Jurnal Retentum
Volume: 07, Number: 01, 2025, Page : 52-64
https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/retentum

p-ISSN 2686-5432
e-ISSN 2686-5440

Kekosongan Hukum terkait Pertanggungjawaban Kepada Konsumen terhadap Barang yang Tidak Sesuai

Muhammad Halim[1], Zainal Arifin Hoesein[2]
[1,2]Universitas Borobudur
Email : halimpk01@gmail.com[1*], zainal.arifin@umj.ac.id[2]

History:
Received : 05 Januari 2025
Revised : 10 Januari 2025
Accepted : 14 Januari 2025
Published: 15 Maret 2025

Publisher: Pascasarjana UDA
Licensed: This work is licensed under Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekosongan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) terkait perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau rusak dalam platform e-commerce. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif (doktrinal), penelitian ini memfokuskan pada analisis norma hukum yang ada dalam peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti UUPK, untuk memahami hak-hak konsumen dan kewajiban penjual dalam transaksi online. Dua pendekatan digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan perundang-undangan (statute approach), yang mengkaji ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan kewajiban penjual, serta pendekatan konseptual (conceptual approach), yang bertujuan mengembangkan pemahaman mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online dan peran penjual dalam memenuhi hak konsumen. Penelitian ini juga berfokus pada identifikasi adanya kekosongan hukum dalam peraturan yang ada dan memberikan rekomendasi revisi yang lebih komprehensif untuk memastikan perlindungan konsumen yang lebih efektif di dunia e-commerce, serta peran aktif pemerintah dan penyedia aplikasi belanja online dalam memperkuat pengawasan dan menindak pelaku usaha yang melanggar hak konsumen.

Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha, Konsumen, Pelaku Usaha

Abstract

This study aims to analyze the legal gaps in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) related to consumer protection in electronic transactions, especially goods that do not match the description or are damaged on the e-commerce platform. Using the normative (doctrinal) legal research method, this study focuses on the analysis of legal norms contained in relevant laws and regulations, such as UUPK, to understand consumer rights and seller obligations in online transactions. Two approaches are used in this study, namely the statute approach, which examines legal provisions governing consumer protection and seller obligations, and the conceptual approach, which aims to develop an understanding of consumer legal protection in online transactions and the role of sellers in fulfilling consumer rights. This study also focuses on identifying legal gaps in existing regulations and providing recommendations for more comprehensive revisions to ensure more effective consumer protection in the world of e-commerce, as well as the active role of the government and online shopping application providers in strengthening supervision and taking action against business actors who violate consumer rights.

Keywords: *Consumer Protection Law, Business Actor Accountability, Consumers, Business Actors*

PENDAHULUAN

Integritas

Perdagangan elektronik (e-commerce) telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir (Hasanah & Suliana, 2024). Peralihan dari perdagangan tradisional yang mengandalkan transaksi tatap muka menjadi sistem digital yang berbasis aplikasi dan situs web telah merubah cara konsumen berbelanja. Dulu, konsumen harus datang ke toko fisik untuk memilih dan membeli barang, namun kini mereka bisa melakukan semuanya hanya dengan menggunakan perangkat mobile atau komputer. Aplikasi belanja online seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan Lazada telah menjadi platform utama yang menghubungkan penjual dan pembeli (Fauziah, 2020). Teknologi digital memfasilitasi transaksi lebih efisien, dengan pembayaran yang lebih aman dan pengiriman barang yang cepat, menjadikan e-commerce semakin diminati.

Pertumbuhan pengguna aplikasi belanja online di Indonesia menunjukkan angka yang luar biasa. Menurut data dari Asosiasi E-commerce Indonesia (idEA), sektor e-commerce Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, dengan nilai transaksi yang mencapai triliunan rupiah setiap tahunnya (Bahtiar, 2020). Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan aplikasi belanja online semakin menjamur, seiring dengan semakin mudahnya akses internet dan penggunaan smartphone di berbagai kalangan. Menurut laporan e-Conomy SEA 2020 yang dirilis Google, Temasek, dan Bain & Company, Indonesia mencatatkan lebih dari 175 juta pengguna internet yang aktif, dan sebagian besar menggunakannya untuk berbelanja secara online. Hal ini menunjukkan bahwa belanja online kini menjadi kebiasaan utama bagi banyak konsumen Indonesia.

Kemudahan yang diberikan oleh e-commerce, seperti pengiriman barang ke rumah, variasi produk yang lebih luas, serta seringnya adanya diskon besar, memang memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumen. Namun, dengan semakin maraknya transaksi melalui aplikasi, muncul pula risiko yang mengancam perlindungan konsumen. Salah satu masalah utama yang kerap terjadi adalah ketidaksesuaian barang yang diterima dengan produk yang ditawarkan di aplikasi (Djamhari et al., 2023). Hal ini bisa berupa perbedaan spesifikasi, ukuran, warna, atau bahkan kualitas barang yang jauh berbeda dari yang dijanjikan. Masalah ini menjadi semakin kompleks karena konsumen tidak selalu dapat memeriksa fisik produk secara langsung sebelum membeli. Ketidakjelasan informasi mengenai produk yang tersedia di aplikasi seringkali menyebabkan ketidakpuasan bagi konsumen, yang bisa berujung pada sengketa antara konsumen dan penjual. Maka dari itu, meskipun kemudahan belanja online memberikan banyak manfaat, konsumen juga harus menyadari potensi risiko yang bisa timbul akibat ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang dijanjikan.(Febriani & Dewi, 2019)

Masalah barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan merupakan

salah satu kendala utama yang dihadapi konsumen dalam transaksi belanja online. Kasus-kasus yang sering muncul meliputi barang yang tidak sesuai dengan gambar yang tertera di aplikasi, seperti perbedaan warna, ukuran, atau model produk (Raharjo et al., 2024). Terkadang barang yang diterima juga tidak sesuai dengan deskripsi produk yang tercantum, baik dalam hal kualitas bahan maupun fitur yang dijanjikan. Misalnya, pakaian yang dijual dengan deskripsi bahan katun berkualitas tinggi, namun yang diterima justru bahan sintetis yang lebih murah. Atau, barang elektronik yang dijanjikan memiliki spesifikasi tertentu, tetapi yang diterima tidak sesuai dengan yang diiklankan. Frekuensi masalah seperti ini semakin meningkat seiring dengan popularitas e-commerce. Penjual yang tidak bertanggung jawab atau platform yang kurang mengawasi kualitas produk dapat memperburuk keadaan. Dalam beberapa kasus, konsumen tidak hanya menerima barang yang tidak sesuai, tetapi juga kesulitan dalam proses pengembalian atau penggantian barang karena adanya kebijakan yang tidak jelas atau rumit yang diterapkan oleh penjual atau platform (Andhiyo, 2024).

Dampak negatif yang dialami oleh konsumen sangat signifikan. Dari segi finansial konsumen bisa mengalami kerugian akibat menerima barang yang tidak sesuai dan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk pengembalian atau pertukaran barang (Daeng et al., 2024). Ketidakpuasan yang timbul akibat barang yang tidak sesuai menyebabkan rasa kecewa, yang terkadang mengurangi kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce secara keseluruhan. Waktu yang terbuang untuk melakukan klaim, menghubungi penjual, dan menunggu pengembalian barang juga menjadi kerugian tambahan bagi konsumen (Ramlah et al., 2024). Tidak jarang konsumen merasa terjebak dalam proses yang rumit dan memakan waktu tanpa adanya solusi yang memadai.

Peran penjual dalam memastikan barang yang dijual sesuai dengan informasi yang tertera di aplikasi belanja online sangat penting. Penjual wajib menyediakan deskripsi yang jelas, akurat, dan jujur mengenai produk yang dijual, serta memastikan bahwa barang yang dikirimkan kepada konsumen sesuai dengan gambar dan deskripsi yang ada (Zaprullah & Fuad, 2024). Penjual juga harus memberikan informasi yang transparan mengenai kebijakan pengembalian dan pertukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai. Tanggung jawab ini tidak hanya sebatas memenuhi kewajiban untuk mengirimkan barang, tetapi juga untuk menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan kepuasan mereka. Dengan demikian, penjual berperan besar dalam mencegah terjadinya masalah barang yang tidak sesuai dan mengurangi potensi sengketa dengan konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang berbelanja online menjadi semakin penting seiring dengan pesatnya perkembangan sistem perdagangan elektronik. Konsumen yang membeli barang secara online sangat bergantung pada deskripsi produk yang ditampilkan oleh penjual di aplikasi belanja (Rajalabis et al., 2024). Akan tetapi, jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan, konsumen perlu dilindungi secara hukum. Oleh karena itu, regulasi yang

lebih jelas dan komprehensif diperlukan untuk memberikan jaminan hak-hak konsumen dalam transaksi online. Tanpa adanya aturan yang jelas, konsumen dapat terjebak dalam situasi di mana mereka tidak mendapatkan barang sesuai dengan ekspektasi, tanpa perlindungan hukum yang memadai (Onggianto & Soemartono, 2024).

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah memberikan landasan hukum bagi perlindungan konsumen, namun masih ada kekosongan atau ambiguitas dalam hal penanganan kasus barang yang tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan. Pasal 4 huruf h mengatur hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun, dalam praktiknya, tidak dijelaskan dengan rinci mengenai mekanisme penggantian barang atau pemberian ganti rugi dalam kasus barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Ketidakjelasan ini menyebabkan konsumen kesulitan untuk mendapatkan keadilan, sementara penjual sering kali tidak menghadapi sanksi yang jelas atas kelalaian mereka dalam memenuhi hak-hak konsumen.

Meskipun Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang tidak sesuai, ketidakjelasan mengenai besaran ganti rugi yang dapat diterima konsumen menjadi masalah lain. Dalam banyak kasus, konsumen tidak mengetahui apakah mereka berhak mendapatkan penggantian penuh atau hanya sebagian. Pengaturan mengenai cara dan waktu untuk memperoleh ganti rugi juga tidak terperinci. Oleh karena itu, penting untuk mengisi kekosongan norma yang ada agar hak-hak konsumen dapat ditegakkan secara adil dan transparan.

Penegakan hukum yang tegas dan jelas dalam transaksi e-commerce juga sangat diperlukan. Penjual yang tidak memenuhi tanggung jawabnya dalam memastikan produk yang dijual sesuai dengan deskripsi harus menghadapi sanksi yang sesuai (Andini et al., 2025). Jika penjual tidak dapat memberikan penggantian atau ganti rugi kepada konsumen, maka mekanisme hukum yang kuat harus dapat memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk melalui sanksi administratif atau denda yang dapat dikenakan kepada penjual yang melanggar. Ketegasan hukum ini penting untuk menciptakan iklim perdagangan elektronik yang aman, adil, dan menguntungkan bagi konsumen, sekaligus mendorong penjual untuk selalu memenuhi standar kualitas yang dijanjikan.

Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual barang yang tidak sesuai dengan deskripsi sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satunya adalah ketidakmampuan konsumen untuk mengakses mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai (Ilham & Arafah, 2024). Meskipun ada beberapa platform yang menyediakan fitur pengaduan atau keluhan, sistem tersebut sering kali tidak cukup efektif dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan adil. Banyak konsumen merasa kesulitan dalam mengajukan klaim, terutama karena platform belanja

online yang besar sering kali tidak menyediakan saluran komunikasi langsung dengan penjual atau penyelesaian masalah yang memadai.

Salah satu aspek penting dalam memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen adalah keberadaan kekosongan dalam beberapa pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun Pasal 4 huruf h memberikan hak bagi konsumen untuk mendapatkan penggantian atau ganti rugi ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, namun pasal tersebut masih menyisakan banyak ketidakjelasan, terutama terkait dengan jenis barang yang berhak mendapatkan penggantian dan besaran ganti rugi yang dapat diberikan. Pasal ini tidak memberikan ketegasan mengenai mekanisme penggantian, jenis barang, atau standar ganti rugi yang harus diberikan kepada konsumen (Lestari et al., 2022).

Keberadaan kekosongan hukum tersebut perlu diatasi dengan melakukan revisi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar lebih relevan dengan perkembangan transaksi digital. Revisi ini penting untuk menyesuaikan ketentuan hukum dengan kondisi saat ini, dimana belanja online semakin mendominasi. Di samping itu, harmonisasi aturan yang mengatur tentang e-commerce juga diperlukan agar peraturan yang ada tidak hanya menjamin perlindungan bagi konsumen, tetapi juga mendorong terciptanya iklim perdagangan yang adil dan transparan. Revisi ini dapat memperjelas mekanisme penggantian barang dan pemberian ganti rugi yang lebih terperinci, serta memberikan sanksi yang tegas bagi penjual yang melanggar kewajiban mereka. Hal ini akan membantu menciptakan rasa kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan elektronik dan memperkuat posisi hukum mereka dalam menyelesaikan sengketa dengan penjual.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode hukum normatif (doktrinal), yang berfokus pada analisis norma hukum yang ada dalam peraturan perundang-undangan (Marune, 2023). Pendekatan ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam teks-teks hukum yang relevan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, untuk memahami hak-hak konsumen dan kewajiban penjual dalam transaksi elektronik, khususnya yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam penelitian ini, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu pendekatan perundang-undangan (statute approach), yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dan kewajiban penjual, serta pendekatan konseptual (conceptual approach), yang bertujuan untuk mengkaji dan mengembangkan pemahaman konseptual mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online dan peran penjual dalam memenuhi hak-hak konsumen. Metode ini bertujuan untuk menganalisis apakah ketentuan yang ada sudah memadai atau terdapat kekosongan yang perlu diatasi untuk memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang

tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan di aplikasi belanja online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kekosongan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Menerima Barang yang Tidak Sesuai

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar hukum yang jelas terkait hak-hak konsumen dalam transaksi barang dan jasa. Dalam Pasal 4, UUPK mengatur beberapa hak penting yang diberikan kepada konsumen untuk memastikan perlindungan mereka dalam menjalani transaksi ekonomi. Salah satu hak utama yang diatur adalah hak konsumen untuk memperoleh barang yang sesuai dengan yang dijanjikan, baik secara fisik maupun deskriptif (Permana & Ahmad, 2025). Hal ini tercermin dalam hak konsumen untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati dan kondisi yang dijamin oleh penjual. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak untuk menerima barang yang sesuai dengan deskripsi yang tercantum dalam penawaran atau iklan yang diberikan oleh penjual dalam transaksi online.

Hak konsumen ini mencakup kewajiban penjual untuk memberikan produk sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati. Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan, baik dalam hal kualitas, kuantitas, atau fitur produk, konsumen berhak menuntut kompensasi atau penggantian sesuai dengan peraturan yang ada (Khatimah, 2023). UUPK berperan sebagai landasan hukum yang menjamin bahwa konsumen tidak dirugikan dalam transaksi yang tidak memenuhi janji atau perjanjian yang dibuat dengan penjual.

Dalam hal barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan, baik dalam segi kualitas maupun deskripsi UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas barang yang tidak sesuai (Pasal 4 huruf h). Hal ini sangat penting untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan penjual, serta memberikan rasa aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi.

Ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai, mereka berhak untuk mengajukan klaim terhadap penjual guna mendapatkan penggantian barang yang sesuai atau ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan. Prosedur yang harus diikuti konsumen dalam klaim ini umumnya mencakup langkah-langkah pengaduan kepada penjual, dengan memberikan bukti yang cukup tentang ketidaksesuaian barang, seperti foto barang atau bukti transaksi (Widyantari & Wirasila, 2019). Jika penyelesaian tidak tercapai, konsumen dapat mengajukan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau bahkan mengadukan masalah tersebut ke pengadilan.

Pasal 19 UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha (penjual) bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat barang atau jasa yang dijual tidak sesuai dengan janji atau tidak sebagaimana mestinya. Ini memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk memperoleh keadilan dan ganti rugi dalam transaksi barang yang bermasalah. Dengan adanya ketentuan mengenai

penggantian dan ganti rugi dalam UUPK, diharapkan konsumen dapat memperoleh perlindungan yang memadai dalam transaksi e-commerce, terutama dalam kasus barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Regulasi ini juga menjadi pedoman bagi penjual untuk lebih bertanggung jawab dalam memastikan kualitas dan deskripsi produk yang mereka tawarkan kepada konsumen (Dewi & Suyatna, 2016).

Penjual memiliki tanggung jawab yang besar untuk memastikan bahwa barang yang mereka tawarkan sesuai dengan deskripsi yang diberikan dalam platform e-commerce. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha (penjual) diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang dijual. Hal ini bertujuan untuk memberikan transparansi kepada konsumen agar dapat membuat keputusan yang tepat. Penjual juga harus menjamin bahwa produk yang mereka jual tidak menyesatkan dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Misalnya, jika penjual mengklaim suatu barang memiliki fitur tertentu, penjual harus memastikan bahwa barang tersebut memang memenuhi klaim tersebut dalam kenyataannya. Penjual yang tidak memenuhi kewajiban ini bisa menimbulkan kerugian bagi konsumen, yang berhak atas barang yang sesuai dengan perjanjian.

penjual wajib memperlakukan konsumen secara jujur, tidak diskriminatif, dan menjamin kualitas barang atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan standar yang berlaku yang tertuang pada Pasal 7 huruf d dan e UUPK. Tanggung jawab ini mencakup kewajiban untuk memberi jaminan atau garansi atas produk yang dijual dan memastikan konsumen dapat menguji atau mencoba barang tersebut jika diperlukan. Jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, penjual harus memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f dan g UUPK. Oleh karena itu, penjual memiliki kewajiban yang tidak hanya terbatas pada penjualan barang, tetapi juga terhadap pengelolaan hubungan yang adil dan transparan dengan konsumen.

Apabila penjual tidak memenuhi kewajibannya, mereka dapat dikenakan sanksi hukum sesuai dengan ketentuan dalam UUPK. Pasal 19 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha (penjual) bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi ini bisa berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya. Penjual juga wajib melaksanakan penggantian atau ganti rugi dalam tenggang waktu tujuh hari setelah transaksi. Pelaku usaha yang gagal memenuhi tanggung jawab ini tidak hanya dapat dikenai tuntutan perdata, tetapi juga dapat dikenakan sanksi pidana, jika terbukti adanya kesalahan atau kelalaian yang merugikan konsumen.

Pentingnya penegakan hukum yang tegas terhadap penjual yang melanggar diharapkan dapat memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen, terutama dalam transaksi online. Sanksi yang diterapkan bisa

bersifat administratif, perdata, atau pidana, tergantung pada tingkat pelanggaran yang dilakukan. Misalnya, penjual yang mengiklankan produk secara menyesatkan atau tidak memberikan ganti rugi atas barang yang tidak sesuai dapat dikenakan sanksi administratif seperti denda atau pencabutan izin usaha. Penjual dapat menghadapi tuntutan perdata untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Dalam beberapa kasus yang lebih serius, penjual juga bisa dikenakan sanksi pidana berdasarkan bukti adanya kesalahan atau kelalaian yang merugikan konsumen. Evaluasi terhadap efektivitas sanksi yang ada sangat penting, dan mungkin diperlukan revisi dalam undang-undang untuk menyesuaikan dengan dinamika perdagangan online yang berkembang pesat.

Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan perlindungan hukum bagi konsumen, terutama transaksi elektronik yang semakin berkembang pesat. Dalam hal ini, pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan regulasi yang jelas dan komprehensif yang mengatur transaksi e-commerce serta melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan ini termasuk memastikan bahwa barang yang diterima konsumen sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual dan memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan penggantian atau ganti rugi jika terjadi ketidaksesuaian. Pemerintah juga harus memastikan bahwa lembaga penegak hukum siap untuk menindak pelanggaran yang terjadi dalam transaksi online.

Salah satu tantangan terbesar adalah adanya kekosongan hukum yang belum dapat mengatur berbagai aspek transaksi digital secara mendalam, seperti hak konsumen dalam pembelian barang secara online atau tanggung jawab platform e-commerce dalam memastikan keamanan transaksi. Oleh karena itu, usulan revisi atau penambahan regulasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan lainnya menjadi penting untuk mengatasi masalah ini. Pemerintah dapat mempertimbangkan untuk menambah ketentuan yang lebih spesifik mengenai transaksi online, misalnya dengan memperjelas kewajiban penjual dan platform untuk memberikan perlindungan yang lebih kuat bagi konsumen, termasuk dalam hal penyelesaian sengketa dan sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.

Penyedia platform e-commerce juga memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa transaksi yang terjadi di platform mereka berjalan dengan adil dan transparan. Sebagai pihak yang memfasilitasi pertemuan antara konsumen dan penjual, platform e-commerce harus memastikan bahwa penjual yang bergabung di platform mereka memenuhi standar yang ditetapkan, seperti menyediakan barang yang sesuai dengan deskripsi, menjaga kualitas barang, dan memenuhi kewajiban mereka terhadap konsumen.

Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh penyedia platform e-commerce adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif antara konsumen dan penjual. Platform harus menyediakan fasilitas atau sistem yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan keluhan apabila barang

yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Penyedia platform juga harus berperan aktif dalam membantu konsumen dan penjual menyelesaikan masalah tersebut secara adil, baik melalui mediasi atau dengan menyediakan akses mudah untuk klaim ganti rugi atau penggantian barang.

Meskipun sebagian besar platform e-commerce sudah memiliki sistem penyelesaian sengketa, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa mekanisme ini berjalan dengan efektif dan dapat mengatasi semua keluhan konsumen. Evaluasi terhadap mekanisme yang ada menjadi penting untuk mengetahui apakah platform telah memadai dalam menyediakan perlindungan bagi konsumen atau masih perlu adanya perbaikan, seperti memperjelas prosedur pengajuan keluhan, mempercepat waktu penyelesaian sengketa, dan memperkenalkan sanksi bagi penjual yang tidak memenuhi kewajiban mereka.

Dampak Kekosongan Hukum Terkait Pertanggungjawaban Kepada Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai

Kekosongan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berpotensi menimbulkan dampak signifikan terhadap hak-hak konsumen, terutama pada transaksi online. Pasal-pasal dalam UUPK yang belum mengatur dengan jelas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital dapat menyebabkan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau yang rusak. Konsumen yang membeli barang melalui platform e-commerce, misalnya, sering kali kesulitan dalam memperoleh penggantian atau ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi. Hal ini karena peraturan yang ada belum secara eksplisit mencakup kewajiban yang lebih jelas bagi penjual dan platform dalam hal pengembalian barang atau penggantian barang yang cacat.

Kekosongan hukum juga memberikan ruang bagi penjual untuk menghindari tanggung jawab mereka, misalnya dengan menambahkan klausul yang tidak menguntungkan konsumen dalam syarat dan ketentuan transaksi. Tanpa adanya norma yang lebih jelas dan tegas, konsumen dapat merasa dirugikan, dan penjual yang tidak memenuhi kewajibannya tidak akan mendapat sanksi yang memadai. Hal ini berpotensi mengurangi kepercayaan konsumen terhadap sistem e-commerce dan mempengaruhi kelangsungan perdagangan elektronik yang sehat.

Kekosongan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) perlu diatasi melalui revisi yang lebih komprehensif, terutama dalam hal pengaturan tanggung jawab penjual dalam transaksi online. Salah satu usulan penting dalam revisi ini adalah memasukkan ketentuan yang secara jelas mengatur hak konsumen untuk mendapatkan penggantian atau ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau rusak. Misalnya, perlu ada ketentuan yang mengharuskan penjual atau platform e-commerce untuk memberikan pengembalian uang atau penggantian barang dalam jangka waktu tertentu,

serta menetapkan prosedur yang jelas bagi konsumen dalam mengajukan klaim atas barang yang cacat.

Revisi tersebut juga harus mencakup kewajiban bagi penjual untuk memberikan informasi yang lebih rinci tentang produk yang dijual, termasuk ketentuan tentang kualitas barang, jaminan, dan garansi. Penjual juga harus bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan sesuai dengan deskripsi yang ada di platform e-commerce dan tidak menyesatkan konsumen. Regulasi yang jelas ini tidak hanya akan melindungi konsumen, tetapi juga memberikan kejelasan bagi penjual dalam menjalankan kewajibannya.

Pemerintah memegang peran kunci dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen, terutama perdagangan elektronik yang berkembang pesat. Selain melakukan revisi terhadap UUPK, pemerintah perlu berperan aktif dalam memperkenalkan regulasi yang lebih tegas terkait transaksi online. Hal ini bisa mencakup pengaturan yang lebih rinci tentang kewajiban platform e-commerce untuk menjamin bahwa transaksi yang terjadi aman dan transparan, serta menyediakan saluran bagi konsumen untuk mengajukan pengaduan dan mendapatkan penyelesaian yang adil.

Pemerintah juga harus memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan yang ada, dengan menegakkan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar kewajiban mereka terhadap konsumen. Ini termasuk sanksi administratif, perdata, atau bahkan pidana bagi penjual yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan langkah-langkah tersebut, konsumen akan merasa lebih terlindungi, dan kepercayaan terhadap sistem perdagangan elektronik akan semakin meningkat.

Penyedia aplikasi belanja online memegang peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa transaksi yang terjadi di platform mereka adil dan sesuai dengan hak konsumen. Sebagai pihak yang menyediakan sarana untuk transaksi, penyedia aplikasi belanja online memiliki kewajiban untuk mengatur dan memfasilitasi proses transaksi yang transparan, aman, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Mereka harus memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan oleh penjual terkait produk yang dijual adalah jelas, benar, dan tidak menyesatkan, serta mematuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Penyedia aplikasi juga harus bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebijakan platform terkait dengan perlindungan konsumen—seperti prosedur klaim pengembalian barang atau penggantian—terlaksana dengan baik. Mereka perlu menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses oleh konsumen untuk menyampaikan keluhan atau permintaan terkait barang yang tidak sesuai, serta mempercepat proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual. Dengan demikian, penyedia aplikasi tidak hanya berperan sebagai perantara, tetapi juga sebagai pihak yang mendukung perlindungan konsumen di platform mereka.

Penyedia aplikasi belanja online juga memiliki kewajiban untuk menindak pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Salah satu langkah penting yang dapat diambil adalah

menghentikan kerja sama dengan penjual yang terbukti sering melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Ini bisa berupa penghentian sementara atau permanen dari akses penjual ke platform aplikasi, tergantung pada tingkat pelanggaran yang dilakukan. Penyedia aplikasi juga dapat menetapkan sanksi berupa pengurangan visibilitas produk penjual yang bermasalah atau pembekuan akun untuk jangka waktu tertentu, dengan tujuan memberikan efek jera kepada pelaku usaha dan melindungi konsumen dari potensi kerugian lebih lanjut.

Penyedia aplikasi belanja online juga perlu menerapkan mekanisme pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaku usaha yang beroperasi di platform mereka. Ini termasuk penilaian berkala terhadap reputasi penjual berdasarkan ulasan konsumen dan laporan terkait produk yang tidak sesuai. Penyedia aplikasi dapat menggandeng lembaga pengawasan atau regulator untuk melakukan audit terhadap praktik perdagangan yang dilakukan oleh para penjual di platform mereka, guna memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi secara maksimal. Dengan tindakan tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar, penyedia aplikasi tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga memperkuat integritas platform dan menjaga kepercayaan pengguna.

SIMPULAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi barang dan jasa, termasuk hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan deskripsi dan kualitas yang dijanjikan. Penjual memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang jujur dan memastikan barang yang dijual memenuhi standar yang ditetapkan. Penyedia platform e-commerce juga bertanggung jawab untuk memastikan transaksi yang adil, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, dan menindak pelaku usaha yang melanggar ketentuan. Meskipun sudah ada regulasi yang mengatur, tantangan dalam implementasi dan penegakan hukum tetap perlu diatasi dengan memperbarui regulasi agar perlindungan konsumen dalam transaksi digital semakin kuat dan efektif.

Kekosongan hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam transaksi online menimbulkan ketidakpastian yang merugikan konsumen, khususnya terkait pengembalian atau penggantian barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Oleh karena itu, revisi yang jelas dan komprehensif terhadap UUPK diperlukan, dengan menambahkan ketentuan yang mengatur tanggung jawab penjual dan platform e-commerce, termasuk kewajiban pengembalian uang atau penggantian barang dalam waktu tertentu. Pemerintah dan penyedia aplikasi belanja online juga berperan penting dalam memastikan regulasi yang efektif, memperkuat pengawasan, serta menindak tegas pelaku usaha yang melanggar hak konsumen. Langkah-langkah ini akan meningkatkan perlindungan konsumen, kepercayaan terhadap sistem e-commerce, dan menciptakan perdagangan elektronik yang sehat dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

Andhiyo, I. G. B. (2024). KEBIJAKAN DAN TANTANGAN HUKUM DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR NIAGA ELEKTRONIK INDONESIA. *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, *8*(8), 71–80.

Andini, R. A. S., Aprilia, S. A. R., Febrianawati, E. D., Putri, E. N. G., & Alamanda, A. E. (2025). ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PRODUK CACAT DI LAZADA. *Jurnal Strategi Bisnis Dan Keuangan*, *6*(1), 62–74.

Bahtiar, R. A. (2020). Potensi, peran pemerintah, dan tantangan dalam pengembangan e-commerce di Indonesia [Potency, government role, and challenges of e-commerce development in Indonesia]. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, *11*(1), 13–25.

Daeng, Mohd. Y., Makkininnawa, S. Y., & Yusuf, M. F. D. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Taman Karya.

Dewi, R. A., & Suyatna, I. N. (2016). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online. *Journal Kertha Semaya*, *4*(2), 1–13.

Djamhari, E. A., Ningrum, D. R., Nurmansyah, R., Silvia, D., Priambodo, R., Sularsi, & Aji, W. (2023). *Buku Saku: Konsumen Cerdas Produk Keuangan Digital*. Perkumpulan PRAKARSA.

Fauziah, F. (2020). Strategi Komunikasi Bisnis Online Shop "Shoppe" Dalam Meningkatkan Penjualan. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, *1*(2), 45–53. https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.792

Febriani, N., & Dewi, W. W. A. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press. https://books.google.co.id/books?id=YXXRDwAAQBAJ

Hasanah, F., & Suliana, U. (2024). TRANSFORMASI DIGITAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI: STUDI KASUS PADA INDUSTRI E-COMMERCE. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, *8*(6), 216–222.

Ilham, M. A., & Arafah, M. (2024). Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, *8*(9), 213–241.

Khatimah, H. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI APLIKASI LAZADA DAN SHOPEE. *Lex LATA*, *4*(3), 384–404. https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757

Lestari, Y., Rimanto, R., Amalia, D., & Hidayatullah, K. (2022). Studi Komparatif Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (Khes). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(3), 17197–17214.

Marune, A. E. M. S. (2023). Metamorfosis metode penelitian hukum: mengarungi eksplorasi yang

dinamis. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, *2*(4), 73–81.

Onggianto, R., & Soemartono, R. M. G. P. (2024). Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *6*(4), 976–989. https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4.928

Permana, N. K., & Ahmad, M. J. (2025). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN SPESIFIKASI KENDARAAN BERMOTOR MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916)*, *5*(03), 115–129.

Raharjo, H. P., Dewi, C. I. D. L., & Aryana, I. W. P. S. (2024). Perlindungan Hukum Pembeli atas Ketidaksesuaian Kualitas Barang dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Syntax Admiration*, *5*(9), 3667–3679. https://doi.org/10.46799/jsa.v5i9.1623

Rajalabis, M. A., Laturette, A. I., & Kuahaty, S. S. (2024). Wanprestasi Pelaku Usaha Atas Hadiah Dalam Jual Beli Online. *PATTIMURA Law Study Review*, *2*(1), 48–60.

Ramlah, S., Istiada, I., & Maftuha, M. (2024). Persepsi Dosen Putri Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Hidayatullah Balikpapan Tentang Pelayanan E-Commerce Shopee Perspektif Etika Bisnis Islam. *Ulumul Syar'i : Jurnal Ilmu-Ilmu Hukum Dan Syariah*, *12*(1), 50–60. https://doi.org/10.52051/ulumulsyari.v12i1.174

Widyantari, N. P. T., & Wirasila, A. A. N. (2019). Pelaksanaan ganti kerugian konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk pada jual beli online. *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Udayana*, *7*(8), 12–13.

Zaprullah, H., & Fuad, F. (2024). Perlindungan Konsumen Garansi Layanan Purna Jual Pada Marketplace. *UNES Law Review*, *6*(3), 7828–7838.