

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor industri fashion mengalami kemajuan pesat di era saat ini. Teknologi informasi yang ada berfungsi sebagai sarana untuk menyebarkan informasi mengenai perubahan tren terbaru. Perubahan tren ini dipengaruhi oleh berbagai pandangan dan opini masyarakat tentang cara berpakaian. Setiap individu memiliki gaya hidup yang menjadi identitasnya, dan gaya hidup ini mempengaruhi keputusan dalam memilih produk. Produk yang dipilih harus sesuai dengan preferensi konsumen, memiliki kualitas yang baik, serta sesuai dengan harga yang terjangkau bagi kemampuan finansial mereka.¹

Gaya hidup yang kembali populer saat ini adalah berburu pakaian bekas untuk *fashion*, yang dikenal dengan istilah *thrifting*. *Thrifting* merupakan aktivitas jual beli barang, khususnya pakaian bekas, yang sebagian besar diimpor dari luar negeri. Selain harganya yang jauh lebih terjangkau dibandingkan harga asli, membeli pakaian bekas memberikan kepuasan tersendiri karena sering kali barang yang dijual merupakan edisi terbatas atau hanya satu-satunya. Terlibat dalam aktivitas ini, seseorang

¹ Arwita Dwi Andriani dan Cristina Menek Sri H, 2021. "Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Bekas Impor di Tempat Biasa Thrift Store Surabaya". *Journal of Sustainability Business Research*. Vol.2. No.1. hlm. 194-195.

perlu memiliki pemahaman tentang dunia fashion, di mana banyak anak muda yang mengenal merek-merek ternama dari luar negeri, seperti *Louis Vuitton* dari Prancis. Aktivitas ini termasuk dalam kategori perjanjian jual beli yang diatur dalam Pasal 1457 KUHPdata, yang menyatakan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian di mana satu pihak berkomitmen untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lain setuju untuk membayar harga yang disepakati. Jual beli dianggap sah ketika kedua belah pihak sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang tersebut belum diserahkan atau harganya belum dibayar.²

Belakangan ini, kegiatan *thrifting* semakin populer di kalangan masyarakat, mulai dari anak muda hingga yang lebih tua. Jumlah peminatnya terus meningkat seiring waktu. Hal ini disebabkan karena *thrifting* memberikan kepuasan tersendiri bagi para penggemarnya. Pakaian bekas yang tersedia di pasar kini beragam, mulai dari pakaian kasual hingga pakaian pesta, yang semakin menarik perhatian para pecinta *thrifting*. Sebagai hasilnya, banyak penjual pakaian bekas yang kini hadir di platform *e-commerce*. Memanfaatkan *e-commerce*, jangkauan penjualan pakaian bekas menjadi lebih luas.³

E-commerce merupakan *platform* telekomunikasi yang digunakan untuk membeli dan menjual produk yang dikirim dari satu tempat ke tempat

² Andi Sri Rezky Wulandari dan N. Tadjuddin, 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ctk. Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media. hlm. 3.

³ Sudaryatmo, 1996. *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. hlm. 25.

lain dengan menggunakan layanan pengiriman. Sistem *e-commerce*, terdapat empat komponen utama yang terlibat, yaitu toko, penjual, pembeli, dan jasa pengiriman. Transaksi *e-commerce*, ada pihak-pihak yang berperan sebagai subjek hukum dan memiliki hubungan hukum antara penjual dengan pembeli serta penyedia layanan aplikasi belanja online.⁴

Menurut Pasal 1457 KUHPerdata, jual beli adalah suatu perjanjian di mana satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lainnya berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati. Perjanjian jual beli ini merupakan ikatan timbal balik, di mana penjual berkomitmen untuk menyerahkan kepemilikan suatu barang, dan pembeli berjanji untuk membayar sejumlah uang sebagai pengganti barang tersebut. Istilah ini berasal dari bahasa Belanda "koop en verkoopt," yang berarti "verkoopt" (menjual) dan "koop" (membeli).⁵ Jika kedua belah pihak mencapai kesepakatan mengenai pokok-pokok perjanjian, maka perjanjian tersebut dianggap telah terjalin. Dalam konteks transaksi online, ketika salah satu pihak mengungkapkan persetujuannya dan pihak lainnya menerima, maka kesepakatan tersebut terjadi.⁶ Hal ini sesuai dengan Pasal 1458 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa jual beli dianggap telah terjadi segera setelah kedua pihak menyetujui barang dan harga yang disepakati, meskipun barang tersebut belum diserahkan dan harga belum dibayar.

⁴ Firman Tumantara, 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Setara Press. hlm. 5.

⁵ Subekti, 1995. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. hlm. 2.

⁶ Edmon Makarim, 2005. *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*. Ctk. Pertama. Jakarta: Rajagrafindo Persada. hlm. 342.

Menurut Pasal 1313 KUHPerdara, perjanjian pada dasarnya adalah suatu tindakan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Selanjutnya, dalam Pasal 1320 KUHPerdara dijelaskan bahwa syarat sahnya perjanjian terdiri dari empat unsur, yaitu adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat perikatan, objek yang jelas, dan alasan yang sah. Oleh karena itu, masyarakat sebenarnya dapat dengan mudah membuat perjanjian dalam bentuk apa pun, selama memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Pasal 1320 KUHPerdara.

Perjanjian garansi/indemnitas menurut Pasal 1316 KUHPerdara menyatakan bahwa "diperbolehkan untuk menanggung atau menjamin pihak ketiga, dengan janji bahwa orang tersebut akan melakukan sesuatu, tanpa mengurangi hak untuk menuntut pembayaran ganti rugi terhadap pihak yang telah menanggung pihak ketiga tersebut atau yang telah berjanji, untuk meminta pihak ketiga tersebut memenuhi kewajibannya, jika pihak tersebut menolak untuk memenuhi perikatannya." Intinya, pemberi jaminan harus memastikan bahwa pihak ketiga akan melakukan tindakan tertentu dan menyediakan langkah-langkah untuk penyelesaian perjanjian garansi tersebut.

Keuntungan dari jual beli online adalah pembeli tidak perlu pergi langsung ke toko untuk berbelanja. Mereka hanya perlu mengakses situs web dan memilih produk yang diinginkan. Dalam transaksi online, pembeli dapat melihat foto dan video produk, bahkan dapat melakukan panggilan

video untuk memeriksa detail barang tersebut. Setelah kedua pihak sepakat mengenai harga, pembeli cukup melakukan pembayaran secara online melalui transfer ke bank yang ditentukan.

Kelemahan dari jual beli online adalah pembeli tidak dapat melihat dan mencoba barang secara langsung. Seringkali, ada perbedaan antara detail barang yang tertera dalam deskripsi dan kondisi sebenarnya. Ketika barang sampai di tempat pembeli, kadang kondisi barang tidak sesuai dengan yang tercantum di deskripsi iklan *e-commerce*. Barang yang awalnya dianggap sempurna, ternyata memiliki cacat, karena harapan pembeli yang terlalu tinggi. Jika membeli barang bekas, memang barang tersebut tidak akan sebaik barang baru karena sudah pernah digunakan oleh pemilik sebelumnya. Selain itu, cacat pada barang juga bisa terjadi akibat faktor yang di luar kendali penjual, seperti kesalahan dari jasa pengiriman. Pembeli juga sering mengeluhkan kerusakan yang terjadi setelah masa garansi berakhir.

Pembeli sering kali mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online. Hak-hak pembeli seringkali tidak dipenuhi dengan semestinya. Kurangnya pengetahuan atau kesadaran pembeli mengenai hak-haknya menjadi salah satu faktor kurangnya penegakan perlindungan hukum bagi pembeli dalam transaksi online. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap pembeli dalam jual beli online sangatlah diperlukan.

Hak konsumen yang harus dijamin berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah kepastian hukum. Masalah kepastian hukum dalam *e-commerce* terkait dengan keamanan transaksi dari perspektif hukum perdata. Keamanan transaksi online sangat penting untuk melindungi konsumen dan meningkatkan kepercayaan mereka. Dengan demikian, hal ini dapat mendorong peningkatan jumlah transaksi jual beli secara online.⁷

Konsumen sebagai pembeli berhak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian jual beli. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."

Praktik jual beli online yang seharusnya mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih sering ditemukan ketidaksesuaian. Salah satu contohnya adalah banyak pelaku usaha yang enggan bertanggung jawab kepada konsumen atau pembeli jika terjadi perbedaan kondisi barang dengan deskripsi yang tercantum.

⁷ Syahrudin Nawi, 2018. "Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Universitas Muslim Indonesia. Pleno De Jure*. Vol. 7. No. 1. hlm. 3.

Permasalahan terkait ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi ini mengakibatkan kerugian pada tiga konsumen. Kasus pertama dialami oleh seorang mahasiswa bernama Humaira Marwa Safania, membeli pakaian bekas impor bermerek *Louis Vuitton (LV)*, jenis pakaian yaitu kemeja, berwarna coklat dominan hitam seharga Rp. 2.300.000,00 di Toko Online (instagram) berinisial (T) yang merupakan agen *thrifting*, yang beralamat di Bogor, Jawa Barat pada Februari 2024, barang dikirim melalui pengiriman J&T, namun setelah barang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang mana barang atau pakaian tersebut tidak resmi dan merupakan barang tiruan.⁸

Kasus kedua terjadi pada seorang pelajar bernama Raynuna Naswa Rafani. Ia membeli pakaian bekas impor bermerek *Dior*, jenis pakaian yaitu kemeja, berwarna coklat motif tartan seharga Rp. 1.000.000,00 di Toko Online (TikTok) berinisial (IZ) yang merupakan toko online pakaian bekas, yang beralamat di Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah pada September 2023 dengan keterangan deskripsi bahwa pakaian bekas tersebut barang resmi buatan pabrik asli. Namun setelah barang diterima dan kemudian dicek keasliannya dengan *scan barcode* pada label merek ternyata tidak resmi atau barang tiruan yang mana bahwa barang tersebut tidak sesuai dengan keterangan deskripsi.⁹

⁸ Wawancara dengan Humaira Marwa Safania sebagai konsumen pakaian bekas impor secara online di Wonosobo, pada hari Jumat, 4 April 2025. Pukul 20.15 WIB.

⁹ Wawancara dengan Raynuna Naswa Rafani sebagai konsumen pakaian bekas impor secara online di Wonosobo, pada hari Senin, 26 Mei 2025. Pukul 16.00 WIB.

Kasus ketiga terjadi pada seorang mahasiswa bernama Salfa Maulidina. Ia membeli pakaian bekas impor bermerek *Zara*, jenis pakaian yaitu celana jeans berwarna biru muda seharga Rp. 650.000,00 di Toko Online (instagram) berinisial (AS) beralamat di Yogyakarta pada Juni, 2024 dengan deskripsi bahwa celana jeans tersebut *second like new, no minus*, barang resmi dan siap pakai. Namun setelah barang diterima barang tidak sesuai dengan deskripsi, barang kotor terdapat banyak corak kotoran yang tidak bisa hilang setelah dicuci, serta terdapat robek pada bagian bawah celana.¹⁰

Penelitian tentang perlindungan hukum konsumen dalam jual beli pakaian bekas impor secara online penting dilakukan seiring meningkatnya tren belanja online, khususnya pada produk pakaian bekas impor yang digemari masyarakat karena harga yang relatif murah, namun berisiko merugikan konsumen akibat barang yang diterima tidak sesuai deskripsi, kualitas yang kurang baik, hingga penjual yang menghilang setelah transaksi. Kondisi tersebut mencerminkan lemahnya posisi konsumen yang seharusnya memperoleh perlindungan hukum. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peraturan yang berlaku seperti KUHPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta regulasi perdagangan dapat memberikan perlindungan nyata bagi konsumen, sekaligus menghasilkan rekomendasi yang berguna baik secara teoretis

¹⁰ Wawancara dengan Salfa Maulidina sebagai konsumen pakaian bekas impor secara online di Wonosobo, pada hari Senin, 27 Juni 2025. Pukul 20.00 WIB.

maupun praktis dalam mewujudkan transaksi online yang lebih aman, adil, dan sesuai hukum.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian akhir dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI PAKAIAN BEKAS IMPOR SECARA ONLINE.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian bekas impor secara online yang tidak sesuai dengan deskripsi ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli pakaian bekas impor secara online tidak sesuai dengan deskripsi.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Manfaat penelitian ini secara teoretis adalah untuk memperkaya khazanah ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen terkait dengan transaksi jual beli pakaian bekas impor secara online. Dengan mengkaji perlindungan hukum yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori perlindungan konsumen dalam dunia digital yang semakin berkembang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis adalah untuk memberikan wawasan bagi pelaku usaha dalam transaksi jual beli pakaian bekas impor secara online agar lebih memahami pentingnya perlindungan konsumen. Dengan adanya penelitian ini, pelaku usaha dapat mengetahui hak-hak konsumen yang perlu dipenuhi dan kewajiban yang harus dipatuhi dalam menjalankan bisnis online. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha untuk lebih transparan dalam memberikan deskripsi produk dan memastikan kualitas barang yang dijual agar tidak terjadi ketidaksesuaian yang merugikan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu pelaku usaha untuk memahami mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi konsumen dalam memahami hak-haknya saat melakukan transaksi jual beli pakaian bekas

impor secara online. Dengan memahami perlindungan yang seharusnya mereka terima, konsumen akan lebih siap untuk mengajukan klaim atau tuntutan ganti rugi jika terjadi ketidaksesuaian barang atau masalah lainnya. Penelitian ini juga dapat memberikan panduan bagi konsumen untuk lebih teliti dalam memilih barang dan memastikan bahwa mereka mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi serta memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Dengan demikian, penelitian ini berperan penting dalam menciptakan transaksi yang lebih aman dan adil bagi kedua belah pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen.

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Penelitian Hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Jual Beli Pakaian Bekas Impor secara Online” merupakan hasil karya ilmiah penulis sendiri dan tidak menjiplak hasil karya orang lain. Hal ini didasarkan pada hasil penelusuran terhadap kajian-kajian sebelumnya atas topik dan masalah yang berdekatan tentang topik dan permasalahannya. Hasil penelusuran dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ardhia Pramesti Kusumawati, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Jual Beli Vespa Bekas secara Online”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan dan penyelesaian hukum atas ketidaksesuaian spesifikasi dan terdapat kerusakan di kemudian hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap

konsumen dalam jual beli vespa bekas secara online pada *platform e-commerce* OLX dalam kasus ini telah sesuai dengan Pasal 4 Huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya klausula garansi pada perjanjian antara Arjuna Wiwaha selaku penjual vespa bekas dengan Eduard Wira selaku pembeli vespa bekas secara online pada *platform e-commerce* OLX. Persamaan dengan penelitian ini adalah dalam hal kajian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen. Perbedaan pada penelitian tersebut adalah objeknya vespa bekas. Dalam penelitian ini objek penelitian adalah baju bekas.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rynaldi Gregorius Purba, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (*e-commerce*) yang menerima produk berbeda dengan produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hukum di Indonesia mengenai *e-commerce*, perlindungan terhadap konsumen Shopee (*e-commerce*) yang menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan, tanggung jawab Shopee (*e-commerce*) terhadap konsumen yang menerima produk berbeda dengan yang

¹¹ Ardhia Pramesti Kusumawati, 2023. “Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Jual Beli Vespa Bekas secara Online”. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

dideskripsikan dan diperjanjikan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaturan transaksi *e-commerce* Indonesia untuk lebih lanjutnya telah diakomodasi dengan lahirnya PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk Perlindungan kepada konsumen Shopee diaplikasikan dengan penyediaan layanan pengaduan bagi konsumen oleh Shopee dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila penyelesaian sengketa secara mediasi oleh Shopee tidak berhasil. Bentuk pertanggungjawaban pengelola situs Shopee terhadap konsumen tercermin dengan pemberian ganti rugi apabila konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan. Perbedaan dari penelitian tersebut dilakukan di Sumatera Utara. Sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Wonosobo, Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, objek yang diteliti oleh peneliti tersebut tidak menunjuk pada satu barang tertentu akan tetapi berbagai barang yang ada di *e-commerce*. Sedangkan penelitian ini menunjuk pada satu objek yaitu Pakaian bekas yang dijual dalam *e-commerce*. Selain itu, penelitian tersebut membahas mengenai peraturan transaksi *e-commerce* di Indonesia berpedoman pada PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik. Sedangkan penelitian ini fokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen jika pakaian

bekas yang di beli secara online tidak sesuai dengan deskripsi serta penyelesaian hukumnya apabila terjadi persoalan tersebut.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Panji Lintang Ms, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet (*E-commerce*)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis batas-batas tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli melalui internet. Untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen akibat adanya transaksi jual beli melalui internet. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dapat diketahui bahwa terdapat beberapa pihak yaitu, pihak penjual, pihak pembeli, serta pihak bank. Pihak penjual selaku pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberitahukan secara jelas dan jujur terkait produk yang ditawarkan kepada pembeli atau konsumen. Tanggung jawab lainnya dari pelaku usaha harus menawarkan barang yang layak untuk diperjualbelikan. Sebagai pelaku usaha, juga bertanggung jawab atas pengiriman produk yang diperjualbelikan. Apabila para pelaku usaha telah memenuhi tanggung jawabnya, kegiatan transaksi jual beli tidak menimbulkan kerugian bagi siapa pun yang bertransaksi secara online. Tanggung jawab konsumen adalah melakukan pembayaran atas barang yang dibeli sesuai dengan harga barang tersebut. Dalam proses

¹² Rynaldi Gregorius Purba, 2021. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (e-commerce) yang Menerima Produk berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan”. *Tesis*. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.

transaksi, konsumen harus mengisi data identitas diri sebenar-benarnya pada formulis penerimaan barang yang telah disediakan pelaku usaha. Pihak bank dalam transaksi ini bertanggung jawab untuk menyediakan provider yang dapat diakses 24 jam kepada pembeli, bertujuan agar pembeli dapat melakukan transaksi secara elektronik. Pada kegiatan transaksi elektronik, konsumen memiliki risiko lebih besar daripada pelaku usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum adanya fasilitas dalam bentuk pengaturan terhadap upaya perlindungan hukum sebelum bertransaksi dan saat bertransaksi bagi pelaku usaha dan konsumen.¹³

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Khadafi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* (studi kasus Melalui Sosial Media Instagram)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Undang- Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, apakah dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* atau tidak. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik, agar mengetahui pula masalah apa saja yang terjadi dalam perlindungan hukum terhadap konsumen ketika bertransaksi melalui *e-commerce* sehingga dapat mengetahui

¹³ Panji Lintang Ms. 2012. “Perlindungan Hukum terhadap Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet (*e-commerce*) studi kasus di <http://www.kaskus.us/>”. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi *e-commerce* (instagram). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui fakta bahwa, UUPK belum cukup kuat untuk melindungi konsumen karena dalam undang-undang tersebut tidak mengatur secara khusus mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce* sehingga sulit menjangkau para pelaku usaha *e-commerce*. Peraturan yang digunakan untuk mengatur transaksi *e-commerce* adalah UUIITE, tetapi dalam undang-undang tersebut pula tidak diatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online seperti melalui instagram/wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*. Oleh karena itu, UUIITE seharusnya disesuaikan dengan perkembangan *e-commerce*.¹⁴

5. Penelitian yang dilakukan Ruth Serenia berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee”. Penelitian ini berawal dari perubahan transaksi jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi sistem online. Salah satu *platform* yang berkembang pesat di Indonesia adalah Shopee, yang telah memastikan perlindungan hak konsumen melalui undang-undang serta kontrak elektronik. Meskipun demikian, masih banyak konsumen yang dirugikan dalam transaksi online. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah diatur dengan

¹⁴ Muhammad Khadafi. 2016. “Perlindungan Hukum terhadap Kosumen dalam Transaksi E- commerce. (studi kasus media instagram)”. *Skripsi*. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

baik melalui UUPK dan UUIE, yang tercermin dalam perlindungan data pribadi konsumen.¹⁵

6. Penelitian yang dilakukan oleh Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, Rinitami Njatrijani berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan dalam Transaksi Jual Beli Online”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut adalah dalam hal kajian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen, di mana penelitian tersebut membahas mengenai bagaimana upaya perlindungan hukum untuk mengurangi risiko terjadinya kesalahan barang yang tidak sesuai pesanan dan akibat hukum apabila konsumen tidak dipenuhi haknya jika terjadi ketidaksesuaian barang pesanan dalam transaksi online.¹⁶

Skripsi yang dilakukan penulis, mengkaji tentang Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Jual Beli Pakaian Bekas secara Online. Perbedaan ini terjadi karena adanya strategi penjualan yang dalam hal ini dilakukan oleh para pelaku usaha yang tidak memberikan informasi atau deskripsi dengan jelas sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Capaian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian antara barang dengan deskripsi dari penjual. Objek penelitian yang dilakukan juga berbeda dengan penelitian

¹⁵ Ruth Serenia. 2019. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee”. *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan.

¹⁶ Andhika Pratama Primayoga, dkk. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan dalam Transaksi Jual Beli *Online*”. *Jurnal Hukum Diponegoro*. Vol. 8 No. 3. 2019.

sebelumnya, yaitu dalam penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban atas ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi dari pelaku usaha dalam memasarkan produknya.

F. Kerangka Teori

Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang berisi asas-asas dan kaidah-kaidah yang bertujuan untuk mengatur serta melindungi kepentingan konsumen dalam hal penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/jasa) antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁷ Hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan permasalahan antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang atau jasa yang dikonsumsi.

Dasar hukum yang jelas dapat memberikan perlindungan yang optimal terhadap hak-hak konsumen. Peraturan mengenai Perlindungan Konsumen telah diatur dalam UUPK. Menurut Pasal 1 UUPK, perlindungan konsumen merupakan langkah pemerintah untuk memastikan kepastian hukum dalam melindungi kepentingan konsumen selama bertransaksi, sekaligus menjadi pedoman bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas produk mereka.

Adanya kepastian hukum ini diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap hak-hak konsumen

¹⁷ Az. Nasution, 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Ctk. 2. Jakarta: Diadit Media. hlm. 23.

dan diperkuat pula melalui undang-undang khusus agar para pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen.

UUPK secara umum memberikan perlindungan sebagaimana Pasal 4 UUPK terhadap hak-hak konsumen. Kemudian diperjelas lagi oleh Pasal 8 angka 1 UUPK yang telah melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang disepakati maupun yang tertera dalam keterangan, iklan, maupun promosi.

Bertransaksi secara online memerlukan transparansi informasi, yang menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memastikan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.¹⁸ Oleh karena itu, perlindungan negara diwujudkan melalui perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli online, agar semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut merasa aman, nyaman, dan saling mempercayai.

Adanya peraturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terkait ketidaksesuaian antara barang dan deskripsi diharapkan dapat memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen yang ingin membawa permasalahan produk yang tidak sesuai dengan pesanan melalui transaksi online ke pengadilan. Selain itu, peraturan ini juga diharapkan menjadi

¹⁸ Rico Huang dan Seno Aji Airlangga, 2015. *Menjual Barang Tanpa Tatap Muka Drop Ship Mastery*. Ctk. Pertama. Jakarta: PT. Alona Indonesia Raya. hlm. 11.

pedoman bagi pelaku usaha untuk menjalankan bisnis mereka dengan lebih jujur.

Transaksi online ini dikenal dengan istilah *e-commerce*, yang merujuk pada segala bentuk perdagangan atau transaksi barang dan jasa yang dilakukan melalui media elektronik. Di Indonesia, dasar hukum untuk *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 11 Tahun 2008.¹⁹

E-commerce merupakan gabungan antara teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan atau pedagang dengan konsumen. Dalam *e-commerce*, terjadi pertukaran barang antara pengecer dan konsumen untuk berbagai jenis komoditas dalam skala besar, yang dilakukan melalui transaksi elektronik. Proses pengiriman barang menggunakan transportasi untuk mengantarkan produk dari satu wilayah ke wilayah lain hingga sampai ke tangan konsumen, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.²⁰

Dalam sistem hukum Indonesia, *e-commerce* termasuk dalam bidang hukum perdata sebagai bagian dari hukum perjanjian. *E-commerce* mengikuti asas-asas yang sama dengan hukum perjanjian pada umumnya, seperti: asas kebebasan berkontrak, asas konsensual, asas itikad baik, asas keseimbangan, asas kepatutan, asas kebiasaan, asas ganti rugi, asas keadaan

¹⁹ Ambar Wariati dan Nani Irma Susanti. 2014. “*E-Commerce* dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol. 1. No. 2. hlm. 6.

²⁰ Teguh Wicaksono, dkk. 2024. *Konsep dan Teori E-Bussines dan E-Commerce*. Bandung: Widina Media Utama. hlm. 23.

memaksa, dan asas kepastian hukum.²¹ Oleh karena itu, Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya perjanjian juga berlaku, yang meliputi: kesepakatan antara pihak-pihak untuk mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat perikatan, objek yang jelas, dan sebab yang sah.²²

E-commerce di Indonesia diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara) yang mengatur mengenai perjanjian dan kewajiban hukum.²³ Transaksi *e-commerce* dapat dikatakan sebagai perjanjian cara baru zaman sekarang, yang pada prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya.²⁴ Sebagaimana menurut UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 angka 17 menyebutkan bahwa "kontrak elektronik adalah perjanjian antara pihak-pihak yang dilakukan melalui sistem elektronik."

G. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai struktur penelitian yang meliputi antara lain, jenis penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengumpulan data dan analisis data yang akan diolah dan menghasilkan suatu analisis.²⁵

²¹ Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana. hlm. 3.

²² *Ibid.*

²³ Hendra Adi Saputra dan Ernawati, 2022. "Eksistensi E-commerce dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia". *Journal of Literature*. Vol. 3. No. 1. hlm. 139.

²⁴ *Ibid.*

²⁵ M. Syamsudin, 2021. *Mahir Meneliti Penelitian Hukum*. Ctk. Pertama. Jakarta: Kencana. hlm. 7.

Adapun struktur metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang mengkaji hukum positif yang berkaitan dengan pemenuhan hak atas ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dikaji dalam penelitian ini adalah pakaian bekas impor dan responden konsumen yang dirugikan dalam jual pakaian bekas impor secara online.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan dengan memahami, menelaah, dan menganalisis suatu masalah berdasarkan ketentuan hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendekatan kasus merupakan pendekatan dengan menganalisis kasus-kasus yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang dibutuhkan adalah data kualitatif dan bersumber dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer, berasal dari data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan responden. Wawancara dilakukan melalui tanya jawab secara langsung bersama responden yakni tiga orang konsumen yang mengalami kerugian atas pakaian bekas secara impor yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, antara lain :

- 1) Humaira Marwa Safania, dilakukan wawancara secara langsung di Wonosobo, pada hari Jumat, 4 April 2025.
- 2) Raynuna Naswa Rafani, dilakukan wawancara secara langsung di Wonosobo, pada hari Senin, 26 Mei 2025.
- 3) Salfa Maulidina, dilakukan wawancara secara langsung di Wonosobo, pada hari Jumat, 27 Juni 2025.

b. Data Sekunder meliputi :

- 1) Bahan Hukum Primer yaitu :
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
 - e) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 71/M-DAG/PER/10/2015 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Perdagangan.

2) Bahan Hukum Sekunder :

- a) Buku-buku hukum yang berhubungan dengan penelitian.
- b) Hasil penelitian karya ilmiah, jurnal-jurnal, maupun artikel yang berkaitan dengan penelitian.
- c) Situs-situs internet yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dan bertatap mata dengan responden yakni tiga orang konsumen yang mengalami kerugian atas ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi.

b. Studi Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan menganalisis referensi-referensi seperti jurnal, literatur, dan bahan hukum lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

c. Studi Dokumen

Pengumpulan data dengan menelaah dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

6. Pengolahan dan Analisis Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data non-statistik yang berdasarkan perolehan data non numerik. Data yang diperoleh

dianalisis secara deskriptif-kualitatif, yakni dengan cara menganalisis data berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Setelah fakta-fakta hukum dideskripsikan dan dikumpulkan kemudian fakta-fakta hukum tersebut dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku kemudian diperoleh kesimpulan dan pemecahan masalah yang disajikan dalam bentuk narasi.

H. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian dalam melakukan pembahasan, analisis, serta penjabaran isi dari penelitian ini, penulis menyusun sistematika penelitian ini menjadi 4 (empat) bab, yaitu:

Pada Bab I, berisikan gambaran umum mengenai isi skripsi, yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, serta metode penelitian.

Pada Bab II, berisi tinjauan pustaka yang dijabarkan pokok-pokok bahasan terkait tinjauan umum Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Jual Beli Pakaian secara Online. Berdasarkan paparan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai permasalahan yang dikaji, sehingga dapat membantu penulis dalam menganalisis fokus utama penelitian.

Pada uraian Bab III, memaparkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dengan fokus pada Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Jual Beli Pakaian Bekas Impor secara Online. Bab ini merupakan penyajian data yang sesuai dengan rumusan masalah.

Pada Bab IV, merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian serta saran yang diberikan, terkait dengan Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Jual Beli Pakaian Bekas secara Online, yang berkaitan dengan rumusan masalah yang sudah dikaji.