada Market Place Online

Sebagian besar pelaku usaha atau pengusaha berpindah dari transaksi konvensional ke transaksi online untuk memasarkan produk yang dijualnya. Transaksi berbasis online adalah transaksi yang dijalankan oleh pelaku usaha dan calon pembeli secara online dengan menggunakan platform media internet, sangat sulit untuk saling bertatap muka antara pelaku usaha dan seorang pembeli. Mekanisme Penjualan secara online termasuk kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran, promosi satuan harga, serta pengiklanan.⁸ Informasi terkait barang yang di jual dalam transaksi online sangat diperlukan oleh konsumen karena pada dasarnya calon konsumen tidak dapat melihat secara langsung produk yang ingin dibelinya dan akan timbul rasa keraguan untuk membeli barang tersebut. Tapi pada kenyataannya banyak pelaku usaha yang masih saja menggunakan cara-cara yang dapat merugikan konsumen dengan harapan mendapatkan laba yang banyak atas informasi yang kurang lengkap terkait dengan produk yang akan di jualnya dan kurangnya perlakuan yang baik dari pelaku usaha dalam pemasaran produknya.

Dengan melakukan transaksi online pihak yang terlibat tidak saling mengetahui identitas masing-masing, maka pada dasarnya konsumen yang memiliki hak-hak pada transaksi online kerap kali berdampak pada konsumen sehingga mendudukan konsumen pada posisi yang lebih rendah (*bargaining position*) yang cenderung lemah. Dengan demikian sangat dibutuhkan adanya perlindungan hukum terhadap hak-hak calon pembeli dalam transaksi online.⁹ Dalam praktiknya perlindungan konsumen diatur dalam pasal 4 UUPK yang berbunyi :

“hak-hak konsumen yaitu: (a) konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang; (b) hak untuk memilih barang sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; (c) hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur; (d) hak untuk didengar keluhannya; (e) hak untuk mendapatkan perlindungan; (f) hak untuk mendapatkan pembinaan; (g) hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur; (h) hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.”

Konsep definisi mengenai Pelaku bisnis usaha juga diatur dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang berbunyi:

⁸ Setyorini, Dini, Ety Nurhayaty, and Rosmita Rosmita. "Pengaruh Transaksi Online (e-Commerce) Terhadap Peningkatan Umkm (Studi Kasus UMKM Pengolahan Besi Ciampea Bogor Jawa Barat)." *Jurnal Mitra Manajemen* 3, no. 5 (2019): 501-509.

⁹ Hardika, Rifan Adi Nugraha Jamaluddin Mukhtar, and Fajar Ardianto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum* 8, no. 02 (2015): 23092.

“pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pada aktivitas jual beli pelaku bisnis usaha mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang dan siap mengganti rugi apabila adanya kerusakan. Pedagang wajib memiliki 2 unsur yaitu kepemilikan barang yang aman dan baik, dan wajib memberikan jaminan agar tidak ada cacat tersembunyi pada produk tersebut seperti yang diterangkan dalam pasal 1474 KUHPer. Dalam kaitannya dengan praktik jual beli melalui platform E-Commerce, pihak penjual akan memiliki ruang guna menjelaskan produknya secara terperinci kepada calon pembeli. Hal ini lazimnya terletak di dalam deskripsi produk yang dapat menggambarkan kelebihan sekaligus kekurangan dari produk. Dalam hal ini, bilamana produk yang dijual oleh penjual ternyata tidak sama seperti dalam deskripsi produk yang telah dicantumkan, maka akibat yang ditimbulkan adalah pihak pelaku usaha yang bersangkutan wajib untuk menanggung bilamana terjadi kerusakan. Ketentuan ini tidak terkecuali bagi produk yang memiliki cacat tersembunyi.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani menerangkan mengenai pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha yang produk usahanya memiliki kerusakan atau tidak yang derita oleh salah satu pihak (dalam hal ini adalah konsumen), dapat dilihat dari kegunaan serta pengelolaan oleh konsumen atas produk yang dihaasilkan oleh pelaku usaha tersebut.¹⁰ Dalam hal penggunaan produk oleh konsumen ternyata memberikan dampak kerugian tertentu, maka pihak konsumen dapat menggugat sengketa berupa ganti rugi kepada pihak pelaku usaha. Selanjutnya, Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani turut berpendapat bahwa UUPK tidak menafsirkan secara pasti mengenai definisi dari macam-macam produk yang secara hukum dapat dipertanggungjawabkan, dan hingga sejauh mana suatu pertanggungjawaban atas penggunaan produk tertentu dapat diberikan bagi penjual yang bersangkutan.¹¹ Hal tersebut berkaitan erat dengan product liability yang telah digunakan oleh berbagai negara maju di dunia.

Tanggungjawab pelaku bisnis usaha bila dilihat dari hukum yang bersifat genral (*lex generalis*) Berdasarkan pada isi yang tercantum dalam Pasal 1504 sampai dengan Pasal 1506 KUHPer penjual harus memberikan garansi atas barang yang berisikan produk cacat di dalamnya dan tersembunyi baik diketahui maupun tidak diketahui adanya cacat tersembunyi itu. praktik jual beli melalui platform E-Commerce, pada dasarnya Berdasarkan Pasal 1504 KUH Perdata, ditentukan bahwa:

“Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.”

Pasal 1504 KUHPer dapat ditafsirkan ke dalam 2 (dua) perspektif. Di satu sisi, pasal ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha yang menjual produk yang memiliki cacat tersembunyi, maka ia wajib untuk menanggungnya. Sedangkan di sisi yang lain,

¹⁰ Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000). 44

¹¹ *Ibid.*, 59.

pasal ini mengindikasikan pula bahwa penjualan produk yang memiliki cacat tersembunyi masih dimungkinkan, sepanjang pihak penjual mencantumkan secara jelas mengenai kondisi produk yang dijual, sehingga lazimnya memiliki harga yang cenderung rendah.

Berdasarkan Pasal 1506 KUHPer, ditentukan bahwa:

“Ia harus menjamin barang terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika dalam hal demikian ia telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak wajib menanggung sesuatu apa pun.”

Berdasarkan Pasal 1506 KUHPer pada dasarnya Pasal 1506 mengindikasikan bahwa walaupun pihak penjual tidak mengetahui mengenai adanya cacat tersembunyi pada produk yang dijualnya, selanjutnya penjual yang bersangkutan tetap harus berkewajiban untuk bertanggungjawab bilamana terjadi cacat tersembunyi. Pasal ini diterapkan bagi pihak penjual karena pada dasarnya terdapat dua kemungkinan terhadap produk yang dijualnya. Pertama, produk tersebut secara langsung diproduksi oleh pihak penjual, sehingga sudah barang tentu ia bertanggungjawab total atas cacat tersembunyi kepada konsumen. Kedua, produk tersebut berasal dari pihak pemasok (*supplier*), di mana akses untuk meminta pertanggungjawaban terhadap produk cacat tersembunyi tersebut hanya dapat dilakukan oleh pihak penjual. Pasal 1507 KUHPer menentukan bahwa terdapat dua opsi yang dimiliki oleh pihak konsumen atas pembelian produk yang ternyata mengandung cacat tersembunyi. Pertama, yakni mengembalikan produk sekaligus menuntut kembali uang dari total harga pembelian produk. Kedua, tidak mengembalikan produk tetapi menuntut kembali sebagian uang dari pembelian produk yang ditentukan oleh pihak hakim setelah mendengar keterangan ahli terhadap kasus yang bersangkutan.

Tanggungjawab pelaku usaha bila ditinjau dari hukum yang bersifat khusus bersifat khusus (*lex specialis*) menurut Pasal 8 ayat (2) UUPK, ditentukan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.”

Transaksi online juga di atur dalam pasal 9 UUTEbahwa:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Dalam kaitannya dengan praktik perdagangan melalui platform E-Commerce, maka pada dasarnya pasal tersebut mengindikasikan adanya larangan terhadap penjualan produk yang mengandung cacat tersembunyi, tanpa memberikan informasi secara rinci mengenai kondisi barang yang dimaksud. Pasal ini secara tersirat mengindikasikan pula bahwa tidak ada larangan bagi penjual untuk menjual produk yang mengandung cacat tersembunyi, sepanjang pihak pelaku usaha yang bersangkutan memberikan informasi mengenai kondisi dari produk yang bersangkutan.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf b UUPK, ditentukan bahwa:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.”

Dalam kaitannya dengan praktik jual beli melalui platform E-Commerce, tidak jarang terjadi praktik pencantuman klausula eksonerasi sebagai disclaimer yang tentu

sangat merugikan bagi konsumen. Klausula eksonerasi tersebut lazimnya dituangkan dalam bentuk perjanjian yang telah dibakukan oleh pelaku usaha. Lazimnya perjanjian baku tersebut memuat jangka waktu garansi atas produk yang dijual, sehingga bila telah melebihi jangka waktu garansi tersebut, pihak penjual lazimnya enggan untuk bertanggungjawab atas kerusakan dari produk, walaupun berupa cacat tidak tersembunyi.

Dalam kondisi yang demikian, bilamana pelaku usaha tidak mencantumkan secara rinci mengenai kondisi produk yang dijual, maka apabila diketahui adanya cacat tersembunyi setelah berakhirnya masa garansi, pihak konsumen tetap memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha. Sehingga, apabila pelaku usaha menolak untuk bertanggungjawab dengan dalih bahwa masa garansi produk telah habis, maka jangka waktu garansi tersebut merupakan bentuk penerapan klausula eksonerasi yang tentu bertentangan dengan UUPK.

Dalam pembentukan perjanjian baku inilah lazim dijumpai adanya ketentuan yang mengandung klausula eksonerasi. Hal ini terjadi karena perjanjian baku lazimnya menyebabkan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi tidak seimbang, sehingga terjadilah penyalahgunaan keadaan.¹² Kondisi ini umumnya dimanfaatkan oleh salah satu pihak (lazimnya pelaku usaha) untuk mencantumkan klausula-klausula yang melemahkan posisi konsumen. Keadaan inilah yang lazim dikenal dengan istilah perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi.

Terkait dengan praktiknya pula apabila pelaku usaha mencantumkan klausula eksonerasi yaitu memberikan batas waktu masa garansi pada produk yang dijual seandainya dalam hal ini diberikan 1 (satu) minggu dari produk kamera yang sudah diterima oleh konsumen dengan memberikan keterangan secara jelas baik kerusakan maupun kelibihannya maka apabila terjadi kerusakan setelah dari masa garansi yang berikan sudah menjadi tanggungjawab konsumen. namun apabila ada klausula eksonerasi dan pelaku usaha tidak memberi informasi secara jelas mengenai produknya dengan demikian pelaku usaha tetap harus bertanggung jawab seperti yang tertuang dengan pasal 1506 KUH Perdata.

3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Atas Pembelian Produk kamera Yang Mengandung Cacat Tersembunyi Pada Market Place Online

Dalam penjualan produk khususnya kamera yang mengandung cacat tersembunyi dapat dilakukan upaya hukum litigasi dan Non litigasi yang dimana mekanisme penyelesaian permasalahan oleh pihak yang berkonflik melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan.

Jalur penyelesaian sengketa secara litigasi melalui putusan hakim melalui badan badan peradilan yang memiliki kewenangan permasalahan sengketa tersebut. Serta jalur non litigasi melalui cara-cara seperti mediasi, arbitrase, negosiasi dan konsiliasi.¹³

1. Penyelesaian Sengketa secara Litigasi

¹² Zakiyah, "Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Jurnal Al Adl* Vol. IX, Nomor 3 (Desember 2017), 443.

¹³ Rosita, Rosita. "Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi)." *Al-Bayyinah* 1, no. 2 (2017): 99-113.

Litigasi merupakan jalan terakhir bila mekanisme alternatif penyelesaian sengketa tidak berhasil dilakukan. Secara umum, berikut merupakan ciri-ciri dari penyelesaian sengketa secara litigasi:

- a. Penyelesaian sengketa dijalankan melalui lembaga peradilan.
- b. Penyelesaian sengketa lazimnya memakan waktu yang relatif panjang, sehingga dinilai kurang efektif.
- c. Penyelesaian sengketa mengenal adanya peradilan yang berjenjang, artinya putusan yang dijatuhkan oleh pihak pengadilan pada tingkat pertama, masih dimungkinkan untuk dilakukan upaya hukum lanjutan hingga tahap peninjauan kembali pada Mahkamah Agung.

Upaya penyelesaian sengketa apabila konsumen menilai bahwa pelaku bisnis usaha telah menjual produk yang mengandung cacat tersembunyi sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UUPK, ditentukan bahwa:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

Sebagai konsekuensi dari tindakan pemberian klausula eksonerasi di dalam perjanjian perdagangan khususnya pada platform *E-Commerce*, maka pihak pelaku usaha dapat digugat dengan berlandaskan pada ketentuan Pasal 62 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999. Salah satu perbuatan yang dapat dijerat dengan pasal ini adalah praktik pencantuman klausula eksonerasi sebagaimana tertuang di dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK.

Dalam UUPK juga ada badan penyelesaian sengketa dimana badan ini bertugas untuk menyelesaikan segala permasalahan yang melemahkan konsumen seperti yang di atur dalam pasal 23 UUPK bahwa:

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

2. Penyelesaian Sengketa secara Nonlitigasi.

Mekanisme untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa secara nonlitigasi diatur melalui UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mekanisme tersebut dapat dibagi ke dalam 2 (dua) cara, yakni arbitrase serta alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan yakni:

a. Arbitrase

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No. 30 Tahun 1999 berbunyi :

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

arbitrase yaitu adanya pihak-pihak yang berkonflik sehingga meminta bantuan dari pihak ketiga sebagai penengah. Dari pengertian tersebut, arbitrase dapat diartikan sebagai suatu perjanjian perdata dimana para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketanya. Para pihak menyatakan bahwa mereka akan mematuhi keputusan yang dibuat oleh para pihak.

Bagaimana suatu pihak dapat menyelesaikan suatu sengketa di hadapan badan arbitrase, Penyelesaian suatu sengketa oleh badan arbitrase harus didahului dengan kesepakatan tertulis antara para pihak yang terlebih dahulu menyerahkan diri kepada badan arbitrase. Para pihak setuju dan berjanji untuk menyelesaikan setiap perselisihan yang timbul melalui arbitrase sebelum perselisihan yang sebenarnya muncul dengan menambahkan ketentuan pada Perjanjian Pokok.

b. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UU No. 30 Tahun 1999 berbunyi:

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”

Cara atau Alternatif Penyelesaian Sengketa menjadi jalan yang sering dipilih oleh pembisnis karena adanya kerahasiaan konflik dan untuk mempercepat procedural administrasi.¹⁴ Berlandaskan pada ketentuan tersebut, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dibagi kembali ke dalam beberapa cara, yakni sebagai berikut:

1) Konsultasi

Konsep pengertian mengenai cara atau jalan yang dapat ditempuh dari penyelesaian sengketa berupa konsultasi tidak diatur secara tegas di dalam instrument hukum. Dalam hal ini, penulis mengacu pada BLD (Black's Law Dictionary) memberi definisi konsultasi didefinisikan “aktivitas konsultasi atau perundingan seperti klien dengan penasihat hukumnya.” Selain itu konsultasi juga dipahami sebagai pertimbangan dalam penyelesaian konflik.¹⁵ Konsultasi adalah tindakan pribadi antara pihak tertentu, yang disebut klien, dan pihak lain, yang merupakan konsultan yang memberikan pendapat kepada klien untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan klien. Peran konsultan dalam penyelesaian sengketa tidak dominan, konsultan hanya merumuskan pendapat (undang-undang) atas permintaan klien, keputusan untuk menyelesaikan sengketa dibuat oleh para pihak sendiri, tetapi mengembangkan bentuk penyelesaian sengketa yang diinginkan oleh para pihak yang bersengketa. Dengan perkembangan jam, konsultasi dapat dilakukan secara langsung atau menggunakan teknologi komunikasi yang ada. Nasihat dapat diberikan oleh klien yang mengajukan serangkaian pertanyaan kepada penasihat. Hasil musyawarah tersebut merupakan kesepakatan yang tidak mengikat secara hukum. H. Nasihat dapat digunakan atau tidak digunakan oleh klien, tergantung pada kepentingan klien. Dalam hal ini, pihak yang berkonflik atas 2 pihak atau lebih, yang merupakan pihak yang berkonflik.

¹⁴ Yuniarti, Rahmi. "Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba." *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 3 (2016):551-568

¹⁵ Minin, Darwinsyah. "Penyelesaian Sengketa dalam Praktik Ekonomi Syariah di Luar Pengadilan menurut Hukum Islam." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2011): 1-22.

2) Negosiasi

Konsep definitif mengenai cara atau alternatif dari penyelesaian sengketa berupa negosiasi tidak diatur secara pasti di dalam peraturan perundang-undangan. Negosiasi berupa cara penyelesaian sengketa dengan diskusi antara kedua belah pihak dengan kepala dingin agar mendapatkan kesepakatan.¹⁶

3) Mediasi

Mediasi dimana cara ini menempatkan seseorang sebagai penengah untuk membantu penyelesaian konflik.¹⁷ yaitu upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak. Jika dicermati pengaturan tentang mediasi berdasarkan UU No. 30 Tahun 1999 sangat kurang memadai, sehingga memicu dikeluarkannya peraturan terkait seperti Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, yang memberikan pengertian mengenai tahap pramediasi, proses mediasi, serta tempat dan biaya mediasi.

4) Konsiliasi

Konsep definitif mengenai cara penyelesaian konflik berupa konsiliasi tidak diatur secara tegas di dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, penulis mengacu pada Black's Law Dictionary yang pada intinya menyatakan bahwa konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan sebelum memasuki persidangan, yang dilakukan oleh konsiliator sebagai penengah guna memperoleh solusi yang efektif.

5) Penilaian Ahli

Konsep definitif mengenai cara atau alternatif dari penyelesaian sengketa berupa penilaian ahli yang dimana ahli dapat memberikan pencerahan terhadap permasalahan pada bidang-bidangnya masing-masing.¹⁸ Dalam hal ini, penulis mengacu pada pendapat dari Dr. Frans Hendra Winarta yang menyatakan bahwa penilaian ahli dilakukan sebagai permasalahan yang bersifat mendasar, sesuai dengan bidang keahliannya.

Secara umum, berikut merupakan ciri-ciri dari arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa:

- a) Penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan.
- b) Penyelesaian sengketa lazimnya memakan waktu yang singkat, sehingga dinilai sangat efektif.

¹⁶ Haerani, Ruslan. "Tinjauan Yuridis Perjanjian Perdamaian Dalam Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Melalui Proses Negosiasi." *JURNAL UNIZAR LAW REVIEW* 3, no. 1 (2020), 67-77

¹⁷ Sari, Septi Wulan. "Mediasi dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016." *Jurnal Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 5, no. 1 (2017), 1-15

¹⁸ Kurniawan, Shelly. "Perbandingan Penyelesaian Sengketa Merek Berdasarkan Undang-Undang Merek Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Merek Dan Indikasi Geografis Jo. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dengan World Intellectual Property Organization." *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* 11, no. 1 (2019), 97-113.

- c) Penyelesaian sengketa tidak bersifat berjenjang layaknya mekanisme litigasi. Sehingga, putusan yang dijatuhkan cenderung bersifat memberikan solusi, bukan menghukum.

UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa adalah angin segar bagi mereka yang menginginkannya. Dia menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa eksternal Pengadilan harus memperhatikan prinsip win-win settlement, Berbeda dengan penyelesaian sengketa di pengadilan yang menganut asas-asas. Menang atau kalah. Undang-undang ini mendorong Sengketa para pihak dengan itikad baik karena mereka tidak beritikad baik Keputusan di luar pengadilan tidak dapat dilaksanakan. Solusi menang-menang dan prinsip penyelesaian sengketa yang dipercepat sekarang opsional Dalam dunia bisnis saat ini, keberadaan undang-undang nomor 30 tahun 1999 semakin banyak memenuhi persyaratan hukum Mengembangkan.

4. Kesimpulan

Ketentuan hukum belum memberikan konsep definitif mengenai maksud dari frasa cacat tersembunyi, sehingga perlu ditunjang oleh bahan hukum sekunder khususnya berupa pandangan dari para sarjana. Perlu adanya instrumen hukum yang mengatur secara komprehensif mengenai transaksi yang dilakukan secara elektronik. Bilamana pelaku usaha memberikan penjelasan secara terperinci terkait dengan produknya maka pelaku usaha tidak diwajibkan untuk bertanggung jawab namun bila pelaku usaha tidak memberikan secara jelas terkait dengan produknya maka konsumen berhak meminta ganti rugi. Hal ini sebagai konsekuensi dari perkembangan kehidupan masyarakat yang dinilai mulai menggeser budaya transaksi secara konvensional menuju transaksi secara Online. Sehingga, perkembangan tersebut harus diiringi oleh landasan hukum yang komprehensif. Dalam penjualan produk cacat tersembunyi dapat dilakukan upaya hukum melalui pengadilan litigasi dan diluar pengadilan Non litigasi. Dimana jalur litigasi adalah upaya penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan negara. Dan Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 1995)

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum* (Jakarta, PrenadaMediaGroup, 2010)

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000)

Jurnal

Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (e-commerce)" *Jurnal Business Law Review* : Volume 1, (2016): 14-20.

Hardika, Rifan Adi Nugraha Jamaluddin Mukhtar, and Fajar Ardianto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum* 8, no. 02 (2015): 23092.

- Haerani, Ruslan. "Tinjauan Yuridis Perjanjian Perdamaian Dalam Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Melalui Proses Negosiasi." *JURNAL UNIZAR LAW REVIEW* 3, no. 1 (2020), 67-77
- Haerulah, Edi, and Sri Ismiyatih. "Aplikasi E-Commerce Penjualan Souvenir Pernikahan Pada Toko "XYZ"." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 4, no. 1 (2017).43-47
- Kurniawan, Shelly. "Perbandingan Penyelesaian Sengketa Merek Berdasarkan Undang-Undang Merek Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Merek Dan Indikasi Geografis Jo. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dengan World Intellectual Proper." *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi* 11, no. 1 (2019), 97-113.
- Minin, Darwinsyah. "Penyelesaian Sengketa dalam Praktik Ekonomi Syariah di Luar Pengadilan menurut Hukum Islam." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2011): 1-22.
- Ni Kadek Yuni Pradnyanawati dan I Ketut Westra, "Penerapan Transaksi Non Tunai di Pasar Badung dalam Mendukung Tata Kelola Pasar Modern", *Jurnal Kertha Semaya* Vol. VII, Nomor 10 (Juli 2019) : 1-14
- Rosita, Rosita. "Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi)." *Al-Bayyinah* 1, no. 2 (2017): 99-113.
- Sari, Septi Wulan. "Mediasi dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016." *Jurnal Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 5, no. 1 (2017), 1-15
- Setyorini, Dini, Ety Nurhayaty, and Rosmita Rosmita. "PENGARUH TRANSAKSI ONLINE (e-Commerce) TERHADAP PENINGKATAN LABA UMKM (Studi Kasus UMKM Pengolahan Besi Ciampea Bogor Jawa Barat)." *Jurnal Mitra Manajemen* 3, no. 5 (2019): 501-509.
- Siregar, Victor Marudut Mulia. "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Produk." *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* 9, no. 1 (2018): 15-21.
- Wijaya, Eveline, and Jeane Neltje Saly. "TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP TRANSAKSI PEMBELIAN BARANG ADANYA CACAT TERSEMBUNYI OLEH KONSUMEN (Studi Putusan Nomor Perkara 77/PDT/2018/PT. DKI)." *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 1: 281-304.
- Yuniarti, Rahmi. "Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba." *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 3 (2016).551-568
- Zakiyah, "Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Jurnal Al Adl* Vol. IX, Nomor 3 (Desember 2017), 443

Peraturan perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821)

Undang-Undang No. 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3872)

Undang -Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara RI Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5952)