

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI  
DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA  
DARING  
SKRIPSI**



Oleh:

**RIHHADATUL'AI SY**

No. Mahasiswa: 19410546

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI  
DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA  
DARING**

Di ajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

**SKRIPSI**



Oleh:

**RIHHADATUL'AI SY**

No. Mahasiswa: 19410546

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI  
DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA  
DARING  
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia



Oleh :

**RIHHADATUL'AI SY**

**No. Mahasiswa : 19410546**

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**



## **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA DARING**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tuas Akhir untuk  
diajukanke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir /

Pendadaran

pada tanggal 23 Agustus 2023



Yogyakarta, 18 Juli 2023

Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Abdurrahman Al-Faqih, S.H., M.A., LL.M



## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA DARING

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam  
Ujian Tugas Akhir / Pendaran  
pada tanggal dan dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 23 Agustus 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Prof. Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.
2. Anggota : Abdurrahman Al-Faqih, S.H., M.A., LL.M.
3. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

.....  
.....  
.....

Mengetahui :  
Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



**Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.**  
NIK : 014100109

**SURAT PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : RIHHADATUL' AISY

NIM 19410546

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI**  
**DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA**  
**DARING**

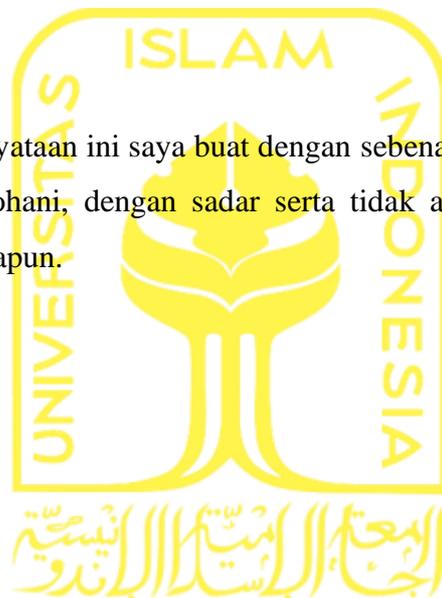
Karya tulis ilmiah berupa skripsi ini saya ajukan kepada tim penguji dalam ujian pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa karya tulis ilmiah berupa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil) bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan penjiplakan karya ilmiah (*plagiat*); dan
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda- tangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan ‘Majelis’ atau ‘Tim’ Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian, surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.



Yogyakarta, 18 Juli 2023

Pembuat Pernyataan,



Rihhadatul'aisy

## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Rihhadatul'aisy
2. Tempat Lahir : Ciamis
3. Tanggal Lahir : 05 Maret 2000
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : Mataram City, Jalan Palagan-  
Tentara Pelajar, KM 7, Sariharjo, Ngaglik, D. I.  
Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jalan Kantor Pos No. 263 RT 05 RW 04, Kota  
Banjar, Jawa Barat
8. Identitas Orang Tua/Wali:
  - a. Nama Ayah : Andi Rusdiana, AMD.  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
  - b. Nama Ibu : Reni Renia Devi, S.Kep., M.Kep.  
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
9. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SDIT Insantama Banjar
  - b. SLTP : SMPIT Insantama Banjar
  - c. SLTA : MAN 1 Banjar
10. Organisasi : -
11. Hobby : Menulis buku, badminton
12. Pengalaman Lainnya : Mendirikan usaha *preloved clothing line*

Yogyakarta, 18 Juli 2023

Yang Bersangkutan,

(Rihhadatul'aisy) NIM 19410546



### **MOTTO**

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”*

**(Q.S. Al-Insyirah: 7-8)**

*“You are the series of mistakes that needed to happen for you to find you”*

### **ATTICUS**

*“Keep your eyes on the stars and your feet on the ground.”*

**Theodore Roosevelt**

*“Long live all the mountains we moved, I had the time of my life fighting dragons  
with you”*

**Taylor Swift**

*“always choose kindness”*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah rabbil 'alamiin....*

*Segala puji dan syukur diucapkan kepada Allah SWT karena perjalanan skripsi ini dapat berjalan sedemikian rupa karena Ridho-Nya,*

*Lembaran karya tulis ini saya persembahkan...*

*Untuk yang tidak pernah lelah mendukung...*

*Untuk yang tidak pernah lelah membantu....*

*Untuk yang tidak pernah lelah menyayangi dan mengasihi....*

*For all the ups and the downs...*

*The happiness and sadness...*

*Almamaterku, FH UII*

*Abi, Umi, Nada, Hasna, Zalfa, Saafia, Zuhair*

*Enin, Aki, Kakek, dan Nenek*

*Seluruh keluarga serta teman-teman*

*Seperjuangan*

*It matters so much, to me and makes me who I am today*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahil'ahirabbil'alamiin...

Segala puji bagi Allah SWT, Sang Pemilik dunia dan seisinya, tiada Tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA DARING”. Tak lupa shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang dengan syafaat dari beliau lah kita dapat terbebas dari zaman kejahiliyahan.

Karya ilmiah dalam bentuk skripsi/tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar strata-1 (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari doa, bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Maka kiranya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. **Allah SWT**, atas rahmat, karunia, hidayah dan kemudahan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancer;
2. **Nabi Muhammad S.A.W.**, sebagai suri tauladan yang baik yang telah menerangi dunia dengan menyempurnakan dan membawa seluruh Umat

Islam di dunia ke jalan yang dirahmati oleh Allah SWT;

3. **Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.** selaku Rektor Universitas Islam Indonesia;
4. **Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum,** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
5. **Bapak Abdurrahman Al-Faqih, S.H., M.A., LL.M,** selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan, dukungan, dorongan dan semangat dalam penulisan tugas akhir penulis;
6. **Ibu Ayu Izza Elvany, S.H., M.H.,** selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) penulis telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan, dukungan, dan semangat selama penulis kuliah.
7. **Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia,** yang telah membagikan ilmu baik tentang kehidupan ataupun tentang hukum yang sangat bermanfaat pada penulis ke depannya;
8. **Para Responden Penelitian** yang telah memberikan waktu dan kesempatan serta bantuan bagi penulis dan memberikan kesempatan untuk menjadi subjek penelitian;
9. Kedua orang tua tercinta **Abi H. Andi Rusdiana** dan **Umi Hj. Reni Renia Devi** yang selalu memberikan kasih sayang melimpah, doa, arahan, perhatian, dukungan baik moral maupun materiil, dan energi positif yang

tidak terbatas. Terimakasih karena selalu ada untuk anak - anaknya. Semoga Allah mempertemukan kita sekeluarga di Surga-Nya kelak;

10. Enin penulis, **Hj Epon Hanifah** yang selalu memberikan kasih sayang melimpah, do'a, arahan, perhatian, dukungan secara moral dan materiil, dan energi positif yang tidak terbatas. Semoga Allah mempertemukan kita sekeluarga di Surga-Nya kelak;
11. Kakek dan Nenek penulis, **Alm. H. Rusman, Alm. Adjat Padmadisastra, Almh. Hj Oyah Rokayah** yang amat saya cintai, atas segala usaha, bantuan, do'a, kasih sayang serta dukungannya untuk saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga Allah mempertemukan kita sekeluarga di Surga-Nya kelak;
12. Adik-adik penulis tersayang, **Nadaa' Yusriyyah, Hasnaa Hamiidah, Zalfaa Sofya Arriibah, Saafia Mecca Manahil, dan Muhammad Zuhair Aldebaran**, yang amat saya cintai yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada saya. Semoga Allah mempertemukan kita sekeluarga di Surga-Nya kelak;
13. Sepupu-sepupu penulis sekaligus sahabat bagi penulis, **Salma Putri Adzkia, S.M., Affifah Khoirunnisa, dan Muhammad Albarr Ghifari** terimakasih atas dukungan, dan bantuannya dalam segala kesempatan;
14. Sahabat-sahabat penulis warga **Happy Family, Faishal Azzawaddin Bastianto, Agita Dewi Damayanti, Siregar Devyta Chairunissa, S.H., Raditria Agriatmaja, Risang Haryo Mataram, S.H.** yang selalu

memberikan semangat terbaiknya, waktunya, support tidak terbatas, doa, kasih sayang, dan keceriaan kepada penulis;

15. Sahabat-sahabat penulis warga **Bidadari Syurga, Noor Alvie Khoirinnamira** dan **Jihan Gadis Anarya** yang selalu memberikan semangat terbaiknya, waktunya, support tidak terbatas, doa, kasih sayang, dan keceriaan kepada penulis;

16. Sahabat penulis, **Alysa Al Fitri, S.H.**, yang selalu memberikan semangat terbaiknya, waktunya, support tidak terbatas, doa, kasih sayang, dan keceriaan kepada penulis;

17. Untuk orang yang pernah hadir dan memilih untuk pergi, terimakasih telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang tidak ternilai;

18. Teman-teman seperjuangan Hukum 2019 yang telah sama-sama berjuang untuk mendapatkan kelulusan.

19. Untuk seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per-satu. Terimakasih banyak atas dukungan, serta motivasi yang diberikan.

20. Untuk penulis, yang telah berjuang sejauh ini dalam kehidupan, segala pengorbanan, kesedihan, dan kebahagiaan, terimakasih untuk selalu menjadi pribadi yang kuat.

Penulis menyadari bahwa isi maupun bahasa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mohon maaf dan sangat mengharapkan kritik dan saran apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi khazanah keilmuan hukum ke depannya, khususnya tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, semoga mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

**Yogyakarta, 18 Juli 2023**

Penulis,

RIHHADATUL' AISY

19410546

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	<i>i</i>
Halaman Pengajuan.....	<i>ii</i>
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.....	<i>iii</i>
Halaman Pengesahan Tugas Akhir .....	<i>iv</i>
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Tulis .....	<i>v</i>
Curriculum Vitae.....	<i>vii</i>
Motto.....	<i>viii</i>
Halaman Persembahan .....	<i>ix</i>
Kata Pengantar .....	<i>x</i>
Daftar Isi .....	<i>xv</i>
Abstrak .....	<i>xvii</i>
Abstract.....	<i>xviii</i>
BAB I.....	<i>1</i>
PENDAHULUAN .....	<i>1</i>
A. Latar Belakang Masalah .....	<i>1</i>
B. Rumusan Masalah.....	<i>6</i>
C. Tujuan Penelitian .....	<i>7</i>
D. Manfaat Penelitian.....	<i>7</i>
E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian .....	<i>8</i>
F. Kerangka Teori.....	<i>13</i>
G. Definisi Operasional.....	<i>18</i>
H. Metode Penelitian .....	<i>22</i>
I. Kerangka Skripsi .....	<i>26</i>
BAB II.....	<i>28</i>
TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	<i>28</i>
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	<i>28</i>
1. Pengertian Perjanjian.....	<i>28</i>
2. Subjek dan Objek Perjanjian .....	<i>31</i>
3. Asas-Asas Perjanjian.....	<i>32</i>
4. Syarat Sah Perjanjian.....	<i>36</i>
5. Perjanjian Jual Beli.....	<i>42</i>
6. Perjanjian Jual Beli Online.....	<i>46</i>

B.	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	50
C.	Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Dalam Islam .....	63
<b>BAB III</b>	.....	<b>69</b>
	<b>PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA DARING</b>	
.....	.....	<b>69</b>
A.	Perlindungan Hukum bagi Konsumen Mahasiswa (Pembeli) pada Produk <i>Fashion</i> dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> .....	69
1.	Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli <i>Online</i> Produk <i>Fashion</i> melalui <i>Marketplace</i> Shopee.....	72
2.	Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli <i>Online</i> Produk <i>Fashion</i> melalui akun Toko Online di <i>Instagram</i> .....	76
B.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Penjual) dalam Transaksi Jual-Beli <i>Online</i> Produk <i>Fashion</i> sebagai Ganti Rugi Akibat Informasi yang Tidak Sesuai.....	82
1.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Penjual) dalam Transaksi Jual-Beli <i>Online</i> Produk <i>Fashion</i> sebagai Ganti Rugi Akibat Informasi yang Tidak Sesuai melalui <i>Marketplace</i> Shopee.....	84
2.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Penjual) dalam Transaksi Jual-Beli <i>Online</i> Produk <i>Fashion</i> sebagai Ganti Rugi Akibat Informasi yang Tidak Sesuai Melalui Toko Online di <i>Instagram</i> .....	87
<b>BAB IV</b>	.....	<b>92</b>
	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>92</b>
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>95</b>
A.	Buku.....	95
B.	Jurnal/Majalah .....	96
C.	Peraturan Perundang-undangan.....	97
D.	Skripsi/Thesis/Bahan Ajar.....	97
E.	E-Book.....	97
F.	Website .....	97
G.	Wawancara .....	99

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Produk Fashion secara Daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi mahasiswa sebagai konsumen produk fashion dalam transaksi jual beli secara daring dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jual beli produk fashion sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai. Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang mempunyai objek kajian mengenai perilaku masyarakat yang timbul akibat interaksi dengan system norma yang ada dan dilakukan melalui wawancara langsung dengan konsumen jual beli online produk fashion. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data primer yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui hasil wawancara dan kuisioner serta data sekunder yaitu melalui studi kepustakaan terhadap sumber-sumber tertulis yang meliputi perundang-undangan, yuriprudensi, dan buku literature hukum atau bahan hukum tertulis lain. Hasil penelitian, bahwa dari 8 kasus kerugian yang dianalisis yang terjadi akibat kesalahan penjual dalam mengirimkan produk fashion yang tidak sesuai dengan perjanjian pembelian terdapat 6 konsumen yang tidak mendapatkan ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana. Padahal dalam perjanjian jual beli tersebut ke 8 responden telah menjadi konsumen yang beritikad baik dalam perjanjian jual beli online produk fashion sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUHPerdara, sehingga berdasarkan PERMA Nomor 1230 K/Sip/1980 ditegaskan bahwa pembeli yang beritikad baik harus mendapatkan perlindungan hukum. Demikian juga sesuai dengan UUPK menempatkan penjual dan pembeli untuk saling terikat perjanjian jual beli dengan melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing. Demikian juga marketplace dan toko online sesuai Pasal 3 PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang PSTE, sistem elektronik bertanggung jawab dalam menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab atas sistem elektroniknya. Pertanggungjawaban pelaku usaha dalam ganti rugi atas informasi bahwa dari ke 8 kasus yang mengalami kerugian dan dianalisis, terdapat hanya 2 konsumen yang diberikan ganti rugi sedangkan 6 konsumen lainnya tidak ada bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pelaku usaha. Sehingga penjual sudah melakukan wanprestasi dan berdasarkan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara bahwa pembeli berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari pihak penjual. Tanggung jawab ganti rugi ini juga sesuai dengan Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE dimana jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.

Kata Kunci : Jual Beli Online Produk Fashion, Perlindungan Hukum Konsumen

## **ABSTRACT**

*This research is entitled Legal Protection of Consumers in Online Buying and Selling Transactions of Fashion Products. This research aims to analyze legal protection for students as consumers of fashion products in online buying and selling transactions and analyze the responsibilities of business actors buying and selling fashion products as compensation due to inappropriate information. This research uses empirical juridical research, which is a research that has an object of study regarding community behavior that arises as a result of interaction with the existing norm system and is conducted through direct interviews with consumers of online buying and selling fashion products. The data collection method used in this research is by collecting primary data obtained directly from the research subject through interviews and questionnaires and secondary data, namely through literature studies of written sources including legislation, jurisprudence, and legal literature books or other written legal materials. The results of the study, that of the 8 cases of losses analyzed that occurred due to the seller's error in sending fashion products that were not in accordance with the purchase agreement, there were 6 consumers who did not get compensation in the form of a refund. Even though in the sale and purchase agreement the 8 respondents have become good faith consumers in the online sale and purchase agreement for fashion products in accordance with the provisions of Article 1234 of the Civil Code. Thus, based on PERMA Number 1230 K / Sip / 1980, it is emphasized that buyers who are in good faith must get legal protection. Likewise, in accordance with the GCPL, the seller and buyer are mutually bound by the sale and purchase agreement by carrying out their respective rights and obligations. Likewise, marketplaces and online stores according to Article 3 of PP Number 71 of 2019 concerning PSTE, electronic systems are responsible for organizing electronic systems reliably and safely and are responsible for their electronic systems. The liability of business actors in compensation for information that of the 8 cases that experienced losses and were analyzed, there were only 2 consumers who were given compensation while the other 6 consumers did not have any form of responsibility given by business actors. So that the seller has made a default and based on the provisions of Article 1243 of the Civil Code that the buyer is entitled to compensation from the seller. This compensation responsibility is also in accordance with Article 21 paragraph (2) letter a of the ITE Law where if it is carried out alone, all legal consequences in the implementation of electronic transactions are the responsibility of the parties to the transaction.*

**Keyword :** *Consumer Legal Protection, Online Buying and Selling of Fashion Products.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan digitalisasi teknologi berkembang secara pesat dan memberikan kemudahan dalam perkembangan dunia. Di tengah globalisasi komunikasi yang semakin terpadu (*global communication network*), internet menjadi populer dan membuat dunia semakin menciut (*shrinking the world*) sekaligus memudarkan batas negara berikud kedaulatan dan tatanan masyarakatnya.<sup>1</sup> Salah satu pemanfaatan teknologi yang dimanfaatkan oleh manusia dalam rangka mempermudah kegiatannya adalah dengan melaksanakan transaksi jual beli secara online.

Berdasarkan laporan dari “*Navigating Indonesia’s E-Commerce: Omnichannel as the Future of Retail*” dikatakan bahwa 74,5% konsumen lebih banyak berbelanja *online* daripada berbelanja *offline*. Kemudian berdasarkan survei Jajak Pendapat (Jakpat), produk *fashion* menjadi produk yang paling populer atau paling banyak dibeli oleh konsumen saat belanja online tercatat ada 50% responden yang menjawab membeli produk *fashion* saat berbelanja online. Menurut Soekanto, *fashion* memiliki arti suatu mode yang hidupnya tidak lama, yang mungkin menyangkut gaya Bahasa, perilaku, hobi terhadap model pakaian tertentu.<sup>2</sup> Produk *Fashion* sendiri

---

<sup>1</sup> Arsyad Sanusi, 2010, *Efektivitas UU ITE dalam Pengaturan Perdagangan Elektronik (e-Commerce)*, *Jurnal Hukum Bisnis*, hlm. 5

<sup>2</sup> Soerjono Sukanto, 2014, *Kamus Sosiologi*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 186

meliputi berbagai macam barang seperti pakaian, aksesoris, alas kaki sampai dengan riasan wajah atau *make up*.

Dikutip kompasiana.com dari hasil survei yang dilaksanakan oleh Populix pada tahun 2020 yang melibatkan 6.285 responden di Indonesia, kelompok masyarakat yang paling banyak melakukan belanja *online* adalah mereka yang berusia 18-21 tahun dan 22-18 tahun dengan masing-masing 35% dan 33% suara koresponden.<sup>3</sup> Rentang usia tersebut dikenal sebagai usia produktif dimana rata-rata status masyarakat yang berada pada rentang usia tersebut adalah mahasiswa dan karyawan. Mahasiswa menjadi salah satu bagian lapisan masyarakat yang paling banyak menggunakan teknologi informasi sehingga kegiatan jual beli online juga ikut menjadi bagian di kalangannya. Salah satu faktor mengapa jual beli online sangat populer dikalangan mahasiswa juga diakibatkan oleh perilaku konsumtif mahasiswa yang berkaitan erat dengan *lifestyle* yang glamor dan hedonisme. Seiringan dengan maraknya tren jual beli *online* dan *Outfit Of The Day (OOTD)* jual beli *online* produk *fashion* berupa pakaian dan sepatu menjadi pemegang peringkat tertinggi dalam penjualan produk *fashion* jual beli online.

Berkembangnya tren jual beli online harus diimbangi dengan berkembangnya hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli. Pentingnya keberadaan perlindungan konsumen dalam

---

<sup>3</sup> <https://info.populix.co/articles/tren-belanja-online-masyarakat-indonesia/>, diakses terakhir tanggal 18 Desember 2022.

transaksi jual beli online karena pada transaksi jual beli seperti ini konsumen sangat beresiko tinggi mengalami kerugian.

Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online diatur melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlunya UUPK tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha.<sup>4</sup> Diatur dalam Pasal 4 UUPK bahwa konsumen berhak atas informasi yang sebenarnya mengenai produk yang akan diperjual-belikan. Pada Pasal 7 UUPK pula diatur kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang.

Tetapi berdasarkan fakta di lapangan dalam beberapa contoh kasus dari adanya permasalahan yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* adalah mengenai informasi yang tidak sesuai dengan produk yang diperjual-belikan. Pada tahun 2022 penulis membeli produk *fashion* berupa kemeja *oversize* model Korea melalui platform jual beli online dimana pelaku usaha memberikan gambar serta video produk tersebut dengan deskripsi produk yang dicantumkan tetapi ketika barang yang dipesan datang ternyata antara gambar, video, serta deskripsi yang dicantumkan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan barang yang sampai ditangan penulis sebagai konsumen yang menjadikan pelaku usaha tidak memberikan barang sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pelaku usaha tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 10.

<sup>5</sup> Wawancara, Riri, Konsumen, tanggal 17 Desember 2022.

Kasus lain terjadi kepada Jihan Gadis seorang Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Angkatan 2019 dimana ia membeli celana kulot dimana ia membeli celana kulot dengan warna putih sesuai deskripsi tetapi kemudian ketika barang tersebut sampai ternyata celana kulot yang diterima adalah celana kulot dengan warna hitam sehingga tidak sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan oleh penjual selaku pelaku usaha.<sup>6</sup>

Kemudian kasus serupa juga terjadi kepada Agita Dewi yang juga seorang Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Angkatan 2019 dimana ia membeli celana berwarna putih dengan *cutting cutbray* sesuai dengan gambar produk yang tertera tetapi ketika barang tersebut diterima, celana berwarna putih tersebut bukan merupakan celana dengan *cutting cutbray* sebagaimana yang tertera pada gambar produk tersebut.<sup>7</sup>

Kasus lain terjadi kepada Zalfa ia membeli produk *fashion* berupa *dress* melalui platform jual-beli online dimana dalam deskripsi dikatakan bahwa bahan dari *dress* tersebut halus dan tidak kaku tetapi ketika barang sampai ditangan konsumen Zalfa ternyata *dress* tersebut berbahan kaku.<sup>8</sup>

Kasus yang serupa juga dialami oleh Bapak Andi ia membeli empat sepatu dengan merk *Nike* melalui platform jual beli online dimana dalam deskripsi sepatu tersebut dikatakan bahwa sepatu 100% barang *authentic*

---

<sup>6</sup> Wawancara, Jihan Gadis, Konsumen, tanggal 17 Desember 2022.

<sup>7</sup> Wawancara, Agita Dewi, Konsumen, tanggal 17 Desember 2022

<sup>8</sup> Wawancara *Online*, Zalfa, Konsumen, tanggal 11 Oktober 2022

atau *original* namun ketika barang tersebut sampai barang yang diterima merupakan sepatu *Nike* palsu.<sup>9</sup>

Dalam beberapa kasus tersebut ditemui juga beberapa kesamaan yaitu pertama konsumen merasa tidak tahu upaya apa yang dapat dilakukan ketika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen seperti itu, kedua konsumen merasa untuk mengajukan ganti rugi merupakan upaya yang memakan waktu dengan hasil yang tidak pasti sehingga tidak sedikit konsumen hanya pasrah dan tidak melakukan upaya apapun dan ketiga kesemua permasalahan terletak pada satu hal yang sama yaitu barang yang tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan oleh penjual.

Dengan contoh – contoh kasus tersebut dapat diidentifikasi bahwa dalam transaksi jual beli online kedudukan konsumen sangat lemah dan mudah terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha terhadap hak konsumen yang tidak mendapatkan barang sesuai dengan apa yang diinformasikan padahal mendapatkan kebenaran terkait informasi suatu produk merupakan satu-satunya cara konsumen mengetahui keadaan dari produk tersebut dan karena permasalahan tersebut pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK dimana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selain itu juga merupakan hak konsumen berdasarkan UUPK untuk mendapatkan

---

<sup>9</sup> Wawancara *Online*, Andi, Konsumen, tanggal 18 Oktober 2022

kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kemudian dapat diidentifikasi lebih lanjut terjadinya pelanggaran dalam transaksi jual beli online banyak terjadi di kalangan Mahasiswa atau usia produktif dikarenakan tren jual beli *online* yang populer dikalangan Mahasiswa.

Dengan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dalam penelitian ini adalah Mahasiswa sebagai batasan penelitian dalam transaksi jual-beli daring dan bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha jual-beli *online* produk *fashion* sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai.

## **B. Rumusan Masalah**

Searah dengan alasan penulis mengangkat judul dan latar belakang yang telah di kemukakan, maka dengan ini penulis ingin melakukan penelitian yang secara garis besar mempunyai rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Mahasiswa (pembeli) pada produk *fashion* dalam transaksi jual-beli *online*?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha (penjual) dalam transaksi jual-beli *online* produk *fashion* sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai?

### **C. Tujuan Penelitian**

Searah dengan alasan penulis mengangkat judul dan permasalahan yang telah di kemukakan, maka dengan ini penulis ingin melakukan penelitian yang secara garis besar mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi mahasiswa sebagai konsumen produk *fashion* dalam transaksi jual beli secara daring.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jual-beli *online* produk *fashion* sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dapat ditinjau secara teoretis maupun secara praktis diantaranya sebagai berikut :

1. Secara teoretis penulis berharap hasil penelitian dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum terutama dalam pengembangan perlindungan hukum bagi Mahasiswa sebagai konsumen dalam transaksi jual beli *online* dan dalam hal bentuk tanggung jawab pelaku sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa sumbangan pemikiran sebagai bahan masukan terhadap perlindungan hukum bagi mahasiswa sebagai konsumen dalam transaksi jual beli online dan dalam hal bentuk tanggung jawab pelaku sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai.

## E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Judul penelitian yang penulis ambil adalah Perlindungan Hukum Konsumen Produk *Fashion* dalam Transaksi Jual-Beli secara Daring. Karya ini saya buat tetapi tidak sepenuhnya merupakan hasil pemikiran sendiri melainkan ada pemikiran pihak-pihak yang memiliki kesamaan yaitu menganalisis tentang perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual-beli online. Letak dari kekhususan penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum bagi mahasiswa konsumen produk *fashion* dalam transaksi jual-beli *online*.

Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang kemudian dijadikan sebagai literatur dalam kajian teori penulis dan menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya sehingga dapat dipastikan keaslian penelitian ini. Penelitian terdahulu yang dimaksud penulis adalah :

<b>Judul Jurnal</b>	<b>Penulis</b>	<b>Muatan Materi</b>
<b>Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online</b>	Widi Wiranti	Penelitian ini bertujuan untuk memahami perlindungan hukum bagi konsumen atas hak informasi dalam transaksi jual beli <i>online</i> dan memahami pertanggungjawaban pelaku usaha dan penyelesaian hukumnya atas pelanggaran hak informasi dalam transaksi jual beli <i>online</i> yang merugikan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normative dengan objek yang diteliti adalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat jual beli <i>online</i> . Untuk mencapai tujuan

---

tersebut penulis menggunakan Teknik pengumpulan data berupa studi Pustaka dan studi dokumen. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama-sama menggunakan Teknik pengumpulan data berupa studi pustaka sedangkan perbedaannya adalah penelitian penulis selain menggunakan Teknik pengumpulan studi pustaka juga menggunakan angket atau kuesioner. Perbedaan lain antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian hukum yuridis empiris dan berfokus pada bentuk perlindungan hukum bagi mahasiswa sebagai konsumen produk *fashion* dalam transaksi jual-beli *online*.

---

**Perlindungan  
Hukum Terhadap  
Konsumen Dalam  
Jual-Beli Online**

Muhammad  
Firman  
Ahsan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji terkait perlindungan hukum konsumen dalam jual beli online dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati. Persamaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen dalam jual beli online sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek yang diteliti dimana objek penelitian ini terletak pada perlindungan hukum konsumen pembeli *external disk* merek Seagate, sedangkan objek penelitian yang penulis angkat adalah perlindungan hukum konsumen pembeli produk *fashion*.

---

<p><b>Efektivitas Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Belanja Online</b></p>	<p>Shabrina Paramitha</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam jual beli secara online. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama mengenai perlindungan konsumen kemudian perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek penelitiannya dimana penelitian yang dilakukan penulis adalah mengenai bentuk perlindungan hukum konsumen produk <i>fashion</i> dalam transaksi jual-beli <i>online</i> studi pada Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia sedangkan dalam penelitian ini objeknya adalah efektivitas penerapan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam jual beli secara online.</p>
<p><b>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) di Pekanbaru</b></p>	<p>Ricardo Farera</p>	<p>Penelitian ini memfokuskan kepada bagaimana perlindungan hukum atas konsumen Lazada di Pekanbaru dan apakah ada faktor dan hambatan atas konsumen Lazada di Pekanbaru. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas terkait perlindungan konsumen kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek penelitian yang berbeda dimana pada penelitian ini memfokuskan pada perlindungan hukum konsumen situs jual beli</p>

		<p><i>online</i> Lazada sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada bentuk perlindungan hukum konsumen produk <i>fashion</i> dalam transaksi jual-beli <i>online</i>.</p>
<p><b>Wanprestasi Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli <i>E-Commerce</i></b></p>	<p>Hillary Ayu Sekar Gusti</p>	<p>Penelitian ini memfokuskan penelitian pada permasalahan perlindungan hukum bagi pembeli dalam perjanjian jual beli melalui <i>e-commerce</i> terhadap penjual yang melakukan wanprestasi. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah keduanya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek penelitian yang berbeda dimana pada penelitian ini memfokuskan pada perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui <i>e-commerce</i> terhadap penjual yang melakukan wanprestasi, sedangkan pada penelitian yang diteliti oleh penulis memfokuskan pada perlindungan hukum konsumen produk <i>fashion</i> dalam transaksi jual-beli <i>online</i>.</p>
<p><b>Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Shop Produk <i>Fashion</i> (Dalam Negeri) Melalui Instagram</b></p>	<p>Sela Rezando</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya perlindungan konsumen <i>online shop</i> produk <i>fashion</i> (dalam negeri) melalui <i>Instagram</i> dalam memperoleh hak-hak yang dimiliki untuk mengetahui faktor penghambat upaya perlindungan konsumen <i>online shop</i> produk <i>fashion</i> (dalam negeri) melalui <i>Instagram</i>. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan</p>

---

oleh penulis adalah sama-sama membahas terkait perlindungan konsumen kemudian perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek penelitian yang berbeda dimana pada penelitian ini memfokuskan pada perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli *online shop* produk *fashion* dalam negeri melalui *Instagram* sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada bentuk perlindungan hukum konsumen produk *fashion* dalam transaksi jual-beli *online*.

---

**Perlindungan  
Hukum Bagi  
Konsumen Atas  
Pemenuhan Hak  
Informasi Dalam  
Transaksi Jual Beli  
Secara *Online***

Wiji Kurniawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemenuhan hak atas informasi bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online* dan apa Langkah hukum yang dapat diambil oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat informasi yang tidak benar atau menyesatkan. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah keduanya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen kemudian perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah terletak pada objek penelitiannya dimana pada penelitian ini lebih memfokuskan kepada bagaimana pemenuhan hak atas informasi bagi konsumen dan Langkah hukum yang dapat diambil sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada bentuk perlindungan hukum konsumen produk *fashion* dalam transaksi jual-beli *online*.

---

---

<b>Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet</b>	Yuanito Bayu Adi	<p>Penelitian ini meneliti mengenai bagaimana aspek hukum dari jual beli melalui media internet di Indonesia beserta bagaimana tanggung jawab pihak penjual jika terjadi kerugian pada pihak pembeli karena wanprestasi.</p> <p>Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah keduanya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen kemudian perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah terletak pada objek penelitiannya dimana pada penelitian ini lebih memfokuskan kepada bagaimana aspek hukum dari jual beli melalui media internet sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada bentuk perlindungan hukum konsumen produk <i>fashion</i> dalam transaksi jual-beli <i>online</i> dan bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha sebagai ganti rugi terhadap informasi yang tidak sesuai.</p>
---	---------------------	---

---

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Perjanjian Jual Beli**

Perjanjian adalah hubungan hukum antara satu orang dengan orang lain yang menimbulkan konsekuensi hukum. Perjanjian jual beli merupakan kesepakatan antara penjual sebagai produsen atau penyedia barang/jasa dan pembeli sebagai penerima barang berdasarkan permintaan yang mana dari kesepakatan tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi keduanya. Perjanjian jual beli lebih lanjut diatur dalam

undang-undang sehingga perjanjian jual beli terhadap suatu objek berupa barang/jasa merupakan perjanjian bernama (*nominaat*). Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdata. Secara sederhana perjanjian jual beli adalah kesepakatan yang dibuat oleh penjual dan pembeli.<sup>10</sup> Penjelasan Pasal 1458 KUHPerdata kesepakatan dalam melakukan perjanjian jual beli adalah: “jual-beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.<sup>11</sup>

## 2. Perjanjian Jual Beli *Online*

Perjanjian jual beli online adalah bentuk perjanjian jual beli yang merupakan salah satu dampak dari adanya perkembangan teknologi. Perjanjian jual beli merupakan perjanjian yang terjadi dimana penjual dan pembeli tidak terbatas ruang dan waktu, penjual dan pembeli tidak saling bertemu dan bertatap muka melainkan hanya melalui perantara media teknologi seperti *via whatsapp, line, instagram* dan media komunikasi lainnya. Perjanjian jual beli online disebut juga sebagai perjanjian tidak langsung.

## 3. Perlindungan Konsumen

---

<sup>10</sup> Salim H.S., *Hukum Kontrak teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm. 49

<sup>11</sup> R. Subekti, *Aneka perjanjian*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 2

Diungkapkan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Hadjon kemudian mengklasifikasikan dua bentuk perlindungan hukum bagi rakyat berdasarkan sarananya yaitu perlindungan preventif dan represif. Preventif yaitu rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif dalam rangka mencegah terjadinya sengketa. Sedangkan represif mempunyai tujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Kemudian mengutip C.S.T Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman; baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidobalok 2014:39).

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur

hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>12</sup>

Perlindungan konsumen merupakan salah satu alat untuk melindungi hak-hak baik konsumen maupun pelaku usaha agar dapat terjadinya jual beli yang sehat. Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan erat dengan kepentingan manusia sehingga perlindungan konsumen merupakan salah satu harapan untuk dapat mewujudkan kepastian hukum terhadap konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK) menjelaskan bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Seiring dengan perkembangan teknologi perjanjian jual beli antara konsumen dengan pelaku usaha juga mengalami perkembangan bentuk perjanjian itu sendiri yaitu dengan munculnya jual beli online yang mana dalam jual beli online memiliki mekanismenya tersendiri dimana konsumen dan pelaku usaha tidak bertatap muka melainkan hanya melalui jejaring internet saja sehingga posisi konsumen sangat lemah dalam perjanjian ini.

#### 4. Pemenuhan Hak atas Informasi Bagi Konsumen

---

<sup>12</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006, hlm. 3

Pemenuhan hak atas informasi bagi konsumen merupakan salah satu hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c UUPK. Dalam memberikan informasi pelaku usaha wajib memberikan informasi yang sebenar-benarnya, jelas, dan jujur terhadap suatu produk yang akan diperjualbelikan.<sup>13</sup>

Pasal 9 UU ITE mengatur bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Dalam hal ini informasi yang dibuat oleh pelaku usaha untuk menarik konsumen harus benar-benar sesuai dengan barang/jasa yang ditawarkannya agar tidak memunculkan ekspektasi yang berbeda dari pihak konsumen.<sup>14</sup>

#### 5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib dapat dimintakan pertanggung jawabannya apabila perbuatannya tersebut telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen atau Kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha atau disebut juga dengan istilah *product liability* (tanggung jawab produk).<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

<sup>15</sup> Abuyazid Bustomi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen*, Palembang, 2018, hlm.162

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan hukum yang ikut berpartisipasi dalam suatu proses pembuatan suatu produk atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>16</sup>

## **G. Definisi Operasional**

### **1. Perlindungan Konsumen**

Mengutip pendapat ahli yaitu Mochtar Kusumaatmaja Hukum Perlindungan Konsumen adalah suatu peraturan yang dibuat untuk mengatur permasalahan antar pihak, dimana dalam hal ini adalah yang mempunyai hubungan dengan barang ataupun jasa di kehidupan masyarakat.<sup>17</sup> Sehingga perlindungan konsumen sendiri adalah seperangkat hukum yang dibentuk untuk melindungi dan memenuhi hak-hak konsumen yaitu seperti hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapat informasi, maupun hak untuk memilih dan untuk di dengar dan merupakan

---

<sup>16</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk*, Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005, hlm 23.

<sup>17</sup> Mochar, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Bina Cipta, 2010 hlm. 04

upaya yang dibuat untuk menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen.

a. Konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amrika) atau *consument/konsument* (Belanda). Mengutip dari Philip Kotler, konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi<sup>18</sup> sedangkan menurut Az. Nasution konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu.<sup>19</sup> Kemudian dalam Pasal 1 angka 2 UUPK konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Unsur-unsur dari definisi konsumen adalah sebagai berikut:

1) Setiap orang/Subjek Hukum

Subjek hukum dalam definisi konsumen adalah setiap orang yang memakai suatu barang dan/atau jasa.

2) Pemakai/Konsumen Akhir

Pemakai atau konsumen akhir mempunyai maksud yaitu menunjukkan bahwa orang yang memakai suatu barang tersebut merupakan orang terakhir yang akan memakai atau memanfaatkan barang tersebut sesuai

---

<sup>18</sup> Philip Kotler, *Principles of Marketing*, Prentice-Hall Inc: Englewood Cliffs, New Jersey, 1980, hlm. 267-268

<sup>19</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm 25

dengan Penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK dimana kata “pemakai” memperjelas bahwa konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*).

### 3) Barang dan/atau jasa

Barang dan jasa dalam definisi konsumen adalah suatu produk yang diperjual-belikan dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa konsumen adalah seseorang baik individu maupun rumah tangga yang memperoleh atau menggunakan suatu barang maupun jasa untuk dikonsumsi pribadi.

#### b. Pelaku Usaha

Pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>20</sup>

## 2. Perjanjian Jual Beli

Perjanjian berdasarkan Kamus Hukum adalah persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, tertulis maupun lisan, masing-masing sepakat untuk mentaati isi persetujuan yang telah dibuat bersama.

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Op. Cit*

Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara, suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>21</sup>

Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli dimana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu. Diatur lebih lanjut lagi dalam Pasal 1458 KUHPerdara dikatakan bahwa suatu peristiwa jual beli sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar sehingga dapat dikatakan bahwa dengan adanya kata “sepakat” maka telah lahir perjanjian tersebut yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha.

Sehingga berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa perjanjian jual beli adalah suatu kegiatan dimana terdapat penyerahan hak milik atas suatu barang oleh penjual dan pembeli menyerahkan hak miliknya berupa uang sebagai imbalan barang tersebut dan perjanjian dianggap sudah ada ketika adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dilakukan pembayaran.

### 3. Objek Jual Beli

---

<sup>21</sup> Sudarsono, Kamus Hukum, Jakarta: Rineka Cipta, 2007, hlm.363

Objek dalam perhubungan hukum perihal perjanjian ialah hal yang diwajibkan kepada pihak berwajib (debitor), dan hal terhadap mana pihak berhak (kreditor) mempunyai hak.<sup>22</sup> Objek jual beli dapat berupa barang dan harga. Barang adalah harta kekayaan yang berupa benda baik materil dan immaterial dan benda yang bergerak maupun tidak bergerak. Dalam Pasal 449 KUHPerdara, diatur bahwa menurut paham undang-undang yang dimaksud dengan benda ialah tiap-tiap barang dan tiap-tiap hak yang dapat dikuasai oleh hak milik sedangkan harga adalah sejumlah uang yang senilai dengan suatu benda.

#### 4. Pertanggung jawaban Pelaku Usaha

Pertanggung jawaban Pelaku Usaha adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, tanggung jawab pelaku usaha yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.

### **H. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini metode penelitian memberikan gambaran mengenai rancangan penelitian yang meliputi :

---

<sup>22</sup> Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Press: Yogyakarta, 2014, hlm 13

## 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Metode ini adalah penelitian yang mempunyai objek kajian mengenai perilaku masyarakat yang timbul akibat berinteraksi dengan sistem norma yang ada. Interaksi yang muncul adalah bentuk reaksi masyarakat atas diterapkannya sebuah ketentuan perundangan positif yang bisa pula dilihat dari perilaku masyarakat sebagai bentuk aksi dalam mempengaruhi pembentukan sebuah ketentuan hukum positif.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini penulis melakukannya dengan melalui wawancara langsung dengan konsumen jual beli *online* produk *fashion*.

## 2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan *case study*. Pendekatan *case study* adalah salah satu bentuk penelitian kualitatif yang berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan pada opini manusia (Polit & Beck, 2004) dimana subjek penelitian dapat berupa individu, grup, instansi, ataupun masyarakat.<sup>24</sup>

## 3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>23</sup> Mukti Fajar, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar hlm 34 dan 51

<sup>24</sup> *Penyusunan Studi Kasus*, Jurnal Keperawatan Indonesia, Volume 10, No. 2, 2006, hlm. 77

a.Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dan/atau lokasi penelitian. Data primer yang digunakan penulis dalam melaksanakan penelitian ini antara lain :

- 1) Wawancara
- 2) Kuisisioner

b.Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang melalui studi kepustakaan terhadap sumber-sumber tertulis yang meliputi perundang-undangan, yurisprudensi, dan buku literatur hukum atau bahan hukum tertulis lain.

1) Bahan Hukum Primer

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum.
- c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2) Bahan Hukum Sekunder

- a) Jurnal;
- b) Makalah;
- c) Buku-buku hukum; dan
- d) Sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

- e) Berita/data di media *online* dan/atau media massa terkait konsumen jual-beli *online* dalam penelitian ini.
- 3) Bahan Hukum Tersier
- a) Kamus; dan
  - b) Ensiklopedia.<sup>25</sup>
4. Teknik Pengumpulan Data
- a. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data primer dengan mengadakan wawancara langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak yang terkait untuk emmberikan keterangan dan informasi-informasi yang diperlukan yang mana sasaran wawancara adalah 10 responden konsumen jual-beli *online*.
  - b. Angket atau kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data primer. Angket atau kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan media *google form* untuk penyebaran angket atau kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 10 orang kepada konsumen jual beli *online*.

---

<sup>25</sup> Tim Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir FH UII, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir FH UII* (Edisi Revisi), Cetakan Kesatu, Yogyakarta: FH UII, 2015, hlm. 11

<sup>26</sup> Tim Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir FH UII, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir*, Cetakan Kedua, Yogyakarta: FH UII, 2016, hlm. 12

- c. Studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan atau memperoleh data sekunder yaitu dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan objek penelitian.

## 5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu meliputi kegiatan pengklasifikasian data, *editing*, penyajian hasil analisis dalam bentuk narasi dimana data yang diperoleh oleh penulis kemudian dihubungkan dengan data kepustakaan dan peraturan yang berlaku yang bertujuan untuk merumuskan kesimpulan dari pertanyaan penelitian yang diajukan.

### I. Kerangka Skripsi

Penelitian ini terdapat dalam 4 (empat) bab secara garis besar yang terdiri dari :

**BAB I** : Pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan Pustaka, definisi operasional, dan metode penelitian.

**BAB II** : Menjelaskan mengenai tinjauan umum mengenai teori yang digunakan sebagai salah satu alat untuk melakukan analisis objek penelitian dan berisi tentang Perlindungan Konsumen dan Transaksi Jual Beli *Online* Produk *Fashion*.

**BAB III** : Menjelaskan mengenai pembahasan dan hasil analisis dari penelitian yang menjadi jawaban dari rumusan masalah.

**BAB IV** : Berisikan kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

##### 1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial untuk mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih yang menimbulkan ikatan diantara satu pihak dengan pihak lainnya. Perjanjian diatur di dalam buku III *Burgerlijk Wetboek* atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1233 KUHPerdata mengatur bahwa perjanjian adalah tiap-tiap perikatan yang dilahirkan baik karena persetujuan, maupun undang-undang, yang dapat ditafsirkan bahwa perikatan lahir karena perjanjian atau undang-undang, dengan kata lain undang-undang dan perjanjian adalah sumber perikatan.<sup>27</sup> Kemudian diatur lebih lanjut lagi dalam Pasal 1313 KUHPerdata pengertian perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih meningkatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.<sup>28</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau

---

<sup>27</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Cetakan Kedua, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001, hlm 3.

<sup>28</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* Jakarta : Pradnya Paramita, 2004. hal. 338

lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”<sup>29</sup> Menurut R. Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, pihak satu dengan pihak lainnya atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>30</sup> Menurut Purwahid Patrik perjanjian yaitu perbuatan hukum, perbuatan hukum adalah perbuatan-perbuatan dimana untuk terjadinya atau lenyapnya hukum atau hubungan hukum sebagai akibat yang dikehendaki oleh perbuatan orang atau orang-orang itu.<sup>31</sup>

Menurut Sudikno, perjanjian merupakan satu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain, dimana subyek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subyek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.<sup>32</sup> Perjanjian juga diartikan sebagai sarana untuk mengatur pertukaran hak dan kewajiban diharapkan dapat berlangsung dengan baik, *fair*, dan proporsional sesuai kesepakatan para pihak.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta : Balai Pustaka, 2005. hal. 458

<sup>30</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, hlm 1

<sup>31</sup> Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung: CV Mandar Maju, 1994, hlm. 97

<sup>32</sup> Sudikno, *Ilmu Hukum*, Yogyakarta : Penerbit Liberty

<sup>33</sup> Niru Anita Sinaga, Nurlely Darwis, *Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian*, hlm 44

Pada dasarnya perjanjian adalah hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak yang lain dimana dalam hubungan hukum tersebut para pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi secara timbal balik.

Setiap perjanjian yang lahir melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang bersepakat. Sehingga pada dasarnya perjanjian adalah hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak yang lain dimana dalam hubungan hukum tersebut para pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi secara timbal balik. Karena terdapat hubungan hukum antara para pihak, maka apabila pihak yang dibebani kewajiban tersebut tidak memenuhi kewajiban seperti yang diminta dengan sukarela, maka pihak yang mempunyai hak dapat melakukan upaya tuntutan hukum agar kewajiban tadi dapat dipenuhi.<sup>34</sup>

Berdasarkan uraian di atas, perjanjian adalah suatu persetujuan yang melibatkan dua orang atau lebih yang masing-masing pihaknya mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal yang menimbulkan hak dan kewajiban dimana satu pihak berhak atas prestasi dan pihak yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati. Suatu perjanjian lahir sejak adanya *consensus* antara kedua belah pihak yang mana ketika kata sepakat sudah dilekati oleh kedua belah pihak maka pihak-pihak yang terikat harus tunduk terhadap

---

<sup>34</sup> Ahmad Miru, *Hukum Perdata: Materiil dan Formil*, Jakarta: USAID, 2015 hlm. 268

perjanjian tersebut dan melaksanakan sesuatu hal yang disepakati, mengenai harta kekayaan, yang dapat dinilai dengan uang.

Adapun jenis-jenis dari perjanjian adalah sebagai berikut :

- a. Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak seperti perjanjian jual beli.
- b. Perjanjian obligator adalah perjanjian dimana pihak-pihak bersepakat untuk mengikat diri untuk melakukan penyerahan suatu benda kepada pihak lain.
- c. Perjanjian kebendaan adalah perjanjian dimana seseorang menyerahkan haknya atas sesuatu benda kepada pihak lain, yang membebaskan kewajiban pihak itu untuk menyerahkan benda tersebut kepada pihak lain.
- d. Perjanjian konsensual adalah perjanjian dimana diantara kedua belah pihak telah tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan.
- e. Perjanjian riil adalah perjanjian yang memerlukan kata sepakat yang mana barangnya harus diserahkan seperti perjanjian penitipan barang Pasal 1741 KUHPerdota.

## 2. Subjek dan Objek Perjanjian

Suatu perjanjian terlahir ketika ada dua pihak yang saling mengikat diri untuk membentuk perjanjian. Dalam setiap perjanjian terdapat 2 (dua) macam subjek yaitu pertama seorang manusia atau suatu badan hukum yang mendapat beban kewajiban untuk sesuatu dan

kedua seorang manusia atau suatu badan hukum yang mendapat hak atas pelaksanaan kewajiban itu.<sup>35</sup>

Subjek baik berupa seorang manusia maupun badan hukum harus memenuhi syarat-syarat umum untuk melakukan perbuatan hukum yaitu harus sudah dewasa, sehat akal dan pikirannya, tidak dilarang oleh undang-undang untuk melakukan perbuatan hukum, seperti dinyatakan pailit. Sedangkan objek dalam perhubungan hukum perihal perjanjian ialah hal yang diwajibkan kepada pihak berwajib (debitor), dan hal terhadap mana pihak berhak (kreditor) mempunyai hak.<sup>36</sup>

### 3. Asas-Asas Perjanjian

Setiap ketentuan hukum mempunyai pedoman tersendiri yang berlaku sebagai acuan yang dianggap sebagai kebenaran yang menjadi tujuan berpikir dan prinsip yang menjadi pegangan dalam rangka mencapai tujuannya yang disebut dengan asas. Dalam KBBI, arti kata “asas” adalah hukum, kaidah, kode etik, norma, patokan, pedoman, pijakan, tata cara. George Whitecross Paton menjelaskan bahwa pengertian *principle* atau asas dalam bidang hukum sebagai “*the broad reason which lies at the base of rule of law*” yang mempunyai dua makna yaitu; *kesatu*, asas adalah pemikiran, pertimbangan, sebab yang

---

<sup>35</sup> Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 13

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 19

luas atau umum, dan abstrak; *kedua* asas adalah hal yang mendasari norma hukum.<sup>37</sup>

Kemudian Satjipto Rahardjo menegaskan bahwa asas hukum merupakan jiwanya peraturan hukum (*equality before the law*), karena asas hukum adalah landasan yang paling luas bagi lahirnya atau *ratio legis* dari peraturan hukum. Dimana asas hukum tidak akan habis kekuatannya dengan melahirkan suatu peraturan hukum, melainkan akan tetap ada dan melahirkan peraturan-peraturan hukum selanjutnya.<sup>38</sup>

Paul Scholten, mengatakan bahwa asas hukum adalah pikiran-pikiran dasar yang terdapat di dalam dan di belakang sistem hukum, masing-masing dirumuskan dalam aturam-aturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim yang berkenaan dengan ketentuan-ketentuan dan keputusan-keputusan individu yang dapat dipandang sebagai penjabarannya.<sup>39</sup>

Dalam KUHPerdara terdapat asas-asas hukum kontrak yang secara tersirat tercantum di dalamnya, yaitu Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract*), Asas Konsensualitas (*Concensualism*), Asas Mengikat Sebagai Undang-Undang (*Pacta Sunt Servanda*), dan Asas Itikad Baik (*Good Faith*).

---

<sup>37</sup> Henry Campbell Blac, 1991. *Blac Law Dictionary, Definitions of the Terms and Phrases of American and English Jurisprudence Ancient and Modern*, West Publishing Co., St. Paul Minn, p 828 dalam Syaifuddin Muhammad Hlm 70

<sup>38</sup> Satjipto Rahardjo, 1986. *Ilmu Hukum*, Bandung, hal. 85

<sup>39</sup> Johannes Gunawan, 2011. *Kajian Ilmu Hukum Tentang Kebebasan Berkontrak, Dalam Butir-Butir Pemikiran dalam Hukum*, Bandung: Sinar Grafika hal. 47

Asas-asas tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom of Contract*)

Berdasarkan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta disebutkan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Asas kebebasan berkontrak mempunyai maksud yaitu pihak-pihak bebas untuk membuat perjanjian apa saja, baik yang sudah ada pengaturannya maupun belum ada pengaturannya dan bebas menentukan sendiri isi perjanjian itu, namun kebebasan tersebut tidak mutlak karena terdapat pembatasannya yaitu tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.<sup>40</sup> Sehingga ruang lingkup kebebasan menurut hukum perjanjian Indonesia adalah: kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian, kebebasan untuk menentukan atau memilih kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya, kebebasan untuk menentukan objek perjanjian, kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian, dan kebebasan untuk menerima atau menyimpang ketentuan undang-undang yang bersifat opsional (*aanvullend, optional*).<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Lukman Santoso, *Hukum Perjanjian Kontrak, (Panduan Memahami Hukum Perikatan & Penerapan Surat Perjanjian Kontrak)* Cakrawala, Yogyakarta, 2012. hal. 10

<sup>41</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Perjanjian Bank di Indonesia*, Jakarta: Institute Bankir Indonesia, 1993, hlm 147

b. Asas Konsensualisme (*Concensualism*)

Asas konsensualisme mempunyai maksud yaitu adanya “kehendak para pihak” dimana para pihak disini sama-sama menyatakan apa yang dikehendakinya dan kemudian saling mengikatkan diri sehingga menimbulkan kepercayaan diantara kedua belah pihak. Terdapat penekanan dalam kata “sepakat” sebagaimana terdapat dalam pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata yaitu sepakat mereka mengikatkan diri.<sup>42</sup> Dengan kata lain perjanjian sudah dianggap sah apabila sudah sepakat dalam hal-hal yang pokok sehingga tidak diperlukan adanya formalitas yang lain. Karena perjanjian pada pokoknya dapat dibuat bebas, tidak terikat bentuk dan tercapai tidak secara formil tetapi cukup melalui consensus belaka<sup>43</sup> sesuai dengan Pasal 1320 butir (1) KUHPerdata yang berarti bahwa pada dasarnya perjanjian itu timbul atau sudah dianggap lahir sejak detik tercapainya consensus atau kesepakatan.<sup>44</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat di ambil kesimpulan bahwa dalam asas konsensualisme perjanjian yang dibuat dapat berbentuk baik lisan maupun tulisan, tetapi undang-undang mengecualikan bahwa jika dikehendaki sebagai alat bukti suatu perjanjian diharuskan perjanjian itu diadakan secara tertulis dan berupa akta.

c. Asas Kekuatan Mengikat (*Pacta Sunt Servanda*)

---

<sup>42</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 ayat (1) Sepakat mereka yang mengikat dirinya

<sup>43</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung, Alumni, 1982, hlm 85

<sup>44</sup> R. Subekti, *Op.cit*, hlm. 15

Asas *Pacta Sunt Servanda* merupakan salah satu asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas ini mempunyai makna yaitu hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi atau pokok-pokok perjanjian yang dibuat oleh para pihak sebagaimana layaknya sebuah undang-undang sehingga segala bentuk intervensi terhadap isi dari suatu perjanjian adalah tidak dibenarkan.

d. Asas Itikad Baik (*Good Faith*)

Asas itikad baik atau dalam Bahasa hukumnya disebut *de goedetrow* merupakan landasan seseorang melakukan perbuatan hukum dalam membuat suatu perjanjian.<sup>45</sup> Keberadaan asas ini mengartikan bahwa para pihak harus melaksanakan substansi perjanjian dengan kepercayaan atau keyakinan. Perjanjian yang disepakati harus dilaksanakan sesuai dengan norma kepatutan dan keadilan.

4. Syarat Sah Perjanjian

Setiap hubungan hukum yang lahir antara satu pihak dan pihak lain harus memenuhi syarat-syarat sah nya suatu perjanjian. Apabila syarat sah perjanjian tidak terpenuhi maka akan menimbulkan berbagai akibat yang dapat merugikan para pihak yang membuat perjanjian itu sendiri. Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, ada empat syarat sah perjanjian yaitu adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan diri, kecakapan

---

<sup>45</sup> Niru Anita Sinaga, *Peranan Asas Itikad Baik Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak Dalam Perjanjian* hlm 50

para pihak untuk membentuk perikatan, suatu hal tertentu, dan sebab atau *causa* yang halal.

Persyaratan-persyaratan tersebut berkenaan baik dengan subjek maupun objek perjanjian. Persyaratan pertama disebut juga dengan syarat subjektif dan persyaratan ketiga dan keempat merupakan syarat objektif. Adanya pembedaan persyaratan tersebut berhubungan dengan masalah batal demi hukumnya (*nieteg atau null and ab initio*) dan dapat dibatalkannya (*vernietigbaar*). Sehingga apabila syarat objektif dalam perjanjian tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum atau perjanjian sudah sejak awal batal dan hukum menganggap perjanjian tersebut tidak pernah ada sedangkan apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan atau sepanjang perjanjian tersebut belum atau tidak dibatalkan pengadilan, maka perjanjian tersebut masih berlaku.

a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya

Kata sepakat dikenal juga dengan istilah persetujuan kehendak maupun persesuaian kehendak yang mempunyai arti bahwa kedua belah pihak atau subjek akan melakukan suatu persetujuan sebagaimana yang tercantum di suatu perjanjian. Meskipun demikian, persetujuan kehendak belum cukup untuk menimbulkan suatu perjanjian yang dilindungi oleh hukum karena persetujuan kehendak tidak dapat dilihat atau diketahui oleh orang lain. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dilahirkan oleh pihak-pihak tanpa adanya

paksaan (*dwang*), kekeliruan (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*). Sepakat bersifat bebas, tidak ada paksaan, tekanan, dan harus merupakan keinginan dari kedua belah pihak. Tidak ada paksaan mempunyai makna bahwa orang yang melakukan perbuatan itu tidak berada di bawah ancaman, baik dengan kekerasan jasmani ataupun rohani, dengan cara menakut-nakuti seperti membuka rahasia atau aib, sehingga dengan demikian orang tersebut terpaksa menyetujui perjanjian (Pasal 1324 KUHPerdara).

Ada lima cara untuk terjadinya persesuaian pernyataan kehendak yaitu dengan:<sup>46</sup>

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis;
  - 2) Bahasa yang sempurna secara lisan;
  - 3) Bahasa yang tidak sempurna asal diterima pihak lawan;
  - 4) Bahasa isyarat asal dapat diterima pihak lawan;
  - 5) Diam atau membisu tetapi asal dipahami atau diterima oleh pihak lawan.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Cakap (*bekwaan*) merupakan salah satu syarat umum untuk dapat melakukan perbuatan hukum secara sah. Pada umumnya orang dikatakan cakap untuk melakukan perbuatan hukum apabila ia sudah dewasa, yaitu sudah mencapai umur 21 tahun atau sudah kawin

---

<sup>46</sup> Salim, HS. *Hukum Kontrak Teori dan Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005 hlm. 33

walaupun belum 21 tahun. Pada pasal 1329 KUHPerdata dikatakan bahwa:

“Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap”.

Kemudian dalam pasal 1330 KUHPerdata juga dipertegas mengenai siapa-siapa atau kelompok-kelompok orang apa yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yaitu:

- 1) Orang-orang yang belum dewasa;
- 2) Mereka yang berada dibawah pengampuan; dan
- 3) Perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan semua orang kepada siapa undang-undang membuat perjanjian-perjanjian itu.

Kelompok yang dianggap tidak cakap diatas memerlukan wakil untuk melakukan perbuatan hukumnya. Dalam hal anak di bawah umur, maka yang dapat mewakilinya adalah orang tua atau walinya. Kemudian orang yang dibawah pengampuan maka dapat diwakili oleh pengampunya sendiri. Pengampuan sendiri menurut pasal 433 KUHPerdata adalah setiap dewasa yang selalu berada dalam keadaan dungu, sakit otak, atau mata gelap dan boros. Kemudian mengenai kecakapan seorang Wanita dalam melakukan perbuatan hukum tidak lagi berlaku setelah dikeluarkannya Surat Edaran Mahkamah Agung No. 3 Tahun 1963 tertanggal 4 Desember 1963 yang mencabut ketentuan pasal 108 dan 110 KUHPerdata.

Dampaknya adalah seorang Wanita yang telah bersuami berwenang untuk melakukan perbuatan hukum dan menghadap ke pengadilan tanpa bantuan suaminya.

Suatu perjanjian yang telah disepakati harus merupakan perjanjian yang murni, bebas dan tidak mengandung cacat. Cacat di dalam kehendak digolongkan atas:<sup>47</sup>

a) Paksaan

Sebagaimana diatur dalam pasal 1323-1327 KUHPPerdata paksaan berupa tekanan batin yang dirasakan oleh seseorang sehingga ia tidak bebas menentukan kehendaknya. Paksaan terjadi jika seseorang melakukannya tidak hanya ditujukan pada diri sendiri tetapi juga harus takut akan adanya kerugian terhadap kekayaannya. Paksaan terjadi ketika seseorang memberikan persetujuannya karena ia takut pada suatu ancaman seperti akan dibuka rahasianya atau dianiaya jika ia tidak memberikan persetujuannya. Ancaman sendiri adalah mengenai sesuatu perbuatan yang dilarang oleh undang-undang. Apabila ancaman berupa gugatan di depan hakim dengan penyitaan barang tidak dapat dikatakan sebagai suatu paksaan.

b) Kesesatan

Kesesatan dibedakan menjadi dua kelompok menurut Von Savigni yaitu kesesatan dalam motif dan kesesatan semu. Kesesatan dalam motif maksudnya adalah kesesatan yang timbul karena

---

<sup>47</sup> J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung 1991, hlm 188

keinginannya muncul atas dasar motif keliru. Motif sendiri adalah faktor yang pertama-tama atau sebab yang paling jauh yang menimbulkan adanya kehendak. Sedangkan kesesatan semu adalah kehendak dan pernyataan kehendak tidak sama. Kesesatan dapat terjadi baik mengenai orang maupun mengenai barang yang menjadi tujuan pihak-pihak yang mengadakan suatu perjanjian.

c) Penipuan

Diatur dalam pasal 1328 KUHPdata dikatakan dengan tegas bahwa:

*“Penipuan merupakan suatu alasan untuk pembatalan perjanjian. Apabila tipu-muslihat yang dipakai oleh salah satu pihak adalah sedemikian rupa sehingga terang dan nyata bahwa pihak-pihak yang lain tidak telah membuat perikatan itu, jika tidak dilakukan tipu-muslihat tersebut. Penipuan tidak dipersangkakan tetapi juga harus dibuktikan.”*

c. Suatu pokok persoalan tertentu; dan

Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian, dan merupakan prestasi yang wajib dipenuhi dalam suatu perjanjian atau keseluruhan hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian yang diadakan, prestasi juga harus tertentu dan sekurang-kurangnya dapat ditentukan karena apabila pokok perjanjian atau objek perjanjian atau prestasi itu tidak dilakukan, tidak jelas, bahkan bisa jadi tidak dilaksanakan maka perjanjian itu batal demi hukum.

Diatur lebih lanjut dalam pasal 1333 KUHPerdara bahwa barang yang menjadi objek perjanjian harus tertentu, setidaknya harus ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya tidak perlu ditentukan asalkan kemudian dapat ditentukan atau diperhitungkan.

d. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Sebab adalah suatu yang menyebabkan atau mendorong orang membuat perjanjian. Tetapi yang dimaksud dengan kausa yang halal dalam pasal 1320 KUHPerdara adalah dalam arti isi perjanjian itu sendiri yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh pihak-pihak. Undang-undang sendiri memberikan kebebasan kepada orang yang ingin melakukan perjanjian tetapi yang perlu diperhatikan lagi undang-undang membatasinya dengan apakah perjanjian yang dibuat tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan.

## 5. Perjanjian Jual Beli

Salah satu bentuk perjanjian adalah perjanjian jual beli. Perjanjian jual beli disebut juga dengan perjanjian timbal balik karena perjanjian tersebut menyangkut dua perbuatan timbal balik yaitu menjual dan membeli. Jual beli dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) jual beli merupakan suatu proses persetujuan saling mengikat antara penjual sebagai pihak yang menyerahkan barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang di jual. Jual beli secara umum diartikan sebagai perpindahan hak milik yang dapat berupa barang atau harta kepada pihak lainnya dengan menggunakan alat tukar salah

satunya adalah dapat berupa uang. Dengan merujuk kepada asas hukum perikatan, perjanjian jual beli bersifat konsensual yang artinya perjanjian terjadi berdasarkan kesepakatan antara penjual dan pembeli. Sifat konsensual sebagai asas hukum perikatan juga dipertegas di dalam Pasal 1458 KUHPerdara yaitu: “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak sewaktu mereka telah mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.” sehingga dapat diketahui bahwa poin utama dari perjanjian jual beli adalah barang dan harga.

Menurut Rachmat Syafei, secara etimologi jual beli dapat diartikan sebagai pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain).<sup>48</sup> Jadi jual beli adalah si penjual memberikan suatu barang yang ia jual dan kemudian si pembeli memberikan sejumlah alat tukar yang senilai dengan barang tersebut. Akibat hukum dari kegiatan jual beli adalah terjadinya pemindahan hak milik seseorang kepada orang lain atau dari penjual kepada pembeli.<sup>49</sup> Jual beli diatur dalam peraturan perundang-undangan sejak masa Belanda. Seperti yang diatur dalam Pasal 1457 KUH Perdata dimana jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.

---

<sup>48</sup> Wahbah az-Zuahaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid V, Gema Insani : Jakarta, 2011, hlm 25

<sup>49</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 68-69

Kegiatan jual beli sudah lama hidup dalam kehidupan bermasyarakat manusia sebagai salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup. Kegiatan jual beli dari masa ke masa masih sama namun terdapat perbedaan dari segi alat tukarnya. Pada masa dahulu alat tukar yang di gunakan dapat berupa barang dengan estimasi harga yang senilai dengan barang yang diperlukan sedangkan alat tukar yang di gunakan sekarang berupa mata uang yang berlaku di masing-masing negara, contohnya di Indonesia menggunakan mata uang Rupiah, di Inggris menggunakan mata uang Poundsterling, dan di Eropa menggunakan mata uang Euro.

Berdasarkan kepada pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur yang esensial dalam perjanjian jual beli adalah adanya penyerahan hak milik atas suatu barang dan pembayarannya harus dengan uang. Jika pembayaran atas penyerahan hak milik atas suatu barang tidak dengan uang, bukan termasuk perjanjian jual beli melainkan barter atau tukar menukar. Dalam KUH Perdata, perjanjian jual beli mempunyai jenis-jenis yang berbeda-beda, yaitu :

a. Jual Beli Secara Tunai

Di atur dalam Pasal 1457 KUH Perdata yang berbunyi :  
“Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.” Dalam perjanjian jual beli ini, harga barang dibayar secara tunai pada saat itu juga.

Dalam KUH Perdata juga tidak di kenal jual beli dengan cara lain selain secara tunai.

b. Jual Beli Dengan Percobaan

Di atur dalam Pasal 1463 KUH Perdata yang berbunyi : “Jual beli yang dilakukan dengan percobaan atau atas barang yang biasanya dicoba terlebih dahulu, selalu dianggap telah dilakukan dengan syarat tangguh”. Dalam perjanjian jual beli ini yang dimaksud dengan jual beli dengan percobaan adalah setiap barang yang akan dibeli harus dicoba dahulu, baru kemudian dibayar harganya. Misalnya membeli mobil, pakaian, dan lain-lain. Jual beli semacam ini merupakan jual beli dengan syarat menangguhkan, dimana apabila syarat terpenuhi seperti barang dalam kondisi baik, maka perjanjian dapat dilaksanakan.

c. Jual Beli Dengan Pemberian Panjar atau Uang Muka

Di atur dalam Pasal 1464 KUH Perdata yang berbunyi : “Jika pembelian dilakukan dengan memberi uang panjar, maka salah satu pihak tidak dapat membatalkan pembelian itu dengan menyuruh memiliki atau mengembalikan uang panjarnya”. Dalam perjanjian jual beli ini menurut ketentuan dikatakan bahwa apabila pembeli membatalkan niatnya untuk membeli barang yang dimaksud, pihak penjual masih dapat menuntut agar perjanjian jual beli tetap dilaksanakan sedangkan lain dengan hukum adat, apabila pembeli membatalkan niatnya untuk membeli suatu barang maka panjar

menjadi milik penjual, sebaliknya pihak penjual tidak dapat menuntut agar perjanjian jual beli tetap dilaksanakan.

## 6. Perjanjian Jual Beli Online

Era globalisasi dan digitalisasi menjadikan jual beli bukan hanya sekedar jual beli saja. Terjadinya digitalisasi masal saat ini menimbulkan adanya berbagai media, sarana, dan teknologi yang semakin maju. Salah satunya adalah dalam perjanjian jual beli. Perkembangan teknologi yang massif membentuk suatu media baru untuk melakukan jual beli yang disebut dengan jual beli *online*. Jual beli pada hakikatnya adalah suatu proses bertransaksi yang biasa terjadi di dalam kehidupan masyarakat yang secara umum dilakukan secara lisan dan tertulis berdasarkan kepada kesepakatan para pihak yaitu penjual dan pembeli Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.<sup>50</sup>

Seiring berkembangnya teknologi yang massif dan globalisasi yang terjadi di masyarakat memberikan berbagai kemudahan dalam keseharian masyarakat. Teknologi yang canggih mendorong manusia untuk melakukan digitalisasi salah satunya adalah digitalisasi dalam transaksi jual beli yang di sebut dengan transaksi jual beli *online*. Selain

---

<sup>50</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV, PT Gramedia Pustaka : Jakarta, hlm 589.

teknologi canggih, dilakukannya digitalisasi dalam transaksi jual beli adalah karena sistem jual beli konvensional dianggap sudah tidak dapat mengakomodir keinginan konsumen untuk berbelanja dengan tidak harus keluar rumah tetapi cukup menggunakan sarana computer dan *handphone* yang terhubung jaringan internet sehingga jual beli *online* menjadi solusi yang bagus bagi masyarakat. Jual beli *online* diartikan sebagai praktik jual beli melalui jaringan internet yang tidak memiliki batasan sehingga cakupannya luas sampai ke seluruh penjuru dunia. Jual beli *online* dilakukan dengan menggunakan alat elektronik seperti *handphone*, *laptop*, komputer, dan lainnya dengan mengkoneksikannya kepada jaringan internet.

Di Indonesia, fenomena jual beli *online* sudah dikenal sejak tahun 1996 dengan kemunculan situs [www.sanur.com](http://www.sanur.com) sebagai toko buku *on-line* Universitas Sumatera Utara pertama meskipun pada tahun tersebut belum populer dan menjamur seperti sekarang karena faktor-faktor luar seperti terjadinya krisis ekonomi sehingga terabaikan.<sup>51</sup>

Sebelum berkembangnya jual beli *online* dengan menggunakan jaringan internet telah dikenal juga di Indonesia yaitu jual beli *online* dengan menggunakan televisi dimana televisi menayangkan program dengan pemandu acara yang kemudian menjelaskan dan memberi informasi mengenai produk yang dijual, harga produk, sampai dengan tata

---

<sup>51</sup> Ika Atikah, *Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi*, Vol. 10 No. 2, UIN Sultan Maulana Hasanuddin; Banten, hlm.2

cara penggunaan produk. Apabila konsumen tertarik untuk membeli barang tersebut maka konsumen dapat menghubungi nomor telepon penjual dan produk tersebut kemudian akan dikirim melalui jasa ekspedisi. Tetapi seiring dengan perkembangan jual beli dengan jaringan internet, jual beli *online* melalui televisi pun ditinggalkan oleh masyarakat dan masyarakat beralih kepada jual beli *online* dengan jaringan internet.

Pada saat ini jual beli *online* sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat terutama bagi masyarakat perkotaan dimana jual beli *online* sudah menjadi kebutuhan keseharian. Jual beli *online* juga dinilai sebagai teknologi yang menghubungkan antara aplikasi dan bisnis yang kemudian menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Menurut Cavanilas dan Nadal dalam tesis Arsyad pada umumnya jual beli *online* memiliki beberapa cara dan tipe dalam pelaksanaannya, diantaranya :<sup>52</sup>

- a. Transaksi melalui *chatting* atau *video conference* adalah seseorang dalam menawarkan sesuatu dengan model dialog interaktif melalui internet seperti melalui telepon, *chatting* dilakukan melalui tulisan sedangkan *video conference* dilakukan melalui media elektronik dimana orang dapat melihat gambar dan mendengar suara pihak lain yang melakukan penawaran.

---

<sup>52</sup> Sanusi Arsyad, *Transaksi Bisnis Elektronik Commerce (E-Commerce) : Studi tentang Permasalahan-Permasalahan Hukum dan Solusinya*, Tesis Magister, Universitas Islam Indonesia : Yogyakarta, hlm. 53

b. Seseorang yang melakukan transaksi dengan *e-mail*, sebelumnya sudah harus memiliki *e-mail address*. Selanjutnya sebelum melakukan transaksi, pembeli sudah mengetahui *e-mail* yang akan dituju dan jenis barang serta jumlah yang akan dibeli. Kemudian, pembeli menulis spesifikasi produk alamat pengiriman dan cara pembayaran. Selanjutnya, pembeli akan menerima konfirmasi dari penjual tentang barang yang di order tersebut.<sup>53</sup>

Kemudian selain dua model transaksi diatas dikenal juga model transaksi melalui website atau situs resmi dimana penjual menyediakan daftar katalog produk yang dijual beserta deskripsi dari produk yang kemudian pembeli yang berminat dapat mengisi *order form* atau dengan menambahkan produk pada *shopping cart*. *Order form* adalah model transaksi dimana penjual menyediakan form pemesanan yang kemudian di isi oleh pembeli seperti identitas dan alamat pengiriman, spesifikasi barang yang akan dipesan, tata cara pembayaran, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan proses jual beli yang dilakukan. Sedangkan *shopping cart* adalah sebuah *software* dalam website dimana pembeli diberikan keleluasaan untuk menambah dan mengurangi item yang dibeli dan melakukan pemesanan tanpa harus konfirmasi dengan *admin* dari toko. Dengan menggunakan *shopping cart* juga pembeli dapat melakukan *check out* tanpa ada batasan waktu. Secara ringkas dalam *online order* ada

---

<sup>53</sup> Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Press : Yogyakarta, hlm 29.

beberapa tahapan yang dilakukan yaitu *find it, explore it, select it, buy it*, dan *ship it*.<sup>54</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

Negeri– negeri yang sekarang ini disebut negara-negara maju telah menempuh pembangunannya melalui tiga tingkat: unifikasi, industrialisasi, dan negara kesejahteraan.<sup>55</sup> Dari tiga tingkatan tersebut yang menjadi masalah berat pertama adalah bagaimana cara untuk mencapai integrasi politik untuk menciptakan persatuan dan kesatuan nasional, kemudian yang kedua adalah perjuangan untuk melakukan pembangunan ekonomi dan modernisasi politik dan terakhir adalah tugas negara yang utama yaitu melindungi rakyat dari dampak negatif yang ditimbulkan oleh industrialisasi, membetulkan kesalahan-kesalahan yang terjadi karena tahap-tahap sebelumnya dengan memprioritaskan kesejahteraan masyarakat. Pada abad ke-18 ketika terjadi revolusi industri di Inggris merupakan awal dari proses perubahan pola kehidupan masyarakat yang semula merupakan masyarakat agraris menjadi masyarakat industri. Terjadinya revolusi industri dan perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong terjadinya peningkatan volume produksi barang dan jasa. Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih,

---

<sup>54</sup> *Ibid.*,

<sup>55</sup> CTS Kristiyanti, *Hukum perlindungan konsumen.*, books.google.com, <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=IO1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=perlindungan+konsumen&ots=ab8uQSyaxC&sig=ZS-2vzFKW1KpjPFYcHTost2yIls>, hlm. 3

sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen.<sup>56</sup> Kondisi kesenjangan tersebut menempatkan konsumen pada posisi yang tidak menguntungkan sehingga berbagai gerakan perlindungan konsumen pun dilakukan. Sebagai bentuk perhatian dari Organisasi Dunia seperti PBB terhadap masalah perlindungan konsumen ini diwujudkan dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa No. 39/248 Tahun 1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:<sup>57</sup>

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif; dan
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Kedudukan konsumen yang lemah dalam praktik jual-beli *online* menjadi dorongan perlunya perlindungan hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, hlm. 4

<sup>57</sup> Erman Rajagukguk, makalah “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas”, dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju: Bandung, hlm. 3

yang lemah (konsumen).<sup>58</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu hal yang perlu di gagas oleh negara sebagai penjamin perlindungan hukum terhadap hak-hak warganya (konsumen). Tumbuhnya kesadaran negara untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang berada dalam posisi tawar yang lemah, dimulai dengan memikirkan berbagai kebijakan.<sup>59</sup> Dalam Sidang Majelis Umum PBB (*UNGA*) pada 9 April 1985, melalui Resolusi Majelis Umum PBB Laporan Komite Kedua (A/39/789/Add.2) 39/248 Perlindungan hukum bagi konsumen, mengatur Tujuan Panduan bagi Perlindungan Konsumen, dalam Prinsip-Prinsip Umum Resolusi Majelis Umum PBB, diatur sebagai berikut:<sup>60</sup>

*Pasal 2*, setiap negara wajib mengembangkan, memperkuat atau memperbaiki kebijaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang kuat ... setiap negara wajib menetapkan skala prioritas perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan situasi, kondisi sosial, ekonomi, kebutuhan sesuai dengan populasi masing-masing dan memperhatikan pula biaya yang tersedia serta manfaat kebijaksanaan yang diusulkan.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan

---

<sup>58</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti: Bandung, hlm. 90

<sup>59</sup> Paulee A. Coughlin, *The Movement of Consumer Protection in the European Community: A Vital Link in the Establishment of Free Trade and a Paradigm for North America*”, *International and Competition Law Review*, No. 143, hlm. 162

<sup>60</sup> Aman Sinaga, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti: Jakarta, hlm. 9

hukum dari kesewenangan.<sup>61</sup> Kemudian menurut Satjipto Rahardjo yang terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald mengatakan bahwa perlindungan hukum sebagai upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.<sup>62</sup>

Sebagai salah satu upaya menjamin kepastian hukum terhadap perlindungan hak-hak konsumen dalam kebijakannya mengundang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di atur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam undang-undang ini tidak hanya meliputi keberpihakan terhadap perlindungan bagi hak-hak dan kewajiban konsumen saja tetapi juga meliputi kepentingan dan kewajiban bagi pelaku usaha meskipun undang-undang ini disebut sebagai undang-undang Perlindungan Konsumen. Keberpihakan undang-undang terhadap perlindungan konsumen didasarkan kepada posisi konsumen yang jauh lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.

Untuk menjamin kepastian hukum terkait dengan perlindungan terhadap posisi konsumen yang lemah, hukum perlindungan konsumen

---

<sup>61</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada Jum'at, 24 Maret 2023 pukul 21.58pm.

<sup>62</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada Jum'at, 24 Maret 2023 pukul 21.58pm.

sendiri mendasarkan pada sejumlah asas dan tujuan sebagai pedoman dalam merealisasikan perlindungan itu sendiri. Asas dan tujuan yang jelas akan menjadi arah dan pijakan yang kuat. Di atur dalam Pasal 2 UUPK bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>63</sup>

a. Asas manfaat

Asas manfaat mempunyai maksud bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha tanpa terkecuali.

b. Asas keadilan

Asas keadilan mempunyai maksud bahwa seluruh rakyat dapat berpartisipasi secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Dalam rangka memberikan keseimbangan antara kepentingan-kepentingan para pihak yaitu antara konsumen, pelaku usaha, dan

---

<sup>63</sup> Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2001, hlm 28

pemerintah dalam arti materiil dan spiritual di dasarkan pada asas keseimbangan.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini mempunyai maksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Asas ini mempunyai maksud agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan menjamin kepastian hukum oleh negara.

Kemudian berdasarkan Pasal 3 UUPK, tujuan keberadaan perlindungan konsumen yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi.

Selain mengatur tentang tujuan perlindungan konsumen, dalam UUPK diatur pula mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen. Pasal 4 UUPK diatur bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan hak sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam UUPK juga selain mengatur mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen, juga mengatur mengenai hak dan kewajiban bagi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 sebagai berikut :

#### Pasal 6

1. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### Pasal 7

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan merujuk kepada hak-hak dan kewajiban konsumen di atas, hal yang perlu dipertanyakan adalah dari mana hak-hak tersebut diperoleh dan bagaimana hak-hak tersebut dapat dinikmati, dipertahankan, dan kapan adanya jaminan perlindungan. Secara universal, hak-hak tersebut adalah hak yang melekat pada setiap konsumen. Tetapi karena transaksi jual beli *online* tidak mempunyai batas negara sehingga penjabaran dan pelaksanaan hak-hak tersebut di atur dalam hukum nasional masing-masing negara, seperti di Indonesia hukum nasional yang mengatur salah satunya adalah UUPK itu sendiri.

Mendapatkan kepastian hukum adalah hak bagi setiap orang tanpa ada pembeda suatu hal apapun. Dalam rangka memberikan kepastian hukum maka diatur mengenai hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha. Dalam konteks perjanjian jual beli *online*, keberadaan transaksi jual beli *online* sangat mempermudah kehidupan masyarakat. Tetapi meskipun transaksi jual beli *online* memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi konsumen, transaksi jual beli *online* menempatkan konsumen pada posisi lemah sehingga dapat memunculkan berbagai permasalahan-permasalahan termasuk permasalahan mengenai hak-hak konsumen yang dilanggar.

Keberadaan UUPK merupakan salah satu upaya untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Teori kepastian hukum ketika dikaitkan dengan suatu perjanjian sesuai dengan Pasal 1313 KUHPerdara hak dan kewajiban dalam perjanjian jual beli *online*, maka kepastian hukum memberikan kejelasan dalam melakukan suatu perbuatan hukum saat terjadinya suatu perjanjian/kontrak jual beli, bahkan saat salah satu pihak melakukan wanprestasi atau salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lainnya sehingga sanksi dalam perjanjian/kontrak tersebut harus dijalankan sesuai dengan kesepakatan. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus terpenuhi baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen akan serta melindungi konsumen dari kerugian yang dapat berasal dari berbagai aspek. Kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi ini berasal

dari pelaku usaha itu sendiri yaitu pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Salah satu permasalahan dalam transaksi jual beli *online* adalah mengenai pemenuhan hak atas informasi bagi konsumen, banyak terjadi di masyarakat hak konsumen atas informasi barang yang dijual tidak sesuai dengan keadaan barang sesungguhnya sehingga konsumen merasa dirugikan. Di kutip dari *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: “Konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”. Yang di maksud dengan hak-hak dasar tersebut salah satunya adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur dan hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Kemudian dalam Pasal 7 huruf b UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kedua Pasal itu menjadi dasar ketentuan yang lebih spesifik terhadap pemenuhan hak atas informasi bagi konsumen.

Lebih lanjut disebutkan dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun

2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa, setiap pelaku usaha yang mempromosikan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar yang ada kaitannya dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Kemudian lebih diperjelas lagi dalam Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang sebenar-benarnya sesuai dengan kontrak maupun barang dan jasa. Selain memberikan informasi yang sebenar-benarnya, dalam Pasal 51 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, pelaku usaha juga wajib memberikan jaminan informasi data yang sebenar-benarnya dan informasi yang terbuka serta wajib menyediakan layanan penyelesaian sengketa.

Ketika konsumen dihadapkan dengan permasalahan yang berkaitan dengan dilanggarnya hak-hak mereka, maka konsumen diberikan kesempatan untuk mengadukan permasalahannya. Pelanggaran ketentuan perundang-undangan yang mewajibkan pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diatur oleh UUPK, dan pelanggaran terhadap larangan pelaku usaha dalam mengabaikan hak konsumen atas hak informasi yang benar, jelas dan jujur yang jelas diatur dalam Pasal 8 UUPK, maka sudah sepatutnya pelaku usaha wajib memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh konsumen.

Tanggung jawab tersebut dapat berupa kompensasi, ganti rugi sesuai dengan kerugian yang di alami oleh konsumen.

Merujuk pada prinsip-prinsip perlindungan konsumen antara lain prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*), prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*), dan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*). Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*)

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian merupakan tanggung jawab yang bersifat subjektif, artinya tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen.<sup>64</sup> Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada produsen.<sup>65</sup>

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)

Gugatan berdasarkan *breach of warranty* dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2013, hlm. 83

<sup>65</sup> *Ibid.*, hlm. 84

<sup>66</sup> *Ibid.*, hlm. 93

### 3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.<sup>67</sup>

Pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha akibat dilanggarnya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 7 dimana pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### **C. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Dalam Islam**

Jual beli dalam islam bukan merupakan hal yang baru melainkan salah satu aktivitas yang dianjurkan dalam ajaran Islam. Kegiatan jual beli juga dikatakan oleh Rasulullah SAW dalam hadist nya bahwa 9 dari 10 pintu rezeki adalah melalui pintu berdagang. Jual beli juga merupakan kegiatan yang diperbolehkan oleh Allah SWT sebagaimana yang Allah SWT firman kan dalam QS Al-Baqarah ayat 275 yang mana dalam potongan artinya mengatakan bahwa Allah SWT menghalalkan jual beli

---

<sup>67</sup> *Ibid.*, hlm. 106-107

dan mengharamkan riba. Secara bahasa, jual beli adalah penukaran secara mutlak. Secara terminologi, jual beli adalah kegiatan saling menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan milik dan kepemilikan. Sehingga dapat diketahui bahwa jual beli adalah perjanjian antara kedua belah pihak dengan sukarela dimana kegiatan tersebut meliputi tukar menukar harta atau benda yang memiliki nilai, dan pihak lain menerima uang sebagai kompensasi barang sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan oleh syara.

Allah SWT dalam al-Qur'an berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 275 yang artinya, *“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”*.

Kemudian dalam Surat An-Nisa ayat 5, Allah berfirman yang artinya, *“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja*

*dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik.”*

Dalam pelaksanaannya, jual beli mempunyai rukun dan syarat yang harus dipenuhi agar jual beli dapat dikatakan sah oleh *syara'*. Ada perbedaan pendapat mengenai rukun jual beli, menurut ulama Hanafiyah rukun jual beli hanya satu, yaitu *ijab* (ungkapan membeli dari pembeli) dan *qabul* (ungkapan menjual dan menjual). Mereka berpendapat seperti ini, karena menurut mereka rukun dalam jual beli itu hanyalah kerelaan antara penjual dan pembeli, akan tetapi unsur kerelaan itu merupakan unsur hati yang sulit untuk diindera sehingga tidak kelihatan, maka diperlukan indicator yang menunjukkan kerelaan tersebut dari kedua belah pihak dapat dalam bentuk perkataan, yaitu *ijab* dan *qabul* atau dalam bentuk perbuatan, yaitu saling memberi (penyerahan barang dan penerimaan uang).<sup>68</sup> Sedangkan Jumhur Ulama' berpendapat bahwa rukun jual beli ada empat, yaitu<sup>69</sup> :

1. Orang yang berakad atau *al-muta'qidain* (penjual dan pembeli)
2. *Sigat* (lafal *ijab* dan *qabul*)
3. *Ma'qud 'alaih* (barang yang dibeli)
4. Nilai tukar pengganti barang.

---

<sup>68</sup> Munir Salim, *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam*, [https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/al\\_daulah/article/view/4890/4377](https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/view/4890/4377), diakses terakhir pada 8 Mei 2023 pukul 14.00 WIB

<sup>69</sup> *Ibid*, hlm. 376

Menurut ulama Hanafiyah, orang yang berakad, barang yang beli, dan nilai tukar barang termasuk ke dalam syarat-syarat jual beli, bukan rukun jual beli.<sup>70</sup>

Pengertian rukun adalah sesuatu yang merupakan unsur pokok pada sesuatu, dan tidak terwujud jika ia tidak ada.<sup>71</sup> Misalnya, penjual dan pembeli merupakan unsur yang harus ada dalam jual beli. Jika penjual dan pembeli tidak ada atau hanya salah satu pihak yang ada, jual beli tidak mungkin terwujud.<sup>72</sup> Adapun rukun-rukun jual beli adalah sebagai berikut : a. Ada penjual, b. Ada pembeli, c. Ada uang, d. Ada barang, dan e. Ijab Kabul (serah terima) antara penjual dan pembeli.<sup>73</sup>

Sedangkan pengertian syarat adalah sesuatu yang bukan merupakan unsur pokok tetapi adalah unsur yang harus ada di dalamnya yang apabila tidak ada maka perbuatan tersebut dianggap tidak sah. Syarat-syarat jual beli adalah sebagai berikut :

1. Penjual dan pembeli adalah orang yang sudah baligh dan berakal juga minimal sudah *mumayyiz* atau dapat membedakan antara yang baik dan yang buruk. Sehingga anak-anak yang sudah *mumayyiz* dapat melakukan jual beli dengan skala seperti membeli jajanan, dan lain-lain.

---

<sup>70</sup> *Ibid.*,

<sup>71</sup> Siti Mujiatun, *Jual Beli Dalam Perspektif Islam : Salam dan Istisna'*, <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/149/94>, diakses terakhir pada 8 Mei 2023 pukul 14.30 WIB

<sup>72</sup> *Ibid*, hlm. 205

<sup>73</sup> *Ibid*,

2. Berdasarkan kehendak sendiri, dan bukan karena paksaan orang lain. Apabila suatu jual beli terjadi karena seseorang dipaksa melakukannya maka jual beli tersebut tidak sah. Sesuai dengan hadist Rasulullah SAW yang mengatakan bahwa jual beli harus dilaksanakan atas dasar suka sama suka.
3. Kepemilikan terhadap barang yang akan dijual harus sempurna atau kepemilikan sendiri. Suatu jual beli dianggap tidak sah apabila ia memperjual belikan sesuatu yang bukan miliknya sendiri melainkan kepemilikan orang lain. Tetapi, apabila sudah ada pemindahan kuasa dari pemilik barang kepada orang lain tersebut maka perjanjian dianggap tetap sah.
4. Barang yang diperjual belikan harus jelas wujudnya dan dapat diserahkan.
5. Barang yang diperjual belikan harus suci zatnya menurut syara'. Sehingga segala bentuk jual beli yang memperjual belikan haram zatnya seperti jual beli babi, bangkai, minuman alkohol, adalah tidak sah. Jika sesuatu yang bermanfaat, maka diperbolehkan untuk diperjual belikan misalnya seperti jual beli kotoran binatang untuk pupuk tanaman.
6. Barang yang diperjual belikan harus diperoleh dengan cara yang halal sehingga tidak sah jual beli barang hasil rampokan, pencurian, korupsi dan lain-lain. Sesuai dengan hadist Nabi yang menyatakan bahwa

sesuatu yang tumbuh atau dibesarkan dengan cara yang haram, maka neraka adalah tempat yang paling cocok.

### **BAB III**

## **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN MASALAH HAK INFORMASI DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA DARING**

### **A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Mahasiswa (Pembeli) pada Produk *Fashion* dalam Transaksi Jual Beli *Online***

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa semua responden pernah melakukan transaksi jual beli *online* produk *fashion* baik melalui *marketplace* maupun *Instagram* karena transaksi jual beli online pada saat ini sudah menjadi gaya hidup mahasiswa<sup>74</sup> Dalam transaksi ini menimbulkan hubungan hukum yang terbentuk yang setidaknya melibatkan tiga pihak yaitu pelaku usaha (*seller*) dan pembeli (*buyer*), dan *marketplace* (dalam hal ini Shopee). Dari ketiga pihak yang terlibat, pihak-pihak yang terlibat langsung dalam transaksi jual beli *online* adalah pihak penjual dan pihak pembeli dimana *marketplace* tidak terlibat secara langsung dan hanya menjadi media penjual untuk mempromosikan produknya.

Pada *marketplace* Shopee jika sebuah barang yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dapat mengajukan komplain barang yang kurang di Shopee yang dapat dilakukan melalui *marketplace* Shopee itu sendiri. Pada halaman Shopee menyediakan fitur komplain yang dapat dilakukan

---

<sup>74</sup> Yunita Kumala Sari, Grendi Hendrastomo, dan Nur Endah Januarti, *Belanja Online dan Gaya Hidup Mahasiswa di Yogyakarta*, hlm. 2

melalui telepon, e-mail, dan Shopee care yang ada pada halaman beranda Shopee. Fitur komplain ini membantu konsumen untuk dapat mengembalikan barang yang dibeli apabila konsumen merasa barang yang dibeli tidak cocok.<sup>75</sup> Bagi penjual di Shopee jika menghadapi masalah atau komplain dari konsumen harus dapat memunculkan koordinasi yang baik saat pengembalian barang ke penjual. Pengembalian barang harus diikuti dengan bukti yang akurat seperti foto dan video yang diikuti dengan bukti yang kuat bahwa barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan. Untuk pengembalian dana dan barang harus berdasarkan kesepakatan antara penjual dan pembeli.

Dalam transaksi melalui *Instagram*, menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan dua pihak yaitu pembeli dan penjual tanpa melibatkan pihak *Instagram*. *Instagram* hanya berperan sebagai tempat untuk mempromosikan barang tanpa campur tangan pihak *Instagram*. *Instagram* hanya menjadi media promosi barang yang akan dijual melalui akun yang dikelola sendiri oleh penjual. Pada saat akan melakukan transaksi jual beli *online* produk *fashion*, pembeli hanya melihat barang yang dipromosikan oleh penjual dan kemudian pembeli langsung menghubungi penjual melalui *Instagram* DM dan langsung melakukan transaksi antara pembeli dan penjual melalui rekening penjual. Jika terjadi ketidaksesuaian barang

---

<sup>75</sup> <https://ginee.com/id/insights/cara-komplain-barang-kurang-shopee/> , diakses terakhir pada Sabtu, 17 Juni 2023 pukul 11.53 WIB.

yang diterima oleh pembeli, maka pembeli langsung mengajukan komplain ke penjual melalui *Whatsapp* Admin.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukumnya dalam transaksi jual beli *online* produk *fashion*, diperlukan adanya itikad baik dari konsumen maupun penjual. Pembeli yang beritikad baik adalah orang yang jujur dan tidak mengetahui cacat yang melekat pada barang yang dibelinya itu.<sup>76</sup> Berdasarkan doktrin “pembeli beritikad baik harus dilindungi oleh undang-undang” yang mana dipertegas oleh Mahkamah Agung dalam salah satu prinsip jual beli.<sup>77</sup> Kata-kata “itikad baik” yang terdapat dalam doktrin “pembeli beritikad baik harus dilindungi oleh undang-undang” ini merupakan asas itikad baik yang memiliki kesamaan fungsi dalam hukum benda, dimana kedudukan berkuasa yang diperoleh dengan itikad baik harus dilindungi oleh undang-undang.<sup>78</sup> Konsekuensinya, perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pembeli yang beritikad baik dengan seorang penjual harus dianggap sah.<sup>79</sup> Sehingga apabila ada pembeli yang beritikad baik, maka harus dilindungi hukum.

Konsumen dikatakan beritikad baik dalam konteks jual beli *online* produk *fashion* adalah dimana konsumen membayar harga yang telah disetujuinya untuk barang atau benda yang telah diperjanjikan karena

---

<sup>76</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Mediatama, 2008.

<sup>77</sup> Fiona Theresia, Lanny Kusumawati, Erly Aristo, *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Beritikad Baik yang Dirugikan Atas Penetapan Eksekusi Berdasarkan Akta Perdamaian*, Vol. 5, 2022, hlm. 247

<sup>78</sup> *Ibid*, hlm. 247

<sup>79</sup> *Ibid*, hlm. 247

perjanjian jual beli disebut juga dengan perjanjian timbal balik, yaitu perjanjian yang bertimbal balik yang mengakibatkan berdirinya dari sekurangnya dua perikatan yang bersifat timbal balik, yaitu yang melahirkan hak bagi kedua belah pihak atas tagihan, yang berupa penyerahan barang pada satu pihak, dan berupa penyerahan kebalikan pada satu pihak.<sup>80</sup> Hendi Suhendi dalam bukunya juga mengatakan dalam transaksi jual beli *online* terdapat perjanjian antara penjual dengan pembeli yang mengakibatkan terjadinya pemindahan hak milik seseorang kepada orang lain atau dari penjual kepada pembeli.<sup>81</sup>

#### 1. Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli *Online* Produk *Fashion* melalui *Marketplace* Shopee

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa responden yang melakukan transaksi jual beli *online* melalui Shopee ada sebanyak 3 responden.

- 1) Responden (W9, BHS, FH, 30052023) memesan barang berupa sepatu di salah satu toko *online* melalui aplikasi belanja online Shopee. Namun setelah barang sampai barang yang dikirim tidak sesuai atau kurang sesuai dengan foto yang dilampirkan. Responden mencoba untuk mengajukan komplain dengan menghubungi penjual, tetapi respon penjual lama. Kemudian Responden mengajukan pengembalian barang melalui Shopee sesuai dengan

---

<sup>80</sup> Gunawan Widjaya dan Kartini Mulyadi, *Op.Cit.* hlm. 7

<sup>81</sup> Hendi Suhendi, *Op.Cit.* hlm. 68-69

prosedur yang disediakan oleh Shopee yaitu dengan pertama mengajukan pengembalian barang dengan melampirkan video bukti *unboxing* sehingga pihak Shopee dapat menindaklanjuti dan memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana atau *refund* dalam waktu 1x24jam dan uang pengembalian dana tersebut langsung masuk ke akun ShopeePay Responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa Shopee sebagai pihak ketiga dalam transaksi jual beli online produk fashion sudah melakukan kewajibannya dan beritikad baik dengan melakukan prosedur ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana.

Fakta di atas menunjukkan bahwa telah terjadi hubungan hukum antara pembeli, penjual, dan *marketplace* dan dapat diketahui bahwa penjual tidak melakukan kewajibannya sehingga mengabaikan hak-hak konsumen. Hal tersebut berarti konsumen tidak dipenuhi haknya sesuai dengan hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf b<sup>82</sup>, c<sup>83</sup>, dan h<sup>84</sup> UUPK dan penjual juga tidak sesuai dengan Pasal 9 UU ITE dimana diatur bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan

---

<sup>82</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

“ Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut seesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”

<sup>83</sup> *Ibid.*,

“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

<sup>84</sup> *Ibid.*,

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;”

syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan dalam hal ini informasi yang dibuat oleh pelaku usaha untuk menarik konsumen harus benar-benar sesuai dengan barang/jasa yang ditawarkannya agar tidak memunculkan ekspektasi yang berbeda dari pihak konsumen.<sup>85</sup>

- 2) Responden (W1, FAB, FH, 25052023) mengalami kerugian berupa tertipu barang berupa kaos yang di iklankan *original* ternyata barang yang datang adalah barang palsu. Kemudian responden mengajukan komplain melalui *Whatsapp* admin dan melalui fitur *chat* tetapi tidak direspon penjual, kemudian menelpon tapi tidak direspon juga. Kemudian melalui fitur *chat* Shopee penjual merespon dan responden diminta mengirimkan bukti video dan foto yang tidak sesuai tetapi setelah itu tidak ada tanggapan dari penjual dan setelah itu responden tidak melakukan upaya komplain lain sehingga responden menyatakan tidak menerima pengembalian dana baik dari penjual maupun pihak Shopee.

Mengenai penipuan dalam transaksi jual beli *online* memang belum ada undang-undang khusus yang mengaturnya meskipun sudah ada perubahan dalam UU ITE tetapi tidak dapat digunakan sebagai penyelesaian tetapi di dalam UUPK terdapat pasal yang dapat dijadikan panduan untuk menyelesaikan kasus penipuan dalam transaksi jual beli *online* yaitu pada Pasal 8 ayat (1) huruf f

---

<sup>85</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

dan Pasal 16 huruf a dimana pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji dan pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati pesanan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas prestasi. Sehingga pelaku usaha sepatutnya untuk memberikan deskripsi barang sesuai dengan keadaan sebenar-benarnya, harus mengirimkan barang sesuai dengan pesanan pembeli.

Fakta diatas menunjukkan bahwa responden telah beritikad baik dengan menunaikan kewajibannya sedangkan penjual tidak beritikad baik sehingga tidak sesuai dengan Pasal 7 huruf b UUPK dimana penjual harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kemudian diperjelas lagi dalam Pasal 49 PP Nomor 82 tahun 2012 tentang PSTE disebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang sebenar-benarnya sesuai dengan kontrak maupun barang dan jasa.

- 3) Responden (W8, AFP, FH, 30052023) pernah melakukan transaksi jual beli *online* produk fashion melalui marketplace Shopee dan barang yang datang sesuai dengan apa yang dipesan sehingga Responden menyatakan selama dia melakukan transaksi jual beli online produk *fashion* melalui *marketplace* Shopee tidak pernah

mengalami kerugian karena sebelum melakukan transaksi jual beli *online* produk *fashion* Responden melihat testimoni dari pembeli lain. Fakta ini menunjukkan bahwa baik pihak penjual maupun pihak pembeli keduanya beritikad baik dalam melakukan perjanjian jual beli *online* produk *fashion*.

## 2. Perlindungan Hukum Konsumen Jual Beli *Online* Produk *Fashion* melalui akun Toko Online di *Instagram*

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa responden wawancara yang melakukan transaksi jual beli *online* melalui Instagram sebanyak 7 responden. Enam responden mengalami kerugian dan 1 responden tidak mengalami kerugian. Lima responden wawancara menyatakan mengalami kerugian berupa barang yang diterima tidak sesuai deskripsi. Satu responden mengalami kerugian berupa barang tidak sesuai gambar.

### (1) Responden dengan kerugian berupa barang tidak sesuai deskripsi

Lima responden mengalami kerugian berupa barang tidak sesuai dengan deskripsi. Responden (W2, SDC, FH, 27052023) menyatakan bahwa ia membeli produk fashion baju dan celana tetapi barang yang datang adalah tanktop dan celana pendek. Responden (W3, AWR, FH, 28052023) menyatakan membeli baju tetapi ketika barang datang tidak sesuai warna dan ukurannya. Responden (W4, ADD, FH, 28052023) menyatakan ia membeli baju dengan bahan katun sedangkan yang datang bukan katun. Responden (W5, AGF, FH, 29052023) menyatakan

membeli sepatu kulit buaya, tetapi yang datang sepatu kulit bahan kain biasa. Responden (W10, DM, FH, 30052023) menyatakan ia membeli sepatu size 42 tetapi yang datang ukurannya sepatu size 42 lebih kecil.

Dari kelima responden yang mengalami kerugian tersebut, tiga responden melakukan komplain melalui *whatsapp*, satu mengajukan upaya hukum dan satu responden hanya diam saja. Tiga responden menyatakan respon yang didapatkan dari penjual adalah tidak mendapatkan komplain yang baik dan tidak merespon lebih dari 1x24jam (W4, ADD, FH, 28052023), meminta maaf dan mengecek ulang (W2, SDC, FH, 27052023), dan mendapatkan respon yang lama (W10, DM, FH, 30052023). Dari ketiga responden yang mengajukan komplain melalui *whatsapp*, ketiganya tidak mendapatkan ganti rugi atau pengembalian dana dari penjual.

Fakta tersebut menunjukkan bahwa ketiga responden mengalami kerugian dan tidak mendapatkan ganti rugi dari penjual padahal seharusnya pihak penjual bertanggungjawab atas kesalahan mengenai barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi sebagaimana yang dijelaskan oleh Ahmadi Miru dimana apabila salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, atau lebih jelas apa yang merupakan kewajiban menurut perjanjian yang mereka perbuat, maka

dikatakan bahwa pihak tersebut wanprestasi, yang artinya tidak memenuhi prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian.<sup>86</sup>

Subekti juga menjelaskan bahwa penjual juga berkewajiban untuk menyerahkan barangnya dan menanggungnya<sup>87</sup> dan sesuai dengan Pasal 1481 KUHPerdara bahwa “*Barangnya harus diserahkan dalam keadaan dimana barang itu pada waktu penjualan. Sejak waktu itu segala hasil menjadi kepunyaan si pembeli*”. Sehingga penjual diwajibkan untuk menyerahkan suatu barang dengan meliputi segala sesuatu yang menjadi perlengkapannya, serta dimaksudkan bagi pemakaiannya yang tetap sebagaimana diatur dalam Pasal 1482 KUHPerdara.<sup>88</sup> Tetapi berdasarkan fakta penelitian, penjual tidak menyerahkan barang dengan kondisi yang sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Kemudian satu responden (W5, AGF, FH, 29052023) ada yang mengajukan upaya hukum berupa gugatan tetapi responden tidak berkenan menceritakan lebih lanjut mengenai gugatannya tersebut hanya saja responden menyampaikan bahwa upaya hukum memakan waktu dan biaya. Kemudian responden terakhir (W3, AWR, FH, 28052023) memilih untuk diam saja tanpa mengajukan komplain

---

<sup>86</sup> Ahmad Miru, Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010, hlm. 38

<sup>87</sup> Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 83

<sup>88</sup> Pasal 1482 KUHPerdara :

“*Kewajiban menyerahkan suatu barang meliputi segala sesuatu yang menjadi perlengkapannya serta dimaksudkan bagi pemakaiannya yang tetap.*”

apapun dikarenakan responden menyatakan bahwa mengajukan komplain itu ribet.

Fakta diatas menunjukkan bahwa tidak semua responden menggunakan haknya untuk melakukan komplain saat barang yang dipesan tidak sesuai. Di dalam Pasal 65 ayat (1) UU Perdagangan singkatnya menyatakan bahwa pelaku usaha yang berdagang mempergunakan sistem elektronik harus menyertakan data-data ataupun informasi-informasi secara benar dan lengkap. Sehingga penjual harus betul-betul mempunyai itikad baik dalam meiklankan produknya, mendeskripsikannya dengan sebenar-benarnya. Karena apabila ada ketidaksesuaian yang merugikan konsumen adalah murni tanggung jawab penjual karena pihak Instagram bukan merupakan media khusus untuk melakukan jual beli. Instagram pada konsepnya merupakan sistem elektronik yang dipergunakan untuk berkomunikasi.

Dalam transaksi online melalui akun toko *online* di Instagram tidak menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan pihak Instagram secara langsung tapi sesuai dengan Pasal 3 PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang PSTE<sup>89</sup>, Instagram sebagai sistem elektronik bertanggung jawab dalam menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab atas sistem elektroniknya.<sup>90</sup>

---

<sup>89</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

*“Penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektroniknya secara aman dan adil serta bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya”*

<sup>90</sup> Vengga, Ariawan, *Pertanggungjawaban Platform Media Sosial Instagram Sebagai Penyedia Layanan Iklan Dalam Perkara Penipuan Berkedok Online Shop*, Vol. 4 Nomor 2, 2011, hlm. 990

Berdasarkan fakta analisis diatas bahwa dapat dilihat responden telah memenuhi kewajibannya sebagai pembeli sehingga responden penelitian dianggap memenuhi parameter pembeli beritikad baik yaitu pembeli wajib membayar harga pembelian, pada waktu dan tempat sebagaimana ditetapkan perjanjian.

(2) Responden dengan kerugian berupa barang tidak sesuai gambar

Responden (W7, AAT, FH, 29052023) memesan barang berupa baju lalu kemudian ketika paket datang, pesanan baju responden tidak sesuai dengan gambar yang tertera di toko *online* tersebut. Kemudian responden menindaklanjuti dengan mengajukan komplain dengan menghubungi penjual melalui media *e-mail*. Setelah responden menghubungi penjual terkait komplain tersebut, penjual merespon dengan meminta maaf dan menghubungi kembali untuk memberikan *refund* atau pengembalian dana dengan jangka waktu 3-7 hari kerja. Berdasarkan fakta tersebut baik pembeli dan penjual telah beritikad baik dalam perjanjian jual beli *online* produk *fashion* ini dan bertanggungjawab terhadap prestasinya tersebut sesuai dengan Pasal 19 ayat (3) yaitu pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Berdasarkan pembahasan di atas pada saat melakukan transaksi jual beli *online* produk *fashion* terdapat keterbatasan interaksi antara konsumen dan penjual sehingga memungkinkan untuk terjadinya kerugian. Karena keterbatasan interaksi ini, transaksi jual beli *online*

dilakukan berdasarkan kesepakatan, kepercayaan, dan itikad baik dari pihak penjual dan pembeli. Berkaitan dengan hal tersebut selaras dengan ketentuan Mahkamah Agung melalui Putusan Nomor 1230 K/Sip/1980 menyatakan bahwa pembeli yang beritikad baik harus mendapatkan perlindungan hukum sehingga perjanjian jual beli tersebut dianggap sah dan menimbulkan kewajiban kepada pihak penjual yang dalam hal ini telah melanggar hak-hak bagi konsumen dan wajib memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Dalam pengaturan lain perlindungan hukum kepada konsumen terkait dengan transaksi *online* diatur dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa apabila seseorang melakukan penyebaran berita bohong yang tidak memiliki hak untuk menyebarkan dan dapat menyesatkan seseorang dalam melakukan kerugian terhadap transaksi *online* maka dapat dihukum sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) yang menyatakan apabila seseorang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksudkan dengan Pasal 28 ayat (1) dan (2) maka dapat dipidanakan dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling banyak Rp. 1000.000.000,00 (satu milyar rupiah).<sup>91</sup>

---

<sup>91</sup>AP Perdana, Yidi Anjarina Vironika, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram*, 2021., hlm. 184

## **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Penjual) dalam Transaksi Jual-Beli Online Produk Fashion sebagai Ganti Rugi Akibat Informasi yang Tidak Sesuai**

Ketika melakukan transaksi jual beli *online* terjadi perpindahan hak milik atas barang yang diperjual belikan meliputi segala perbuatan yang diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang tersebut dari penjual ke pembeli. Pada saat pelaku usaha melakukan transaksi jual beli *online* ada suatu kondisi yang memungkinkan pelaku usaha melakukan wanprestasi dan tidak memenuhi tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Subekti dalam bukunya menjelaskan bahwa terdapat empat wanprestasi, yaitu tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan; melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat; dan melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.<sup>92</sup>

Transaksi jual beli online mewajibkan penjual untuk menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi. <sup>93</sup> Pertanggung jawaban ini merupakan konsekuensi dari jaminan yang diberikan oleh penjual kepada pembeli yang mengartikan itikad baik penjual terhadap transaksi jual beli tersebut.

---

<sup>92</sup> Subekti, *Op.Cit.*, hlm. 45

<sup>93</sup> *Ibid*, hlm. 46

Lebih lanjut diatur dalam UUPK mengenai kewajiban penjual dalam melaksanakan perjanjian jual beli dalam Pasal 7 yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam hal jual beli *online* berdasarkan pembahasan hasil penelitian terdapat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak penjual. Wanprestasi tersebut adalah melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan. Dalam perlindungan konsumen terdapat prinsip tanggung jawab mutlak yaitu prinsip tanggung jawab yang tidak didasarkan pada aspek kesalahan (*fault/negligence*) dan hubungan kontrak (*privity of contract*), tetapi didasarkan pada cacatnya produk (*objective liability*) dan risiko atau kerugian yang diderita konsumen (*risk based liability*).<sup>94</sup> Dikatakan bahwa tujuan utama dari prinsip tanggung jawab

---

<sup>94</sup> Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, 2011., hlm. 183

mutlak adalah jaminan atas konsekuensi atau akibat hukum dari suatu produk yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.<sup>95</sup> Kedudukan konsumen yang lemah dalam transaksi jual beli online mengakibatkan tanggung jawab sepenuhnya berada ditangan penjual dan penjual bertanggung jawab penuh atas kegiatan usaha yang dilakukannya.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, tanggung *jawab* pelaku usaha (penjual) dalam transaksi jual beli online produk fashion sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai yang mengakibatkan responden mengalami kerugian adalah sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Penjual) dalam Transaksi Jual-Beli *Online* Produk *Fashion* sebagai Ganti Rugi Akibat Informasi yang Tidak Sesuai melalui *Marketplace* Shopee

Berdasarkan pembahasan diatas tanggung jawab pelaku usaha (penjual) dalam transaksi jual beli *online* produk *fashion* sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai melalui Shopee adalah dengan memberikan ganti rugi setelah konsumen mengajukan pengembalian dana dan menyertakan bukti-bukti ketidaksesuaian maka pelaku usaha wajib untuk melakukan ganti rugi dengan menyetujui pengembalian dana tersebut tetapi dikarenakan Shopee ikut terlibat dalam perjanjian jual beli online sebagai pihak ketiga yang terlibat dapat menyetujui pengembalian dana tersebut jika seandainya penjual gagal merespons

---

<sup>95</sup> Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Cetakan 1, Jakarta, 2004, hlm. 227

tepat waktu atau lebih dari 3 hari kalender sejak permintaan pengembalian barang/dana, permintaan konsumen akan disetujui secara otomatis oleh sistem Shopee.

Pada penelitian ini responden (W9, BHS, FH, 30052023) yang melakukan transaksi jual beli online produk *fashion* melalui Shopee, penjual tidak merespon saat responden menghubungi penjual, sehingga ketika responden mengajukan pengembalian barang melalui Shopee melalui prosedur Shopee, pihak Shopee sebagai pihak ketiga yang terlibat menindaklanjuti dan memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana dalam waktu 1x24 jam dan dana langsung masuk melalui akun *Shopeepay* responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab dan tidak beritikad baik untuk memberikan ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai sebagaimana yang diatur juga dalam Pasal 1243 KUHPerdara yaitu penjual harus membayar ganti rugi yang diderita oleh pembeli selaku pihak yang mempunyai hak menerima prestasi. Lebih lanjut dalam Pasal 1267 KUHPerdara juga di atur mengenai penjual harus menerima pemutusan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian. Kemudian Shopee, sebagai pihak ketiga juga berwenang untuk melakukan pengembalian dana kepada pembeli tanpa persetujuan penjual sesuai dengan kebijakan pengembalian barang dan dana Shopee Nomor 7 dimana Shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah yang sesuai kepada pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada

penjual, apabila Shopee tidak mendengar dari penjual dalam jangka waktu yang ditentukan.<sup>96</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap responden (W1, FAB, FH, 25052023) yang mengalami kerugian berupa tertipu barang berupa kaos *original* tetapi barang datang ternyata palsu, pelaku usaha tidak merespon ketika responden menghubungi via *Whatsapp*, chat Shopee, maupun telepon. Kemudian penjual merespon melalui fitur chat Shopee dan meminta video *unboxing* tetapi setelah itu penjual tidak merespon lagi. Pada kasus ini pembeli tidak lagi melakukan upaya lain, sehingga pada kasus ini pihak Shopee tidak dapat menindaklanjuti kerugian tersebut sehingga responden tidak mendapat ganti rugi baik berupa pengembalian dana atau lainnya.

Kemudian terhadap responden (W8, AFP, FH, 30052023) ketiga pihak yang terlibat sudah melakukan prestasinya masing-masing sehingga sudah terpenuhi haknya masing-masing, baik konsumen, pelaku usaha, maupun Shopee sebagai pihak ketiga sehingga tidak ada kerugian yang dialami konsumen.

---

<sup>96</sup> <https://help.shopee.co.id/portal/article/73503?previousPage=other%20articles>, di akses terakhir 17 Juni 2023, pukul 20.57 WIB

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha (Penjual) dalam Transaksi Jual-Beli *Online* Produk *Fashion* sebagai Ganti Rugi Akibat Informasi yang Tidak Sesuai Melalui Toko Online di Instagram

Tanggung jawab Pelaku Usaha (Penjual) dalam transaksi jual-beli *online* produk *fashion* sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak Sesuai melalui toko online di Instagram adalah murni tanggung jawab dari pelaku usaha dan tidak melibatkan pihak ketiga yang dalam hal ini adalah Instagram sesuai dengan Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE dimana jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Terhadap 5 responden yang mengalami kerugian berupa barang tidak sesuai dengan deskripsi, tanggung jawab pelaku usaha sebagai ganti rugi tersebut adalah dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana atau penggantian barang sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen. Ketika ketiga responden komplain melalui *whatsapp*, pelaku usaha wajib untuk memberikan itikad baik yaitu dengan mendengarkan komplain dari konsumen tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa hak konsumen adalah untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.

Kemudian responden (W7, AAT, FH, 29052023) mengalami kerugian berupa barang tidak sesuai dengan gambar tetapi pada kasus ini pelaku usaha bertanggung jawab dengan meminta maaf dan

melakukan pengecekan pesanan ulang yang kemudian dilanjutkan dengan pengembalian dana sebagai ganti rugi. Hal tersebut menunjukkan pelaku usaha beritikad baik dan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami responden karena pelaku usaha tidak memenuhi prestasinya. Hal tersebut juga sudah sesuai dengan Pasal 19 UUPK yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Kemudian salah satu responden (W5, AGF, FH, 29052023) melakukan upaya hukum dengan mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha akibat tidak dilaksanakannya prestasi sesuai dengan yang disepakati. Dilakukannya upaya hukum adalah karena pelaku usaha tidak ada itikad baik untuk pengembalian dana maupun penukaran produk dengan produk senilai harga tersebut.

Pelaku usaha yang tidak ada itikad baik maupun bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat tidak terpenuhinya prestasi maka konsumen dapat menempuh jalur litigasi (pengadilan)

atau non litigasi (melalui lembaga lain diluar pengadilan). Hal tersebut juga sesuai dengan Pasal 23 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa atas wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat pula dilakukan secara non litigasi, antara lain:<sup>97</sup>

1. Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet tersebut.
2. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing;
3. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;

---

<sup>97</sup> Hetty Hassanah, *Metode Alternatif penyelesaian Sengketa*, Materi Perkuliahan, Unikom, Bandung, 2005 hlm. 67

4. Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang di anggap sebagai hakim semu;
5. Arbitrase, adalah cara penyelesaian sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.<sup>98</sup>

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya bahwa tanggung jawab oleh pelaku usaha sebagai ganti rugi akibat informasi tidak sesuai mutlak dilakukan. Baik disaat transaksi online melibatkan pihak ketiga atau perjanjian jual beli hanya melibatkan dua pihak yaitu penjual dan pembeli. Meskipun demikian pertanggungjawaban penjual untuk mengganti kerugian akibat wanprestasi hanya dapat dilakukan apabila telah memenuhi 4 (empat) syarat yaitu, penjual memang telah lalai (melakukan wanprestasi); penjual tidak berada dalam keadaan memaksa; penjual tidak melakukan pembelaan untuk melawan tuntutan ganti kerugian; dan penjual telah menerima pernyataan lalai atas somasi. Apabila penjual tidak bertanggung jawab dalam hal ia

---

<sup>98</sup> Ahmad Miru, Sutarman Yodo, *Op.Cit.* hlm. 38

melakukan wanprestasi pada jual beli *online*, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum dengan landasan hukum Pasal 38<sup>99</sup> dan Pasal 39 UU ITE<sup>100</sup> atau menempuh jalur non litigasi melalui arbitrase maupun lembaga lain sesuai dengan Pasal 39 ayat (2).<sup>101</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas, maka prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip yang berlaku dalam kasus wanprestasi yang dilakukan oleh penjual. Kedudukan konsumen yang lemah dalam transaksi jual beli *online* produk *fashion* menjadikan tanggung jawab berada sepenuhnya di tangan penjual baik yang melibatkan pihak ketiga (*marketplace*) ataupun tidak termasuk segala akibat hukum yang terjadi dalam pelaksanaan transaksi *online* tersebut menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Dengan demikian berdasarkan uraian hasil pembahasan tersebut bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha sebagai ganti rugi akibat informasi yang tidak sesuai adalah berupa ganti rugi sesuai yang disepakati antara para pihak yang terikat oleh perjanjian jual beli.

---

<sup>99</sup> Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
“(1)Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.”

<sup>100</sup> Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
“Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.”

<sup>101</sup> Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik)

“Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.”

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut ;

1. Perlindungan hukum bagi konsumen jual beli *online* produk *fashion* baik yang melalui pihak ketiga (*marketplace*, dalam hal ini Shopee) maupun yang melibatkan dua pihak yaitu penjual dan pembeli (akun toko online instagram) belum semua dapat berjalan sebagaimana mestinya, dimana dari 8 kasus kerugian yang dianalisis terjadi akibat kesalahan penjual dalam mengirimkan produk *fashion* yang tidak sesuai dengan perjanjian pembelian terdapat 6 konsumen yang tidak mendapatkan ganti rugi dalam bentuk pengembalian dana. Padahal dalam perjanjian jual beli tersebut ke 8 responden telah menjadi konsumen yang beritikad baik dalam perjanjian jual beli *online* produk *fashion* sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 KUHPerdara, sehingga berdasarkan PERMA Nomor 1230 K/Sip/1980 ditegaskan bahwa pembeli yang beritikad baik harus mendapatkan perlindungan hukum. Demikian juga sesuai dengan UUPK menempatkan penjual dan pembeli untuk saling terikat perjanjian jual beli dengan melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing. Demikian juga *marketplace* dan toko

*online* sesuai Pasal 3 PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang PSTE<sup>102</sup>, sistem elektronik bertanggung jawab dalam menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab atas sistem elektroniknya.<sup>103</sup>

2. Pertanggungjawaban pelaku usaha dalam ganti rugi atas informasi yang tidak sesuai yang menimbulkan produk *fashion* yang dikirim tidak sesuai dengan perjanjian jual beli dan merugikan konsumen berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya menunjukkan bahwa dari ke 8 kasus yang mengalami kerugian dan dianalisis, terdapat hanya 2 konsumen yang diberikan ganti rugi sedangkan 6 konsumen lainnya tidak ada bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pelaku usaha. Sehingga penjual sudah melakukan wanprestasi dan berdasarkan ketentuan Pasal 1243 KUHPdata bahwa pembeli berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari pihak penjual. Tanggung jawab ganti rugi ini juga sesuai dengan Pasal 21 ayat (2) huruf a UU ITE dimana jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.

## **B. Saran**

1. Penulis menyarankan agar regulasi mengenai transaksi jual beli secara *online* dapat diatur lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi.

---

<sup>102</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

“Penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektroniknya secara aman dan adil serta bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya”

<sup>103</sup> Vengga, Ariawan, *Pertanggungjawaban Platform Media Sosial Instagram Sebagai Penyedia Layanan Iklan Dalam Perkara Penipuan Berkedok Online Shop*, Vol. 4 Nomor 2, 2011, hlm. 990

konsumen jual beli online produk fashion agar dapat memberikan kepastian hukum dan jaminan perlindungan hukum;

2. Penulis juga menyarankan agar pelaku usaha senantiasa selalu beritikad baik dengan memberikan informasi terkait suatu produk atau barang agar sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya agar dapat menghindari kerugian bagi konsumen di kemudian hari akibat kesalahan atau kelalaian dari pelaku usaha kemudian konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online* agar selalu menerapkan prinsip kehati-hatian serta cermat dalam melakukan transaksi jual beli *online* agar dapat terhindar dari hal-hal yang dapat berakibat kepada tidak terpenuhinya hak-hak dari konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982.
- Ahmad Miru, *Hukum Perdata: Materiil dan Formil*, USAID, Jakarta, 2015.
- Aman Sinaga, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, Direktorat Perlindungan Konsumen DITJEN Perdagangan dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan Bekerjasama dengan Yayasan Gemainti, Jakarta, 2001.
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Laksbang Mediatama, Surabaya, 2008.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, Jakarta, 2005.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Fajar Mukti & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Henry Campbell Blac, *Blac Law Dictionary, Definitions of the Terms and Phrases of American and English Jurisprudence Ancient and Modern*, West Publishing Co., St. Paul Minn, 1991.
- Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Cetakan 1, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Johannes Gunawan, *Kajian Ilmu Hukum Tentang Kebebasan Berkontrak Dalam Butir-Butir Pemikiran dalam Hukum*, Sinar Grafika, Bandung, 2011.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Cetakan Kedua, Citra Aditya Bakti, 2001.
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Lukman Santoso, *Hukum Perjanjian Kontrak (Panduan Memahami Hukum Perikatan & Penerapan Surat Perjanjian Kontrak*, Cakrawala, Yogyakarta, 2012.
- Mochtar, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Bandung, 2010.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk*, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005.

- Philip Kotler, *Principles of Marketing*, Prentice-Hall, New Jersey, 1980.
- Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, CV Mandar Maju, Bandung, 1994.
- R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 2005.
- R. Subekti & R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2004.
- Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Press, Yogyakarta, 2014.
- Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006.
- Soerjono Sukanto, *Kamus Sosiologi*. Raja Grafindo, Jakarta, 2014.
- Sudarsono. *Kamus Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Sudaryatmo. *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Sudikno, *Ilmu Hukum*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Perjanjian Bank di Indonesia*, Institute Bankir Indonesia, Jakarta, 1993.
- Tim Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir FH UII, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir FH UII, Cetakan Kesatu*, FH UII, Yogyakarta, 2016.
- \_\_\_\_\_, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir FH UII, Cetakan Kedua*, Edisi Revisi, FH UII, Yogyakarta, 2015.
- Wahbah az-Zuahaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid V, Gema Insani, Jakarta, 2011.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

## **B. Jurnal/Majalah**

- Efektivitas UU ITE dalam Pengaturan Perdagangan Elektronik (e-Commerce)*, Jurnal Hukum Bisnis, 2010.
- Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, Volume 5 No. 2, 2011.
- Penyusunan Studi Kasus*, Jurnal Keperawatan Indonesia, Volume 10, No. 2, 2006.
- Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) di Era Teknologi*, Volume 10 No.2
- Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas* dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Peranan Asas Itikad Baik Dalam Mewujudkan Keadilan Para Pihak Dalam Perjanjian*, Volume 8 No. 1, 2018.

*Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Beritikad Baik yang Dirugikan Atas Penetapan Eksekusi Berdasarkan Akta Perdamaian*, Volume 5, 2022.

*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram*, Volume 9 No. 2, 2021.

*Pertanggungjawaban Platform Media Sosial Instagram Sebagai Penyedia Layanan Iklan Dalam Perkara Penipuan Berkedok Online Shop*, Volume 4 No. 2, 2011.

*Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen*, Jurnal Hukum, 2018.

*The Movement of Consumer Protection in the European Community: A Vital Link in the Establishment of Free Trade and a Paradigm for North America*", *International and Competition Law Review*, No. 143.

*Wanprestasi dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian*, Volume 7, No. 2, 2015.

*Belanja Online dan Gaya Hidup Mahasiswa di Yogyakarta*, Jurnal Pendidikan Sosiologi, Volume 9, No. 2, 2020.

#### **C. Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

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.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

#### **D. Skripsi/Thesis/Bahan Ajar**

Hetty Hassanah, 2005. Bahan Ajar Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Nurlaeni Faizal. 2019. Skripsi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* di PT *SHOPEE* International Indonesia.

Sanusi Arsyad. 2016. Tesis Magister *Transaksi Bisnis Elektronik Commerce (E-Commerce): Studi Tentang Permasalahan-Permasalahan HJukum dan Solusinya*.

Widi Wiranti. 2020. Skripsi Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi Dalam Transaksi *Online*.

#### **E. E-Book**

CTS Kristiyanti, *Hukum perlindungan konsumen.*, books.google.com, <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=IO1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=perlindungan+konsumen&ots=ab8uQSyaxC&sig=ZS-2vzFKW1KpjPFYcHTost2yIls>

#### **F. Website**

<https://info.populix.co/articles/tren-belanja-online-masyarakatindonesia/>, 18 Desember 2022, 15.00 WIB.

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jatayu/article/view/38157>, 18 Desember 2022, 15.20 WIB.

[https://journal3.uinalauddin.ac.id/index.php/al\\_daulah/article/view/4890](https://journal3.uinalauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/view/4890), 18 Desember 2022, 15.40 WIB.

<https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs2.4.83/index.php/sosial/article/view/488/450>, 18 Desember 2022, 15.43 WIB.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada Jum'at, 24 Maret 2023 pukul 21.58pm.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses pada Jum'at, 24 Maret 2023 pukul 21.58pm.

[https://journal3.uinalauddin.ac.id/index.php/al\\_daulah/article/view/4890/4377](https://journal3.uinalauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/view/4890/4377), diakses terakhir pada 8 Mei 2023 pukul 14.00 WIB.

<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/149/94>, diakses terakhir pada 8 Mei 2023 pukul 14.30 WIB

<https://ginee.com/id/insights/cara-komplain-barang-kurang-shopee/> , diakses terakhir pada 17 Juni 2023 pukul 11.53 WIB.

<https://help.shopee.co.id/portal/article/73503?previousPage=other%20articles>, di akses terakhir 17 Juni 2023, pukul 20.57 WIB

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/26799/16410305%20Widi%20Wiranti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.21 WIB.

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/31306/16410349-TA-MUHAMMAD%20FIRMAN%20AHSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y> di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.22 WIB.

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/31243/16410484-TA-Shabrina%20Paramitha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.24 WIB.

<https://repository.uir.ac.id/8561/1/151010326.pdf>, di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.26 WIB.

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/11866/Whole%20Skripsi%20Print%20Hard%20Cover.pdf>, di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.27 WIB.

<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/12661>, di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.28 WIB.

<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/9347>, di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.29 WIB.

<https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-9/20269697-T37454-Yuanito%20Bayu%20Ardi.pdf>, di akses terakhir pada 24 Agustus 2023 pukul 21.29 WIB.

## **G. Wawancara**

Dewi, A. (2022, December 17). Pengalaman Transaksi Jual Beli Online. (R. Aisy, Interviewer)

Gadis, J. (2022, December 17). Pengalaman Transaksi Jual Beli Online. (R. Aisy, Interviewer)

Riri. (2022, December 17). Pengalaman Transaksi Jual Beli Online. (R. Aisy, Interviewer)

Rusdiana, A. (2022, October 12). Pengalaman Transaksi Jual Beli Online. (R. Aisy, Interviewer)

Zalfa. (2022, October 11). Pengalaman Transaksi Jual Beli Online. (R. Aisy, Interviewer)

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Wawancara dengan Responden Penelitian





FAKULTAS  
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 7070222  
E. fh@uii.ac.id  
W. law.uii.ac.id

## **SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

No. : 290/Perpus-S1/20/H/VII/2023

*Bismillaahirrahmaanirrahaim*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Joko Santosa, A.Md.**  
NIK : **961002136**  
Jabatan : **Staf Perpustakaan Referensi Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rihhadatul'aisy  
No Mahasiswa : 19410546  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Judul karya ilmiah : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK  
FASHION SECARA DARING.**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **18.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juli 2023 M  
3 Muharram 1445 H

Perpustakaan Referensi FH UII



Joko Santosa, A.Md.

# PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA DARING

*by* 19410546 Rihhadatul'aisy

---

**Submission date:** 20-Jul-2023 03:45PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2133977540

**File name:** SUMEN\_DALAM\_TRANSAKSI\_JUAL-BELI\_PRODUK\_FASHION\_SECARA\_DARING.pdf (954.3K)

**Word count:** 22987

**Character count:** 149899

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-  
BELI PRODUK FASHION SECARA DARING**

**SKRIPSI**



Oleh:

**RIHHADATUL'AI SY**

No. Mahasiswa: 19410546

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI PRODUK FASHION SECARA DARING

### ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	6%
2	dspace.uii.ac.id Internet Source	5%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
4	Ika Atikah. "PENGATURAN HUKUM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE) DI ERA TEKNOLOGI", MUAMALATUNA, 2019 Publication	1%
5	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%



123dok.com  
Internet Source

1%

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On