



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 9820-9827

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kualitas Pembelian Produk Barang Yang Tidak Sesuai Melalui Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Hukum Perdata Proposal Mini Riset

Asianna Manik^{1✉}, Devi Putri Thesia², Dorlince O Hutapea³, Eshaulin Br Sembiring⁴, Lora Ernanta Tarigan⁵, Parlaungan Gabriel Siahaan⁶, Sri Hadiningrum⁷
Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Medan

Email: asiannamanik68@gmail.com[✉]

Abstrak

Tanggung gugat penyelenggara transaksi e-commerce menurut Ketentuan Pasal yang terdapat pada pasal 1320 KUHPerdata menyatakan bahwa persetujuan yang dikatakan sah dalam hukum yaitu terdapat,keepakatan yang mengikat dirinya ,kecakapan diri dalam membuat suatu perikatan,suatu pokok persoalan tertentu,dan suatu sebab yang tidak terlarang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif atau doktrinal. Penelitian normatif yang nama lainnya adalah penelitian hukum doktrinal yang disebut juga sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen karena penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain. Berdasarkan pembahasan atas permasalahan diatas, dapat diambil kesimpulan dalam transaksi E-commerce, terdapat hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang menghasilkan hak dan kewajiban.

Kata kunci: *E-commerce, Pasal 1320 KUHP Perdata, Normatif*

Abstract

Responsibility to sue e-commerce transaction organizers according to the provisions The article contained in article 1320 of the Civil Code states that An agreement that is said to be valid in law means there is an agreement which binds oneself, one's own ability to make an agreement, a certain subject matter, and a cause that is not prohibited. This research using normative or doctrinal types of research. Normative research which is also called doctrinal legal research as library research or document study because of this research carried out or addressed only to written regulations or other legal materials. Based on the discussion above the above problems, conclusions can be drawn in E-transactions trade, there is a legal relationship between business actors and consumers which results in rights and obligations.

Keywords: *E-commerce, Article 1320 Civil Code, Normative*

PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) merupakan penggunaan terhadap komputer, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sistem elektronik lainnya dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah, mengirim, dan menerima informasi, yang secara umum dapat memudahkan pekerjaan manusia. Teknologi Informasi ini mencakup segala hal yang berkaitan dengan pengolahan informasi. Teknologi informasi adalah teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer atau perangkat keras dan lunak yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi (Racmadi 2020). Dalam perkembangan teknologi informasi dan internet memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia.

Perekonomian dunia lebih populer dengan istilah digital *economics* atau perekonomian digital melalui adanya internet. Dalam bidang perdagangan, saat ini para pelaku bisnis sudah banyak memanfaatkan teknologi untuk menjalankan bisnisnya seperti berjualan melalui internet dengan menggunakan *electronic commerce*. Menurut Triton mengatakan, "*e-commerce* adalah perdagangan elektronik dimana bentuk transaksi perdagangan baik membeli maupun menjual dilakukan melalui elektronik pada jaringan internet" (Huda dan Priyatna 2019).

E-commerce tersebut dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu business to business *e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *business to consum e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Oleh sebab itu semakin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet, dengan mengandalkan jual beli sistem online (*e-commerce*) sebagai media transaksi (Putra 2015). Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10, UU ITE juga dilihat bahwa transaksi elektronik

merupakan perbuatan hukum yang dilaksanakan dengan menggunakan komputer, internet atau media elektronik dimana para pihak yang terkait dalam transaksi jual beli tersebut secara elektronik melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik tanpa adanya tatap muka antar pihak yang berkait (Fista, Aris Machmud, dan Suartini 2023).

Tanggung gugat atau bentuk pertanggung jawaban dari transaksi *e-commerce* terhadap konsumen atas pembelian barang yang tidak sesuai kualitas barang yang diinginkan, seperti syarat mengenai suatu perjanjian yang di jelaskan pada pasal 1320 KUHPerdara menentukan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni Pertama, Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya; Kedua, Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan; Ketiga, Suatu hal tertentu; dan Keempat, Suatu sebab (causa) yang halal.

Dalam melakukan perjanjian jual beli, terdapat hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian jual beli menurut KUHPerdara. Adapun yang menjadi hak penjual menurut KUHPerdara Pasal Pasal 1457 Penjual berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan harga yang telah disepakati dan pada

Pasal 1458 KUHPerdara Penjual memiliki hak atas barang yang dijual sampai pembeli membayar secara penuh, yang dikenal sebagai hak retensi atau hak pemegangan. Sedangkan kewajiban penjual menurut Pasal 1459 KUHPerdara, Penjual wajib menyampaikan barang kepada pembeli sesuai dengan perjanjian. Pasal 1467 KUHPerdara, Penjual berkewajiban memberikan jaminan atau kepastian atas kualitas barang yang dijual.

Sedangkan hak pembeli menurut KUHPerdara pada Pasal 1473, Pembeli memiliki hak untuk menerima barang yang sesuai dengan perjanjian. Pasal 1484 KUHPerdara, Jika barang tidak sesuai dengan kualitas atau spesifikasi yang disepakati, pembeli memiliki hak untuk menuntut ganti rugi. Dan kewajiban pembeli yaitu terdapat pada Pasal 1493 KUHPerdara, Pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga jual sesuai dengan perjanjian. Pasal 1474 KUHPerdara, Pembeli wajib menerima dan membayar barang sesuai dengan perjanjian. (Mondoringin 2023)

Dengan adanya *e-commerce* kemajuan sangat pesat dirasakan oleh para konsumen karena mereka lebih mudah dalam melakukan pembelian barang jasa tanpa harus keluar rumah dengan haraga yang relatif lebih murah. Hal ini juga memiliki tantangan yang negatif yaitu dalam kondisi tersebut menyebabkan posiskonsumen menjadi lebih lemah dari pada posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan

kekecewaan dan kerugian dengan melakukan kecurangan dan kualitas pembelian produk barang yang tidak sesuai melalui transaksi *e-commerce*. Seperti contoh kasus seorang konsumen memesan alat penyemprot seharga Rp. 69.000 pada toko online yang bernama Pusat Hardware di marketplace JD.id. Pada proses pembayaran hingga proses pengiriman semuanya berjalan lancar, tetapi ketika barang telah diterima ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh penjual di marketplace bahkan kualitas barangnya cenderung buruk, kejadian seperti ini sering sekali terjadi karena di dalam proses penjualan dan pembelian antara penjual dan pembeli tidak berjumpa secara langsung, hal ini yang menjadi faktor penyebab pembelian produk yang tidak sesuai. (Pratama 2020)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pendekatan yuridis normatif secara garis besar akan ditujukan pada penelitian terhadap azas-azas hukum, yang berupa penelitian terhadap unsur-unsur hukum baik unsur ideal yang menghasilkan kaidah-kaidah hukum melalui filsafat hukum dan unsur nyata yang menghasilkan tata hukum tertentu. Yuridis normatif juga merupakan penelitian terhadap sistematika hukum, yaitu mengadakan identifikasi terhadap pengertian pokok dalam hukum seperti subyek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum dalam peraturan perundang-undangan. (Suganda 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Transaksi E-commerce di Situs Online

Transaksi e-commerce atau jual beli online adalah aktivitas bertransaksi melalui jaringan komputer yang saling terhubung antara satu lokasi dan lainnya, yang berhubungan dengan berbagai komoditi, termasuk barang atau jasa bukan digital dan digital. Transaksi jual beli online memiliki beberapa syarat yang harus dipenuhi, seperti pengetahuan, kebenaran, dan tidak mengandung unsur penipuan. Dalam transaksi online, kontrak elektronik terjadi secara langsung dan bukti elektronik seperti chatting dan transfer dana dapat digunakan sebagai alat bukti. jual beli online adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.

Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain. Oleh sebab itu semakin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet,

dengan mengandalkan jual beli sistem online (e-commerce) sebagai media transaksi. Dengan adanya e-commerce kemajuan sangat pesat dirasakan oleh para konsumen karena mereka lebih mudah dalam melakukan pembelian barang jasa tanpa harus keluar rumah dengan harga yang relatif lebih murah. Hal ini juga memiliki tantangan yang negatif yaitu dalam kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dari pada posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian dengan melakukan kecurangan dan kualitas pembelian produk barang yang tidak sesuai melalui transaksi E-commerce.

B. Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce

Contoh kasus yang dialami oleh konsumen bernama Didik Darmawan. Konsumen tersebut memesan alat penyemprot seharga Rp. 69.000 pada toko online yang bernama Pusat Hardware di marketplace JD.id. Didik memesan barang tersebut pada tanggal 6 Juni 2020 untuk dikirim ke Kabupaten Bandung dan Toko online tersebut berdomisili di Depok. Pada proses pembayaran hingga proses pengiriman semuanya berjalan lancar, tetapi ketika barang telah diterima ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh penjual di marketplace bahkan kualitas barangnya cenderung buruk

Kasus tersebut yang terjadi di marketplace menunjukkan bahwa lemahnya posisi konsumen terhadap jual beli online, namun bukan berarti penjual bebas dalam menjual barang mereka tanpa mematuhi ketentuan yang ada. Dimana dalam hal ini konsumen berhak untuk memperoleh informasi terkait barang secara jelas dan terperinci sesuai keadaan barang yang akan di perjual belikan. Pedagang pada penjual online ini juga harus mengetahui terkait bagaimana tanggung jawab mereka dalam melakukan transaksi elektronik pada marketplace sehingga tidak menimbulkan kerugian.

C. Tanggung Gugat Penyelenggara Transaksi E-Commerce Menurut Ketentuan Pasal Yang Terdapat Pada KUHP Perdata Yakni Pasal 1320

Manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai hak dan kewajiban, dalam artiannya didalam hukum manusia merupakan subjek dalam hukum. Pada pasal 330 BW menyatakan bahwa seseorang anak dikatakan dewasa apabila sudah mencapai umur 21 tahun (Perdata 2011). Menurut Pasal 1330 KUH Perdata, mereka yang oleh hukum dinyatakan tidak cakap dalam melakukan perbuatan hukum adalah :

1. Orang yang belum dewasa
2. Orang yang berada dalam pengampuan
3. Seorang perempuan yang masih dalam ikatan pernikahan

Seperti dalam kasus pembelian barang dalam situs online dimana barang telah diterima ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh penjual di marketplace bahkan kualitas barangnya cenderung buruk. Pada kasus tersebut bahwa tanggung gugat terhadap tanggung jawab penjual kepada konsumen yang kecewa harus ada sesuai pada pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan bahwa persetujuan yang dikatakan sah dalam hukum yaitu terdapat:

1. kesepakatan yang mengikat dirinya
2. kecakapan diri dalam membuat suatu perikatan
3. suatu pokok persoalan tertentu
4. suatu sebab yang tidak terlarang

Dalam pasal 1458 KUHPerdara menyatakan bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Dalam hal ini pada proses pembelian di marketplace telah terjadi sebagai mana yang dinyatakan pada pasal 1458 KUHPerdara. Setelah terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli, maka hal yang perlu diperhatikan salah satunya mengenai kualitas barang yang akan diterima oleh konsumen. Jika barang tersebut tidak sesuai kualitasnya dengan gambar yang ditampilkan dan cenderung buruk (cacat) maka penjual harus menanggung barang tersebut sebagaimana yang dinyatakan pada pasal 1504 KUHPerdara 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.

Berdasarkan kejadian tersebut pembeli memiliki hak-hak nya sebagaimana yang terdapat pada pasal 1507 KUHPerdara menyatakan pembeli dapat memilih akan mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian atau akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang harga pembelian. Dan selain itu pada pasal 1508 KUHPerdara dikatakan jika penjual telah mengetahui cacat-cacat barang itu, maka selain wajib mengembalikan uang harga pembelian yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala biaya, kerugian dan bunga.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan atas permasalahan diatas, dapat diambil kesimpulan dalam transaksi E-commerce, terdapat hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang menghasilkan hak dan kewajiban. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi perjanjian, sementara konsumen memiliki hak untuk memperoleh apa yang telah diperjanjikan. Kewajiban dan hak dalam transaksi e-commerce diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Melalui situs web atau aplikasi market place, konsumen dapat melihat daftar barang, menggunakan order form dan shopping cart untuk memilih barang, melakukan pembayaran, dan mengirimkannya.

Namun, dalam efektivitasnya, berbelanja online juga memiliki risiko penipuan, dimana pemilik akun belanja online efektif dapat merugikan konsumen. Seperti ketika barang telah diterima ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh penjual di marketplace bahkan kualitas barangnya cenderung buruk. Oleh karena itu, konsumen cerdas perlu berhati-hati sebelum membeli barang dengan harga yang sangat murah dibandingkan dengan harga pasar yang umum.

Pada kasus tersebut bahwa tanggung gugat terhadap tanggung jawab penjual kepada konsumen yang kecewa harus ada sesuai pada pasal 1320 KUHPdata yang menyatakan bahwa persetujuan yang dikatakan sah dalam hukum. Dalam hal ini pada proses pembelian di marketplace telah terjadi sebagai mana yang dinyatakan pada pasal 1458 KUHPdata bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Jika barang tersebut tidak sesuai kualitasnya dengan gambar yang ditampilkan dan cenderung buruk (cacat) maka penjual harus menanggung barang tersebut sebagaimana yang dinyatakan pada pasal 1504 KUHPdata. Berdasarkan kejadian tersebut pembeli memiliki hak-haknya sebagaimana yang terdapat pada pasal 1507 KUHPdata menyatakan pembeli dapat memilih akan mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang. Dan selain itu pada pasal 1508 KUHPdata dikatakan jika penjual telah mengetahui cacat-cacat barang itu, maka selain wajib mengembalikan uang harga pembelian yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala biaya, kerugian dan bunga.

DAFTAR PUSTAKA

Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini Suartini. 2023. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12(1): 177–89.

Huda, Baenil, dan Bayu Priyatna. 2019. "Penggunaan Aplikasi Content Management

System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce." *Systematics* 1(2): 81.

Mondoringin, Johanis F. 2023. "Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH-Perdata." *Lex Privatum* Vol 12 No(3): Hal 4-6.

Pratama, Sapta Abi. 2020. "Perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace." *2nd National Conference on Law Studies: Legal Development Towards A Digital Society Era*: 183. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/ncols/article/view/1356>.

Putra, Setia. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5(2): 197.

Racmadi, Tri. 2020. *Pengantar Teknologi Informasi*. Semarang: TigaEbook.

Suganda, Rangga. 2022. "Metode Pendekatan Yuridis Dalam Memahami Sistem Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8(3):