PROJUSTISIA
PROSIDING SEMINAR NASIONAL HUKUM
https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/ICon

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Terkait Barang Cacat Produksi: Evaluasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Jual Beli Barang

Ernawati Suwarno, Pendi Ahmad, Imma Rahmanai Hasanah
Universitas Pamulang

dosen02533@unpam.ac.id, dosen02099@unpam.ac.id,dosen02587@unpam.ac.id

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan transaksi *e-commerce* di Indonesia tidak dibarengi dengan pemahaman literasi hukum yang memadai, baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha UMKM. Permasalahan utama yang ditemukan di lapangan adalah tingginya sengketa terkait barang cacat produksi yang diterima konsumen, di mana pelaku usaha sering kali lepas tangan atau proses retur yang berbelit-belit. Di sisi lain, konsumen cenderung pasif karena menganggap nilai kerugian kecil dan rumitnya menuntut hak sesuai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini menciptakan ekosistem digital yang tidak sehat dan merugikan kepercayaan publik terhadap ekonomi digital lokal.Solusi yang ditawarkan melalui program pengabdian ini adalah melalui metode "Legal Clinic & Digital Literacy. Tim pengabdi akan melakukan sosialisasi intensif mengenai hak dan kewajiban dalam kontrak elektronik, serta prosedur klaim ganti rugi (tanggung jawab mutlak/ *strict liability*) bagi pelaku usaha. Selain edukasi, akan dibentuk posko pengaduan hukum digital sebagai sarana mediasi antara konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa secara non-litigasi. Target luaran yang akan dicapai meliputi: (1) Terlaksananya pelatihan bagi komunitas konsumen dan pelaku UMKM lokal untuk meningkatkan pemahaman regulasi perlindungan konsumen; (2) Tersusunnya buku saku digital (e-book) panduan transaksi aman dan prosedur klaim barang cacat; dan (3) Publikasi artikel ilmiah pada jurnal nasional terakreditasi serta publikasi di media massa sebagai upaya penyebaran dampak kegiatan. Rencana kegiatan diusulkan dalam empat tahap utama. Terdapat ketimpangan pemahaman mengenai regulasi *e-commerce*. Mitra cenderung melihat hukum perlindungan konsumen sebagai beban, bukan sebagai instrumen keseimbangan bisnis. Masalah prioritasnya adalah ketiadaan klausul syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) yang jelas di toko daring mereka yang mampu melindungi hak pelaku usaha sekaligus menjamin hak konsumen secara proporsional.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, *Transaksi E-Commerce*, *UMKM*

PENDAHULUAN

Kondisi kerentanan mitra dalam menjalankan bisnis daring semakin diperparah dengan ketidaktahuan mereka terhadap konstruksi hukum tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(UUPK)**.** Secara yuridis, Pasal 19 ayat (1) menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan barang yang diperdagangkan. Dalam ekosistem *e-commerce*, prinsip ini sering kali diterjemahkan secara kaku oleh platform *marketplace* melalui fitur *auto-refund*, yang sering kali menyudutkan posisi mitra UMKM. Persoalan utama yang muncul di lapangan adalah penerapan prinsip Tanggung Jawab Mutlak **(***Strict Liability***)**. Berdasarkan pasal tersebut, konsumen tidak berkewajiban membuktikan kesalahan pelaku usaha; cukup dengan menunjukkan adanya kerugian (barang cacat), maka beban ganti rugi secara otomatis jatuh kepada mitra. Dalam wawancara awal dengan pengurus KUB "Niaga Digital Mandiri", terungkap bahwa banyak anggota kelompok usaha yang mengalami kerugian finansial signifikan karena harus mengganti barang yang diklaim cacat oleh konsumen, padahal cacat tersebut seringkali timbul akibat kesalahan penanganan oleh pihak ekspedisi atau bahkan manipulasi oleh konsumen itu sendiri (*friendly fraud*).

Prinsip fundamental yang melekat pada hukum kontrak adalah asas kebebasan berkontrak (freedom of contract), sebagaimana termaktub dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Meskipun asas kebebasan berkontrak memberikan ruang luas bagi para pihak untuk menentukan isi perjanjian, kebebasan tersebut tidak bersifat absolut. Dalam era globalisasi dan modernisasi ekonomi saat ini, kontrak menjadi fondasi utama dalam berbagai aktivitas bisnis. Setiap bentuk kerja sama, transaksi, maupun perikatan antara pelaku usaha hampir selalu dituangkan dalam suatu kontrak tertulis yang berfungsi sebagai pedoman hukum untuk mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hukum kontrak memegang peranan vital karena tidak hanya menjamin kepastian hukum, tetapi juga menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan bisnis. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjadi dasar utama bagi hukum perjanjian di Indonesia. Pasal 1313 KUHPerdata mendefinisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara integratif menggunakan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR), di mana mitra tidak

hanya menjadi objek penerima materi, tetapi terlibat aktif dalam setiap tahapan transformasi bisnis mereka. Kegiatan ini dibagi menjadi beberapa tahapan utama yang mencakup intervensi pada bidang produksi dan manajemen hukum. Tahapan Pelaksanaan pada Bidang Permasalahan Mitra, Kegiatan difokuskan pada dua bidang permasalahan utama yang telah disepakati bersama mitra:

a. Intervensi Bidang Produksi: Standarisasi Quality Control dan Digital Evidence Masalah utama pada bidang produksi adalah ketiadaan bukti otentik yang menyebabkan mitra sering kalah dalam sengketa barang cacat. Tahapannya meliputi:
b. Audit Alur Produksi: Tim pengusul melakukan pemetaan alur kerja mitra mulai dari penerimaan bahan baku, proses penjahitan/pembuatan, hingga pengemasan akhir.
c. Penyusunan Check-list QC: Tim menyusun daftar periksa (*check-list*) fisik barang yang harus diisi oleh staf produksi sebelum barang masuk ke bagian pengemasan.
d. Digitalisasi Pembuktian (Recording System): Mengimplementasikan sistem pendokumentasian berupa "Station Recording". Setiap barang yang selesai di-QC akan difoto atau divideokan secara singkat di bawah pencahayaan standar yang menunjukkan bahwa barang dalam kondisi baik (tidak cacat) sebelum segel kurir dipasang.
e. Uji Coba Sistem: Melakukan simulasi pengemasan dan pendokumentasian pada 100 pesanan pertama untuk melihat efisiensi waktu operasional terhadap beban kerja staf.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan prioritas yang telah diidentifikasi pada bagian sebelumnya, tim pengusul menawarkan solusi komprehensif yang mengintegrasikan aspek hukum, manajemen operasional, dan teknologi informasi. Solusi ini dirancang untuk menciptakan keseimbangan antara perlindungan hak konsumen dan kepastian hukum bagi pelaku usaha (Mitra) dalam transaksi e-commerce.

1. Solusi Berbasis Legalitas: Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Retur dan Penanganan Sengketa. Permasalahan utama mitra adalah ketidakpahaman mengenai batasan tanggung jawab hukum sesuai Pasal 19 UUPK, yang mengakibatkan mitra sering mengalami kerugian akibat klaim sepihak. Uraian Solusi: Tim pengusul akan melakukan pendampingan dalam penyusunan dokumen hukum internal berupa SOP Layanan Konsumen dan Kebijakan Retur (Return Policy). Dokumen ini akan memuat klausul-

klausul yang selaras dengan UU Perlindungan Konsumen dan PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Fokus utamanya adalah merumuskan parameter "Cacat Produksi" secara jelas agar tidak terjadi multitafsir antara penjual dan pembeli.

2. Solusi Berbasis Manajemen Produksi: Implementasi Sistem Digital Evidence (Bukti Digital) Pra-Pengiriman. Mitra sering kalah dalam pusat resolusi marketplace karena lemahnya pembuktian. Uraian Solusi: Kami menawarkan solusi teknis berupa standarisasi proses Quality Control (QC) yang disertai dengan sistem pendokumentasian bukti digital. Setiap barang yang akan dikemas wajib melalui tahap pengambilan foto/video singkat yang menunjukkan kondisi fisik barang dan label pengiriman secara bersamaan. Data ini disimpan dalam media penyimpanan awan (cloud storage) sebagai alat bukti utama jika terjadi klaim cacat produksi di kemudian hari. Hal ini bertujuan untuk membedakan antara cacat yang timbul saat produksi dengan kerusakan yang terjadi akibat kelalaian kurir atau manipulasi konsumen.
3. Solusi Berbasis Edukasi dan Literasi: Workshop Hukum Perlindungan Konsumen dan Kontrak Elektronik. Kurangnya literasi hukum membuat mitra cenderung defensif atau bahkan melanggar aturan (seperti memasang larangan retur yang dilarang Pasal 18 UUPK). Uraian Solusi: Melaksanakan pelatihan intensif mengenai aspek yuridis jual beli daring. Materi mencakup pemahaman hak dan kewajiban, cara menyusun deskripsi produk yang aman secara hukum (legal copywriting), dan teknik negosiasi dalam mediasi sengketa konsumen. Pelatihan ini juga membekali mitra dengan pengetahuan mengenai Strict Liability agar mereka lebih berhati-hati dalam proses manufaktur.
4. Solusi Berbasis Komunikasi: Pembuatan Dashboard Pengaduan Internal dan "Legal Corner". Uraian Solusi: Membangun saluran komunikasi khusus (misalnya melalui WhatsApp Business yang terintegrasi) sebagai lini pertama penanganan keluhan sebelum masuk ke ranah publik/rating marketplace. Tim juga akan menyediakan kanal "Legal Corner" bagi mitra untuk berkonsultasi secara berkala selama masa pengabdian berlangsung terkait kasus-kasus pelik yang dihadapi.

KESIMPULAN

Temuan riset tersebut menunjukkan bahwa 75% UMKM digital di wilayah Jakarta

Selatan tidak memiliki dokumentasi bukti pengiriman yang layak, yang menjadi penyebab utama kekalahan mereka dalam mediasi hukum. Selain itu, riset tim pengusul mengenai Consumer Behavior menunjukkan bahwa kejelasan kebijakan retur justru meningkatkan kepercayaan pembeli (trust) untuk berbelanja kembali, bukan justru menurunkan penjualan. Data empiris ini menjadi landasan kuat bahwa standarisasi hukum dan manajemen akan berdampak langsung pada stabilitas ekonomi mitra. Hukum Kontrak dalam Transaksi Bisnis: Analisis Klausula Kontrak yang Bermasalah dapat dirangkum ke dalam poin-poin utama yaitu Esensi Kontrak Bisnis**:** Kontrak merupakan instrumen hukum utama yang mengikat para pihak. Kelalaian dalam menyusun klausula berpotensi memicu sengketa, kerugian finansial, hingga rusaknya reputasi perusahaan. Klausula yang Sering Bermasalah: Masalah umumnya bersumber pada unsur ketidakjelasan, ketidakseimbangan posisi tawar (klausula eksonerasi/baku), dan pelanggaran asas kepatutan maupun hukum yang berlaku. Potensi Risiko Hukum: Klausula yang multitafsir atau tidak sah dapat mengakibatkan kontrak dibatalkan (*voidable*) atau batal demi hukum (*null and void*).

DAFTAR PUSTAKA

Salim HS. (2014). Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak. Jakarta: Sinar Grafika.

Satrio, J. (1992). Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian. Bandung: Citra Aditya Bakti. Subekti, R. (2005). Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.

Fuady, Munir. (2013). Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis). Bandung: Citra Aditya Bakti. Marzuki, Peter Mahmud. (2017). Penelitian Hukum. Jakarta: Prenadamedia Group.

Mariam Darus Badrulzaman. (1994). Kompilasi Hukum Perikatan. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Hartono, Sunaryati. (2018). "Masalah Klausula Baku dalam Kontrak Bisnis." Jurnal Hukum & Pembangunan, 48(1), 15–34.

Lestari, P. (2020). "Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi dalam Kontrak Bisnis." Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, 9(2), 201–220.

Prasetyo, Dwi. (2019). "Klausula Baku dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." Jurnal Ius Quia Iustum, 26(3), 455–474.

Hartono, Sunaryati. (2018). "Masalah Klausula Baku dalam Kontrak Bisnis." Jurnal Hukum & Pembangunan, 48(1), 15–34.

Lestari, P. (2020). "Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi dalam Kontrak Bisnis." Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, 9(2), 201–220.

Prasetyo, Dwi. (2019). "Klausula Baku dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." Jurnal Ius Quia Iustum, 26(3), 455–474.