

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI BARANG ONLINE YANG CACAT PRODUK

Frendi Elia Kessek¹, Leidy W. Palembang², Delbert Ch. Mongan³

Program Studi Ilmu Hukum

Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum – Universitas Negeri Manado

Correspondence

Email: frendieliakessek@gmail.com

No. Telp:

Submitted 11 Maret 2025

Accepted 16 Maret 2025

Published 17 Maret 2025

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Pengaturan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Selain itu, mendeskripsikan tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli barang secara online yang cacat produk. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Hasil penelitian peraturan juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar mengenai produk yang ditawarkan dan memberikan solusi jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan harapan serta menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, penerapan dan penegakan hukum masih menghadapi berbagai tantangan. Diharapkan temuan ini dapat memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dalam memperkuat perlindungan konsumen di ranah jual beli online.

Kata kunci: *Perlindungan Hukum , Jual Beli Barang , Barang Cacat*

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional mengakibatkan terjadinya diversifikasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan teknologi informasi turut mendukung perluasan ruang transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas suatu negara, bahkan penawaran barang dan/atau jasa kini dapat dilakukan melalui dunia maya atau lebih dikenal sebagai perdagangan elektronik atau *internet business*. Kondisi tersebut sangat menguntungkan bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dan kebebasan untuk memilih berbagai jenis barang dan/atau jasa yang berkualitas terbuka lebar sesuai dengan kemampuannya. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya.¹

Dengan perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan munculnya berbagai jenis layanan (fungsi) fasilitas telekomunikasi yang ada, serta munculnya produk-produk teknologi informasi yang semakin kompleks yang mampu menyatukan seluruh pembawa informasi.² Perkembangan teknologi membuat operasi perdagangan semakin modern. Dengan menggunakan Internet, siapa pun bebas bertransaksi melintasi batas-batas geografis. Namun penggunaan teknologi dalam transaksi *e-commerce* tetap

¹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, hlm. 75.

² Rahmadi Indra Tektana, "Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Transaksi E- Commerce Berdasarkan Hukum Perdagangan Internasional", *Jurnal Supremasi*, Vol. 6, No. 2, (September, 2016), h. 13.

membawa risiko masalah, termasuk pemenuhan hak dan kewajiban konsumen.³ Namun terkadang konsumen masih berada pada posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen seringkali adalah rendahnya tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen tentang hak-haknya, kondisi ini dimanfaatkan oleh badan usaha untuk memaksimalkan keuntungan, tanpa memenuhi kewajibannya harus tergantung pada pelaku bisnis.⁴ Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memperhatikan kepentingan semua pihak dalam transaksi *e-commerce*.

UU Perlindungan Konsumen merupakan pedoman bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan usaha secara adil tanpa merugikan konsumen. Di era digital *e-commerce* ini, perlindungan konsumen menjadi penting dan perlu karena penjual dan pembeli hanya menggunakan prinsip kepercayaan dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Jangan sampai *e-commerce* menjadi sarana orang-orang yang tidak bertanggung jawab dalam memasarkan produknya.⁵

Dalam pembelian barang-barang secara online, konsumen hanya melihat melalui gambar yang diposting sementara tidak mengetahui keaslian barang yang hendak dipesan. Sehingga konsumen tidak mengetahui secara pasti apakah barang yang dipesan benar-benar bagus atau tidak. Sehingga saat barang itu diterima oleh Konsumen, konsumen menjadi kecewa karena ketidaksesuaian barang dan bahkan produk yang diterima cacat atau rusak.

Terhadap perlindungan konsumen, perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, dan Pasal 26 (1) diatur dengan undang-undang. Informasi pribadi harus dilakukan dengan persetujuan pihak-pihak terkait. Oleh sebab itu, penjual serta pembeli harus dapat memenuhi kewajiban dalam proses akad jual beli online agar tidak terjadi kesalahan atau kesalahan. Terkait pemberian keamanan dan kenyamanan dalam transaksi penjualan online, Pemerintah memberikan penegasan dalam Pasal 40 (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan Transaksi Elektronik. Artinya, pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala gangguan sebagai berikut: Akibat penyalahgunaan informasi dan transaksi elektronik. Hal tersebut bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain hubungan antara para pihak dalam kontrak penjualan online, pemerintah juga menjadi perantara antara para pihak, yang menjadi dasar untuk melindungi kepentingan para pihak dalam kontrak penjualan online. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata secara tegas menyatakan bahwa pihak-pihak yang mengadakan perjanjian harus cakap hukum sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata ayat 2, dimana salah satu syarat sahnya suatu perjanjian adalah para pihak cakap hukum untuk membuat perjanjian⁶

³ Silviasari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem *Cash On Delivery*", *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, (2020), h. 151.

⁴ Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce", *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 4, No. 2, (Februari-Juli, 2014), h. 291.

⁵ Diky Pariadi, "Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 48, No. 3, (Juli-September, 2018), h. 653.

⁶ Henry Noch Lumenta, Yoan B. Runtuuwu, *The State of Parties in Sale and Purchase Agreement Via Internet According to Indonesia Civil Law*, Proceedings of the 3rd International Conference on Social Sciences (ICSS 2020)

Adanya penyelesaian dengan memperoleh kepastian yang jelas tentang tanggung jawab para pihak atas barang yang rusak. Pada kenyataannya pembelian barang secara online terdapat keluhan dari pembeli mengenai ketidakpuasan terhadap barang yang dibeli akibat rusaknya barang yang diterima pembeli. Dugaan menimbulkan ketidakpuasan dan kurangnya kepercayaan masyarakat. Pembeli memperoleh kepastian hukum karena tidak mengetahui tanggung jawab hukum pembeli dan pihak penjual yang telah menerima barang yang rusak tetapi tidak mengetahui cara penyelesaiannya.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia?
2. Bagaimana peran pihak penyedia platform online dalam melindungi konsumen dari kerugian akibat barang cacat yang dibeli secara online?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Pengaturan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli barang secara online yang cacat produk.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan agar supaya dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan hukum di Indonesia terlebih khusus dalam bidang hukum acara pidana.
2. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan sebagai masukan dan sebagai bahan kajian kepada lembaga yang berwenang membuat peraturan perundang-undangan, juga dalam rangka pembangunan hukum diindonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan (*library research*),⁷ Penelitian hukum normatif mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku. Norma hukum yang berlaku itu berupa norma hukum positif tertulis bentukan lembaga perundang-undangan (Undang-Undang Dasar, Kodifikasi, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan sebagainya ...)⁸. Metode literatur review ini memiliki beberapa kelebihan dalam konteks penelitian ini. Pertama, memungkinkan peneliti untuk mengintegrasikan dan mensintesis temuan dari berbagai studi, memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang topik yang diteliti. Kedua, membantu mengidentifikasi kesenjangan dalam pengetahuan dan penelitian yang ada, yang dapat

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 4, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 13-14; Lihat juga, Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, cet. 6, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 184.

⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, cet. 1, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 52.

menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut. Ketiga, memberikan landasan teoritis dan empiris yang kuat untuk pengembangan kerangka analisis dan rekomendasi kebijakan.⁹

Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini hanya berdasarkan data kepustakaan dan dokumentasi tanpa mengadakan penelitian lapangan, maka penyajian datanya akan dideskripsikan dalam bentuk *essay* dengan kalimat-kalimat¹⁰ sehingga membentuk suatu teks.

Teknik Pengumpulan Data

Penulisan ini dilakukan dengan studi pustaka yaitu dengan cara membaca buku-buku dan mempelajari literatur-literatur yang selanjutnya diolah dan dirumuskan secara sistematis sesuai dengan masing-masing pokok bahasannya.

Analisis Data

Analisis Data dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode analisis kualitatif, dalam hal ini mengkaji secara mendalam bahan hukum yang ada kemudian digabungkan dengan bahan hukum lain, lalu dipadukan dengan teori-teori yang mendukung dan selanjutnya ditarik kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia

Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.¹¹ Perlindungan ini tidak hanya mencakup aspek hak konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang sesuai dengan standar dan kualitas yang dijanjikan, tetapi juga mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk yang dibeli. Di Indonesia, pengaturan mengenai perlindungan konsumen diatur oleh berbagai regulasi yang memastikan konsumen mendapatkan hak-haknya, serta memberikan sanksi bagi pihak yang melanggar.¹²

Salah satu dasar hukum utama yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK ini memberikan perlindungan terhadap hak-hak dasar konsumen, seperti hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan perjanjian, hak untuk memilih barang atau jasa dengan bebas, serta hak atas perlindungan terhadap keselamatan, kesehatan, dan kesejahteraan.¹³ Dalam UUPK, juga ditegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat cacat produk atau layanan yang diberikan kepada konsumen.

⁹ Yoan Barbara Runtuuwu, *Analisis Yuridis Penerapan Asas Presumption of Innocence dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia*, Mahkamah Hukum Journal Vol. 1 No. 2 Tahun 2024 | 7 – 14

¹⁰ Hilman Hadikusuman, *Metode Pembuatan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum*, cet.1, (Bandung: Mandar Maju, 1995), hlm. 99, 104. Lihat juga, Abdulkadir Muhammad, *Loc.cit.*, hlm. 91-92.

¹¹ Agus Setiawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Indonesia: Tantangan dan Peluang," *Jurnal Hukum dan Keadilan*, Vol. 12, No. 3 (2021) 105-106.

¹² Laila Siti Aisyah, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang dan Jasa di Indonesia," *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, Vol. 8, No. 2 (2020) 124-125.

¹³ **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen** (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

Pentingnya pengawasan dalam praktik jual beli juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen dalam hal produk cacat.¹⁴ Pengaturan lebih lanjut mengenai hal ini juga diatur oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang bertugas untuk mengawasi dan memberikan solusi atas keluhan konsumen. BPKN berperan dalam menegakkan hak konsumen dengan memberikan penyuluhan, mediasi, dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam bertransaksi.¹⁵

Pengaturan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia sudah cukup komprehensif, tetapi implementasinya masih memerlukan pengawasan dan peningkatan kesadaran dari kedua belah pihak-baik konsumen maupun pelaku usaha.¹⁶ Meskipun sudah ada berbagai peraturan yang mengatur tentang hak-hak konsumen, seperti hak untuk memperoleh informasi yang jelas, hak untuk memperoleh ganti rugi atas barang cacat, dan hak untuk mendapatkan layanan purna jual, tantangan terbesar terletak pada kesadaran pelaku usaha untuk mematuhi aturan tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya bersama antara pemerintah, masyarakat, dan sektor usaha untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih efektif dan efisien.¹⁷

Penting juga untuk menyoroti perkembangan dalam perlindungan konsumen terkait dengan teknologi dan perdagangan elektronik. Dengan pesatnya pertumbuhan perdagangan online, banyak pelaku usaha yang menawarkan barang dan jasa melalui platform digital tanpa interaksi langsung dengan konsumen. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal transparansi informasi produk dan hak konsumen atas barang yang mereka beli. Untuk itu, peraturan yang mengatur e-commerce semakin diperkuat, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan peraturan turunan yang mengharuskan pelaku usaha untuk menyediakan kanal pengaduan dan mekanisme pengembalian barang (return policy). Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam dunia digital semakin penting untuk menjaga hak-hak konsumen agar tetap terlindungi meskipun terjadi transaksi tanpa tatap muka langsung.¹⁸

Di sisi lain, meskipun peraturan telah ada untuk mengatur perlindungan konsumen, pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan tersebut masih perlu diperkuat. Banyak pelaku usaha, khususnya dalam platform perdagangan online, yang terkadang belum sepenuhnya mematuhi ketentuan yang ada. Beberapa praktik seperti pengiriman barang tidak sesuai pesanan, penundaan pengembalian barang, atau ketidakjelasan informasi produk masih sering terjadi.¹⁹ Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan kapasitas lembaga pengawas seperti Badan

¹⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁵ Ahmad Syaefudin, *Perlindungan Konsumen di Indonesia: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rajawali Press, 2020), Hal 115.

¹⁶ Nurhayati, *Perlindungan Konsumen di Indonesia: Implementasi dan Tantangan*, (Bandung: Penerbit Mandiri, 2021), Hal 134.

¹⁷ Yulianto, *Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022), Hal 145.

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) (**Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251**), **Pasal 27 dan 28**; serta Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, **Pasal 9**.

¹⁹ Firdian R. Purnama, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam E-Commerce: Tantangan dan Solusi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2022), Hal 112.

Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaku usaha. Selain itu, diperlukan pula penguatan kolaborasi antara pemerintah dan platform e-commerce untuk memastikan standar perlindungan konsumen diterapkan secara konsisten dan efektif di seluruh sektor perdagangan daring.

B. Peran Pihak Penyedia Platform Online Dalam Melindungi Konsumen Dari Kerugian Akibat Barang Cacat Yang Dibeli Secara Online

Perlindungan Dalam era digital saat ini, semakin banyak konsumen yang memilih berbelanja melalui platform online karena kemudahan dan kenyamanannya. Platform e-commerce seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan Lazada memungkinkan konsumen untuk membeli barang dengan mudah tanpa harus meninggalkan rumah. Meskipun demikian, transaksi online membawa tantangan tersendiri, terutama dalam hal kualitas barang yang diterima oleh konsumen. Salah satu isu yang paling sering muncul adalah barang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan oleh penjual.²⁰ Oleh karena itu, peran penyedia platform online dalam melindungi konsumen dari kerugian akibat barang cacat menjadi sangat penting. Penyedia platform memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa transaksi di platform mereka berjalan dengan adil, transparan, dan menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik konsumen maupun penjual.²¹

Salah satu cara penyedia platform online dapat melindungi konsumen adalah dengan menyediakan kebijakan pengembalian barang yang jelas dan mudah dipahami. Pengembalian barang yang cacat atau tidak sesuai dengan pesanan adalah hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang. Penyedia platform online harus mengatur prosedur yang mudah diakses oleh konsumen untuk mengajukan klaim atas barang cacat, termasuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan penggantian atau pengembalian dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan menyediakan sistem pengembalian barang yang efisien, penyedia platform juga menunjukkan komitmennya terhadap perlindungan konsumen, memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan dalam transaksi yang dilakukan.²²

Peran penyedia platform juga mencakup pemantauan dan verifikasi terhadap penjual yang beroperasi di platform mereka. Penyedia platform online harus memastikan bahwa penjual yang terdaftar mematuhi standar yang ditetapkan, baik dari segi kualitas produk maupun kejujuran dalam mendeskripsikan barang yang dijual. Ini termasuk verifikasi terhadap identitas penjual, serta pemeriksaan terhadap kualitas barang sebelum dipasarkan. Meskipun penyedia platform tidak dapat memverifikasi setiap transaksi secara langsung, mereka tetap memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan mengontrol praktik penjual, seperti memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan deskripsi, tidak cacat, dan tidak menyesatkan konsumen.²³

²⁰ Dwi Yulianti, "Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, Vol. 17, No. 2 (2021) 45-46.

²¹ Rachmat Hidayat, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Alumni, 2020), Hal 102.

²² Ahmad Rijal, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Studi Terhadap Kebijakan Pengembalian Barang," *Jurnal Hukum dan Bisnis*, Vol. 18, No. 3 (2022) 155-157.

²³ Bambang S. Prakoso, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Penjual*, (Bandung: Refika Aditama, 2021), Hal 124.

Penyedia platform online juga dapat melindungi konsumen dengan menyediakan layanan mediasi dan penyelesaian sengketa yang efektif. Dalam kasus perselisihan antara konsumen dan penjual, penyedia platform dapat bertindak sebagai mediator yang memfasilitasi dialog antara kedua belah pihak.²⁴ Penyedia platform harus memastikan bahwa mekanisme mediasi ini dilakukan secara adil dan sesuai dengan regulasi yang ada. Selain itu, jika masalah tersebut tidak dapat diselesaikan melalui mediasi, penyedia platform perlu menyediakan saluran pengaduan yang jelas, serta langkah-langkah yang dapat diambil konsumen untuk melanjutkan kasus ke jalur hukum jika diperlukan.²⁵ Dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas, konsumen merasa lebih terlindungi dan memiliki kepastian hukum jika terjadi masalah terkait barang cacat yang dibeli.

Di sisi lain, penyedia platform online juga harus memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan aman, baik dalam hal pembayaran maupun pengiriman barang. Penyedia platform dapat menyediakan sistem pembayaran yang terjamin keamanannya, seperti menggunakan escrow system, yang akan memastikan bahwa dana baru diteruskan ke penjual setelah konsumen menerima barang yang sesuai. Penyedia platform juga harus bekerja sama dengan jasa pengiriman yang dapat dipercaya, memastikan barang sampai ke konsumen dalam kondisi baik. Dengan demikian, konsumen dapat merasa lebih aman dalam melakukan transaksi dan terlindungi dari risiko kehilangan atau kerusakan barang yang mungkin terjadi selama pengiriman.²⁶

Penyedia platform online juga dapat memperkuat mekanisme pengawasan internal terhadap transaksi yang berlangsung di platform mereka. Dengan teknologi yang ada, penyedia platform dapat menggunakan algoritma untuk memantau transaksi dan mengidentifikasi pola yang mencurigakan, seperti barang yang sering dilaporkan cacat atau penjual yang terlibat dalam banyak keluhan. Langkah ini dapat membantu mencegah praktik penipuan dan memastikan bahwa hanya penjual yang memenuhi standar kualitas yang diizinkan untuk beroperasi di platform. Penyedia platform juga harus memiliki tim khusus yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan dan melakukan evaluasi terhadap setiap kasus yang dilaporkan, guna meningkatkan kualitas dan kredibilitas platform secara keseluruhan.²⁷

Secara keseluruhan, penyedia platform online memegang peranan yang sangat penting dalam melindungi konsumen dari kerugian akibat barang cacat yang dibeli secara online. Mereka harus memiliki kebijakan yang jelas mengenai pengembalian barang, menyediakan sistem rating dan ulasan yang transparan, serta melakukan pengawasan terhadap penjual yang terdaftar di platform mereka. Penyedia platform juga harus siap untuk bertindak sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa dan memastikan bahwa transaksi yang dilakukan aman dan terlindungi. Dengan demikian, penyedia platform dapat menciptakan ekosistem perdagangan online yang aman, adil, dan dapat dipercaya bagi konsumen, serta menjaga reputasi mereka sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

²⁴ Dian Ayu Prasetya, "Peran Penyedia Platform dalam Mediasi dan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam E-Commerce," *Jurnal Hukum Perdagangan dan Konsumen*, Vol. 15, No. 1 (2023) 89-90.

²⁵ Rina Fadhillah, "Tantangan dan Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Platform E-Commerce di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Kebijakan Konsumen*, Vol. 19, No. 2 (2022) 112-113.

²⁶ Rina Fadhillah, "Tantangan dan Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Platform E-Commerce di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Kebijakan Konsumen*, Vol. 19, No. 2 (2022) 112-113.

²⁷ Andi Setiawan, *Teknologi dan Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Strategi Pengawasan dan Keamanan Transaksi*, (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2020), Hal 148-150.

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia telah diatur secara komprehensif melalui berbagai regulasi, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK ini memberikan jaminan hak bagi konsumen, seperti hak untuk memperoleh barang atau jasa yang sesuai dengan kualitas yang dijanjikan, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, serta hak untuk memperoleh ganti rugi atau penggantian barang jika terjadi cacat pada produk yang dibeli. Selain itu, peraturan juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar mengenai produk yang ditawarkan dan memberikan solusi jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan harapan.
2. Penyedia platform online memegang peran yang sangat penting dalam melindungi konsumen dari kerugian akibat barang cacat yang dibeli secara daring. Mereka tidak hanya menyediakan sarana untuk melakukan transaksi, tetapi juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi tersebut berjalan dengan adil dan transparan. Dengan menyediakan kebijakan pengembalian barang yang jelas, sistem rating yang transparan, serta pengawasan terhadap kualitas produk dan reputasi penjual, penyedia platform dapat memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen. Selain itu, peran mereka dalam menyediakan layanan mediasi, edukasi tentang hak-hak konsumen, dan pengawasan terhadap transaksi yang berlangsung juga sangat penting untuk menciptakan lingkungan belanja online yang aman dan dapat dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, hlm. 75.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, cet. 1, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 52.
- Ahmad Syaefudin, *Perlindungan Konsumen di Indonesia: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rajawali Press, 2020), Hal 115.
- Bambang S. Prakoso, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Penjual*, (Bandung: Refika Aditama, 2021), Hal 124
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, cet. 6, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 184.
- Firdian R. Purnama, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam E-Commerce: Tantangan dan Solusi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2022), Hal 112
- Nurhayati, *Perlindungan Konsumen di Indonesia: Implementasi dan Tantangan*, (Bandung: Penerbit Mandiri, 2021), Hal134
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 4, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 13-14
- Yulianto, *Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022), Hal 145.

Jurnal/Artikel

- Agus Setiawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Indonesia: Tantangan dan Peluang," *Jurnal Hukum dan Keadilan*, Vol. 12, No. 3 (2021) 105-106.
- Ahmad Rijal, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Studi Terhadap Kebijakan Pengembalian Barang," *Jurnal Hukum dan Bisnis*, Vol. 18, No. 3 (2022)155-157.
- Andi Setiawan, *Teknologi dan Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Strategi Pengawasan dan Keamanan Transaksi*, (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2020), Hal 148-150
- Deky Pariadi, "Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 48, No. 3, (Juli-September, 2018), h. 653.
- Dian Ayu Prasetya, "Peran Penyedia Platform dalam Mediasi dan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam E-Commerce," *Jurnal Hukum Perdagangan dan Konsumen*, Vol. 15, No. 1 (2023) 89-90.
- Dwi Yulianti, "Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, Vol. 17, No. 2 (2021) 45-46.
- Henry Noch Lumenta, Yoan B. Runtuuwu, *The State of Parties in Sale and Purchase Agreement Via Internet According to Indonesia Civil Law*, Proceedings of the 3rd International Conference on Social Sciences (ICSS 2020)
- Laila Siti Aisyah, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang dan Jasa di Indonesia," *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, Vol. 8, No. 2 (2020) 124-125
- Rachmat Hidayat, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Alumni, 2020),Hal 102.
- Rahmadi Indra Tektona, "Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Transaksi E-Commerce Berdasarkan Hukum Perdagangan Internasional", *Jurnal Supremasi*, Vol. 6, No. 2, (September, 2016), h. 13.
- Rina Fadhilah, "Tantangan dan Solusi Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Platform E-Commerce di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Kebijakan Konsumen*, Vol. 19, No. 2 (2022) 112-113.
- Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce", *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 4, No. 2, (Februari-Juli, 2014), h. 291.
- Silviasari, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem *Cash On Delivery*", *Media of Law and Sharia*, Vol. 1, No. 3, (2020), h. 151
- Yoan Barbara Runtuuwu, *Analisis Yuridis Penerapan Asas Presumption of Innocence dalam Sistem Peradilan Pidana Indonesia*, Mahkamah Hukum Journal Vol. 1 No. 2 Tahun 2024 | 7 – 14

Undang-Undang dan Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

BIODATA PENULIS

Nama : Freni Elia Kessek
Tempat, Tgl Lahir : Wanga, 3 Februari 2004
NIM : 21602082
Prodi : Ilmu Hukum
Agama : Kristen Protestan
Alamat/Tlp : Minahasa Selatan, kec. Motoling Timur, Jaga IV, Desa
Wanga amongena / 085794127579
Pembimbing : I. Dr. Leidy W. Palembang, S.H., M.H
II. Delbert Ch. Mongan, S.H., M.H
E-Mail : frenieliakessek@gmail.com

Tondano, Maret 2025

Freni Elia Kessek
NIM. 21602082