

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIRUAN PADA TRANSAKSI E-COMMERCE (STUDI KASUS PADA TOKO STRIDEWEAR.ID BALI)**

Gde Nanda Radithya Kresnantara Sanjaya, I Nyoman Putu Budiarta & Ni Made Puspasutari Ujianti  
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar - Bali, Indonesia  
[nandaradithya13@gmail.com](mailto:nandaradithya13@gmail.com), [budiarthaputu59@gmail.com](mailto:budiarthaputu59@gmail.com) & [puspasutari.niwapong@gmail.com](mailto:puspasutari.niwapong@gmail.com)

### **Abstrak**

Dalam menghargai hak – hak para konsumen, informasi yang lengkap dan akurat sangat penting atas suatu barang dalam menjunjung hak konsumen, barang yang dibeli di tempat lain itu yang untuk dijual lagi ternyata tidak asli dan terlewat dari pengecekan orisinalitas di toko. Ditemukannya barang yang dibeli konsumen di toko lain ternyata tidak asli dan barang yang dibeli konsumen terlewat dari pengecekan orisinalitas di toko. Dalam menghargai hak dari konsumen pelaku usaha penting memberikan informasi akan keakuratan suatu barang jasa, sehingga permasalahan tersebut berpedoman pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam *e-commerce* dan menemukan solusi tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Stridewear.Id dalam menjalankan bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen, lebih memilih menggunakan tanggungjawab hukum secara perdata yaitu melalui tindakan ganti rugi yang dapat berupa barang yang sama, dan juga uang, sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pemilik toko atau pelaku usaha.

**Kata Kunci:** *E-Commerce*, Barang Tiruan, Konsumen, Perlindungan Hukum

### **Abstract**

*In respecting the rights of consumers, complete and accurate information is very important for an item in upholding consumer rights, goods purchased elsewhere which are for resale are not genuine and have been missed from checking for originality in stores. It was found that the goods purchased by consumers in other stores were not authentic and the goods purchased by consumers were missed from checking for originality at the store. In respecting the rights of consumers, it is important that business actors provide information on the accuracy of a service or goods, so that the problem is guided by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this study is to determine the form of consumer protection in e-commerce and to find solutions for the responsibility of business actors to consumers. This study uses an empirical study type using a statutory approach and a conceptual approach. Stridewear.Id in carrying out the form of legal responsibility to consumers, prefers to use civil legal responsibility, namely through compensation actions which can be in the form of the same goods, as well as money, in accordance with the agreement between the consumer and the shop owner or business actor.*

**Keywords:** *E-Commerce, Consumer, Counterfeit Goods, Legal Protection*

## **I. PENDAHULUAN**

Toko Stridewear.Id Bali merupakan toko yang menjual barang – barang bermerek, toko ini salah satunya menjual sepatu bermerek seperti *Jordan, Nike, Adidas*. Toko ini terletak di Serangan, Denpasar Selatan yang dimana berjualan secara offline dan online melalui *E-Commerce* di Indonesia. Stridewear.Id pernah mengalami hal yang tidak diinginkan dalam berjualan di *E-Commerce*, salah satunya barang yang dijual ternyata tidak asli (*fake*). Hal ini dikarenakan Stridewear.Id juga membeli barang di tempat lain yang menjual lebih murah dikarenakan barang yang baru keluar masih banyak beredar dipasaran sehingga harganya murah dan terjangkau. Ternyata barang yang dibeli di tempat lain itu yang untuk dijual lagi ternyata tidak asli dan barang itu terlewat dari pengecekan orisinalitas di toko Stridewear.Id, barang itupun lalu ada pembeli yang membeli melalui *E-Commerce* dan setelah barang sampai di pembeli ternyata pembeli menyadari barang itu tidak asli. Lalu pihak Stridewear.Id melakukan *refund* uang dan pembeli wajib mengembalikan barang itu juga kepada pihak Stridewear.Id.

Indonesia adalah negara hukum seperti yang berada pada isi Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 1 Ayat (3). Maka dari itu segala kegiatan atau tingkah laku masyarakat diatur oleh hukum untuk mencapai keadilan dan kesejahteraan sosial di masyarakat Indonesia. Hukum merupakan sebuah kaidah dan pedoman yang dimiliki manusia setelah lahir ke dunia dan berada di bawah kekuasaan suatu negara, kaidah tersebut mampu mengatur segala tata tertib dan tingkah laku dari masyarakat negara tersebut dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis yang wajib ditaati oleh masyarakat.

Dalam perlindungan hukum hanya salah satu pihak yang dapat difokuskan, berhadapan dengan rakyat yang dikenai tindakan-tindakan pemerintah tersebut, dengan peraturan perundang – undangan sebagai salah satu sarannya. Bentuk definitif didapatkan saat terdapat pengajuan keberatan dari masyarakat, merupakan perlindungan hukum yang preventif, hukum represif mendapatkan perlindungan hukum dari pengadilan (Budiartha, 2016: 138).

Persaingan yang ketat bisa merubah seseorang dari sifat dan perilaku menjadi persaingan yang curang dan membuat rugi kepentingan konsumen. Ada 4 (empat) bentuk perilaku akibat praktik bisnis yang buruk, yaitu kenaikan harga, penurunan kualitas, dan pemalsuan produk (Sidabalok, 2010). Dalam pasar Indonesia terdapat banyak sekali barang – barang yang mempunyai merek terkenal karena pesatnya perdagangan melalui media online, dimana ini lebih efisien bagi masyarakat untuk memiliki barang – barang bermerek dan harganya pun bisa dikatakan tidak murah. Masyarakat masih banyak yang belum cermat saat melakukan pemesanan *online*, yang dimana konsumen ingin membeli barang asli malah mendapatkan barang tiruan.

Dalam menghargai hak dari konsumen, pengusaha atau pelaku barang dan jasa harus transparan dalam memberikan informasi yang akurat dan lengkap, dengan bisa membuat barang dan jasa dengan kualitas yang baik, aman digunakan dan dikonsumsi, serta memenuhi standar hukum yang berlaku serta harga yang masuk akal. Informasi tersebut sangat penting bagi konsumen, di dalam informasi tersebut memuat kuantitas barang, kualitas barang, serta keamanan barang yang dibutuhkan oleh konsumen, hal lain juga dapat berupa garansi produk barang tersebut, serta hal – hal lain yang berkaitan (Nasution, 1995: 76).

Pemerintah dalam hal melakukan perlindungan kepada konsumen menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tercapainya hak dari konsumen adalah tujuan penetapan ini, dan juga mencegah terjadinya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di masa yang akan datang. Hal tersebut sudah sejalan dengan tujuan hukum yaitu untuk mencapai ketertiban, keamanan, perdamaian dan keadilan.

Dalam menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen maka diadakannya perlindungan konsumen. Tujuan Perlindungan Konsumen yaitu; (Zaeni, 2008) untuk memproteksi diri, meningkatkan kemampuan serta kesadaran konsumen, untuk mencegah melampaui batas negatif dalam melakukan pembelian barang dan jasa dari konsumen, pemberdayaan konsumen dapat meningkat dalam menentukan serta dalam tuntutan haknya sebagai konsumen, mempermudah diaksesnya informasi mengenai perlindungan konsumen yang berada di bawah hukum, membuat pelaku usaha bersikap sportif, jujur, serta bertanggung jawab terhadap konsumen sehingga konsumen mendapat informasi yang akurat dan benar, dan menjaga dan membuat peningkatan atas mutu dari barang dan jasa yang diproduksi demi menjaga keselamatan dari konsumen.

Akibat perkembangan teknologi dan internet yang pesat maka *E-Commerce* lahir sebagai peluang bisnis. *E-Commerce* berdampak positif dalam kecepatan dan kemudahan dalam mengakses dan pembelian barang, namun, jika ada dampak positif maka ada dampak negatif yaitu terjadinya perbedaan barang yang didapat oleh konsumen jika barang tersebut tidak sesuai seperti yang berada di toko online tersebut.

Hal ini tentu merugikan Konsumen yang seharusnya mendapat barang asli tetapi malah mendapat barang tiruan, disisi lain pedagang ini diuntungkan karena barang tiruan yang dijual banyak konsumen yang membelinya. Dengan adanya informasi yang tepat dan akurat hal tersebut dapat diatasi dan dihindari calon konsumen sebelum membeli barang dan menggunakan barang secara tepat dan jelas dengan begitu kecurangan dapat dihindari terjadi (Shofie, 2000: 15).

*E-Commerce* adalah penjualan, pembelian serta pemasaran produk – produk dan jasa melalui dunia maya dalam sistem jaringan internet. Dalam kegiatan ini setiap orang yang memiliki jaringan internet dapat melakukan kegiatan tersebut (Akbar & Alam, 2020: 1). Transaksi yang dilakukan di *E-Commerce* jika terdapat penipuan penjualan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi maka uang yang sudah dibayar oleh konsumen akan dikembalikan dan penjual pun akan kehilangan

barangnya dan tidak mendapat uang tentu penjual akan mendapatkan peringatan dari *Platform Marketplace* yang digunakan konsumen. Lain halnya jika barang yang dibeli terdapat kerusakan saat pengiriman maka itu diluar dari tanggung jawab penjual, konsumen tentu juga harus teliti untuk melakukan permintaan untuk keamanan saat pengemasan barang kepada penjual, tetapi apabila penjual tidak melakukan pengemasan sesuai keamanan tentu penjual harus memiliki asas itikad baik untuk melakukan penggantian barang tersebut. Transaksi Elektronik atau *E-Commerce* ini sangat rentan akan resiko ketidaksesuaian barang yang dijual dan setelah barang sampai pada konsumen. Barang tiruan ini juga merupakan suatu pelanggaran terhadap merek dan bertentangan dengan Undang – Undang No. 20 Tahun 2016 Tentang Merek.

Transaksi online saat ini sudah menjadi salah satu jenis transaksi yang digemari. Olehkarenanya, perlu memperhatikan hukum transaksi online (*E-Commerce*) untuk melindungi konsumen. Penelitian pertama yang dikaji oleh [Pratama \(2020\)](#) perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace. Kajian kedua membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima barang palsu dalam transaksi jual beli online ([Ghiffari, 2021](#)). Penelitian ketiga, menganalisis tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli melalui *e-Commerce* ([Putra, 2014](#)). Berdasarkan penjelasan latar belakang serta penelitian terdahulu maka penelitian ini berfokus untuk membahas faktor – faktor yang dapat merugikan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dan untuk mengkaji tanggung jawab pihak *Stridewear.id* saat barang yang dijual tiruan.

## II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan tipe metode hukum empiris. Penelitian Empiris merupakan suatu penelitian dalam lingkup hukum dengan meneliti secara langsung ke lapangan, mencari narasumber serta melakukan teknik wawancara serta dapat dilakukan dengan mengamati secara langsung apa yang terjadi di lapangan ([Efendi & Ibrahim, 2016](#)). Dalam hal pengamatan dapat dilakukan secara arsip dan berupa fisik. Dalam penelitian ini melakukan pendekatan pada peraturan perundang – undangan (*statue approach*), dan konseptual (*conceptual approach*). Dalam pendekatan dengan peraturan perundang – undangan dengan membedah undang – undang dan mengaitkan dengan topik permasalahan dalam penelitian ini. Pendekatan sosiologis hukum juga digunakan dapat penelitian ini yaitu meneliti data yang didapatkan di lapangan sesuai dengan ketentuan yuridis, data yang didapatkan berupa fakta yang dikaji lagi sesuai dengan peraturan – peraturan yang berlaku.

Sumber data primer merupakan data utama yang digunakan dalam penelitian ini, dan merupakan data yang dihasilkan melalui penelitian langsung di lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara dan observasi langsung dari informan, peneliti melakukan observasi di Toko *Stridewear.Id* Bali dan wawancara dengan pemilik toko langsung. Sumber data sekunder adalah bahan hukum pelengkap yang diperoleh melalui jurnal – jurnal, kajian – kajian para ahli serta buku – buku hukum serta peraturan perundang – undangan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dan artikel terkait perlindungan konsumen terhadap barang tiruan pada *E-Commerce*. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengaturan perundang – undangan yang berlaku dan terkait dengan permasalahan yang ada. Bahan hukum sekunder adalah bahan penunjang dari bahan hukum primer yang terdiri dari, buku-buku ilmiah yang terkait dengan penelitian, jurnal dan majalah ilmiah terkait dengan penelitian, serta hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dan teknik wawancara dengan melakukan komunikasi secara langsung terhadap narasumber yang menjadi objek penelitian empiris.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Faktor – Faktor Yang Dapat Merugikan Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*

Perkembangan zaman yang berkembang pesat memiliki pengaruh terhadap perkembangan ekonomi, dengan adanya perkembangan zaman dengan mudahnya melakukan penjualan produk melalui dunia maya. Kini dengan media online kita dapat berbelanja melalui *E-Commerce* dengan mudahnya dimana pun dan kapan pun. Dengan adanya *Facebook, Instagram, Tokopedia* dan lainnya lebih mudah dalam membuat iklan produk dalam strategi pemasaran. Dalam hal berbelanja melalui media *E-Commerce*, tidak menutup kemungkinan terjadinya risiko ataupun kerugian seperti yang telah dijelaskan pada Sub Bab sebelumnya. Trend yang terjadi membuat masyarakat menjadi beramai –

ramai untuk melakukan pembelian secara online yang tidak menutup kemungkinan menyebabkan faktor – faktor yang dapat merugikan konsumen. Hal tersebut dikarenakan tidak bertemunya penjual dan pembeli, hal itu menyebabkan kekhawatiran pembeli dalam penerimaan barang yang tidak sesuai dengan yang dipasarkan.

Produsen memanfaatkan keinginan dari pembeli akan kemudahan pembelian barang sesuai dengan keinginan konsumen. Dengan adanya teknologi canggih membuat penampilan barang menjadi lebih bagus dan indah. Dari hal tersebut memicu timbulnya kecurangan-kecurangan dari adanya persaingan dalam usaha yang curang, sehingga berdampak negatif bagi konsumen. Dengan kasus yang ada mengenai telah dilanggarnya prestasi dalam lingkup bisnis dalam media sosial terdapat perlindungan hukumnya pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Terdapat dua bentuk pengaturan dalam terjadinya perlindungan konsumen dalam adanya transaksi perdagangan, perlindungan hukum antara para pihak dalam lingkup privat serta perlindungan hukum secara umum berdasarkan adanya peraturan perundang - undangan, dengan isi dari perjanjian mengenai, ketentuan jangka waktu perjanjian, ganti rugi, mengenai penyelesaian masalah yang akan terjadi dan lain – lain antara para pihak yang melakukan perjanjian.

Perlu diketahui ketika konsumen melakukan suatu transaksi online secara tidak langsung konsumen dengan pelaku usaha memiliki keterikatan dalam suatu perjanjian, dimana hal tersebut terdapat pada ketentuan Pasal 1320 KUHP yang mengatur mengenai syarat sah perjanjian, yaitu:

Adanya kesepakatan yang mengikat, cakap dalam hukum, adanya persoalan tertentu, dan adanya sebab yang sah dan tidak melanggar. Menurut Bayu Ananta sebagai pemilik dari Stridewear.Id bahwa, Stridewear.Id menyediakan beberapa metode pemesanan, misalnya dapat memesan melalui *DM Instagram* ataupun melalui *Whatsapp*, disamping itu pembeli juga dapat memesan melalui *marketplace* Tokopedia. Dalam hal ini Stridewear.Id menerapkan sistem pembayaran via transfer, selain itu di Stridewear.Id memiliki sistem *DP* atau kredit yang berlaku untuk barang *Pre-Order* (PO) dengan ketentuan *DP* sebesar 50%. Dalam hal ini ketika konsumen memesan suatu produk yang *Pre-Order* (PO) yakni produk yang belum ada bentuk fisiknya atau belum diproduksi, konsumen harus membayar uang muka dalam jumlah tertentu, dan kemudian setelah barangnya dikirim, konsumen diwajibkan untuk membayar sisanya. Biasanya Stridewear.Id menetapkan ketentuan *Pre-Order* (PO) dilakukan selama 7 (tujuh) hari terhitung dari setelah dilakukannya *DP* atau kredit. Kemudian ketika barang yang dipesan konsumen telah *ready*, Stridewear.Id akan menghubungi konsumen yang memesan produk tersebut. Selain itu Stridewear.Id juga dapat menyediakan sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) yaitu saat barang telah dikirimkan langsung kepada pembeli, kemudian baru akan dilakukannya transaksi pembayaran. Namun sistem pembayaran COD (*Cash On Delivery*) di Stridewear.Id ini hanya berlaku untuk pembelian di daerah Denpasar dan Badung. (Hasil Wawancara dengan Bayu Ananta, Sabtu 15 Januari 2022)

Berdasarkan penjelasan Bayu Ananta sebagai pemilik dari Stridewear.Id yang berpendapat bahwa faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerugian terhadap konsumen saat berbelanja barang-barang di online atau *E-Commerce* yaitu; Kerugian terbesar yang didapat konsumen biasanya berupa kerusakan barang saat pengiriman. Namun biasanya Stridewear.Id sudah mengantisipasi dengan cara melakukan *double box* sebelum dilakukannya pengiriman. Dalam hal ini terkadang pihak dari ekspedisi tersebut kurang berhati-hati ketika mengantarkan barang ketika di perjalanan yang tak jarang berjarak cukup jauh mendapatkan guncangan atau tekanan, sehingga menyebabkan kerusakan pada produk misalnya kotak/*box* sepatu yang penyok atau rusak yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dari sepatu tersebut. Konsumen mendapat barang yang palsu dan tidak sesuai kondisi yang telah diperjanjikan. Namun biasanya pihak dari Stridewear.Id melakukan pengecekan kembali sebelum dilakukannya proses pengiriman, sehingga Stridewear.Id mengusahakan agar selalu mengutamakan kualitas yang Stridewear.Id pasarkan sebelum nantinya akan diterima oleh para konsumennya. (Hasil Wawancara dengan Bayu Ananta, Sabtu 15 Januari 2022)

Mengenai tindakan wanprestasi dalam kasus-kasus diatas sejalan dengan hal tersebut yang terdapat dalam Pasal 7 huruf g Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha wajib bertanggung jawab berupa ganti kerugian atas barang atau jasa yang diberikan berdasarkan ketidaksesuaian perjanjian. Banyak kasus melanggar prestasi yang dilakukan dan yang paling banyak adalah ketidaksesuaian barang atau jasa seperti yang dipromosikan,

hal tersebut dengan tegas dilarang oleh Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditemukan faktor – faktor yang dapat merugikan konsumen dalam *E-Commerce* yaitu; setelah menyelesaikan transaksi barang tidak dikirim, barang tidak dalam keadaan yang baru atau baik setelah diterima, adanya keterlambatan dalam pengiriman barang, barang berbeda dengan yang dipasarkan, segi kualitas dari barang tidak baik seperti yang dijanjikan.

Sehingga berdasarkan penjelasan diatas adanya faktor – faktor yang dapat merugikan konsumen ketika berbelanja online, maka diperlukannya perlindungan hukum bagi konsumen agar konsumen tetap mendapatkan hak-haknya sebagaimana mestinya.

## **2. Tanggung Jawab Pihak Stridewear.Id Saat Barang Yang Dijual Tiruan**

Dalam melaksanakan implementasi hukum perdata, wanprestasi terjadi jika telah dilanggarkan suatu prestasi atau perjanjian yang dilakukan oleh dua belah pihak atau lebih, dimana salah satu pihak melanggar prestasi tersebut, dengan adanya peringatan yang diberikan salah satu pihak maka di masa depan prestasi akan dapat dicegah untuk dilanggar (Sarwono, 2011). Dalam hal ini pembeli atau konsumen dapat memberikan peringatan secara tertulis melalui *personal message* atau *direct message* kepada toko Stridewear.Id untuk melakukan prestasinya sebagaimana ketentuan - ketentuan yang telah disepakati saat akan melakukan transaksi jual – beli. Namun jika pihak dari Stridewear.Id tidak menanggapi permintaan yang telah diminta oleh konsumen, maka sebaiknya dilakukan secara non litigasi yang terdapat pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.

Menurut Bayu Ananta sebagai pemilik dari Stridewear.Id menyatakan bahwa, pertanggungjawaban pihak Stridewear.Id saat barang yang diterima pembeli tidak asli yaitu; jika konsumen menerima barang yang tidak asli, Stridewear.Id memberikan refund full dari harga barang. Dalam hal ini refund adalah pengembalian dana yang telah dibayarkan atas pembatalan transaksi akibat hal-hal atau alasan tertentu. Refund digunakan oleh Stridewear.Id sebagai cara untuk melindungi konsumen dari ketidakpuasan yang dapat menyebabkan memicu rasa ketidakpercayaan konsumen pada Stridewear.Id. Oleh karena itu, Stridewear.Id memiliki ketentuan untuk refund sebagai rasa hormat kepada pelanggan. Maka refund dapat dikatakan tergolong kedalam tanggung jawab dalam bentuk ganti rugi oleh pihak Stridewear.Id. Namun pihak Stridewear.Id memiliki syarat dan ketentuan pada perjanjian awal mengenai tata cara untuk memperoleh ganti rugi yaitu dengan cara, yaitu; Konsumen harus menyertakan bukti berupa foto dan video saat membuka kemasan dari produk Stridewear.Id, sebelumnya konsumen harus melakukan legit check di salah satu platform di Indonesia, dan menyertakan bukti tersebut kepada pihak Stridewear.Id, selain itu menetapkan kebijakan dalam jangka waktu paling lambat 2x24 jam, Stridewear.Id akan mengembalikan dana 100%. Kemudian biasanya Stridewear.Id pelanggan hanya akan diminta mengisi profil dan nomor rekening. Kemudian, sesuai perjanjian, dana akan ditransfer ke rekening pelanggan. (Hasil Wawancara dengan Bayu Ananta, Sabtu 15 Januari 2022). Sebagaimana yang telah dipaparkan di atas berdasarkan hasil wawancara dari pemilik Stridewear.Id, terjadinya kerugian yang dialami konsumen, dimana secara tidak langsung adanya perjanjian antara pihak konsumen dan pelaku usaha, sehingga hal tersebut dapat dikatakan sebagai wanprestasi. Hal tersebut sesuai dengan unsur-unsur dari Pasal 1243 serta Pasal 1244.

Mengenai terjadinya sengketa dalam transaksi online dapat dilalui secara perdata dengan mengajukan gugatan atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif. Sebagaimana mengacu pada ketentuan Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain berpedoman dengan peraturan diatas, pelaku usaha juga wajib mengganti kerugian dari konsumen yang dirugikan, sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 19 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan ditemukan bahwa masih adanya konsumen yang mengalami kerugian akibat tidak diterimanya barang setelah melakukan pembayaran. Adanya kerusakan barang secara tersembunyi saat penerimaan barang, dimana hal tersebut meresahkan konsumen karena adanya ketidaksesuaian dengan kondisi suatu produk yang seharusnya didapatkan konsumen. Kemudian adanya barang yang tidak tepat waktu dalam hal pengiriman yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen, dimana seharusnya pihak pelaku usaha berkewajiban memantau produk yang akan sampai ke tangan konsumen. Adanya barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang dipesan, sehingga jika hal tersebut terjadi konsumen berhak meminta pertanggungjawaban pelaku usaha di tempat konsumen tersebut melakukan transaksi. Dan juga

ketidaksesuaian barang dengan yang dijanjikan dapat digolongkan adanya wanprestasi yang dilaksanakan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha berkewajiban untuk memastikan agar konsumen memperoleh barang atau produk yang dipesan sesuai dengan perjanjian ketika melakukan transaksi.

Stridewear.Id dalam menjalankan bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen yang dilakukan Bayu Ananta selaku pemilik dari toko lebih memilih menggunakan tanggungjawab hukum secara perdata yaitu melalui tindakan ganti rugi berupa barang yang sesuai atau sama serta uang, sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pemilik toko atau pelaku usaha. Hal ini tentu lebih dipilih dari kebijakan Stridewear.Id dikarenakan jika terkena tanggung jawab hukum TUN maka bisa saja toko Stridewear.Id izin usahanya dibekukan sementara atau bahkan permanen, sedangkan jika terkena pertanggungjawaban pidana lebih dihindari dikarenakan proses terlalu panjang, sulit, dan memakan banyak biaya.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik benang merah bahwa dalam melindungi konsumen adanya perlindungan hukum yang dirugikan terkait transaksi jual beli barang bermerek tiruan pada *e-commerce* masih banyaknya konsumen yang dirugikan akibat perilaku pelaku usaha yang menjual produknya tidak sesuai dengan fakta dan kondisi keadaan barang, dimana harus adanya keakuratan dalam menyajikan informasi terhadap konsumen, baik mengenai merek keaslian yang ada pada barang tersebut, barang dalam kondisi baru maupun bekas, barang tersebut bukan tiruan maupun itu tiruan harus jelas disertakan oleh penjual/pelaku usaha. Tetapi, pada faktanya terdapat banyak penjual yang tidak sesuai dalam memberikan informasi mengenai kondisi barang bermerek, contohnya seperti keaslian barang, dan menjelaskan bahwa barang tersebut barang baru atau bekas, sehingga masih ada konsumen yang dirugikan.

Tanggungjawab pihak Stridewear.id kepada pembeli atas barang tiruan pada transaksi *e-commerce* jika konsumen menerima barang yang tidak asli, Stridewear.Id memberikan *refund full* dari harga barang. Dalam hal ini *refund* yang diberikan berupa pengembalian dana yang telah dibayarkan atas pembatalan transaksi akibat hal-hal atau alasan tertentu. *Refund* digunakan oleh Stridewear.Id sebagai cara untuk melindungi konsumen dari ketidakpuasan yang dapat menyebabkan memicu rasa ketidakpercayaan konsumen pada Stridewear.Id.

##### 2. Saran

Berdasarkan penjelasan diatas ada beberapa saran yang dapat diberikan: sebaiknya bagi pemerintah untuk membentuk peraturan perundang-undangan agar lebih tegas dan mudah dimengerti kedepannya. Hal ini bertujuan untuk menghindarkan konsumen dari kerugian saat melakukan transaksi pembelian di media elektronik atau *e-commerce*.

Bagi pelaku usaha sebaiknya bertanggung jawab memberikan informasi dan deskripsi yang jelas pada barang atau produk yang dijual di *marketplace* atau *e-commerce* agar tidak menyesatkan masyarakat saat berbelanja secara online yang dimana notabennya ketika berbelanja secara online secara tidak langsung masyarakat tidak bisa melihat bentuk fisik suatu produk secara langsung. Jika adanya barang tersebut tidak sesuai dengan saat pemesanan dan telah berlangsungnya proses transaksi, maka sebaiknya pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atau memberikan penggantian barang sesuai dengan kesepakatan bersama.

Bagi masyarakat agar lebih mengetahui hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen saat melakukan transaksi di *marketplace* atau *e-commerce* karena tidak serta merta hanya menyalahkan pihak pelaku usaha tanpa mengetahui informasi lengkap yang telah tertera pada deskripsi produk yang dijual.

#### DAFTAR BACAAN

- Akbar, M. A., & Alam, S. N. (2020). *E-Commerce: Dasar Teori Dalam Bisnis Digital*. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Budiartha, I. N. P. (2016). *Hukum Outsourcing : Konsep Alih Daya Bentuk Perlindungan dan Kepastian Hukum*. Malang: Setara Press.
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2016). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Kencana, Jakarta.
- Ghiffari, M. A. (2021). *Perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima barang palsu dalam transaksi jual beli online*. Universitas Pelita Harapan.

- Nasution, A. (1995). *Konsumen dan hukum*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Putra, S. (2014). Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum, Vol.5(2)*.
- Pratama, S. A. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Barang tidak Sesuai Gambar pada Transaksi di Marketplace. *2nd National Conference on Law Studies: Legal Development Towards A Digital Society Era*.
- Sarwono. (2011). *Hukum Acara Perdata : Teori dan Praktik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Shofie, Y. (2000). *Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Zaeni, A. (2008). *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta : Pt Rajagrafindo Persada.