

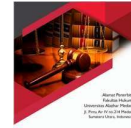
## TANGGUNG JAWAB HUKUM PENJUAL BARANG BEKAS ONLINE ATAS KONDISI BARANG YANG RUSAK (STUDI PADA APLIKASI CAROUSELL)

Putri Rezeki Lubis<sup>1\*</sup>, Saidin<sup>2</sup>, Rosnidar Sembiring<sup>3</sup>, Jelly Leviza<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara Jl. Universitas No.19, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara

Email: [putrirezeki898@gmail.com](mailto:putrirezeki898@gmail.com)

Artikel Info	Abstrak
<p>Artikel Historis : Terima 07 Juni 2024 Terima dan di revisi 10 Juni 2024 Disetujui: 15 Juni 2024</p> <p>Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab Hukum, Penjual Barang Bekas Online, Penyelesaian Sengketa dan Aplikasi Carousell</p>	<p>Pelaksanaan jual beli melalui aplikasi Online, khususnya aplikasi Carousell cenderung mengalami masalah, dimana permasalahannya adalah kerap kali akun toko yang ada di aplikasi Carousell memberikan informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, rusak atau cacat, dimana barang yang dikirimkan selalu tidak sesuai harapan konsumen, sehingga membuat konsumen di aplikasi Carousell melakukan komplain dan menuntut ganti rugi terhadap barang bekas yang sudah dipesan dan dibayar oleh konsumen melalui akun penjual yang tertera di aplikasi. Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis, dimana data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang berasal dari aplikasi Carousell, serta berasal dari studi kepustakaan yang berasal dari Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, seperti undang-undang tentang perdagangan, ITE dan undang-undang perlindungan konsumen. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bagi penjual tanggung jawab hukum dimulai dari kesepakatan melalui tandatangan elektronik pada Pasal 1320 KUHPerdara dan Pasal 11 Ayat 1 dan 2 undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang ITE, hingga penyediaan informasi yang berkaitan dengan data usaha, data barang yang akan diperjualbelikan, spesifikasi barang, persyaratan teknis barang, kesesuaian harga, jasa yang ditawarkan di aplikasi, serta cara pembayaran yang mudah dan gampang sesuai dengan Pasal 65 Ayat 1-4 undang-undang No. 7 tahun 2014 tentang perdagangan dan Pasal 8 Ayat 2 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap kualitas barang ketika transaksi jual beli ketika transaksi jual beli sesuai dengan Pasal 19 Ayat 1-5 undang-undang No. 8 tahun 1999 yang memuat perlindungan hukum bisa berupa tanggung jawab pelaku usaha untuk melakukan ganti rugi terhadap barang yang tidak sesuai spesifikasi dengan mengganti barang tersebut, atau mengganti biaya yang dikeluarkan konsumen, serta tuntutan pidana. Untuk penyelesaian sengketa jual beli melalui aplikasi <i>Online</i> yang terbaik adalah sesuai dengan yang tercantum di Pasal 38 dan 39 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang memuat penyelesaian sengketa dengan melakukan gugatan perdata di pengadilan arbitrase dengan didampingi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang memuat tentang keabsahan mengenai tuntutan konsumen, serta berapa ganti rugi yang harus dibayarkan ke konsumen, jika terjadi sengketa.</p>
<p>Keywords: <i>Synergy; Legal Protection, Legal Liability, Online Second-Hand Sellers, Dispute Resolution and the Carousell App</i></p>	<p><i>The implementation of buying and selling through online applications, especially the Carousell application tends to experience problems, where the problem is that often the store account in the Carousell application provides information that does not match the existing reality, damaged or defective, where the goods sent always do not meet consumer expectations, thus making consumers in the Carousell application complain and demand compensation for used goods that have been ordered and paid for by</i></p>



---

*consumers through the seller's account listed on the application. This type of research is a normative juridical research that is descriptive analytical, where the data used in this study are primary data and secondary data derived from the Carousell application, as well as derived from literature studies derived from applicable laws and regulations, such as laws on trade, ITE and consumer protection laws. The results of this research are for sellers of legal responsibility starting from an agreement through electronic signatures in Article 1320 of the Civil Code and Article 11 Paragraphs 1 and 2 of law No. 11 of 2008 concerning ITE, to the provision of information related to business data, data on goods to be traded, specifications of goods, technical requirements for goods, price suitability, services offered in the application, as well as easy and easy payment methods in accordance with Article 65 Paragraph 1-4 of Law No. 7 of 2014 concerning trade and Article 8 Paragraph 2 of Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. Legal protection of consumers for the quality of goods during buying and selling transactions during buying and selling transactions in accordance with Article 19 Paragraphs 1-5 of law No. 8 of 1999 which contains legal protection can be in the form of the responsibility of business actors to compensate goods that do not meet specifications by replacing the goods, or replacing crocodiles issued by consumers, and criminal charges. For the settlement of buying and selling disputes through online applications, the best is in accordance with those listed in Articles 38 and 39 of law No. 8 of 1999 concerning consumer protection which contains dispute resolution by conducting a civil lawsuit in the arbitration court accompanied by the Consumer Sengakta Settlement Agency (BPSK) which contains the validity of the compensation claim, as well as how much compensation must be paid to consumers, In the event of a dispute*

---

## PENDAHULUAN

Teknologi digital dalam bidang perdagangan ini memang sangat dibutuhkan masyarakat, karena selain cepat dan ekonomis, juga terdapat beberapa pelayanan yang menarik bagi masyarakat yang bisa dimanfaatkan sebagai bagian dari pelayanan sistem perdagangan yang dibuat sebagai bagian dari kreativitas aplikasi itu sendiri dalam upaya memaksimalkan kemampuan yang dimiliki agar masyarakat dapat terlayani dengan baik.

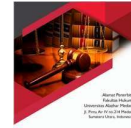
Menurut Kurrohman, perdagangan menggunakan aplikasi online ini dilakukan oleh mereka yang bisa menggunakan aplikasi tersebut, dimana perdagangan dengan menggunakan aplikasi online ini berbeda perdagangan yang bisa dilakukan oleh masyarakat kebanyakan, dimana barang yang ada tidak bisa dilihat secara detail, karena barang hanya bisa dilihat melalui aplikasi dan transaksi yang digunakan juga dengan aplikasi digital seperti e-commerce.

Diantara aplikasi online (e-commerce)

yang digunakan untuk kegiatan perdagangan pada umumnya kegiatan jual beli barang dan jasa (produk) yang berkaitan dengan kebutuhan primer, sekunder dan tersier masyarakat, dimana kegiatan perdagangan melalui aplikasi online atau media elektronik ini dilakukan untuk memudahkan konsumen dalam memilih produk dalam kondisi tertentu, seperti kondisi yang tidak memungkinkan ia berbelanja ke pasar dan posisi konsumen yang jauh dari tempat transaksi.

Ada beberapa aplikasi perdagangan online yang ada sekarang ini, diantaranya adalah aplikasi perdagangan *online shopee*, yang kegiatan perdagangannya menjual berbagai macam produk kebutuhan masyarakat, dimana shopee ini juga melayani pendaftaran toko dan distributor untuk berbagai macam produk.

Aplikasi carousell adalah merupakan aplikasi terbaru yang ada di Indonesia yang merupakan pemain baru di bidang perdagangan elektronik, dimana aplikasi carousell ini



merupakan aplikasi atau platform perdagangan elektronik berbeda dengan aplikasi perdagangan elektronik lainnya, dimana aplikasi atau platform Carousell ini merupakan aplikasi yang menjual berbagai macam barang bekas pribadi. Jumlah pengguna Carousell selama kurun waktu Tahun 2020 sebesar 2,9 juta orang dan untuk tahun 2021 pengguna aplikasi Carousell sebesar 8,8 juta orang dengan pendapatan yang diraup sebesar 5 juta rupiah dari jual beli barang bekas.

Pada aplikasi Carousell, pembeli dan penjual barang bisa menyepakati metode pembayaran yang bagaimana yang harus dilakukan, baik melalui meetup dan metode cash on delivery. Kemudahan lainnya yang dibuat oleh Aplikasi Carousell ini adalah calon produsen dapat mendirikan toko atau distributor untuk menjual barang dengan mudah dan bisa dibuka dimana saja, dimana distributor juga dapat menjual barang dalam jumlah banyak. Aplikasi ini juga mudah untuk didaftarkan, dimana aplikasi ini bisa didaftarkan dengan menggunakan email dan juga bisa menggunakan google.

Keuntungan dari penggunaan aplikasi perdagangan online melalui aplikasi Carousell selain metode pembayarannya yang cukup mudah, barang bekas yang dijual melalui aplikasi Carousell ini juga mudah diperoleh oleh pembeli, dimana pembeli tinggal mendaftar melalui akun, lalu pembeli tinggal memilih dan melihat barang di aplikasi dan sistem akan mencari distributor yang punya barang yang akan dipilih pembeli. Barang yang ada di aplikasi dapat diperlihatkan melalui foto-foto, atau video, sehingga kita tidak bisa melihat, meraba atau memegang langsung barang yang akan dibeli oleh pembeli. Di samping adanya kemudahan dan pelayanan yang diberikan aplikasi perdagangan online ini tidak luput dari kekurangan dan kekeliruan yang ada. Hal ini menandakan aplikasi ini juga rentan dengan adanya kerugian yang timbul dari penerapan penjualan, baik itu melalui penggunaan aplikasi itu sendiri, serta melalui penjualan barang ke pembeli melalui aplikasi perdagangan online.

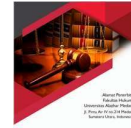
Kerugian yang diperoleh pembeli

adalah salah satunya akibat tidak bisanya pembeli untuk melihat produk secara langsung, maka pembeli tidak akan bisa mendapatkan produk yang sesuai dengan keinginan dan harapannya, sehingga produk perdagangan online ini tidak bisa menjamin kualitas yang dimiliki, baik dari segi ukuran, dari segi layanan produk, serta dari segi kemasan produk yang ada memang tampak dari aplikasi itu sesuai, pada kenyataannya ketika barang dikirim itu tidak sesuai. Selain itu, barang hasil penjualan online dilakukan pengiriman barang langsung ke pembeli, dimana barang yang dikirim kadang-kadang sudah rusak atau cacat ketika sampai ke pembeli, sehingga ketika barang ingin di komplain pihak aplikasi yang menjual barang online cenderung tidak akan mau dikembalikan barangnya, serta cenderung tidak direspons dengan baik. Selain itu, setiap barang yang dikirimkan dibebankan ongkos kirim ke pelanggan, bahkan ongkos kirimnya kadang lebih besar dari harga barang yang dibeli.

Penyelesaian sengketa yang terjadi akibat banyaknya reseller palsu dapat dilakukan dengan menyelesaikan sengketa tersebut melalui ketentuan perundang-undangan, dimana di dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku perjanjian antara penjual dan pembeli apabila adanya sengketa mengenai masalah jual beli dapat diselesaikan berdasarkan perjanjian yang dibuat antara penjual dan pembeli atau pihak yang menyediakan jasa dan pihak yang menggunakan jasa dan didasarkan kepada Undang-Undang yang berlaku. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini sangat penting, sehingga nantinya dari berbagai permasalahan yang ada terhadap kejadian yang menimpa pembeli dari perdagangan online melalui aplikasi Carousell ini, sehingga bisa menjadi acuan dalam penyelesaian masalah yang berkaitan dengan jual beli barang bekas melalui aplikasi Carousell.

## METODE PENELITIAN

Dalam pemecahan suatu masalah diperlukan metode-metode tertentu dan dilakukan pengumpulan data, serta analisa data sesuai kaidah-kaidah penelitian sebagai



berikut :

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif, dimana penelitian yuridis normatif ini adalah penelitian yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang didasarkan pada literatur-literatur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana permasalahan yang akan dibahas beranjak dari norma dan asas hukum.

Penelitian ini memiliki sifat deskriptif analitis, dimana penelitian deskriptif analitis adalah merupakan penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan tentang kejadian atau fenomena yang ada, lalu kejadian tersebut dihubungkan dengan permasalahan yang ada, dimana hubungan kejadian dan permasalahan akan dijelaskan secara terperinci

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### ***ANALISA ATAS TANGGUNG JAWAB HUKUM PENJUAL BARANG BEKAS PADA APLIKASI CAROUSELL SEHUBUNGAN DENGAN KONDISI BARANG YANG RUSAK***

Carousell merupakan salah satu aplikasi mobile classifieds atau aplikasi berbasis iklan baris. Aplikasi ini menggunakan metode jual beli dengan konsep jejaring sosial. Pengguna dalam aplikasi ini dapat menjadi (pembeli atau penjual) dan melihat daftar produk yang dijual oleh pengguna lainnya, dan membelinya hingga melakukan negosiasi harga dengan penjual secara langsung, tanpa perlu keluar dari aplikasi tersebut.

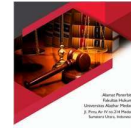
Carousell adalah komunitas terbuka di mana semua anggotanya memiliki kebebasan untuk bertransaksi sebagaimana mereka merasa nyaman. Di pasar Indonesia, Carousell lebih gencar mengadakan kegiatan offline meliputi workshop, bazar hingga meet-up untuk meraih awareness terhadap layanan jual beli barang pre-loved yang mereka sediakan. Carousell juga menyediakan layanan jasa jual beli berbagai kategori seperti fashion wanita, fashion pria, kesehatan dan

kecantikan, elektronik, telepon dan seluler, buku dan alat tulis anak.

Pada kegiatan jual beli terdapat sebuah perjanjian, dimana perjanjian ini merupakan sebuah akad untuk mengikat kegiatan jual beli agar kegiatan jual beli dapat dinyatakan sah, sehingga nantinya ketika ada suatu hal yang tidak diinginkan, seperti barang yang dibeli tidak sesuai dengan kenyataan dapat melakukan komplain dengan mengganti barang yang tidak sesuai tersebut untuk ditukarkan dengan barang yang lain atau adanya komplain seperti minta ganti kerugian akibat pembeli selaku konsumen selalu merasa dirugikan karena penjual telah berbohong terhadap barang yang dijualnya atau barang yang dijual tersebut cacat atau rusak.

Perjanjian yang dilakukan oleh pembeli dan penjual, jika kegiatan jual beli tersebut dilaksanakan dipasar hanya didasarkan pada akad atau perjanjian secara lisan, dimana jika ada terjadi permasalahan, seperti ketidaksesuaian barang yang ada dengan spesifikasi yang ada, serta barang yang dibeli itu rusak atau cacat, dimana perjanjian dengan lisan tidak memiliki kekuatan yang cukup untuk melindungi pembeli selaku konsumen apabila terjadi hal tersebut, dimana jika terjadi ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi yang ada kadang-kadang ketika pembeli selaku konsumen melakukan komplain, maka komplain tersebut tidak digubris oleh penjual, bahkan penjual beralasan barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar kembali. Demikian juga halnya ketika barang tersebut rusak, maka barang yang rusak tidak dapat diganti lagi padahal sudah ada ikatan jual beli secara lisan.

Jual beli yang dilakukan dengan perjanjian tertulis adalah jual beli yang dilakukan antar perusahaan dengan perusahaan, baik perusahaan antar dalam Negeri, maupun antar dalam dan Luar Negeri, dimana kegiatan jual beli yang dilakukan ini memerlukan suatu perjanjian jual beli secara resmi dan tertulis. Hal ini dilakukan untuk menjaga agar nantinya tidak terjadi permasalahan berkaitan dengan



komplain yang akan terjadi jika barang yang disediakan itu tidak sesuai spesifikasi atau ada yang rusak, serta cacat.

E-Commerce merupakan suatu kegiatan dalam bentuk model bisnis yang memungkinkan perusahaan atau individu bisa melakukan kegiatan jual beli melalui teknologi digital, dimana kegiatan jual beli yang dilakukan tidak saling bertatap muka, dan spesifikasi barangnya dan deskripsi produk tertera di aplikasi online tersebut. Menurut Undang-Undang Perdagangan pada Pasal 1 ayat 24 mengenai ketentuan umum “E-Commerce atau yang sering disebut dengan kegiatan perdagangan online merupakan kegiatan perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”.

E-Commerce ini dilakukan dengan proses jual beli yang dilakukan dengan membuka reseller, toko, serta bisa juga sebagai distributor barang melalui aplikasi e-commerce yang ada, seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, Bukalapak dan ada satu lagi aplikasi e-commerce dinamakan dengan Carousell, dimana aplikasi ini selain menjual barang yang original, juga menjual barang bekas yang masih dapat digunakan dan dimanfaatkan kembali.

Dalam membuka reseller, toko serta distributor di aplikasi Carousell terlebih dahulu harus melakukan pendaftaran akun, lalu setelah akun di daftar, lalu melengkapi profil usaha yang akan dibuat melalui link “buat toko” yang ada di setiap aplikasi, lalu menentukan jasa pengiriman apa yang dilakukan, lalu menyetorkan rekening bank mana dalam proses transfer atau pembayaran produk yang di beli dan mengupload gambar produk, deskripsi produk dan fitur produk di aplikasi.

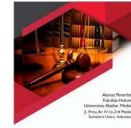
Pelaksanaan perdagangan online melalui aplikasi atau media online ini dapat dijabarkan melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 3 yang berbunyi “bahwa pelaksanaan perdagangan online atau jual beli dengan menggunakan aplikasi teknologi informasi

dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat kehati-hatian, itikad baik dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi”.

Di dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menjelaskan bahwa perjanjian jual beli secara elektronik melalui perjanjian tertulis dan dilakukan melalui media elektronik telah memiliki kekuatan hukum yang sah, dimana bila terjadi sengketa atau terjadi permasalahan terhadap perjanjian jual beli barang bekas melalui aplikasi elektronik, maka perjanjian ini bisa menjadi bukti yang sah apabila kedua belah pihak, yaitu penjual atau pemilik akuntoko, reseller dan distributor, serta pihak pembeli melanggar perjanjian yang telah ditetapkan secara elektronik, dimana perjanjian secara elektronik ini merupakan perluasan dari alat bukti elektronik, sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia.

Dalam kegiatan pemasaran online pembeli dan penjual atau pemilik toko di aplikasi dalam melakukan kegiatan jual beli harus dapat memberikan informasi secara detail mengenai produk yang akan dijual, dimana penjual selaku pemilik usaha atau pemilik toko, reseller dan distributor harus memberikan informasi secara detail mengenai produk apa yang akan dijual atau tersedia untuk pembeli, manfaat produk, fitur dan layanan produk, serta deskripsi produk, dimana hal tersebut masih belum dijalankan secara baik oleh penjual yang memberikan informasi barang melalui aplikasi.

Ketidaksesuaian informasi produk, rincian produk, serta spesifikasi produk melalui kegiatan perdagangan online seharusnya bisa diselesaikan jika ada kesepakatan hitam di atas putih (bukti perjanjian secara elektronik) yang terjalin antara pihak akun toko dan reseller, toko, serta distributor, mengenai bagaimana semestinya penanganan kasus yang berkaitan dengan ganti rugi terhadap barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi, dimana



proses ganti rugi ini tergantung dari aplikasi yang ada.

Jika salah satu pihak melakukan kekeliruan atau pengingkaran dari perjanjian tertulis secara elektronik, maka bagi pihak pembeli apabila pihak penjual ingkar dari kesepakatan, dimana salah satu butir atau poin dari kesepakatan yang seharusnya dituangkan dalam perjanjian jual beli secara online adalah penjual wajib menyediakan produk yang sesuai dengan spesifikasi dan sesuai dengan harapan, serta keinginan pelanggan, dimana jika penjual tidak menjalankan butir perjanjian tersebut, maka perlu dilakukan penambahan konsekuensi yang sudah tertera di perjanjian elektronik tersebut, dimana perjanjian tersebut sudah ditandatangani secara elektronik baik antara pembeli dan penjual, maka tanda tangan elektronik tersebut sah secara hukum apabila nantinya terjadi gugatan penjual dan pembeli, baik itu digugat melalui surat permintaan untuk melakukan tanggung jawab penuh dengan mengganti produk yang telah dikirim dan tidak sesuai dengan spesifikasi, serta tidak sesuai dengan fakta yang diperlihatkan ke konsumen melalui akun-akun toko, reseller dan distributor yang ada di aplikasi Carousell.

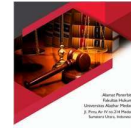
Perjanjian elektronik yang telah ditandatangani memiliki kekuatan hukum yang kuat, mengikat dan sah untuk dilakukan, dimana tanda tangan elektronik yang dibubuhkan di surat perjanjian jual beli secara elektronik merupakan salah satu bukti hukum yang mengikat dan diakui oleh Peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, dimana jika terjadi sengketa akibat salah satu pihak yang melakukan perjanjian jual beli yang telah melanggar perjanjian, seperti penjual yang menyerahkan barang ke konsumen, tetapi tidak sesuai dengan spesifikasi, maka pihak konsumen akan bisa melakukan tuntutan terhadap pihak aplikasi, serta pihak akun toko, reseller dan distributor untuk mengganti barangnya sesuai dengan spesifikasi dan sesuai informasi atau sesuai

dengan keadaan sebenarnya, sehingga tanda tangan yang tercantum di perjanjian elektronik ini adalah bukti sah yang ada jika dikemudian hari terjadi pelanggaran perjanjian atau tuntutan karena ketidaksesuaian barang atau barang yang ada rusak atau cacat.

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara tersebut dapat dijelaskan bahwa syarat terjadinya perjanjian adalah apabila para pihak mau mengikat diri dan membuat suatu perikatan, dimana ketika membuat suatu perikatan ini untuk memperkuat kesepakatan, maka diperlukan tanda tangan para pihak, baik secara tertulis, maupun secara elektronik menggunakan aplikasi online, dimana para pihak membuat kesepakatan perjanjian jual beli secara elektronik harus membubuhkan tanda tangan agar perjanjian yang ada sah di mata hukum, sehingga ketika adanya komplain atau gugatan tanda tangan elektronik dapat menjadi suatu penanda bahwa perjanjian ini sah berdasarkan aturan undang-undang yang berlaku, meskipun di setiap undang-undang tidak menjabarkan persyaratan apapun mengenai media yang akan digunakan dalam perjanjian elektronik.

Pada kegiatan perdagangan online di berbagai aplikasi ketika ingin membuka suatu akun toko, reseller dan distributor ini seharusnya dilakukan perjanjian tertulis melalui pihak aplikasi, tetapi pada kenyataannya aplikasi perdagangan online (e-commerce), pada aplikasi Carousell tidak memiliki perjanjian tertulis antara pihak pembuat akun dan juga pihak aplikasi Carousell, demikian juga pihak konsumen juga tidak memiliki perjanjian tertulis dengan pihak akun toko, reseller dan distributor, tetapi perjanjian jual beli terjadi juga, dimana perjanjian jual beli ini dilakukan ketika konsumen langsung memilih dan melakukan pembayaran terhadap barang tersebut.

Hal ini akan membuat pembeli selalu dirugikan akibat tidak ada perjanjian secara tertulis melalui aplikasi, sehingga apabila terjadi tuntutan atau bahkan komplain tidak



memiliki kekuatan hukum yang kuat apabila pembeli dirugikan, dimana permasalahan yang sering muncul adalah barang yang dikirimkan ke konsumen tidak sesuai dengan yang ditampilkan di aplikasi, baik itu atribut, fitranya, serta spesifikasi barang, serta adanya barang yang rusak dan cacat, sehingga barang yang sampai ke pembeli kadang tidak sesuai dengan apa yang telah diinformasikan.

Ada beberapa kasus yang pernah terjadi pada akun pembeli emc2403 yang memesan beberapa pakaian setengah pakai dari akun toko bajuku.clo, dimana awal mulanya akun toko bajuku.clo memajang informasi tentang pakaian dengan menjelaskan keterangan produknya, tetapi setelah pakaiannya dikirim dan sampai ke tangan pembeli, pembeli melihat adanya ketidakcocokan di bagian sisi pakaian, dimana ternyata ada bagian yang terkikis, dimana info sebelumnya tidak ada bagian yang terkikis. Hal ini membuat pembeli melakukan komplain agar barang tersebut diganti ke pihak akun tersebut, tetapi tidak digubris sama sekali, sehingga pembeli merasa dirugikan akan hal tersebut. Situasi ini membuat pembeli dirugikan, dimana komplain atau tuntutan yang diberikan ke pihak akun bajuku.clo menyatakan bahwa barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan lagi.

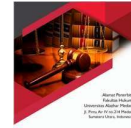
Untuk mengatasi persoalan ini sebenarnya pembeli bisa melakukan tuntutan agar barang tersebut dapat diganti dengan barang yang lain, akan tetapi karena tidak ada perjanjian tertulis yang telah ditandatangani, maka pihak akun bajuku.clo menganggap tidak ada perjanjian yang mengharuskan barang tersebut diganti. Seharusnya adanya pengiriman barang dan juga pembayaran terhadap barang yang dibeli sudah dapat dikatakan sebagai perjanjian transaksi jual beli, akan tetapi selama tidak adanya perjanjian tertulis mengenai kesepakatan ganti rugi, maka pihak penjual tidak akan serta-merta menuruti keinginan yang kuat konsumen untuk bertanggung jawab mengganti

kerugian. Berikut adalah beberapa macam-macam komplain dari pembeli pada aplikasi Carousell.

Adapun secara hukum bentuk tanggung jawab penjual ketika ada komplain dari konsumen melalui aplikasi online terhadap ganti rugi akibat barang yang diserahkan ke konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi produk yang telah diinformasikan atau barang tersebut rusak, dimana bentuk tanggung jawab hukum ini dapat dilihat dari berbagai peraturan hukum yang berlaku.

Pada aplikasi Carousell konsumen sebenarnya diuntungkan dengan harga barang bekas yang terjangkau konsumen, serta sistem yang ada, dimana konsumen harus mengisi spesifikasi barang, dimana aplikasi ini menawarkan sistem jual beli yang langsung dan tanpa perlu keluar aplikasi, dimana penjual atau akun toko terlebih dahulu memfotokan barang bekasnya apakah barangnya sesuai dengan spesifikasi atau tidak. Selain itu proses penjualan barang bekas juga cepat, aplikasi Carousell ini memiliki cara pembayaran yang dilakukan dengan Cash On Delivery, transfer bank atau rekening bersama, dimana aplikasi ini bekerjasama dengan berbagai perusahaan yang bergerak di bidang pengantaran barang.

Kekurangan aplikasi ini adalah dengan banyaknya penjual aplikasi Carousell tidak bisa mengontrol dengan baik jumlah penjual dan tidak bisa mengontrol apakah penjual tersebut memiliki spesifikasi barang yang sesuai dengan keinginan konsumen atau tidak, sehingga masih ada oknum penjual yang menjual barang bekas yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ada, sehingga cenderung merugikan konsumen, seperti yang terjadi pada akun emc2403 yang mendapatkan kekecewaan barang yang dipesan ke akun bajuku.clo tidak sesuai spesifikasi, sehingga pembeli perlu memperhatikan seksama aturan yang berlaku di Undang-Undang agar nantinya tidak dirugikan oleh penjual dalam melakukan jual beli online



Penjelasan mengenai sengketa usaha perdagangan online yang merugikan konsumen seperti yang termaktub di Pasal 65 Ayat 8 UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, dimana apabila suatu aplikasi perdagangan elektronik tidak bisa memenuhi dan menyediakan data dan informasi yang berkaitan dengan data perusahaan atau unit usaha, barang, harga dan cara pembayaran, maka kalau dilaporkan ke lembaga yang berwenang menangani permasalahan keluhan pelanggan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka bisa dicabut izin administratifnya oleh Kementerian Perdagangan melalui putusan pengadilan.

Untuk penjelasan lainnya mengenai tanggung jawab hukum penjual barang bekas aplikasi online, dapat dijelaskan juga melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana berdasarkan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bentuk tanggung jawab hukum mengenai ganti rugi yang dilakukan pihak penjual kepada konsumen apabila barang tersebut tidak sesuai spesifikasi atau rusak, serta cacat termaktub dalam ketentuan V mengenai transaksi elektronik Pasal 21 Ayat 2, dimana pasal tersebut berbunyi:

Menurut Pasal 21 UU No. 11 Tahun 2008 Ketentuan V di bagian (a) menyatakan bahwa segala akibat hukum dari kegiatan jual beli melalui aplikasi perdagangan online, maka tanggung jawab hukum diserahkan kepada para pihak yang melakukan kegiatan jual beli online, dimana jika penjual mengabaikan komplain konsumen terhadap ganti rugi barang, maka pihak penjual harus bertanggung jawab untuk mengganti segala kerugian yang timbul dari konsumen dengan cara mengganti produk yang baru yang sesuai spesifikasi atau mengembalikan sejumlah uang yang sudah dibayarkan konsumen

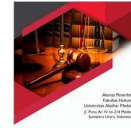
kepada pihak aplikasi. Jika tidak dilakukan ganti rugi, maka pihak konsumen akan meneruskan keluhan ini ke lembaga lain yang berwenang seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Berdasarkan Pasal ini dinyatakan bahwa pelaku usaha, baik perdagangan offline dan online harus memperdagangkan barang baik barang yang baru dan bekas dengan memberitahukan informasi barang dan spesifikasi barang secara lengkap dan benar, sehingga apabila tidak diinformasikan dengan benar, maka pelaku usaha tersebut telah melanggar perjanjian yang ditetapkan, serta konsumen dapat melakukan tuntutan atau komplain terhadap akun toko, reseller dan distributor melalui aplikasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila ada komplain dari pelanggan atau konsumen seperti kasus yang terjadi di aplikasi Carousell melalui akun emc2403 yang melakukan komplain terhadap akun bajuku.clo terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah diinformasikan, sehingga konsumen melakukan komplain terhadap bajuku.clo yang membuat terjadinya sengketa yang membuat konsumen menuntut ganti rugi.

Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa jika pihak penjual dengan akun bajuku.clo tidak mau mengabdikan tuntutan dari konsumen, maka penjual memiliki tanggung jawab hukum untuk mengganti rugi konsumen dengan melakukan penyelesaian sengketa di luar Peradilan melalui mediasi dengan lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta apabila tidak selesai, maka tuntutan atau komplain naik ke meja Peradilan, dimana tanggung jawab hukum penjual untuk mengganti kerugian tersebut didasarkan pada putusan Pengadilan.

Sesuai dengan kasus yang terjadi pada kegiatan jual beli di aplikasi Carousell, pihak penjual melalui akun bajuku.clo harus



memiliki tanggung jawab hukum apabila transaksi elektronik merugikan konsumen (akun emc2403) apabila produk yang ada tidak sesuai spesifikasi, bahkan cenderung rusak atau cacat. Hal ini dapat dilihat dari kejadian pembelian baju yang tidak sesuai dengan keinginannya, dimana bagian bajunya terkikis atau cacat, sehingga pihak penjual harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian pembeli.

#### **B. ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI PADA APLIKASI CAROUSELL**

Setiap pengguna aplikasi elektronik dapat dengan mudah untuk melakukan transaksi jual beli, dimana setiap pelaku usaha atau penjual yang memasang informasi barang yang ada di aplikasi elektronik atau aplikasi online harus terlebih dahulu memasukkan informasi tentang barang apa saja yang dijual oleh akun tersebut, bagaimana manfaat barang, serta apa fungsi barang tersebut. Selain itu, bagaimana barang yang dijual di aplikasi online ini tidak merugikan konsumen ketika akan digunakan atau bahkan ketika barang tersebut dikirim kepada konsumen dengan memperhatikan durasi daya tahan barang yang akan di jual.

Aplikasi yang digunakan untuk harus memberikan manfaat dan mempermudah konsumen dalam menggunakan akses untuk menggunakan aplikasi elektronik untuk kegiatan jual beli, seperti aplikasi untuk melihat dan mengecek informasi mengenai produk yang akan dijual, aplikasi untuk memilih barang, aplikasi penyedia toko, gerai dan distributor, serta aplikasi untuk tempat melakukan transaksi dan pembayaran, dimana ke semua transaksi ini berkaitan dan memungkinkan kemudahan ketika berbelanja. Konsumen akan semakin mudah untuk menerapkan aplikasi karena memiliki petunjuk tentang penggunaannya.

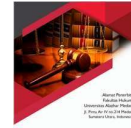
Masalah yang timbul dalam penggunaan aplikasi untuk belanja online ini adalah konsumen sering sekali dirugikan

mengenai perihal informasi barang yang tidak sesuai spesifikasi, dimana informasi produk haruslah jelas, terperinci dan juga kondisi barang harus diceritakan dengan benar, sehingga konsumen selalu percaya akan produk yang dibelinya, sedangkan pada kenyataannya informasi mengenai spesifikasi produk, manfaat produk, fungsi produk dan juga kondisi produk tidak dijabarkan secara detail hal ini akan membuat konsumen merasa dirugikan dengan hal tersebut.

Munculnya aplikasi perdagangan online ini dapat dilihat melalui penjelasan di berbagai Peraturan yang berlaku, dimana menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan pada Pasal 65, dimana pada Pasal ini menjelaskan mengenai apa saja yang dilakukan oleh penjual atau pedagang agar pedagang dapat menarik pelanggan atau konsumen dengan baik, sehingga nantinya konsumen merasa tidak dirugikan oleh pihak aplikasi dan pihak toko yang di aplikasi e-commerce memiliki akun yang dapat menyatu, serta disetujui menjadi produsen atau penjual barang.

Dalam perjalannya jual beli online atau menggunakan aplikasi elektronik cenderung memiliki risiko yang tinggi, dimana ada beberapa risiko yang muncul ketika pembeli mau melakukan transaksi penjualan online, yaitu:

1. Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar mengenai produk yang akan diperjualbelikan. Hal ini akan cenderung merugikan konsumen, karena tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai spesifikasi produk, informasi produk, serta kegunaan produk secara jelas.
2. Bagi pembeli risiko yang diperoleh adalah barang yang ditampilkan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan pelanggan, dimana menurut. Akan tetapi, beberapa penjual masih belum menginformasikan dengan detail barang yang akan diperjualbelikan melalui aplikasi



perdagangan online., sehingga masih banyak penjual yang tidak menjelaskan kondisi barang atau masih banyak yang menjual barang cacat atau tidak sesuai kondisi sebenarnya.

3. Masih banyak penjual yang membuat akun penjual palsu untuk melakukan penipuan, dimana penipuan yang dilakukan dengan berpura-pura membuat akun penjualan palsu dan menawarkan barang, lalu setelah ditransfer, maka akun penjual tersebut tidak merespons lagi.

Risiko yang ada belum dapat diatasi dengan baik, baik oleh pihak aplikasi, maupun oleh Pemerintah, dimana satu-satunya cara yang dilakukan konsumen untuk menghadapi risiko ini adalah dengan menuntut pihak aplikasi dan penjual untuk mengganti segala kerugian yang timbul akibat kurangnya pemberian informasi yang membuat konsumen merasa rugi ketika menggunakan produk tersebut, serta adanya akun palsu yang melakukan penipuan belum bisa diantisipasi oleh pihak aplikasi, sehingga masih banyak konsumen yang mengalami penipuan semacam ini dan belum bisa dicegah oleh pihak penyelenggara perdagangan online.

Di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen ini ketentuan yang ada dan tertulis, serta tertera dalam produk adalah merupakan hal-hal yang menginformasikan mengenai spesifikasi produk yang akan membuat konsumen harus memahami terlebih dahulu mengenai model produk yang akan dibeli, fitur produk yang akan dibeli, manfaat produk, serta komposisi produk yang akan digunakan dalam rangka meningkatkan perlindungan kepada konsumen, dimana Undang-Undang ini telah menjelaskan berbagai hal mengenai perlindungan konsumen bagaimana transaksi jual beli yang ada, baik melalui jual beli secara langsung ataupun melalui media elektronik e-commerce.

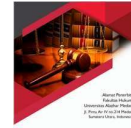
Konsumen harus dilindungi oleh produsen, dimana bentuk perlindungan ini bisa dimulai dari perikatan jual beli melalui klausul yang tertera, dimana klausul ini

harus mengikat dan tidak boleh ada satupun yang merugikan pihak konsumen, dimana klausul yang ada tidak boleh membuat konsumen cenderung merugi, dimana klausul yang ada bisa membuat konsumen melakukan komplain atau tuntutan terhadap produsen atau penjual, dimana tuntutan itu bisa tuntutan yang ringan, seperti mengganti produk dan uang kembali, serta tuntutan ganti rugi melalui pengadilan dan mediasi oleh lembaga yang berwenang yang menangani perkara ganti rugi dalam jual beli yang cenderung merugikan konsumen dan tidak disadari oleh pihak produsen.

Adapun bentuk perlindungan konsumen melalui klausul perjanjian termaktub dalam perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, dimana klausul perjanjian tersebut harus mencakup spesifikasi, serta kualitas barang yang akan diperjualbelikan ke konsumen, dimana kualitas barang yang ada haruslah memiliki kualitas yang sepadan dan sesuai harapan konsumen, dimana bentuk kualitas produk tersebut dapat dilihat dari fitur produk, model yang sesuai, ukuran produk yang sesuai, manfaat produk ketika konsumen akan menggunakan, tanggal berakhirnya masa produk, dan informasi yang berkaitan dengan produk yang cenderung tidak merugikan konsumen.

Akan tetapi pada kegiatan perdagangan online produsen atau penjual cenderung untuk menyembunyikan informasi yang ada pada produk, dimana masih ada penjual di aplikasi online yang menginformasikan produk tidak utuh, atau bahkan cenderung mempromosikan produk yang bukan buatannya, melainkan buatan orang lain, sehingga konsumen merasa dirugikan akibat produk yang dijual kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang diperoleh oleh konsumen ketika ingin melihat informasi mengenai spesifikasi produk dan info lainnya yang menguntungkan konsumen, sehingga ia tertarik untuk membeli produk tersebut.

Seperti kasus yang terjadi di aplikasi penjualan online, yaitu pada aplikasi



Carousell, dimana akun emc2403 yang membeli sebuah baju (pakaian) bekas di aplikasi Carousell melalui akun bajuku.clo, dimana informasi yang semula diterima baju atau pakaian tersebut suda sesuai dengan harapan konsumen, akan tetapi ketika sudah dikirim pakaian tersebut ternyata tidak sesuai dengan spesifikasi produk yang dilihat di aplikasi, dimana baju tersebut terkikis dan mudah rusak, sehingga konsumen tersebut menuntut agar baju yang dikirimkan ini diganti, sementara itu ketika dibuat komplain, baik itu ke aplikasi dan juga ke akun bajuku.clo tidak menjawab atau merespons secara gamblang tuntutan atau komplain dari konsumen, sehingga konsumen merasa dirugikan akibat dari baju yang diminta tidak sesuai atau bahkan cacat dan rusak.

Dengan adanya kejadian di beberapa aplikasi, termasuk di aplikasi Carousell, maka dibutuhkan perlindungan maksimal terhadap konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana dalam Undang-Undang agar jika terjadi sengketa, maka harus diselesaikan dengan berbagai cara, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan, dimana menurut Undnag-Undang ini bentuk perlindungan hukum disediakan bagi para pihak yang bersengketa, seperti yang tercantum dalam Pasal 65 Ayat 5 dan 6.

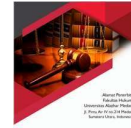
Dari bunyi Pasal 65 ayat 5 dan 6 UU No.7 Tahun 2014 dapat dijelaskan bahwa Pemerintah menyediakan suatu tempat atau wadah untuk menyelesaikan sengketa, dimana jika sengketa berupa komplain terhadap ganti rugi barang bisa dilakukan langsung dengan menuntut ke produsen agar barang tersebut diganti atau uang tersebut dikembalikan. Apabila produsen atau penjual tidak memberikan respons, maka pada Undang-Undang tersebut telah disediakan suatu wadah untuk melakukan penyelesaian sengketa seperti yang diperintahkan Undang-Undang ini, yaitu lembaga peradilan atau dengan jalan mediasi dan apabila tidak terjadi

kesepakatan penyelesaian sengketa dilakukan melalui peradilan yang didampingi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pada Pasal 65 Ayat 6 disebutkan bahwa apabila produsen menjual barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi, dimana spesifikasi produk berkaitan dengan kualitas produk atau informasi produk yang diberikan cenderung merugikan konsumen, maka Pemerintah berhak untuk mencabut izin administrasi usaha dari aplikasi Carousell, serta izin usaha dari akun tersebut, sehingga dapat dikatakan perlindungan konsumen yang tertera pada Undang-Undang ini memberikan jaminan bahwa usaha perdagangan online ini memberikan jaminan kepastian agar konsumen tidak merasa dirugikan lagi ketika mau membeli produk di aplikasi Carousell.

Pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menjelaskan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan ketika membeli produk akibat produk yang tidak sesuai dengan informasi awal, produk tidak sesuai spesifikasi yang diharapkan dan produk yang diberikan ke konsumen itu rusak, atau cacat. Bentuk tanggung jawab hukum di Undang-Undang ini tidak dapat dijelaskan secara eksplisit, dimana dalam Undang-Undang ini hanya dibahas mengenai bentuk tanggung jawab dari pihak penyelenggaraan transaksi elektronik apabila terjadi komplain dari konsumen. Hal ini tercantum dalam Pasal 21 Ayat 2 sampai 4.

Berdasarkan Pasal 21 Ayat 2 sampai 4 di atas tidak menjelaskan secara eksplisit bentuk tanggung jawab yang bagaimana yang dilakukan oleh pihak penjual atau produsen, serta pihak yang memiliki aplikasi perdagangan online, sehingga kiata tidak dapat melihat bagaimana bentuk tanggung jawab yang seharusnya dilakukan terhadap konsumen, akan tetapi pada Pasal 21 ini Cuma menjelaskan dan menjabarkan siapa



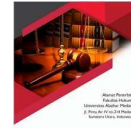
yang bertanggung jawab secara hukum apabila terjadi komplain atau sengketa mengenai jual beli melalui aplikasi online, dimana jika terjadi kesalahan dalam kegiatan jual beli secara online apabila penjual mengirimkan barang tidak sesuai spesifikasi, tidak sesuai standar, kurang berkualitas atau cenderung rusak dan cacat, maka pihak penjual yang bertanggung jawab untuk mengganti segala kerugian yang dialami konsumen, dimana pihak penjual dalam aplikasi online ini berupa akun yang ada di dalam aplikasi tersebut. Apabila pihak agen yang gagal beroperasi atau cenderung merugikan konsumen dan susah masuk ke aplikasi, maka tanggung jawab untuk mengganti segala kerugian menjadi tanggung jawab agen aplikasi online tersebut.

Di dalam Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan bahwa, jika konsumen mengalami masalah dalam transaksi jual beli melalui aplikasi online, maka apabila pihak yang bertanggung jawab tidak mau melakukan tanggung jawabnya dengan baik untuk mengganti segala kerugian konsumen, maka konsumen berhak untuk melayangkan gugatan, baik itu melalui lembaga yang disediakan oleh Negara, seperti lembaga penyelesaian sengketa atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan melakukan mediasi kepada para pihak yang bersengketa melalui peradilan perdata dan arbitrase agar dicari solusi terbaik untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen ketika membeli dan menggunakan barang di aplikasi online, atau melayangkan gugatan perdata melalui pengadilan, sehingga konsumen akan mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum yang sesuai dengan harapannya agar pihak yang tidak bertanggung jawab ini dapat mengganti segala kerugian yang dialami Konsumen ketika membeli barang melalui aplikasi online.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 Ayat 1 sampai 5 ini

menyatakan secara detail dan jelas tentang bentuk pertanggung jawaban hukum akibat dari komplain yang dilakukan konsumen terhadap produsen di aplikasi online, khususnya aplikasi Carousell, dimana terdapat perlindungan hukum yang maksimal, dimana pada Pasal 19 ini pelaku usaha, baik perdagangan secara tatap muka dan melalui aplikasi Carousell harus melakukan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan atau bahkan barang tersebut cacat atau rusak, dimana ganti rugi tersebut dilaksanakan paling lambat 7 hari setelah tanggal transaksi, dimana ganti rugi berupa penggantian barang atau pengembalian uang.

Menurut Pasal 10 dan 11 Undang-Undang perlindungan konsumen pelaku usaha atau pedagang yang ada di aplikasi online, khususnya aplikasi Carousell tidak boleh menawarkan barang dan menginformasikan barang kepada konsumen yang tidak sesuai spesifikasi dan tidak sesuai dengan kualitas yang sudah diinformasikan sebelumnya baik yang berkaitan dengan harga barang yang murah padahal kenyataannya mahal, barang yang sesuai dengan standart, akan tetapi pada kenyataannya tidak sesuai, barang yang kegunaannya bermanfaat, pada kenyataannya tidak berguna bagi konsumen, kondisi barang yang baik, akan tetapi pada kenyataannya tidak, isi dan berat barangnya sesuai padahal tidak sesuai, barang yang ditawarkan tidak membahayakan konsumen, akan tetapi kenyataannya berbahaya ketika dipakai karena sudah kadaluwarsa atau produknya menggunakan bahan berbahaya, serta barang tersebut aman, padahal tidak aman digunakan. Informasi yang disampaikan tersebut tidak sesuai fakta dan kenyataan ketika penjual mengirimkan barangnya kepada pelanggan, seperti kasus di aplikasi Carousell oleh satu akun pelanggan, yaitu akun emc2403 yang melakukan komplain terhadap akun penjual



bajuku.clo yang tidak digubris, karena baju yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan bahannya bagus dan tidak mudah rusak, tetapi pada kenyataannya ada bagian yang terkikis dan barnagnya tidak sesuai dengan spesifikasi dan tidak sesuai dengan yang diinformasikan di aplikasi.

Untuk Pasal 11 Undang-Undang perlindungan konsumen menjelaskan jika pelaku usaha atau produsen jika melanggar ketentuan terhadap barang yang dilakukan obral atau menjual barang bekas melalui aplikasi online, khususnya aplikasi Carousell yang menyesatkan konsumen terhadap informasi barang yang dikatakan sesuai standart padahal tidak, menyatakan barang tersebut tidak cacat tersembunyi, padahal ketika diterima konsumen barangnya ada yang rusak tau cacat tersembunyi, maka akan dikenakan pidana paling lama dua tahun dan denda lima ratus juta rupiah sesuai Pasal 62 Undang-Undang perlindungan konsumen, sehingga dengan adanya Pasal tersebut di undang-undang pemerintah memberikan perlindungan hukum secara maksimal, sehingga nantinya pihak penyedia jasa toko, reseller atau distributor tidak lagi melakukan hal-hal yang merugikan dan menyesatkan konsumen perihal penyediaan informasi terhadap produk yang tidak sesuai spesifikasi dan juga ketentuan atau standar yang ada, serta penyediaan informasi yang menyesatkan konsumen seolah-olah barang yang diperjualbelikan tidak cacat atau rusak.

### ***C. ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE PADA APLIKASI CAROUSELL***

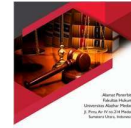
Dengan adanya pertimbangan yang subjektif dari konsumen, maka secara otomatis pihak penjual yang ada di aplikasi akan cenderung mengubah pemikirannya, sehingga nantinya para penjual yang muncul di aplikasi tidak akan lagi menjual barang atau produknya tidak sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan pelanggan, sehingga penjual akan merasa khawatir jika

ia menjual barang yang tidak sesuai akan menimbulkan komplain dari konsumen dan ujung-ujungnya akan menuntut ganti rugi, baik mengganti barang yang tidak sesuai, dan juga barang tersebut rusak atau cacat.

Secara moril kerugian yang dialami adalah lebih kepada faktor psikologi yang trauma akan perdagangan online, atau trauma ketika ingin membeli produk dengan aplikasi online, dimana konsumen akan lebih memilih untuk membeli produk di pasar atau supermarket yang barangnya bisa dilihat baik itu spesifikasinya, informasi tentang barangnya, baik itu mengenai fitur, model, ukuran, manfaat dari barang, komposisi, serta ada tidak produk yang dijual itu merugikan konsumen, seperti apakah produk tersebut memiliki masa kadaluwarsa atau tidak, serta apakah produk tersebut mengandung zat yang membahayakan konsumen atau tidak.

Secara materiil kerugian yang dialami oleh konsumen dapat dilihat dari seringnya konsumen membeli produk yang ada di aplikasi tidak sesuai dengan informasi yang sebenarnya, dimana masih ada penjual yang tidak menginformasikan keadaan sebenarnya dari produk yang akan dipasarkannya, sehingga konsumen merasa terkecoh ketika mau membeli sebuah produk di akun penjual (toko, reseller atau distributor), dimana pada awalnya konsumen membuka informasi tentang spesifikasi produk yang ada beserta gambar atau video yang tersedia di aplikasi itu sesuai dengan keinginannya dan lengkap dengan informasi dan komposisi barang, akan tetapi setelah menerima barang yang dikirim dari pihak toko atau pihak aplikasi ternyata tidak sesuai dengan yang diinformasikan, bahkan ada juga yang cenderung cacat tersembunyi.

Berdasarkan Pasal 65 di atas dapat dijelaskan bahwa yang menjadi penyebab sengketa jual beli dengan aplikasi online, khususnya aplikasi Carousell yang terjadi pada akun emc2403 yang membeli pakaian bekas dari akun bajuku.clo, dimana akun ini tidak menginformasikan dengan benar produknya ke konsumen, sehingga konsumen ragu apakah data atau informasi mengenai



spesifikasi produk tersebut sudah benar, dimana ketidaksesuaian informasi produk tersebut akan berdampak terhadap keraguan konsumen terhadap informasi atau data mengenai akun bajuku.clo yang membuat identitas dari pelaku usaha diragukan, dimana pada kenyataannya ketika konsumen menerima produk baju bekas yang ada, maka baju tersebut cepat terkikis atau rusak, sehingga informasi di aplikasi yang semula mengatakan bajunya dengan kondisi yang bagus, pada kenyataannya bajunya memiliki kualitas yang tidak tahan lama bahkan bahannya terkikis atau info mengenai tingkat kerusakan barang sengaja disembunyikan penjual.

Dengan kondisi yang demikian, maka konsumen menjadi ragu mengenai integritas penjual, serta informasi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan, sehingga membuat konsumen untuk dapat melakukan tuntutan agar penjual bisa mengganti rugi terhadap kerugian konsumen, baik itu melalui ganti rugi terhadap barang dan juga ganti rugi biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan produk dan layanan yang diberikan seperti yang tercantum dalam Pasal 65 Ayat 4, dimana layanan yang diberikan berupa harga yang dibayar yang tidak sesuai dengan kondisi baju yang rusak, persyaratan teknis barang yang tidak sesuai, cara penyerahan barang, meskipun di aplikasi Carousell cara pembayaran sudah gampang dan tidak rumit. Hal inilah yang menjadi asal muasal mengenai sengketa yang terjadi pada Pasal 65 ini.

Ada juga penjelasan lain mengenai sengketa jual beli online yang terjadi pada konsumen emc2403 yang mengajukan komplain ke akun bajuku.clo yang melakukan komplain terhadap informasi palsu atau informasi tersembunyi terhadap baju atau pakaian bekas yang kondisinya tidak sesuai spesifikasi dan cenderung rusak, dimana sumber sengketa dapat diketahui dari undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 10 dan 11.

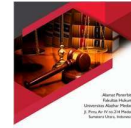
#### a. Cara Penyelesaian Sengketa Yang Benar

#### Terhadap Komplain Mengenai Kualitas Barang Bekas Melalui Aplikasi Carousell

Penjualan secara online ini sebenarnya sistem penjualan atau perdagangan yang dilakukan dengan mudah dan cepat, praktis dan hemat, akan tetapi perjanjian jual beli secara online ini masih memiliki kelemahan yang membuat masing-masing pihak memiliki argumentasi bahwa apabila adanya klaim dari pembeli, penjual yang bersalah karena barang yang dibeli tidak bisa ditukar kembali, sebaliknya jika pembeli yang salah pembeli beralih bahwa penjual tidak menginformasikan secara detail mengenai barang tersebut. Akibat hal tersebut perlu adanya hal atau perjanjian yang mengikat agar masing-masing pihak sadar akan hak dan kewajibannya.

Berdasarkan pasal 4 dan 5 Undang-Undang perlindungan konsumen dapat dilihat bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang utuh mengenai spesifikasi produk, berhak untuk mendapatkan jaminan bahwa barang tersebut memiliki kualitas yang baik, ukuran yang sesuai, serta manfaat yang lebih, konsumen juga berhak mendapatkan perlindungan yang nyata dari penjual nakal yang mau menipu dan memanipulasi informasi produk kepada konsumen, serta berhak mendapatkan ganti rugi yang layak dan setara dengan apa yang telah dikeluarkan ketika membeli produk melalui aplikasi online. Hal ini patut dilakukan oleh konsumen dalam membuat perjanjian jual beli kepada produsen di aplikasi agar produsen tidak semena-mena kepada konsumen, serta apabila terjadi tuntutan produsen tidak menyalahi konsumen dan tidak mau bertanggung jawab secara hukum untuk mengganti kerugian konsumen.

Konsumen juga wajib membaca dan mengikuti petunjuk yang ada di produk dalam menggunakan produk, wajib memiliki itikad baik ketika mau membeli barang melalui aplikasi, serta wajib membayar produk dengan sejumlah uang, dimana hal ini menjadi bentuk perjanjian yang bisa dituangkan secara tertulis agar nantinya konsumen tidak asal menuntut, sehingga



menyebabkan penjual merasa konsumen tidak menjalankan kewajibannya kepada penjual, sehingga menimbulkan terjadinya sengketa yang seharusnya bisa diselesaikan secara kekeluargaan.

Hak dan kewajiban penjual pada Pasal 6 dan 7 Undang-Undang perlindungan konsumen dapat menjadi klausul yang menarik bagi konsumen ketika akan membuat suatu perjanjian jual beli secara online, dimana klausul yang berkaitan dengan hak penjual dimasukkan agar menjaga supaya konsumen tidak menuntut yang berlebihan, sedangkan kewajiban dari penjual dimasukkan kedalam klausul perjanjian agar tidak merugikan konsumen yang akan membeli barang melalui aplikasi, dimana hal-hal yang merugikan konsumen itu antara lain penjual wajib melakukan itikad baik kepada konsumen dalam transaksi jual beli, penjual wajib melayani konsumen dengan jujur agar dapat memberikan informasi barang sesuai dengan kondisi barang yang akan dijual, menjamin mutu barang yang akan diperjualbelikan, serta menjamin adanya pergantian ganti rugi atau kompensasi apabila penjual tidak menyediakan barang sesuai dengan informasi yang sebenarnya, sehingga perjanjian yang dilakukan perlu dimasukkan klausul yang seperti ini agar konsumen bisa melakukan klaim atau tuntutan, sehingga bisa mencegah terjadinya tuntutan melalui lembaga atau institusi lainnya.

Pada kenyataannya konsumen yang membeli produk yang ada di aplikasi tidak melakukan perjanjian sebagai tanda perikatan, dimana konsumen lebih percaya begitu saja kepada konsumen, dimana meskipun secara rinci telah memberikan informasi secara detail di aplikasi, tetapi masih ada penjual yang menjual barang tidak sesuai dengan yang seharusnya diterima konsumen, baik itu spesifikasi, informasi berkaitan dengan kualitas barang, seperti model yang sesuai, fitur yang sesuai, serta barangnya tahan lama dan tidak mudah rusak.

Menurut Pasal 39 Undang-Undang Nomor

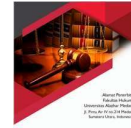
11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik penyelesaian sengketa jual beli pakaian bekas antara konsumen dan pihak penjual dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata apabila di dalam somasi dan mediasi tidak dihiraukan atau tidak mencapai titik temu, sehingga gugatan perdata ini adalah cara penyelesaian tepat apabila konsumen hanya menuntut ganti rugi kepada pihak penjual atas barang yang tidak sesuai dengan informasi sebenarnya atau informasi yang diberikan menyesatkan bahkan menyembunyikan cacat barang atau kerusakan barang.

Penyelesaian sengketa secara perdata dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ditunjuk oleh kedua pihak yang bersengketa baik konsumen maupun penjual dan di bawa melalui jalur peradilan atau pengadilan arbitrase yang nantinya akan memutuskan mengenai absah dan tidaknya tuntutan konsumen kepada produsen, serta putusan bagaimana ganti rugi yang harus dibayarkan produsen kepada konsumen terhadap kasus yang terjadi di aplikasi Carousell yang konsumennya mendapat barang yang tidak sesuai spesifikasi atau barang tersebut sengaja diinformasikan tidak sesuai dengan kenyataan atau menyembunyikan informasi mengenai kualitas barang yang tidak sesuai harapan konsumen.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tanggung jawab hukum penjual barang bekas online pada transaksi jual beli online jika barang yang diterima atau didapati pembeli dan/ konsumen tidak sesuai dengan deskripsi produk yang dijelaskan penjual maka penjual bertanggung jawab atas barang yang diperjual belikannya kepada pembeli atau konsumen dengan cara ganti rugi berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, dan pemberian ganti rugi



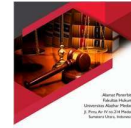
dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

2. Perlindungan hukum bagi pembeli dan/konsumen yang merasa dirugikan perihal kualitas barang bekas yang diterima dalam transaksi jual beli online yaitu, bahwa pembeli dan/atau konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan pembeli juga berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen
3. Cara penyelesaian sengketa mengenai transaksi jual beli online atas barang yang tidak sesuai spesifikasi atau adanya cacat pada barang, serta tidak sesuai dengan informasi yang diberikan melalui aplikasi online dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela antara para pihak yang bersengketa dengan cara menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa pembeli dan/ atau konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tertulis di Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen ayat (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

## DAFTAR PUSTAKAA.

### Buku

- Adhi, Prasetio, dkk, Konsep Dasar E-Commerce, 2021, Jakarta, yayasan Kita Menulis
- Akbar, Muhammad Aldrin dan Alam, Siti Nur, 2020, E-Commerce: Dasar Teori Dalam Bisnis Digital, Jakarta : Yayasan Kita Menulis
- Gunawan, Widjaja dan Muljadi, Kartini, 2003, Seri Hukum perikatan Jual Beli, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Harmayani, dkk, 2020, E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital, Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Munsarif, Muhammad, dkk, 2022, Pengantar E-Commerce, Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Nofriansyah, Dicky, dkk, 2020, Bisnis Online: Stategi dan Peluang Usaha, Jakarta : Yayasan Kita Menulis
- Nugroho, Adi, 2017, e-Commerce: Memahami Perdagangan Modern Di Dunia Maya, Surabaya: Penerbit Informatika
- Rerung, Rintho Rante, 2018, E-Commerce : Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi, Yogyakarta : Deepublish
- Romindo, dkk, 2019, E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya, Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Sjahputra, Imam, 2021, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik, Jakarta: Material
- Tanjung, Ali Mukti, 2020, Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce), Medan: CV Sentosa Deli Mandiri
- Yahanan, Annalisa, dkk, 2010, Perjanjian Jual Beli Berklausa Perlindungan Hukum Paten, Malang: Tunggal Mandiri
- Widiarty, Wiwik Sri, 2016, Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa, Depok: PT komodo Books
- Putra, Hildan Fatchurrachman, 2020, Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Jual Beli Online Atas Barang Yang berbeda dari Spesifikasi,



- Skripsi, Fakultas Hukum Universitas  
Jember
- Sahvitri, Ilmiati Lina, 2021, Peran Bisnis Jual  
Beli Online Dalam Peningkatan  
Perekonomian Keluarga (Studi Pada  
Perumahan Pesona Permata Gading 1  
Sidoarjo), Jurnal Greenomika, Vol. 3,  
No. 2.
- Sukmawati, Ni Made Dewi dan Purwanto, I  
Wayan Novy, 2019, Tanggung Jawab  
Hukum Pelaku Usaha Online Shop  
Terhadap Konsumen Akibat Peredaran  
produk Kosmetim Palsu, Jurnal  
Hukum Universitas Udayana
- Widyantari, Ni Putu Trisna dan Wirasila, A.A.  
Nugrah, 2018 Pelaksanaan Ganti  
Kerugian Konsumen Berkaitan  
Dengan ketidaksesuaian Produk pada  
Jual Beli Online, 2018, Jurnal Fakultas  
Hukum Universitas Udayana
- Zain, M. Ridwan, 2018, Tinjauan Yuridis Jual  
Beli Pada Media Internet Antara  
Pelaku Usaha dan Konsumen Dalam  
Kaitannya Dengan Undang-Undang  
Perlindungan Konsumen dan Undang-  
Undang Informasi Transaksi  
Elektronik, Skripsi, Fakultas Hukum  
Univesitas Sumatera Utara

#### **Peraturan Perundang-undangan**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019  
Tentang Perdagangan Melalui Sistem  
Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012  
Tentang Penyelenggaraan Sistem dan  
Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016  
Tentang Perubahan Atas Undang-  
Undang Nomor 11 Tahun 2008  
Tentang Informasi dan Transaksi  
Elektronik
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014  
Tentang Perdagangan.
- .