LEGAL: Journal of Law
Vol. 5 No. 2, November 2026, 54-69 / ISSN 2829-6672
DOI: *https://doi.org/10.67032/ljl.v5i2.204*

Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Cacat Tersembunyi pada Barang Yang Telah Diperjualbelikan di Kabupaten Wajo

Ambo Ufe[1], Nurul Widya Amelia Azis[2], Sulaeman[3]
[1-2-3]Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng

Abstrak

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan aspek penting dalam menciptakan hubungan perdagangan yang adil dan seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi jual beli adalah ditemukannya cacat tersembunyi pada barang setelah transaksi dilakukan, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengkaji implementasinya dalam praktik perdagangan di Kabupaten Wajo, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum tersebut. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap konsumen, pelaku usaha, serta aparatur pemerintah daerah, kemudian dianalisis secara kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif perlindungan konsumen telah memiliki landasan hukum yang kuat melalui Pasal 1491 dan Pasal 1504 sampai dengan Pasal 1511 KUHPerdata serta Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, implementasinya di Kabupaten Wajo belum sepenuhnya optimal. Dalam praktiknya, penyelesaian kerugian konsumen masih cenderung bergantung pada kebijakan garansi toko, yang umumnya memiliki jangka waktu terbatas, yaitu 1 hingga 7 hari. Selain itu, sebagian konsumen mengalami kesulitan memperoleh ganti rugi karena keterbatasan pemahaman hukum dan kesulitan membuktikan adanya cacat tersembunyi. Efektivitas perlindungan hukum juga dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran hukum konsumen, keterbatasan pemahaman pelaku usaha tentang tanggung jawab, kesulitan pembuktian, minimnya pemanfaatan mekanisme pengaduan resmi, serta pertimbangan ekonomi dalam penyelesaian sengketa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan peningkatan literasi hukum konsumen, penguatan tanggung jawab pelaku usaha, serta optimalisasi peran pemerintah daerah dalam pembinaan dan pengawasan untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan memberikan kepastian hukum.

Kata Kunci: *Cacat Tersembunyi; Konsumen; Perlindungan Hukum; Tanggung Jawab Pelaku Usaha; Kabupaten Wajo*

Abstract

Legal protection for consumers is crucial to fostering fair and balanced commercial relationships between consumers and business operators. A common issue in sales transactions is the discovery of hidden defects in goods after a purchase, which can result in losses for the consumer. This study aims to analyze the legal protection available to consumers regarding hidden defects in purchased goods—based on the Indonesian Civil Code (KUH Perdata) and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection—examine its implementation within trade practices in Wajo Regency, and identify the factors influencing the effectiveness of such legal protection. The study employs an empirical legal research method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation with consumers, business operators, and local government officials, and subsequently analyzed using a descriptive qualitative approach. The findings indicate that, from a normative perspective, consumer protection is supported by a robust legal framework, specifically Articles 1491 and 1504–1511 of the Civil Code, as well as Articles 4, 7, and 19 of the Consumer Protection Law. However, its implementation in Wajo Regency is not yet fully optimal. In practice, the resolution of consumer losses often relies on store-specific warranty policies, which typically have a limited duration—ranging from 1 to 7 days. Furthermore, some consumers face difficulties obtaining compensation due to a limited understanding of the law and the challenges of proving the existence of hidden defects. The effectiveness of this legal protection is also hindered by low levels of legal awareness among consumers, limited understanding among business operators of their responsibilities, difficulties in providing evidence, minimal use of formal complaint mechanisms, and economic considerations in resolving disputes. This study concludes that it is necessary to improve consumer legal literacy, strengthen the responsibilities of business operators, and optimize the role of local governments in guidance and oversight to ensure effective consumer protection and provide legal certainty.

Keywords**:** *Hidden Defects; Consumers; Legal Protection; Business Operator Liability; Wajo Regency*

PENDAHULUAN

Kegiatan jual beli merupakan salah satu bentuk hubungan hukum yang paling umum ditemukan dalam kehidupan masyarakat dan berperan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi. Dalam hubungan tersebut, konsumen sebagai pihak yang membeli barang memiliki harapan untuk memperoleh produk yang sesuai dengan kualitas, kondisi, fungsi, dan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha. Namun, dalam praktik perdagangan, tidak semua barang yang diperjualbelikan selalu berada dalam kondisi seperti yang diharapkan konsumen. Salah satu permasalahan yang dapat muncul setelah transaksi berlangsung adalah ditemukannya cacat tersembunyi (*hidden defects*), yaitu cacat atau kekurangan pada barang yang tidak mudah diketahui melalui pemeriksaan wajar saat pembelian, tetapi baru teridentifikasi setelah barang diterima atau digunakan. Keadaan tersebut dapat mengakibatkan barang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, mengalami penurunan kualitas, atau memiliki nilai ekonomis yang lebih rendah daripada seharusnya.

Permasalahan cacat tersembunyi menjadi persoalan hukum karena konsumen

pada umumnya memiliki keterbatasan dalam mengetahui kondisi teknis dan kualitas suatu barang dibandingkan dengan pelaku usaha. Ketidakseimbangan informasi tersebut menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang relatif lebih lemah ketika berhadapan dengan penjual, terutama apabila cacat baru diketahui setelah transaksi selesai. Dalam kondisi demikian, konsumen dapat mengalami kerugian ekonomi karena harus menanggung biaya perbaikan, penggantian barang, atau bahkan kehilangan manfaat dari barang yang telah dibeli. Persoalan menjadi semakin kompleks apabila pelaku usaha menolak bertanggung jawab dengan alasan bahwa barang telah dibeli, garansi toko telah berakhir, atau kerusakan bukan merupakan tanggung jawab penjual. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang mampu menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan jual beli pada dasarnya menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mendefinisikan jual beli sebagai suatu persetujuan di mana satu pihak mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lain mengikatkan dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Konsekuensi dari hubungan hukum tersebut adalah bahwa penjual tidak hanya berkewajiban menyerahkan barang, tetapi juga harus memenuhi kewajiban hukum terkait jaminan atas barang yang diperjualbelikan. Pasal 1491 KUHPerdata mengatur kewajiban penjual untuk menjamin penguasaan barang secara aman dan tenteram, serta menjamin bahwa barang yang dijual bebas dari cacat tersembunyi yang dapat menjadi alasan pembatalan pembelian. Selanjutnya, Pasal 1504 KUHPerdata secara tegas menyatakan bahwa penjual wajib menanggung cacat tersembunyi pada barang yang dijual apabila cacat tersebut mengakibatkan barang tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan atau mengurangi pemakaiannya sedemikian rupa sehingga pembeli tidak akan membelinya apabila mengetahui keberadaan cacat tersebut (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1491 dan Pasal 1504).

Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab penjual atas cacat tersembunyi merupakan bagian dari kewajiban hukum yang melekat dalam hubungan jual beli. Bahkan, Pasal 1506 KUHPerdata pada prinsipnya mewajibkan penjual menanggung cacat tersembunyi meskipun penjual tidak mengetahui keberadaan cacat tersebut, dengan tetap memperhatikan pengecualian dan pembatasan yang diatur dalam ketentuan hukum yang relevan. Selain itu, Pasal 1507 KUHPerdata memberikan hak kepada pembeli untuk memilih mengembalikan barang dan meminta pengembalian harga pembelian atau tetap memiliki barang tersebut dengan meminta pengurangan harga. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum perdata telah menyediakan instrumen perlindungan bagi pembeli apabila barang yang diterima ternyata mengandung cacat tersembunyi yang memenuhi persyaratan hukum.

Selain KUHPerdata, perlindungan hukum terhadap konsumen secara khusus diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pembentukan undang-undang tersebut merupakan salah satu upaya untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sekaligus menciptakan sistem perdagangan yang lebih adil dan bertanggung jawab. Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang, serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Di sisi lain,

Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan jujur, menjamin mutu barang yang diperdagangkan, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Republik Indonesia, 1999).

Lebih lanjut, Pasal 19 UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau bentuk kompensasi lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengaturan tersebut memperkuat kedudukan konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha apabila barang yang diperjualbelikan ternyata mengandung cacat yang merugikan. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan hak setelah kerugian terjadi, tetapi juga mencakup kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan perdagangan secara jujur, transparan, dan bertanggung jawab.

Meskipun demikian, keberadaan peraturan perundang-undangan belum tentu menjamin bahwa perlindungan konsumen dapat terlaksana secara efektif dalam praktik. Dalam hubungan perdagangan sehari-hari, konsumen masih dapat menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan pengetahuan mengenai hak-hak hukum, kesulitan membuktikan bahwa cacat tersebut sudah ada sebelum barang diserahkan, serta ketergantungan pada kebijakan garansi yang ditetapkan oleh pelaku usaha. Salah satu persoalan yang perlu mendapat perhatian adalah praktik pemberian garansi toko dengan jangka waktu terbatas. Apabila kerusakan baru diketahui setelah masa garansi tersebut berakhir, konsumen sering kali mengalami kesulitan untuk memperoleh penggantian atau ganti rugi. Padahal, masa garansi komersial tidak serta-merta menghapus hak konsumen maupun kewajiban hukum pelaku usaha yang bersumber dari KUHPerdata dan UUPK. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian terhadap sifat cacat, penyebab kerusakan, kondisi barang saat diserahkan, serta ketentuan hukum yang berlaku untuk menentukan tanggung jawab para pihak.

Permasalahan tersebut juga berkaitan dengan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 47. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana diatur dalam Pasal 49, juga merupakan salah satu instrumen kelembagaan dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Namun, ketersediaan mekanisme hukum tersebut perlu disertai dengan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengaduan serta akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa. Apabila konsumen tidak mengetahui mekanisme yang dapat digunakan atau menganggap proses pengaduan terlalu rumit, hak-hak yang telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan berpotensi tidak dimanfaatkan secara optimal.

Dalam konteks Kabupaten Wajo, persoalan perlindungan konsumen atas cacat tersembunyi penting untuk dikaji karena berkaitan dengan praktik transaksi jual beli yang berlangsung di tengah masyarakat, baik melalui perdagangan konvensional maupun transaksi berbasis digital. Berdasarkan data awal dan keterangan informan dalam penelitian ini, sebagian konsumen memperoleh penggantian barang apabila kerusakan ditemukan dalam waktu relatif singkat dan masih dalam masa garansi toko.

Akan tetapi, terdapat pula konsumen yang tidak memperoleh ganti rugi karena keterbatasan pemahaman mengenai hak-hak hukum serta kesulitan membuktikan bahwa kerusakan tersebut merupakan cacat tersembunyi. Dari sisi pelaku usaha, pemberian garansi toko yang relatif singkat dan pengalihan klaim kepada distributor atau produsen setelah masa garansi berakhir menunjukkan adanya persoalan dalam pemahaman mengenai batas tanggung jawab hukum penjual. Sementara itu, informasi mengenai relatif sedikitnya pengaduan resmi masyarakat menunjukkan perlunya perhatian terhadap akses dan pemanfaatan mekanisme perlindungan konsumen. Temuan tersebut menjadi dasar untuk mengkaji lebih lanjut kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dan pelaksanaannya dalam praktik perdagangan di Kabupaten Wajo.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang mengandung cacat tersembunyi. Syaidatina (2023), misalnya, mengkaji perlindungan konsumen atas cacat tersembunyi berdasarkan KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kajian tersebut memberikan landasan pemahaman mengenai kewajiban penjual dan hak konsumen dalam menghadapi barang yang memiliki cacat tersembunyi. Selanjutnya, Wiguna dan Indrawati (2022) membahas perlindungan konsumen atas pembelian produk kamera yang mengandung cacat tersembunyi melalui *marketplace* daring. Penelitian tersebut memperlihatkan pentingnya perlindungan hukum ketika konsumen memperoleh barang yang tidak sesuai dengan kondisi yang diharapkan dalam transaksi elektronik. Apippullah et al. (2024) juga mengkaji perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen akibat cacat tersembunyi dalam pembelian kendaraan bekas secara daring berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa persoalan cacat tersembunyi telah menjadi perhatian dalam berbagai objek dan bentuk transaksi perdagangan.

Walaupun penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi terhadap kajian perlindungan konsumen atas cacat tersembunyi, masih diperlukan kajian yang secara khusus menghubungkan ketentuan hukum dengan praktik perlindungan konsumen dalam konteks perdagangan lokal. Penelitian ini memiliki fokus yang berbeda karena tidak membatasi objek kajian pada jenis barang tertentu atau transaksi melalui platform digital, melainkan mengkaji perlindungan hukum konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan di Kabupaten Wajo. Selain menganalisis ketentuan KUHPerdata dan UUPK, penelitian ini juga menelaah praktik pertanggungjawaban pelaku usaha, pengalaman konsumen dalam memperoleh ganti rugi, peran pemerintah daerah, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada analisis empiris mengenai hubungan antara jaminan normatif yang diberikan oleh hukum dan pelaksanaannya dalam praktik perdagangan di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan berdasarkan ketentuan KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik transaksi jual beli di Kabupaten Wajo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen sekaligus menjadi bahan

pertimbangan bagi konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah daerah dalam mewujudkan hubungan perdagangan yang adil, transparan, dan memberikan kepastian hukum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma atau kaidah yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga sebagai perilaku dan kenyataan hukum yang berlangsung dalam kehidupan masyarakat. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui bagaimana ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen diterapkan dalam praktik transaksi jual beli, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan. Menurut Muhaimin (2020), penelitian hukum empiris berorientasi pada pengkajian bagaimana hukum bekerja dalam masyarakat melalui pengamatan terhadap perilaku hukum serta hubungan antara norma hukum dan realitas sosial.

Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan sosiologis. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, terutama Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), khususnya Pasal 1504 sampai dengan Pasal 1511 mengenai kewajiban penjual untuk menjamin barang bebas dari cacat tersembunyi, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, pendekatan sosiologis digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan ketentuan tersebut dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di Kabupaten Wajo. Penggunaan kedua pendekatan tersebut memungkinkan penelitian untuk menghubungkan aspek normatif dengan kondisi empiris perlindungan hukum konsumen (Muhaimin, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansinya dengan objek penelitian, yaitu praktik transaksi jual beli barang dan perlindungan konsumen terhadap kemungkinan ditemukannya cacat tersembunyi setelah transaksi berlangsung. Subjek penelitian meliputi konsumen yang pernah mengalami kerugian akibat cacat tersembunyi pada barang yang dibeli, pelaku usaha yang melakukan kegiatan jual beli, serta aparatur pemerintah daerah yang memiliki tugas dan fungsi terkait pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen. Penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengalaman, pengetahuan, atau keterkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap konsumen, pelaku usaha, serta informan dari instansi pemerintah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Data tersebut mencakup pengalaman konsumen dalam menemukan cacat tersembunyi, bentuk penyelesaian yang ditawarkan oleh penjual, tanggung jawab pelaku usaha, serta kendala yang dihadapi dalam memperoleh perlindungan hukum. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup KUH Perdata dan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan pendapat para ahli yang relevan. Adapun bahan hukum tersier

meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati praktik transaksi jual beli, penyampaian informasi mengenai kondisi barang, serta bentuk pelayanan dan tanggung jawab pelaku usaha ketika konsumen menyampaikan keluhan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang telah ditentukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman konsumen, kebijakan pelaku usaha dalam menangani klaim atas barang cacat, serta peran pemerintah daerah dalam pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen yang relevan, termasuk bukti transaksi, kartu garansi, bukti komunikasi antara konsumen dan penjual, dokumentasi kondisi barang, dokumen pengaduan konsumen, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu kondensasi atau reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, informasi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, dikelompokkan, serta difokuskan berdasarkan rumusan masalah penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif untuk menggambarkan hubungan antara ketentuan hukum yang berlaku dan praktik perlindungan konsumen di Kabupaten Wajo. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan membandingkan temuan empiris dengan ketentuan hukum yang relevan. Proses analisis tersebut mengacu pada model analisis data kualitatif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang menekankan proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari konsumen, pelaku usaha, dan aparatur pemerintah. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dengan demikian, analisis diharapkan menghasilkan gambaran yang lebih objektif mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan di Kabupaten Wajo.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Konsumen atas Cacat Tersembunyi dalam Perspektif Peraturan Perundang-undangan

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan kepastian hukum dan keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam transaksi jual beli, konsumen pada dasarnya memiliki harapan untuk memperoleh barang yang sesuai dengan fungsi, kualitas, dan kondisi sebagaimana dijanjikan oleh penjual. Namun, dalam praktiknya, tidak semua kerusakan atau kekurangan barang dapat diketahui saat transaksi berlangsung. Kondisi tersebut dikenal sebagai cacat tersembunyi (*hidden defects*), yaitu cacat atau kekurangan pada barang yang tidak dapat diketahui secara wajar melalui pemeriksaan biasa saat barang diserahkan, tetapi dapat diketahui setelah barang digunakan atau diperiksa lebih lanjut.

Secara normatif, perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat tersembunyi telah memiliki landasan hukum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1504 sampai dengan Pasal 1511. Pasal 1504 KUHPerdata menentukan bahwa penjual wajib menanggung cacat tersembunyi pada barang yang dijual apabila cacat tersebut menyebabkan barang tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud atau mengurangi kegunaannya sedemikian rupa sehingga apabila pembeli mengetahui cacat tersebut, pembeli tidak akan membeli barang itu atau akan membelinya dengan harga yang lebih rendah.

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab penjual tidak semata-mata terbatas pada penyerahan barang secara fisik, tetapi juga mencakup jaminan bahwa barang yang diperjualbelikan berada dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuan pembelian. Dengan demikian, apabila suatu barang ternyata mengandung cacat yang sudah ada sebelum penyerahan dan cacat tersebut tidak dapat diketahui secara wajar oleh pembeli, penjual dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Lebih lanjut, Pasal 1505 KUHPerdata membatasi bahwa penjual tidak bertanggung jawab atas cacat yang dapat diketahui sendiri oleh pembeli. Ketentuan ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap cacat tersembunyi harus memperhatikan karakteristik barang, sifat cacat, dan kemungkinan pembeli mengetahui cacat tersebut pada saat transaksi. Oleh karena itu, tidak semua kerusakan yang ditemukan setelah pembelian secara otomatis dapat dikategorikan sebagai cacat tersembunyi. Perlu dibuktikan bahwa cacat tersebut memenuhi karakteristik sebagaimana dimaksud dalam ketentuan hukum perdata.

Bentuk perlindungan hukum yang dapat diperoleh pembeli juga dijelaskan dalam Pasal 1507 KUH Perdata. Berdasarkan ketentuan tersebut, pembeli dapat memilih untuk mengembalikan barang dan menuntut pengembalian harga pembelian, atau tetap memiliki barang tersebut dengan meminta pengurangan harga sesuai ketentuan hukum. Selanjutnya, Pasal 1508 KUHPerdata mengatur bahwa apabila penjual mengetahui adanya cacat pada barang yang dijual, penjual tidak hanya berkewajiban mengembalikan harga pembelian, tetapi juga bertanggung jawab untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga. Sementara itu, Pasal 1509 KUHPerdata mengatur tanggung jawab penjual yang tidak mengetahui adanya cacat, yang pada prinsipnya lebih terbatas pada pengembalian harga barang dan biaya tertentu yang telah dikeluarkan oleh pembeli.

Pengaturan tersebut menunjukkan adanya perbedaan konsekuensi hukum berdasarkan pengetahuan dan itikad penjual mengenai keberadaan cacat pada barang. Penjual yang mengetahui cacat tetapi tidak mengungkapkannya kepada pembeli dapat menghadapi konsekuensi tanggung jawab yang lebih luas dibandingkan penjual yang benar-benar tidak mengetahui adanya cacat. Hal ini penting karena tanggung jawab hukum tidak hanya berkaitan dengan kerusakan barang, tetapi juga dengan sikap dan pengetahuan penjual dalam transaksi jual beli.

Meskipun demikian, Pasal 1511 KUHPerdata menentukan bahwa tuntutan yang didasarkan pada cacat yang dapat menyebabkan pembatalan pembelian harus diajukan dalam waktu yang singkat, dengan memperhatikan sifat cacat dan kebiasaan di tempat perjanjian pembelian dibuat. Ketentuan ini perlu diperhatikan karena tuntutan atas cacat tersembunyi dalam hukum perdata memiliki karakteristik tersendiri dan tidak dapat dipahami hanya berdasarkan keberadaan garansi toko.

Selain KUHPerdata, perlindungan hukum terhadap konsumen juga diperkuat

melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 huruf a, b, c, dan h memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang; memperoleh barang sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang dijanjikan; mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur; serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Di sisi lain, Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi barang, menjamin mutu barang sesuai dengan standar yang berlaku, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan ini menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan konsumen memperoleh informasi yang memadai sebelum melakukan transaksi. Dengan demikian, penyembunyian informasi mengenai kondisi barang yang diketahui memiliki cacat dapat bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen secara lebih khusus diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, maupun bentuk kompensasi lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 19 ayat (5) juga memberikan pengecualian apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam konteks pembuktian, Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa pembuktian mengenai adanya atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Ketentuan ini memberikan perlindungan penting bagi konsumen karena memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi kesulitan pembuktian terkait kesalahan pelaku usaha. Namun, penerapannya tetap harus memperhatikan jenis tuntutan, hubungan antara barang dan kerugian, serta bukti yang tersedia.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, pengaturan tersebut mencerminkan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak hanya didasarkan pada kebebasan berkontrak, tetapi juga harus memperhatikan prinsip keadilan, keseimbangan, manfaat, keamanan, dan kepastian hukum. Miru dan Yodo (2017) menjelaskan bahwa pengaturan perlindungan konsumen diperlukan untuk memberikan keseimbangan kedudukan para pihak dalam transaksi barang dan jasa. Sejalan dengan itu, Shidarta (2006) menempatkan perlindungan hak konsumen sebagai bagian penting dalam menciptakan hubungan hukum yang adil antara konsumen dan pelaku usaha.

Dengan demikian, secara normatif konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat tersembunyi memiliki dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha. Namun, perlindungan tersebut tidak berarti bahwa setiap kerusakan setelah pembelian secara otomatis menjadi tanggung jawab penjual. Penilaian harus mempertimbangkan apakah cacat sudah ada sebelum penyerahan barang, apakah cacat

tersebut dapat diketahui melalui pemeriksaan biasa, apakah cacat tersebut mengurangi fungsi atau nilai barang secara material, serta apakah kerusakan terjadi akibat kesalahan penggunaan oleh konsumen setelah transaksi.

Praktik Perlindungan Hukum Konsumen atas Cacat Tersembunyi di Kabupaten Wajo

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen di Kabupaten Wajo sebagaimana tercantum dalam data penelitian, diketahui bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan masih bergantung pada kebijakan masing-masing pelaku usaha. Sebagian konsumen menyatakan memperoleh penggantian barang ketika kerusakan ditemukan dalam waktu relatif singkat setelah transaksi dan masih dalam masa garansi toko. Namun, terdapat pula konsumen yang tidak memperoleh penggantian atau ganti rugi karena keterbatasan pemahaman mengenai hak-hak konsumen serta kesulitan membuktikan bahwa kerusakan tersebut merupakan cacat yang sudah ada sebelum barang diserahkan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara perlindungan konsumen secara normatif dan pelaksanaannya dalam praktik. Secara normatif, hak konsumen untuk memperoleh barang sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan telah ditegaskan dalam Pasal 4 huruf b dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Selain itu, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang telah diatur dalam Pasal 7 huruf b. Oleh karena itu, ketika konsumen tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai kondisi barang atau mengalami penolakan tanggung jawab tanpa pemeriksaan yang layak, hal tersebut perlu dianalisis sebagai persoalan dalam implementasi kewajiban pelaku usaha.

Dari sisi konsumen, keterbatasan pengetahuan mengenai hak-hak yang dimiliki dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Konsumen yang tidak memahami dasar hukum perlindungan konsumen cenderung menganggap bahwa penyelesaian keluhan sepenuhnya bergantung pada kebijakan penjual. Padahal, Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan yang seharusnya.

Kondisi tersebut juga memperlihatkan pentingnya informasi dan pendidikan konsumen sebagai salah satu tujuan pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Shidarta (2006) menjelaskan bahwa perlindungan konsumen tidak cukup hanya diwujudkan melalui keberadaan peraturan, tetapi juga memerlukan kesadaran konsumen untuk mengetahui dan memperjuangkan hak-haknya. Dengan demikian, peningkatan literasi hukum menjadi salah satu unsur penting untuk mengurangi ketimpangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli.

Dari sisi pelaku usaha, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pelaku usaha memberikan garansi toko dalam jangka waktu yang relatif terbatas, yaitu antara 1 hingga 7 hari sejak transaksi dilakukan. Garansi tersebut merupakan bentuk pelayanan purna jual yang diberikan kepada konsumen apabila ditemukan kerusakan pada barang. Namun, ketika kerusakan baru diketahui setelah masa garansi toko berakhir, konsumen pada umumnya diarahkan untuk mengajukan klaim kepada distributor atau produsen.

Praktik tersebut menunjukkan bahwa sebagian pelaku usaha masih memahami tanggung jawab atas kerusakan barang, terutama berdasarkan masa garansi yang ditetapkan secara internal. Padahal, garansi toko merupakan bentuk jaminan komersial

yang tidak serta-merta menghapus kewajiban hukum pelaku usaha berdasarkan KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan Pasal 1504 KUHPerdata menjadi dasar pertanggungjawaban atas cacat tersembunyi, sedangkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang yang diperdagangkan.

Dengan demikian, berakhirnya garansi toko tidak secara otomatis menghilangkan hak konsumen untuk mengajukan tuntutan berdasarkan ketentuan hukum mengenai cacat tersembunyi. Akan tetapi, tuntutan tersebut tetap harus memperhatikan persyaratan hukum yang berlaku, termasuk karakteristik cacat, waktu pengajuan tuntutan, penyebab kerusakan, serta bukti yang mendukung adanya cacat tersembunyi. Hal ini penting untuk membedakan antara kerusakan yang memang sudah ada sebelum penyerahan barang dan kerusakan yang muncul akibat penggunaan atau kelalaian konsumen.

Dalam kaitannya dengan pengalihan tanggung jawab kepada distributor atau produsen, pelaku usaha perlu memahami bahwa hubungan internal antara penjual, distributor, dan produsen tidak serta-merta menghapus hak konsumen untuk memperoleh perlindungan. Pasal 24 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang kepada pelaku usaha lain dalam kondisi tertentu, sedangkan Pasal 25 mengatur tanggung jawab pelaku usaha yang memproduksi barang dengan pemanfaatan berkelanjutan terkait penyediaan suku cadang dan fasilitas purna jual serta pemenuhan jaminan yang diperjanjikan. Oleh karena itu, penentuan pihak yang bertanggung jawab harus memperhatikan kedudukan masing-masing pihak serta ketentuan hukum yang berlaku.

Selanjutnya, berdasarkan keterangan dari wawancara dengan pihak Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Kabupaten Wajo, jumlah pengaduan resmi masyarakat terkait permasalahan cacat tersembunyi pada barang yang diperjualbelikan disebut relatif sedikit. Masyarakat pada umumnya lebih memilih berkonsultasi atau menyampaikan keluhan secara informal daripada menggunakan mekanisme pengaduan resmi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan mekanisme perlindungan konsumen secara formal masih perlu ditingkatkan.

Namun demikian, rendahnya jumlah pengaduan resmi tidak dapat secara langsung diartikan bahwa jumlah kasus cacat tersembunyi di masyarakat juga rendah. Jumlah pengaduan hanya menggambarkan kasus yang dilaporkan melalui saluran tertentu dan belum tentu mencerminkan seluruh permasalahan yang dialami konsumen. Untuk itu, diperlukan data pengaduan resmi dan keterangan informan yang lebih terukur agar kondisi tersebut dapat dianalisis secara lebih objektif.

Dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen, Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Selanjutnya, Pasal 47 mengatur penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi maupun tindakan tertentu guna mencegah terulangnya kerugian konsumen. Pasal 49 dan Pasal 52 mengatur pembentukan serta tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), termasuk menangani sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Pengaturan tersebut memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang dapat digunakan konsumen tanpa harus selalu menempuh proses peradilan. Meskipun demikian, pelaksanaan mekanisme penyelesaian sengketa harus disesuaikan dengan

ketersediaan lembaga yang berwenang serta akses layanan bagi masyarakat Kabupaten Wajo. Perlu dibedakan pula antara fungsi pembinaan dan pengawasan yang dijalankan oleh instansi pemerintah daerah dengan fungsi penyelesaian sengketa yang menjadi kewenangan BPSK sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian tersebut, praktik perlindungan hukum konsumen di Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa keberadaan peraturan perundang-undangan belum sepenuhnya menjamin terpenuhinya hak konsumen dalam setiap transaksi. Diperlukan peningkatan pemahaman konsumen, komitmen pelaku usaha dalam menjalankan kewajiban hukumnya, serta optimalisasi peran pemerintah daerah dalam memberikan edukasi dan memfasilitasi akses pengaduan bagi konsumen.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen atas Cacat Tersembunyi

Efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Berdasarkan temuan penelitian, faktor-faktor tersebut meliputi kesadaran hukum konsumen, pemahaman dan tanggung jawab pelaku usaha, kesulitan pembuktian cacat tersembunyi, akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa, serta pertimbangan ekonomi konsumen.

1. Rendahnya kesadaran dan pemahaman tentang hukum konsumen.

   Kesadaran hukum konsumen merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan masyarakat dalam memperjuangkan hak-haknya. Konsumen yang belum memahami ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen cenderung tidak mengetahui bahwa mereka berhak memperoleh informasi yang benar, mendapatkan barang sesuai dengan kondisi yang dijanjikan, serta menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat barang yang tidak sesuai dengan perjanjian.

   Kondisi ini dapat menyebabkan konsumen menerima keputusan sepihak dari pelaku usaha, termasuk penolakan penggantian barang setelah masa garansi toko berakhir. Padahal, perlindungan hukum terhadap cacat tersembunyi tidak hanya bersumber dari kebijakan garansi, tetapi juga dari ketentuan KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, edukasi hukum konsumen diperlukan agar masyarakat memiliki kemampuan untuk membedakan antara hak kontraktual berdasarkan garansi dan hak hukum yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan.
2. Pemahaman dan tanggung jawab pelaku usaha.

   Faktor berikutnya adalah pemahaman pelaku usaha tentang kewajiban hukumnya. Dalam praktik perdagangan, sebagian pelaku usaha masih menjadikan garansi toko sebagai batas utama pertanggungjawaban atas kerusakan barang. Pemahaman yang terbatas tersebut dapat mengakibatkan konsumen mengalami kesulitan memperoleh ganti rugi ketika cacat tersembunyi baru diketahui setelah masa garansi berakhir.

   Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengharuskan pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang. Oleh karena itu, pelaku usaha seharusnya tidak hanya berorientasi pada penyelesaian transaksi, tetapi juga memperhatikan kualitas barang serta penanganan keluhan konsumen. Miru dan Yodo (2017) menegaskan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen yang memberikan kepastian dan keseimbangan dalam kegiatan perdagangan.

3. Kesulitan pembuktian adanya cacat tersembunyi

   Kesulitan pembuktian merupakan faktor penting dalam penyelesaian sengketa cacat tersembunyi. Konsumen sering menghadapi kendala dalam membuktikan bahwa kerusakan barang sudah ada sebelum penyerahan dan bukan disebabkan oleh kesalahan penggunaan setelah pembelian. Permasalahan ini semakin kompleks apabila konsumen tidak memiliki bukti transaksi, dokumentasi kondisi barang saat diterima, kartu garansi, atau hasil pemeriksaan teknis atas barang yang rusak.

   Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur beban pembuktian unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23. Ketentuan ini merupakan instrumen yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Akan tetapi, keberadaan pengaturan tersebut tidak menghilangkan pentingnya bukti mengenai kondisi barang, bentuk kerugian, dan hubungan antara barang yang diperdagangkan dengan kerugian yang dialami konsumen.

   Dengan demikian, diperlukan mekanisme pemeriksaan barang yang objektif dan transparan agar sengketa mengenai penyebab kerusakan tidak hanya ditentukan berdasarkan pernyataan sepihak dari konsumen maupun pelaku usaha.

4. Terbatasnya pemanfaatan mekanisme penyelesaian sengketa

   Ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa merupakan unsur penting dalam menjamin efektivitas perlindungan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah menyediakan jalur penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Namun, apabila konsumen tidak mengetahui prosedur pengaduan dan lembaga yang berwenang, hak-hak yang telah diberikan oleh undang-undang berpotensi tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

   Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen. Pemerintah daerah juga perlu memberikan informasi mengenai instansi yang dapat menerima konsultasi dan pengaduan, serta akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Pertimbangan ekonomi dan biaya penyelesaian sengketa

   Pertimbangan ekonomi juga dapat memengaruhi keputusan konsumen untuk menempuh jalur hukum. Ketika nilai barang atau kerugian yang dialami relatif kecil, konsumen dapat menganggap bahwa waktu, tenaga, dan biaya yang diperlukan untuk mengajukan pengaduan atau gugatan tidak sebanding dengan nilai kerugian tersebut.

   Keadaan ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya ditentukan oleh keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga oleh kemudahan akses terhadap penyelesaian sengketa. Oleh sebab itu, mekanisme penyelesaian di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki arti penting dalam menyediakan alternatif penyelesaian yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

   Secara keseluruhan, berbagai faktor tersebut menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen atas cacat tersembunyi ditentukan oleh hubungan antara substansi hukum, struktur kelembagaan, dan budaya hukum masyarakat. Keberadaan regulasi yang memberikan hak kepada konsumen perlu didukung oleh lembaga yang dapat menjalankan fungsi pembinaan, pengawasan, dan penyelesaian sengketa secara efektif, serta masyarakat yang memiliki kesadaran untuk memanfaatkan instrumen hukum yang tersedia.

Dengan demikian, peningkatan perlindungan hukum konsumen di Kabupaten Wajo perlu dilakukan melalui tiga langkah utama, yaitu peningkatan literasi hukum konsumen, penguatan kepatuhan dan tanggung jawab pelaku usaha, serta optimalisasi akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Langkah tersebut diharapkan dapat menciptakan hubungan perdagangan yang lebih seimbang, transparan, dan adil antara konsumen dan pelaku usaha.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang telah diperjualbelikan di Kabupaten Wajo, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen secara normatif memiliki landasan yang kuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1491 dan Pasal 1504 sampai dengan Pasal 1511 KUH Perdata mengatur kewajiban penjual untuk menjamin barang bebas dari cacat tersembunyi serta memberikan hak kepada pembeli untuk menuntut pengembalian barang, pengurangan harga, dan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19 memberikan jaminan atas hak konsumen untuk memperoleh barang sesuai dengan kondisi yang dijanjikan serta mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat barang yang diperdagangkan. Dengan demikian, konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terbukti terdapat cacat tersembunyi yang memenuhi persyaratan hukum.

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas cacat tersembunyi di Kabupaten Wajo, dalam praktiknya, belum sepenuhnya berjalan optimal. Penyelesaian permasalahan konsumen masih cenderung bergantung pada kebijakan internal pelaku usaha, khususnya melalui pemberian garansi toko dengan jangka waktu yang relatif terbatas, yaitu 1 hingga 7 hari. Konsumen yang menemukan kerusakan setelah masa garansi berakhir sering kali diarahkan untuk mengajukan klaim kepada distributor atau produsen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman sebagian pelaku usaha mengenai tanggung jawab hukum atas cacat tersembunyi masih terbatas pada ketentuan garansi toko. Padahal, berakhirnya masa garansi tidak secara otomatis menghapus hak konsumen maupun kewajiban hukum pelaku usaha berdasarkan KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, keterbatasan pemahaman konsumen mengenai hak-hak hukum dan mekanisme pengaduan menyebabkan sebagian kerugian tidak dilanjutkan melalui penyelesaian sengketa secara formal.

Efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu rendahnya kesadaran dan pemahaman hukum konsumen, ketergantungan pada kebijakan garansi pelaku usaha, kesulitan pembuktian mengenai keberadaan cacat tersembunyi, minimnya pemanfaatan mekanisme pengaduan resmi, serta pertimbangan ekonomi dalam penyelesaian sengketa. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa keberadaan peraturan perundang-undangan belum cukup untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen tanpa didukung oleh kesadaran hukum masyarakat, kepatuhan pelaku usaha, serta peran pemerintah yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi hukum konsumen, penguatan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi dan menjamin kualitas barang, serta optimalisasi peran pemerintah daerah melalui pembinaan, sosialisasi, dan pengawasan

perlindungan konsumen. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkecil kesenjangan antara ketentuan hukum dan praktik perdagangan serta mewujudkan perlindungan hukum yang lebih efektif, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen di Kabupaten Wajo.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi konsumen, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai hak-hak yang dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, lebih teliti dalam memeriksa kondisi barang sebelum melakukan transaksi, serta menyimpan bukti pembelian, dokumen garansi, dan dokumentasi kondisi barang sebagai dasar pengajuan klaim apabila ditemukan cacat tersembunyi.
2. Bagi pelaku usaha, diharapkan tidak hanya berorientasi pada kebijakan garansi toko, tetapi juga memahami dan melaksanakan kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha perlu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang serta bertanggung jawab untuk memberikan penyelesaian yang adil apabila konsumen mengalami kerugian akibat cacat tersembunyi yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Wajo, khususnya perangkat daerah yang membidangi urusan perdagangan, diharapkan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai perlindungan konsumen, memperkuat pengawasan terhadap kegiatan perdagangan sesuai kewenangannya, serta memberikan informasi yang mudah diakses mengenai prosedur pengaduan dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai perlindungan konsumen atas cacat tersembunyi dengan cakupan objek barang dan jenis transaksi yang lebih spesifik, serta melibatkan lebih banyak konsumen dan pelaku usaha. Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji efektivitas penyelesaian sengketa konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi perdagangan konvensional maupun digital.

DAFTAR PUSTAKA

Apippullah, A., Kurniawan, & Wardani, N. K. (2024). Perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen atas cacat tersembunyi pada pembelian kendaraan bekas berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. *Commerce Law*, 4(2), 413–421. https://doi.org/10.29303/commercelaw.v4i2.5268

Dewi Wahyuni Mustafa, Sulaeman Sagoni, Martono, & Besse Muqita Dewi. (2023). Penegakan Hukum Pidana Terhadap Pelaku Usaha Kosmetik Ilegal. *Legal Journal of Law*, *2*(2), 46–55. Diambil dari https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/view/72

Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme penelitian hukum normatif dan empiris*. Pustaka Pelajar.

Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia: Sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara*. Bina Ilmu.

Makmur, A. D. M., Sabir, Srihandayani, M., Herlina, Sriwahyuningsih, Rahmadillah, &

Mustaming. (2024). Jaminan Perlindungan Hukum Konsumen Muslim Atas Produk Halal Perspektif Indonesia dan Dunia. *Legal Journal of Law*, *3*(2), 8–13. Diambil dari https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/view/43

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. SAGE Publications.

Nur, A. W., Firsan, M. ., Syahbana, M. S., Ramadandi, Sefiani, AU, S. Z., & Masse, N. H. (2024). Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Legal Journal of Law*, *3*(2), 14–20. Diambil dari https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/view/35

Republik Indonesia. (1847). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesië). Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23.

Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Sulaeman, Yustiana, Martono, & Herawati. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Penyerbarluasan Data Pribadi Pelaku Pinjaman Online di Kabupaten Wajo. *Legal Journal of Law*, *4*(1), 55–64. Diambil dari https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/view/127

Syaidatina, U. (2023). Perlindungan konsumen atas cacat tersembunyi pada barang yang dibeli dari pelaku usaha (Menurut KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). *Dinamika*, 29(1). Diakses dari https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/19517

Wiguna, P. A., & Indrawati, A. A. S. (2022). Perlindungan konsumen atas pembelian produk kamera yang mengandung cacat tersembunyi pada market place online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 10(11), 2451–2463. https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i11.p02