



## **ANALISIS HUKUM CACAT TERSEMBUNYI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE AKIBAT KETIDAKSESUAIAN BARANG**

### ***LEGAL ANALYSIS OF HIDDEN DEFECTS IN ONLINE SALES AND PURCHASE AGREEMENTS RESULT FROM GOODS NON-CONFORMITY***

**M. Falahul Akbar<sup>1\*</sup>, Nabil Farrel Rochman<sup>2</sup>, Raka Shan Wirayuda<sup>3</sup>, Rayi Kharisma Rajib<sup>4</sup>**

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Email : [falahulakbar11@students.unnes.ac.id](mailto:falahulakbar11@students.unnes.ac.id)<sup>1\*</sup>, [nabilfrl@Students.unnes.ac.id](mailto:nabilfrl@Students.unnes.ac.id)<sup>2</sup>, [rakashan9@students.unnes.ac.id](mailto:rakashan9@students.unnes.ac.id)<sup>3</sup>, [rayirajib@mail.unnes.ac.id](mailto:rayirajib@mail.unnes.ac.id)<sup>4</sup>

#### **Article Info**

##### **Article history :**

Received : 14-11-2025

Revised : 16-11-2025

Accepted : 18-11-2025

Published : 20-11-2025

#### **Abstract**

*The rapid advancement of digital technology has transformed the pattern of trade in Indonesian society from conventional transactions to online systems through various platforms such as marketplaces, social media, and messaging applications. The phenomenon has given rise to several legal issues, one of which concerns nonconformity of goods received by consumers that do not match the specifications promised by sellers. This study aims to analyze the concept of hidden defects in sales agreements based on the provisions of the Indonesian Civil Code (KUHPPerdata) and to examine whether the nonconformity of goods' specifications can be categorized as a violation of contractual elements in online sales transactions. The research employs a normative juridical method with statutory, conceptual, and analytical approaches, utilizing primary, secondary, and tertiary legal materials. The analysis indicates that the concept of hidden defects, as regulated in Article 1504 of the Civil Code, includes conditions in which goods contain deficiencies or imperfections that cannot be reasonably known by the buyer, resulting in a loss. In the context of online sales, the nonconformity of goods' specifications is considered a form of hidden defect and may constitute breach of contract (wanprestasi) as it violates the element of the agreement. Therefore, the seller bears legal responsibility to deliver goods in accordance with the agreement and to compensate for any damages caused by failure to do so. This study is expected to contribute to strengthening consumer legal protection and to emphasize the importance of honesty and good faith principles in electronic transactions.*

**Keywords : Hidden defects, online sales, agreement**

#### **Abstrak**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi jual beli masyarakat Indonesia dari sistem konvensional menjadi sistem daring melalui berbagai platform seperti marketplace, media sosial, dan aplikasi pesan instan. Fenomena ini memunculkan berbagai permasalahan hukum, salah satunya terkait dengan ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dengan spesifikasi yang dijanjikan penjual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep cacat tersembunyi (hidden defects) dalam perjanjian jual beli berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata), serta mengkaji apakah ketidaksesuaian spesifikasi barang dapat dikategorikan sebagai pelanggaran unsur-unsur perjanjian kontrak dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analitis, serta memanfaatkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil analisis menunjukkan bahwa konsep cacat tersembunyi sebagaimana diatur dalam Pasal 1504 KUHPPerdata mencakup kondisi barang yang memiliki kekurangan atau ketidaksempurnaan yang tidak diketahui pembeli secara wajar, dan hal tersebut menimbulkan kerugian bagi pembeli. Ketidaksesuaian kondisi barang termasuk dalam kategori cacat tersembunyi dan dapat dianggap sebagai bentuk wanprestasi



karena melanggar unsur essensialia dari kontrak, yakni objek perjanjian. Dengan demikian, penjual memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan barang sesuai perjanjian dan menanggung akibat hukum apabila terbukti lalai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan perlindungan hukum konsumen serta menegaskan pentingnya prinsip kejujuran dan itikad baik dalam setiap transaksi elektronik.

**Kata Kunci : Cacat tersembunyi, jual beli online, perjanjian**

## **PENDAHULUAN**

Pada masa kini, perkembangan transaksi jual beli online di Indonesia telah berlangsung sangat pesat. Kemudahan akses internet, penetrasi media sosial, serta munculnya berbagai platform marketplace dan kanal komunikasi seperti akun WhatsApp dan media sosial menjadikan aktivitas konsumen untuk membeli barang secara daring menjadi lumrah. Sebagai contoh, penelitian menunjukkan bahwa praktik jual beli online dalam kehidupan masyarakat belum sepenuhnya berjalan sesuai aturan dan sejumlah konsumen mengalami kerugian karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan akad atau janji awal. Selain itu, transaksi e-commerce tidak hanya terbatas pada platform marketplace besar, namun juga melalui akun media sosial dan chat engine seperti WhatsApp, yang semakin mempermudah penjual dan pembeli berinteraksi langsung. Pertumbuhan ini menandakan evolusi hubungan perjanjian jual beli secara konvensional menuju bentuk digital, dan memunculkan tantangan baru bagi sistem hukum kontrak dan perlindungan konsumen (Saprida, dkk 2024).

Bersama itu muncul sejumlah permasalahan hukum yang semakin kompleks, terutama terkait ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi yang dijanjikan oleh penjual. Dalam transaksi daring, pembeli sering hanya melihat deskripsi dan foto barang, tanpa melakukan pengecekan fisik secara langsung, sehingga apabila barang yang diterima ternyata tidak sesuai baik dari segi kualitas, fungsi, ataupun karakteristik yang dijanjikan maka timbullah sengketa hukum. Salah satu konsep penting di sini adalah cacat tersembunyi atau disebut *hidden defects* atau *verborgen gebreken*. Menurut Subekti (1995), cacat tersembunyi menurut pendapatnya adalah cacat yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksud dan yang tidak diketahui oleh pembeli secara wajar atau tampak pada waktu penyerahan barang. Pendapat lain menyebut bahwa cacat tersembunyi adalah kondisi barang yang mengurangi daya guna atau nilai barang sedemikian rupa sehingga jika pembeli mengetahuinya, maka ia tidak akan membelinya atau hanya bersedia membelinya dengan harga lebih rendah. Maka dalam konteks kontrak jual beli daring, ketidaksesuaian barang dan munculnya cacat tersembunyi merupakan persoalan yang menuntut analisis dari aspek sahnya perjanjian, wanprestasi, dan tanggung jawab penjual.

Masalah ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli dalam transaksi jual beli online semakin banyak ditemukan dan menjadi sorotan. Contohnya dalam kajian terhadap transaksi e-commerce disebutkan bahwa sejumlah konsumen mengeluhkan barang yang dibeli secara daring ternyata tidak sesuai dengan deskripsi, mutu, atau fungsi sebagaimana dijanjikan, sehingga mereka merasa dirugikan dan memerlukan perlindungan hukum. Kondisi ini diperburuk karena pembeli dan penjual tidak bertemu secara fisik, barang dikirim melalui kurir atau logistik tanpa pemeriksaan langsung saat penutupan perjanjian, sehingga potensi cacat tersembunyi lebih besar muncul. Dalam konteks pasar online yang sangat dinamis, fenomena ini menunjukkan bahwa hubungan perjanjian kontrak daring bukan sekadar penyerahan barang melainkan juga asumsi bahwa barang akan sesuai



dengan janji penjual yang bila dilanggar menimbulkan dampak kontraktual dan tanggung jawab hukum (Subekti, 1995).

Dalam kaitannya dengan lingkup hukum perdata, setiap perjanjian termasuk perjanjian jual beli daring harus memenuhi tiga unsur pokok yaitu unsur *essensialia*, *naturalia*, dan *aksidentalia*. Unsur *essensialia* adalah unsur wajib yang harus ada agar perjanjian dapat terwujud, seperti kesepakatan para pihak, objek/barang serta harga dalam jual beli. Unsur *naturalia* adalah unsur yang secara hukum melekat dalam perjanjian oleh undang-undang dan dianggap ada kecuali disepakati sebaliknya, misalnya kewajiban penjual menjamin bahwa barang tidak mempunyai cacat tersembunyi. Sedangkan unsur *aksidentalia* adalah ketentuan khusus yang dimasukkan para pihak secara eksplisit dalam kontrak, seperti tempat dan waktu penyerahan, jaminan tambahan, atau klausul wanprestasi. Dalam transaksi jual beli online, pelanggaran terhadap unsur-unsur tersebut dapat terjadi: misalnya objek barang tidak sesuai janji (membahayakan *essensialia*), jaminan bebas cacat tersembunyi tidak dipenuhi (mengarahkan *naturalia*), atau klausul *aksidentalia* tidak dipatuhi (seperti penyerahan barang, retur, pengembalian). Pelanggaran unsur-unsur ini menjadikan perjanjian rentan terhadap pembatalan, wanprestasi, atau tuntutan ganti rugi, sehingga analisis kontrak dalam konteks online menjadi sangat penting (Ariyanto, dkk 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif (yuridis-normatif) sebagai kerangka utama, karena fokus kajian adalah pada analisis norma, konsep dan peraturan yang mengatur hubungan kontraktual dalam transaksi jual beli online, khususnya terkait fenomena cacat tersembunyi dan ketidaksesuaian spesifikasi barang. Data yang digunakan berupa bahan hukum primer (misalnya ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perjanjian dan tanggung jawab penjual), bahan hukum sekunder seperti jurnal, artikel akademik dan pendapat ahli, serta bahan hukum tersier berupa literatur pendukung dan doktrin hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yaitu pengumpulan dokumen perundang-undangan, putusan pengadilan atau artikel hukum terkait serta kajian konseptual dalam literatur. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan melibatkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menelaah ketentuan hukum yang mengatur perjanjian jual beli daring dan tanggung-jawab atas barang cacat, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk memahami dan menguraikan konsep legal seperti cacat tersembunyi, ketidaksesuaian spesifikasi ataupun tampilan dan unsur-unsur perjanjian (*essensialia*, *naturalia*, *aksidentalia*), serta pendekatan analitis (*analytical approach*) yang berfungsi menautkan norma hukum dengan realitas fenomena transaksi online. Hasil analisis disajikan secara kualitatif dan deskriptif, yaitu melalui uraian naratif yang menghubungkan antara norma hukum dengan fenomena ketidaksesuaian barang dalam jual beli online, sehingga dapat menarik kesimpulan tentang implikasi kontraktual dan tanggung jawab hukum.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Konsep Cacat Tersembunyi**

Dalam sistem hukum kontrak Indonesia, khususnya di bawah KUHPerdata, cacat tersembunyi atau *hidden defects* / *cavitas occulta* menjadi salah satu perlindungan penting bagi pihak pembeli dalam perjanjian jual beli. Menurut Pasal 1504 KUHPerdata, penjual wajib



menanggung barang yang dijual terhadap cacat tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk maksud yang diinginkan pembeli atau yang demikian mengurangi penggunaannya, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau hanya akan membelinya dengan harga lebih rendah. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum kontrak menempatkan kewajiban khusus pada penjual untuk menjamin kualitas barang yang dijual tidak hanya aspek kuantitatif/kuasi, tetapi juga aspek kualitatif yang mungkin tidak tampak pada saat penyerahan. Dengan demikian, cakupan “cacat tersembunyi” menurut KUHPdata melampaui cacat yang secara kasat-mata terlihat oleh pembeli. Ciri-ciri dari cacat tersembunyi yakni:

1. Cacat tidak tampak atau tidak diketahui secara wajar oleh pembeli pada saat penyerahan;
2. cacat tersebut menyebabkan barang tidak dapat dipakai atau mengurangi penggunaannya secara signifikan;
3. jika pembeli mengetahui cacat tersebut, ia tidak akan membeli barang tersebut atau hanya bersedia dengan harga yang lebih rendah.

Contoh dari cacat tersembunyi seperti sebuah mobil atau barang elektronik ternyata memiliki kerusakan struktur yang tidak terlihat, maka kondisi itu dikualifikasikan sebagai cacat tersembunyi. Dengan demikian, syarat-syarat tersebut harus terpenuhi supaya ketentuan Pasal 1504 KUHPdata dan pasal-pasal terkait dapat diterapkan (Nugraheni, dkk 2024).

Pada KUHPdata juga memberikan pengecualian dan rincian mengenai tanggung jawab penjual apabila cacat tersembunyi ditemukan. Sebagai mana disebutkan dalam Pasal 1506 KUHPdata, penjual tetap bertanggung jawab walaupun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi, kecuali ada perjanjian yang melepaskan tanggung jawab tersebut secara sah. Sedangkan Pasal 1505 menegaskan bahwa penjual tidak wajib menjamin terhadap cacat yang terlihat dan dapat diketahui sendiri oleh pembeli. Artinya, apabila cacat itu sudah jelas dan dapat diperiksa oleh pembeli secara wajar sebelum pembelian, maka penjual tidak dapat dibebani tanggung jawab atas cacat tersebut. Ketentuan ini memberikan keseimbangan: di satu sisi memberikan perlindungan, di sisi lain tidak membebani penjual secara mutlak tanpa batas jika pembeli bisa dan seharusnya memeriksa.

Selanjutnya, akibat hukum atas adanya cacat tersembunyi juga telah ditetapkan dengan tegas dalam KUHPdata. Pasal 1507 menyebut bahwa pembeli memiliki pilihan: (a) mengembalikan barang dan menuntut kembali harga pembelian, atau (b) mempertahankan barang dan menuntut sebagian kembali dari harga pembelian. Jika penjual telah mengetahui cacat tersembunyi maka penjual wajib mengembalikan uang harga pembelian yang diterima dan mengganti segala biaya, kerugian dan bunga. Sedangkan apabila penjual tidak mengetahui cacat tersembunyi, maka penjual hanya wajib mengembalikan harga barang pembelian dan biaya yang telah dikeluarkan pembeli untuk pembelian dan penyerahan. Ketentuan ini memperjelas bahwa tanggung jawab penjual atas cacat tersembunyi bersifat serius dan bisa berdampak finansial, baik atas dasar kelalaian ataupun bukan kelalaian penjual (Wijaya & Saly, 2021).

Penerapan konseptual cacat tersembunyi dalam konteks jual beli daring (online) atau transaksi modern juga semakin relevan. Beberapa kajian menyebut bahwa dalam transaksi daring, di mana pembeli sering tidak memiliki kesempatan pemeriksaan fisik sebelum pembelian barang,





risiko cacat tersembunyi menjadi lebih besar. Meskipun demikian, asas-asas KUHPerdato tetap berlaku sebagai fondasi utama, yakni bahwa penjual bertanggung jawab atas barang yang dijual dan pembeli memiliki hak mendapat barang yang sesuai dengan tujuan dan kondisi yang dijanjikan (Bachta, dkk 2023).

### **Pelanggaran Unsur Perjanjian Kontrak dalam Jual Beli Online**

Pada proses transaksi daring, ketika barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan oleh penjual misalnya ukuran, model, warna, fungsi, atau kondisi yang secara eksplisit dinyatakan maka hal tersebut secara nyata mencerminkan pelanggaran terhadap bagian pokok dalam suatu perjanjian kontrak. Suatu perjanjian menjadi sah apabila memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (“KUHPerdato”) Pasal 1320, yaitu: 1). kesepakatan para pihak; 2). kecakapan para pihak; 3). suatu pokok persoalan tertentu; dan 4). sebab yang tidak dilarang. Ketidaksesuaian spesifikasi barang dapat terkait langsung dengan pokok persoalan tertentu (obyek barang) dan kesepakatan para pihak (apa yang dijanjikan) sehingga memenuhi unsur subyektif dan obyektif. Oleh karena itu, pelanggaran spesifikasi bukan hanya persoalan konsumen-penjual biasa, tetapi bisa dikaji sebagai pelanggaran terhadap unsur kontrak itu sendiri.

Lebih lanjut, apabila salah satu pihak dalam hal ini penjual menjanjikan suatu spesifikasi tertentu, dan kemudian mengalihkan atau menyerahkan barang yang benar-benar berbeda tanpa pemberitahuan dan persetujuan ulang dari pembeli, maka terjadi kegagalan pemenuhan kewajiban yang menjadi bagian dari perjanjian. Hal ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau ketidakpatuhan terhadap isi perjanjian sehingga menunjukkan bahwa dalam transaksi jual beli online, keluhan konsumen atas barang yang tidak sesuai cukup marak dan menuntut tanggung jawab hukum, termasuk penggantian atau pengembalian barang/uang (Cailla, dkk 2024).

Dari sudut unsur *essensialia*, *naturalia* dan *aksidentalialia* yang menjadi kerangka analisis suatu perjanjian kontrak, masalah adanya kecacatan yang tidak disebutkan atau dijelaskan oleh penjual dalam suatu barang dapat mengganggu unsur-*essensialia*. Unsur *essensialia* adalah unsur wajib yang harus ada agar perjanjian dapat terbentuk, seperti objek barang dan harga. Jika objek barang yang diterima berbeda dari yang disepakati, maka *essensialia* objek terancam. Sebagaimana dicatat dalam literatur bahwa objek dari perjanjian jual beli harus jelas dan sesuai kesepakatan. Ketidaksesuaian kondisi atau spesifikasi barang mengindikasikan bahwa objek yang diserahkan tidak sama dengan objek yang disepakati, sehingga integritas perjanjian bisa terganggu atau bahkan batal. Selain itu, unsur *naturalia* dan *aksidentalialia* juga bisa terpengaruh misalnya jaminan kualitas (*naturalia*) atau syarat-syarat khusus (*aksidentalialia*) yang disepakati online tidak dipenuhi.

Persyaratan pemenuhan atau penyerahan barang sesuai spesifikasi dalam transaksi online menjadi semakin penting karena pemeriksaan fisik sering terbatas. Beberapa kajian menyebut bahwa dalam konteks transaksi daring, perjanjian tetap sah berdasarkan KUHPerdato dan regulasi transaksi elektronik, namun risiko ketidaksesuaian spesifikasi meningkat dan harus direspons lewat mekanisme wanprestasi atau pembatalan. Jika penjual tidak menyerahkan barang sesuai spesifikasi yang telah dijanjikan, maka pembeli dapat mengajukan tuntutan berdasarkan wanprestasi atau ganti rugi. Hal ini memperkuat bahwa ketidaksesuaian spesifikasi barang bukan sekadar kerugian konsumen, tetapi juga bisa berarti pelanggaran terhadap unsur kontrak yang mendasari transaksi. Ketidaksesuaian spesifikasi barang pada transaksi jual beli online memang bisa dikategorikan



sebagai pelanggaran unsur perjanjian kontrak termasuk pelanggaran terhadap essensialia (obyek), dan dapat berdampak terhadap sahnya pelaksanaan atau akibat hukum dari perjanjian tersebut (Hasibuan & Rahmania, 2024).

### **Analisis Kasus Kecacatan Barang Pada Pembelian Skincare via Marketplace Shopee**

Pada masalah ini, konsumen melakukan pembelian skincare melalui marketplace Shopee dengan nama toko atau *seller* bernama toko *Allshop*, konsumen memesan produk skincare yang pada deskripsi produk dikatakan memiliki kualitas baik, aman digunakan, dan terdaftar pada BPOM. Konsumen membeli produk tersebut karena tertarik dengan ulasan positif serta foto-foto yang menggambarkan seolah-olah produk asli dan aman digunakan. Namun setelah barang diterima, konsumen mulai mendapati adanya kejanggalan pada produk, seperti aroma yang berbeda dari produk asli, perubahan warna krim, dan kemasan yang tampak tidak resmi serta kondisi produk yang terlihat seperti tidak layak pakai. Kondisi ini termasuk cacat tersembunyi sebagaimana diatur dalam Pasal 1504 KUHPdata, yang menyatakan bahwa penjual bertanggung jawab atas cacat yang tidak tampak saat barang diterima. Konsumen kemudian menghubungi penjual untuk meminta penjelasan dan penyelesaian, namun penjual menolak tanggung jawab dengan alasan bahwa kerusakan terjadi setelah paket diterima. Konflik berlanjut ketika konsumen mengajukan komplain melalui fitur “Garansi Shopee”, tetapi klaim ditolak karena penjual beralasan bahwa produk sudah dibuka. Padahal karakteristik *hidden defect* memang hanya dapat diketahui setelah penggunaan awal, sehingga penolakan tersebut merugikan konsumen yang telah bertindak sesuai prosedur platform walaupun pihak toko *Allshop* sebenarnya memiliki kebijakan refund mengikuti dari kebijakan Shopee, yaitu konsumen dapat mengajukan keluhan maksimal tujuh hari sejak barang diterima. Kebijakan ini sejalan dengan kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 huruf b UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang. Namun penelitian menunjukkan bahwa mekanisme refund ini tidak berjalan efektif karena penjual dapat menolak klaim tanpa alasan objektif. Dalam kasus ini, meskipun konsumen mengajukan keluhan dalam batas waktu, penjual tetap menolak permohonan refund. Tindakan ini bertentangan dengan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK, yang melarang pelaku usaha memperdagangkan barang cacat atau tidak sesuai perjanjian. Kegagalan penjual memenuhi tanggung jawabnya sekaligus menunjukkan kelemahan sistem penyelesaian sengketa internal marketplace, yang menurut penelitian masih sangat bergantung pada itikad baik penjual (Yolanda, 2025).

Dalam hal ini, masalah kasus tersebut dapat ditinjau dari dua upaya hukum yakni melibatkan upaya preventif dan upaya represif. Upaya preventif dilakukan ketika konsumen bernegosiasi langsung dengan penjual, kemudian melapor kepada Shopee melalui customer service apabila kesepakatan tidak tercapai. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UUPK, yang mengatur bahwa sengketa konsumen seharusnya diselesaikan terlebih dahulu secara damai. Akan tetapi, kasus *Allshop* menunjukkan bahwa upaya preventif seringkali tidak memberikan hasil karena penjual menolak bertanggung jawab meskipun barang terbukti cacat. Dalam kondisi demikian, konsumen dapat menempuh upaya represif, yaitu dengan melapor ke BPSK atau mengajukan gugatan ke pengadilan. BPSK mempunyai dasar hukum dalam Pasal 52 UUPK yang menjadikannya lembaga resmi penyelesaian sengketa non-litigasi. Dalam ranah pengadilan, gugatan dapat diajukan



berdasarkan wanprestasi di pasal 1239 KUHPer atau perbuatan melawan hukum di pasal 1365 KUHPer.

Dengan adanya ketentuan dalam UUPK, pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jujur, dan tidak menyesatkan kepada konsumen mengenai kondisi barang, sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf b UUPK. Selain itu, pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang rusak, cacat, atau tidak sesuai standar sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1). Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 huruf a hingga c UUPK. Dalam kasus Allshop, tindakan menjual skincare cacat tersembunyi jelas melanggar pasal tersebut, terlebih penjual menolak klaim meskipun cacat terbukti berasal dari keadaan barang saat dikemas. Penjual juga melanggar kewajiban kompensasi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi apabila barang yang diterima cacat. Penolakan penjual menunjukkan kurangnya tanggung jawab dan tidak terpenuhinya kewajiban hukum dalam transaksi e-commerce.

Dalam Pasal 1 UUPK dijelaskan keberadaan lembaga perlindungan konsumen, yaitu BPKN, LPKSM, dan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Pada kasus Allshop, konsumen dapat memanfaatkan BPSK untuk menuntut ganti rugi karena lembaga tersebut memiliki wewenang menyelesaikan sengketa yang timbul akibat cacat barang. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa jalur BPSK dapat menjadi solusi efektif ketika penjual dan marketplace tidak memberikan penyelesaian yang memadai. BPSK dapat memerintahkan penjual mengganti kerugian, menarik barang cacat, atau melakukan refund. Namun banyak konsumen tidak mengetahui keberadaan lembaga ini sehingga sengketa sering berhenti pada proses internal marketplace. Inilah sebabnya penelitian menekankan pentingnya edukasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa eksternal yang lebih kuat secara hukum.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU No.8/1999, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Dalam kasus barang cacat tersembunyi, gugatan dapat diajukan dalam bentuk wanprestasi karena penjual tidak memberikan barang sesuai perjanjian, yang merupakan pelanggaran perikatan berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara dan kewajiban prestasi dalam Pasal 1234 KUHPerdara. Selain itu, gugatan juga dapat diajukan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, apabila tindakan penjual dalam memasarkan barang cacat dinilai sebagai tindakan kelalaian yang menimbulkan kerugian. Dengan demikian, terdapat dasar hukum yang jelas bagi konsumen untuk menuntut tanggung jawab pelaku usaha atas cacat tersembunyi dalam transaksi online.

Transaksi online melalui marketplace secara ketentuannya diatur oleh Perppu No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja. Pada Pasal 65 ayat (3), pelaku usaha perdagangan elektronik diwajibkan memberikan informasi lengkap dan benar mengenai barang yang dipasarkan. Marketplace seperti Shopee juga memiliki kewajiban menyediakan mekanisme perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 65 ayat (6) yang mewajibkan marketplace sebagai penyelenggara Perdagangan Melalui Sektor Elektronik atau PMSE untuk menyediakan sistem pengaduan, pengawasan, dan penyelesaian sengketa yang efektif. Ini berarti Shopee tidak dapat hanya berfungsi sebagai perantara netral, melainkan memiliki tanggung jawab aktif untuk melindungi konsumen ketika terjadi sengketa atau pelanggaran oleh penjual. Kewajiban platform ini meliputi melakukan verifikasi



penjual, menindak pelaku usaha yang terbukti merugikan konsumen, serta menyediakan mekanisme refund yang objektif dan tidak bergantung pada persetujuan sepihak dari penjual. Dalam kasus Allshop, penolakan refund oleh penjual seharusnya diperiksa oleh Shopee melalui proses investigasi internal, karena marketplace memiliki kewenangan intervensi berdasarkan aturan PMSE. Dengan tidak menjalankan fungsi pengawasan ini secara optimal, marketplace dapat dianggap lalai menjalankan kewajiban hukum sebagaimana diperintahkan oleh Peraturan Cipta Kerja.

Dalam ketentuan baru yang menyangkut perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, telah ditentukan pada Pasal 40 ayat (2a), (2b), dan 2c) UU 1/2024 yang dalam isinya, penyelenggara sistem elektronik termasuk marketplace seperti shopee wajib memastikan keamanan transaksi, keandalan sistem, perlindungan data, serta penyediaan mekanisme penanganan pengaduan pengguna. Selain itu, Pasal 43A UU ITE mempertegas bahwa penyelenggara sistem elektronik dapat dimintai pertanggungjawaban apabila kerugian konsumen timbul akibat kelalaian dalam menyediakan layanan yang aman dan andal. Dengan dasar tersebut, Shopee memiliki tanggung jawab tidak hanya sebagai perantara transaksi, tetapi juga sebagai penyelenggara sistem yang harus menjamin keamanan dan keadilan transaksi konsumen.

## **KESIMPULAN**

Transaksi jual beli online telah berkembang pesat di Indonesia melalui berbagai kanal seperti marketplace, media sosial, dan aplikasi komunikasi seperti WhatsApp, sehingga memunculkan tantangan baru dalam penerapan hukum kontrak dan perlindungan konsumen. Dalam konteks itu, ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi yang dijanjikan baik dari segi fungsi, mutu, ukuran, atau karakteristik bukanlah sekadar masalah operasional, melainkan bisa menjadi wujud dari konsep cacat tersembunyi (hidden defects) sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1504 KUHPer yang mewajibkan penjual menanggung barang yang ternyata mengandung cacat yang tidak diketahui pembeli secara wajar. Lebih lanjut, ketidaksesuaian spesifikasi juga berpotensi melanggar unsur-unsur pokok dalam perjanjian kontrak seperti objek barang (essensialia), jaminan kualitas (naturalia), dan syarat tambahan (aksidentalialia) yang apabila dilanggar bisa memunculkan wanprestasi, pembatalan kontrak, atau ganti rugi. Dengan demikian, penjual dalam transaksi daring mempunyai kewajiban kontraktual dan hukum yang nyata untuk memastikan bahwa barang yang diserahkan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, dan pembeli berhak mendapatkan perlindungan apabila janji tersebut tidak terpenuhi. kasus nyata menunjukkan bahwa transaksi daring dengan barang yang tidak sesuai spesifikasi sering menimbulkan kerugian nyata bagi pembeli dan menuntut respon hukum yang tegas. Studi-kajian menunjukkan bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan lengkap terkait kondisi barang, termasuk unsur cacat tersembunyi. Gagalnya pelaku usaha dalam melakukan hal tersebut memberi peluang bagi pembeli untuk menuntut haknya berdasarkan KUHPerdata atau regulasi perlindungan konsumen seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Memahami bahwa transaksi online memiliki risiko lebih besar terkait pemeriksaan fisik barang, maka baik penjual maupun pembeli perlu lebih waspada dan faktor platform jual beli juga memiliki peran penting dalam menyediakan mekanisme pengembalian dan kompensasi yang memadai.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Ariyanto, B., Purwadi, H., & Latifah, E. (2021). Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 107–126.
- Bachta, V. C., Berlianty, T., & Pesulima, T. L. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Cacat Tersembunyi Pada Sepeda Motor Baru. *TATOHI Jurnal Ilmu Hukum*, 3(6), 568–579.
- Cailla, G. K., Sugiarto, A. J., & Hans, P. J. (2024). Analisa Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1).
- Habibullah, I. (2024). *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Belanja Online (Di Shopee)* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
- Hasibuan, S., & Rahmania, N. (2024). Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online. *Jurnal Dimensi*.
- Hukumonline. (2021, August 13). Tanggung Jawab Perdata Atas Cacat Barang Dalam Transaksi Online. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/tanggung-jawab-perdata-atas-cacat-barang-dalam-transaksi-online-lt6116248c17a6c>
- Michelle, J. G., Aurelia, S. F., & Valentino, G. V. D. (2024). Pertanggungjawaban Ganti Rugi Atas Barang Yang Tidak Sesuai Berdasarkan Asas Itikad Baik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*.
- Nugraheni, H. T., & Suraji. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pihak Pembeli Akibat Cacat Tersembunyi Pada Transaksi E-Commerce Melalui Marketplace. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(2), 209–220.
- Saprida, S., Umari, Z. F., & Raya, F. (2023). Legalitas Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia. *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 8(2), 315–336.
- Subekti, R. (1995). *Aneka Perjanjian*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Wijaya, E., & Saly, J. N. (2021). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Transaksi Pembelian Barang Adanya Cacat Tersembunyi Oleh Konsumen (Studi Putusan Nomor 77/PDT/2018/PT. DKI). *Jurnal Hukum Adigama*, 4(1), 291.
- Yolanda, Y. (2025). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Skincare Palsu Melalui E-Commerce Di Pontianak. *Jurnal Fatwa Hukum*, 8(2).
- Zhafari, F. R. (2024). Pelanggaran Hukum Terhadap Hak Konsumen oleh Pelaku Usaha Pada Marketplace Dengan Tidak Memberikan Informasi Mengenai Produk Secara Jelas. *UNES Law Review*, 6(3), 9633-9639.