

**TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN *PRE-ORDER* BARANG SECARA
*ONLINE***

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

HALIMA TUSSADIA PULUNGAN

2106200211



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 21 April 2025, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM : 2106200211
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN *PRE-ORDER* BARANG SECARA *ONLINE*

Dinyatakan:

- (A) Lulus Yudisium dengan Predikat Istimewa
- () Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
- () Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata.

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. MUKLIS, S.H., M.H.
2. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H.
3. Dr. NURHILMIYAH, S.H., M.H.

- 1.
- 2.
- 3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara ujian Skripsi yang dilaksanakan pada Senin, tanggal 21 April Tahun 2025. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa:

NAMA : HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM : 2106200211
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN *PRE-ORDER* BARANG SECARA *ONLINE*
PENGUJI : 1. MUKLIS, S.H., M.H. / NIDN: 0114096201
: 2. MIRSA ASTUTI, S.H., M.H. / NIDN: 0105016901
: 3. Dr. NURHILMIYAH, S.H., M.H. / NIDN: 0014118104

Lulus, dengan nilai A, predikat **Istimewa**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Ditetapkan di Medan

Tanggal, 21 April 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

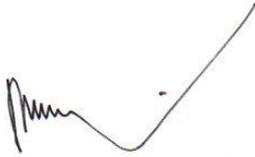
Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

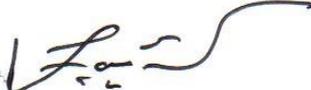
Judul : TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN *PRE-ORDER* BARANG SECARA
ONLINE
Nama : HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM : 2106200211
Prodi/ Bagian : Hukum/ Hukum Perdata

Skripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 21 April 2025.

Dosen Penguji

		
<u>Muklis, S.H., M.H</u> NIDN. 011409620	<u>Mirsa Astuti, S.H., M.H</u> NIDN. 0105016901	<u>Dr. Nurhilmiyah, S.H., M.H</u> NIDN. 0014118104

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN. 012287502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

NAMA : HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM : 2106200211
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN *PRE-ORDER* BARANG SECARA *ONLINE*

Dosen Pembimbing : Dr. NURHILMIYAH, S.H., M.H. / NIDN. 0014118104

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 15 April 2025

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM : 2106200211
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN *PRE-ORDER* BARANG SECARA *ONLINE*

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 14 April 2025

Pembimbing

(Dr. NURHILMIYAH, S.H., M.H.)

NIDN: 0014118104

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM : 2106200211
PRODI/BAGIAN : Hukum/Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Layanan Pre-Order Barang Secara Online
Pembimbing : Dr. Nurhilmiyah, S.H., M.H

No	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	10-10-2024	Pengajuan Judul Skripsi	
2.	20-11-2024	Revisi Proposal	
3.	4-12-2024	Revisi Proposal	
4.	29-01-2025	Bimbingan pasca seminar proposal	
5.	10-02-2025	Bimbingan Rumusan Masalah	
6.	26-02-2025	Bimbingan skripsi	
7.	12-03-2025	Bimbingan struktur penulisan skripsi	
8.	15-04-2025	Bedah Buku	
9.	15-04-2025	Acc di Sidanghan	

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui :
DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING

(Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum)
NIDN: 0122087502

(Dr. NURHILMIYAH, S.H., M.H)
NIDN: 0014118104



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM : 2106200211
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
**JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP KONSUMEN
DALAM LAYANAN *PRE-ORDER* BARANG SECARA *ONLINE***

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 23 April 2025
Saya yang menyatakan,



HALIMA TUSSADDIA PULUNGAN
NPM. 2106200211

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil`alamin, Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, keselamatan, dan ilmu pengetahuan yang merupakan amanah, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi. Shalawat dan salam juga dipersembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian tingkat sarjana strata 1 (S1) Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini yang berjudul **"Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Layanan Pre-Order Barang Secara Online"**

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berkat karunia dan rahmat dari Allah SWT, serta doa, dukungan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Orang tua tersayang, Ayahanda Burhanuddin Pulungan dan Ibunda Manna Leli Siagian, yang tidak hentinya memberikan doa, kasih sayang yang tulus. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis menjadi wanita yang kuat dan tegar, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I dan Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Nurhilmiah, S.H., M.H, selaku pembimbing sekaligus kepala bagian hukum perdata atas bimbingan, arahan, masukan, semangat, motivasi, yang diberikan dalam membimbing peneliti serta segala kemudahan birokrasi selama ini, Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang ibu berikan, suatu kehormatan dan rasa sangat bangga peneliti berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan ibu.
5. Bapak dan Ibu seluruh dosen fakultas hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan.
6. Seluruh staf Tata Usaha, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi peneliti selama perkuliahan.
7. Dan terima kasih kepada seluruh teman-teman lainnya stambuk 2021 yang tidak bisa ucapkan namanya satu persatu yang telah mendoakan penulis supaya selalu sehat dalam mengerjakan Skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan Ilmu Pendidikan.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan 15 April 2025

**Hormat saya
Penulis,**

**Halima Tussadia Pulungan
2106200211**

ABSTRAK

Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Layanan *Pre-Order* Barang Secara *Online*

Halima Tussadia Pulungan

Perkembangan teknologi digital yang pesat saat ini, masyarakat banyak melakukan transaksi secara *online*. Dengan munculnya transaksi *online* di era digital sekarang, banyak layanan *e-commerce* yang menjual belikan barang melalui platform digital dan dalam hal membeli barang dapat dilakukan dengan sistem *pre-order*. Dalam hal tersebut, banyak terjadi ketidaksesuaian dengan barang yang dibeli dengan menggunakan sistem *pre order*. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tanggung jawab penjual terhadap konsumen, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, dan penyelesaian masalah dalam layanan *pre-order* barang secara *online*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan sifat penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah deskriptif analitis. Sumber bahan hukum yaitu data kewahyuan, Q.S An Nahl ayat 19 dan data sekunder. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penjual memiliki kewajiban dalam mencegah adanya suatu permasalahan atau kelalaian, yang merupakan tanggung jawab atas segala aktivitas yang ada dalam penjualan secara *online* dalam sistem *pre-order*. Penjual bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen, baik dalam bentuk pengembalian dana, penggantian barang, maupun kompensasi lainnya. Terkait Pelindungan hukum bagi konsumen juga diatur dalam peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dan mengenai Penyelesaian sengketa terkait *pre-order* yang tidak sesuai dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi, konsiliasi, arbitrase, maupun litigasi melalui pengadilan.

Kata Kunci : Tanggung Jawab Penjual, *Pre-order*, Konsumen

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	5
2. Tujuan Penelitian.....	5
3. Manfaat Penelitian.....	5
B. Definisi Operasional.....	6
C. Keaslian Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Sifat Penelitian	11
3. Pendekatan Penelitian	11
4. Sumber Data Penelitian.....	11
5. Alat Pengumpulan Data	12
6. Analisis Data	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Umum Tentang Pelindungan Konsumen dalam Transaksi.....	13
B. Tinjauan Umum Konsep Tanggung Jawab Penjual Atas Konsumen	16
C. Tinjauan Umum Sistem <i>Pre-Order</i> dan Regulasi Hukumnya	25
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Pertanggungjawaban Penjual terhadap Konsumen Dalam Hal <i>Pre-Order</i> Barang Secara <i>Online</i>	29
B. Pelindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai dalam <i>Pre-Order</i> Secara <i>Online</i>	40

C. Penyelesaian masalah Atas Barang yang Tidak Sesuai dalam <i>Pre-Order Secara Online</i>	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	8
------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kasus <i>pre-order</i> barang secara <i>online</i> di instagram	45
Gambar 1.2 Kasus yang sama dengan gambar 1	45
Gambar 1.3 Kasus yang sama dengan gambar 1	46
Gambar 1.4 Gambar baju di etalase	47
Gambar 1.5 Gambar baju pas datang	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang pesat saat ini, telah banyak mengubah cara masyarakat bertransaksi. Salah satu dampak dari era digital adalah kemunculan layanan *e-commerce* atau perdagangan elektronik yang merupakan jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui platform digital, seperti situs web dan aplikasi *online*. Penggunaan platform *e-commerce* terus meningkat, dibuktikan dengan adanya peningkatan dari tahun ke tahun. Jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia terus mengalami kenaikan sejak tahun 2020, hingga pada tahun 2023 jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia sebanyak 58,63 juta pengguna. Dan diperkirakan akan terus meningkat hingga tahun 2029 mencapai 99,1 juta pengguna.¹

Perdagangan elektronik, lebih sering disingkat *e-commerce*, mengacu pada jual beli barang dan jasa yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan internet itu sendiri, tindakan membeli, menjual, atau menukar barang, jasa, atau informasi melalui internet. Di Tengah meningkatnya penggunaan internet sebagai salah satu sarana transaksi jual beli, maka muncul salah satu bentuk transaksi *E-commerce*. Platform *e-commerce* sangat membantu untuk membeli suatu barang tanpa harus ke toko dan sangat mempersingkat waktu pembeli, kita bisa membeli barang dimana saja dan kapan pun itu, pembelian dilakukan sesuai dengan perjanjian. Perjanjian jual beli yang lahir pada saat

¹ Kementerian Perdagangan Indonesia, "Perdagangan digital (*e-commerce*) Indonesia Periode 2023" <https://satudata.kemendag.go.id/ringkasan/produk/perdagangandigicommercei-Indonesia-periode-2023>, (Diakses pada tanggal 7 Desember 2024).

tercapainya kesepakatan antara para pihak, mengenai barang yang akan diserahkan oleh penjual dalam jual beli tersebut dan harga yang akan dibayarkan oleh penjual. Jual beli *online* dilakukan dengan cara pemesanan barang secara *online* dan pembayaran melalui transfer bank dan *cash on delivery*.²

Perkembangan platform *e-commerce* selalu meningkat seperti yang baru-baru saja muncul yaitu pembelian barang dengan sistem *pre-order* atau sering disebut dengan sistem *PO* adalah *Pre Order* adalah sistem pemesanan barang yang memungkinkan pelanggan untuk memesan produk sebelum barang tersebut tersedia di pasar atau selesai diproduksi. Dalam sistem ini, pembeli harus membayar di awal baik secara penuh atau dengan uang muka dan menunggu barang hingga waktu tertentu, sesuai estimasi pengiriman dari penjual.³

Dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem *pre-order* juga sering terjadi kecurangan, kecurangan-kecurangan tersebut diantaranya, menyangkut dengan keberadaan penjual dan barang yang dibeli, selain itu seringkali produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan dan penjual tidak mengirimkan barang sesuai jumlah dan waktu yang telah ditentukan. Padahal salah satu hak pembeli adalah untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dapat dilihat dari sebuah Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel terlihat terjadinya wanprestasi dalam jual beli *online*, Penggugat mengenal Tergugat sekitar Oktober 2017, melalui internet (*website*) dengan melakukan pemesanan (*Order*)

² Ahmadi Miru Dan Sakka Pati, 2020, *Hukum Perjanjian*, Rawamangun : Sinar Grafik, Halaman 6.

³ Mekari, *Pre- Order (Po): Pengertian, Kelebihan, Kekurangan, Cara Kerja*, <https://www.jurnal.id/id/blog/apa-itu-pre-order-po/> (Diakses Tanggal 5 November 2024).

tas ke website Tergugat dengan nama “NAMASTUDIOS”, dan penjualannya dengan sistem *Pre-Order* (sistem pesan) dan *Ready Stock* (siap beli barang/ tas tersedia), dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 (2 tahun lebih), Tergugat bekerjasama yang baik dengan Penggugat dan Penggugat sering melakukan pemesanan tas untuk dijual kembali (*Reseller*) dan Tergugat sangat merasa terbantu, tetapi terakhir di akhir tahun 2019, jumlah pesanan tas yang dipesan Penggugat tidak sesuai dengan jumlah yang dikirimkan oleh Tergugat (misal : Penggugat pesan 100 buah tas, tetapi yang dikirim Tergugat hanya 80 tas dengan mencicil kiriman tas dalam tempo 2 (Dua) sampai dengan 3 (tiga) bulan selama tahun 2019), Bahwa Penggugat senantiasa mengingatkan dan menagih janji-janji Tergugat dari April 2020, Mei 2020 secara terus menerus baik melalui telepon, menelepon Tergugat tetapi tidak pernah diangkat, melalui SMS dan aplikasi WA karena tidak pernah mengirim 1 (Satu) buah pun tas kepada Penggugat, hingga di bulan Juni 2020, telepon Penggugat pun diangkat dan Tergugat menjanjikan barang yang seyogianya untuk bulan April yg sudah telat akan kelar dan selesai serta dikirim diakhir bulan Juni 2020 karena Tergugat bilang sudah bisa produksi, Bahwa hingga akhir Juni 2020 pun tiba, barang yang dinantikan Penggugat, 1 (Satu) buah tas pun tidak kunjung tiba atau tidak pernah sampai ke Penggugat hingga akhirnya sampai pada tahap peringatan melalui Surat Somasi dari Kuasa Hukum Penggugat sebanyak 2 (Dua) kali, tertanggal 08 Juli 2020 dan 22 Juli 2020.⁴

⁴ Mahkamah, Agung. Republik. Indonesia <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaec1a8716ac54048119303935333234.html>, (Diakses pada 17 Februari 2025).

Dapat dilihat dari Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel di atas bahwa pelaku usaha melakukan wanprestasi. Wanprestasi adalah suatu keadaan dimana seorang debitur (berutang) tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian.⁵ Berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 19 ayat 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.

Perjanjian juga diatur didalam Al-Qur'an Surat An-Nahl Ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Dan, tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya, Allah mengetahui yang kamu perbuat." (QS. An-Nahl ayat 91).

Rasulullah SAW bersabda, “Barang siapa tidak menepati janji seorang Muslim, niscaya ia mendapat laknat Allah, malaikat, dan seluruh manusia. Tidak diterima darinya tobat dan tebusan.” (HR Bukhari dan Muslim).

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam mengenai tanggung jawab penjual atas pembelian terhadap konsumen dengan melakukan penelitian dengan judul **”Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Layanan Pre-Order Barang Secara Online”**.

⁵ P.N.H. Simanjuntak, 2021, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Kencana, Halaman 292.

1. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pertanggungjawaban penjual terhadap konsumen dalam hal *pre-order* barang secara *online* ?
- b. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online* ?
- c. Bagaimana penyelesaian masalah atas barang yang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online* ?

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pertanggungjawaban penjual terhadap konsumen dalam hal *pre-order* barang secara *online*.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online*.
- c. Untuk mengetahui penyelesaian masalah atas barang yang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online*.

3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktisi yaitu :

- a. Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam segi perluasan wawasan dan pengetahuan secara akademis serta setidak-tidaknya menjadi referensi bagi penelitian ilmiah kepada dunia pendidikan khususnya di bidang hukum perdata.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta masukan bagi pihak-pihak yang berkaitan demi kepentingan negara, bangsa,

masyarakat dan para praktisi hukum, menambah literatur yang membahas tentang masalah *pre-order* barang secara *online*.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka kerangka yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca terhadap batasan ruang lingkup fokus kajian yang akan diteliti.⁶ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan oleh penulis yaitu **”Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Layanan *Pre-Order* Barang Secara *Online*”**. Selanjutnya penulis jelaskan definisi operasional penelitian sebagai berikut:

1. Tanggung jawab Berdasarkan KBBI atau yang biasa disebut dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah suatu kondisi dimana setiap individu memiliki suatu kewajiban untuk menanggung segala sesuatunya sendirian. Selain berdasarkan KBBI, Secara harfiah tanggung jawab adalah suatu kondisi dimana seseorang harus menanggung sesuatunya secara sendiri meskipun dirinya disalahkan sebagai penerima beban yang disebabkan oleh pihak lain.⁷
2. Penjual adalah pihak yang memiliki barang atau layanan yang ingin ditransaksikan dalam pasar. Dalam proses jual beli, peran *seller* melibatkan berbagai tugas, seperti menawarkan produk, memberikan informasi kepada

⁶ Faisal, Dkk, 2023. *Pedoman Penulisan Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*,. Medan: CV. Pustaka Prima, Halaman 5.

⁷Adinda,”Pengertian Tanggung Jawab & Contoh Tanggung Jawab” <https://www.gramedia.com/best-seller/tanggung-jawab/>. (Diakses Tanggal 5 November 2024).

calon pembeli, menetapkan harga, menjalankan transaksi, dan memberikan layanan purna jual⁸.

3. Konsumen dalam Pasal 1 ayat 38 Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan yaitu Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh pelaku usaha sektor keuangan.
4. *Pre-Order* Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *pre-order* adalah suatu perintah dalam suatu pemesanan produk atau barang. Secara umum arti dari *pre-order* adalah aktivitas jual beli yang mana *customer* memesan dan membayar produk di awal, dengan estimasi waktu yang telah diinfokan dan disepakati, hingga stok produk tersedia.⁹
5. *Online* Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebut daring (dalam jaringan) terhubung melalui jejaring. Sehingga bisa disimpulkan bahwa *online* atau daring adalah sebuah kondisi dimana kita sedang terhubung ke sebuah jaringan internet melalui *smartphone*, komputer ataupun laptop.¹⁰

C. KEASLIAN PENELITIAN

Persoalan tentang *pre-order* secara *online* bukanlah merupakan hal baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat, Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan

⁸ Natalia “ Pengertian Penjual Dan Sembilan Peran Penting Dalam Perekonomian Negara” <https://accurate.id/Bisnis-Ukm/Pengertian-Penjual/>, (Diakses Tanggal 5 November 2024)

⁹ Faiqotul Himma “*Pre-Order*” <https://majoo.id/Solusi/Detail/Pre-Order-Adalah> (Diakses Tanggal 6 November 2024).

¹⁰ Ahlinesia “ Pengertian *Online* Menurut Para Ahli”, <https://ahlinesia.com/Online-Adalah/>, (Diakse Tanggal 4 Februari 2025).

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait.”Tanggung Jawab Penjual Terhadap Konsumen Dalam Layanan *Pre-Order* Barang Secara *Online*” Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada tiga judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti/Judul/ Tahun/Asal Universitas	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Nathanael Marpaung, pertanggungjawaban hukum pelaku usaha pada transaksi jual beli <i>online</i> yang mengakibatkan kerugian konsumen (studi putusan nomor 629/Pdt.G/2020/PN.,Jkt.Sel). tahun 2024, Universitas HKBP Nommensen.	1. Bagaimana perlindungan konsumen dalam tatanan hukum perjanjian berbasis pada hukum perdata ? 2. Bagaimana analisis pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dalam transaksi jual beli <i>online</i> yang mengakibatkan kerugian konsumen, (studi putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel)?	Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif	untuk memperoleh data atau menghimpun berbagai fakta mengenai. Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN .Jkt.Sel. dalam asas-asas perlindungan konsumen. ¹¹
2.	Dwi Nanda Febriana, sistem <i>pre-order</i>	1. Bagaimana hukum jual beli	Metode penelitian	Sistem <i>pre-order</i> yang dijalankan

¹¹ Nathanael Marpaung, 2020, Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Pada Transaksi Jual Beli *Online* Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen (Studi Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN.,Jkt.Sel). Medan, Halaman 8.

	menurut islam dan Undang-Undang perlindungan konsumen (studi kasus harinafahmuslimwe. tahun 2022, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.	<p><i>online</i> dengan sistem <i>pre-order</i> dalam pandangan fiqih Islam dan perlindungan konsumen di harinafah muslimwear?</p> <p>2. Bagaimana skema dari jual beli <i>online</i> dengan sistem <i>pre-order</i> pada harafana muslim wear?</p> <p>3. Apakah sistem <i>pre-order</i> dalam jual beli <i>online</i> di arafah muslim wear sudah sejalan dengan hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen?</p>	yang digunakan adalah kualitatif.	oleh harinafahmuslimwe telah sesuai dengan hukum Islam dan UUPK. ¹²
3.	Aditya Ferdiansyah, Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli dengan sistem <i>Pre-Order</i> . tahun 2013, Universitas Brawijaya Malang.	1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli dengan sistem <i>Pre-Order</i> ?	Metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis normatif.	Penulis menyimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang dapat diterapkan guna melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli dengan sistem <i>pre-order</i> adalah bentuk perlindungan hukum secara represif. Karena bentuk perlindungan represif ini langsung bertujuan untuk menyelesaikan

¹² Dwi Nanda Febriana, 2022, Sistem *Pre-Order* Menurut Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Harinafahmuslimwe), Halaman 3.

				sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. ¹³
--	--	--	--	--

D. METODE PENELITIAN

Metode atau metodologi diartikan sebagai ilmu tentang cara melakukan penelitian secara teratur (sistematis). Dengan demikian, metodologi penelitian hukum adalah ilmu tentang cara melakukan penelitian hukum secara teratur (sistematis) yang pada hakikatnya berfungsi untuk memberikan pedoman, tentang cara seorang peneliti mempelajari, menganalisis, memahami, dalam melakukan penelitian hukum. Dalam hal ini dapatlah dikatakan bahwa metode penelitian merupakan suatu unsur yang mutlak harus ada di dalam penelitian hukum.¹⁴ Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah normatif, Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang di bangun adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah, dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta doktrin. Lebih lanjut mengenai penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang memiliki objek kajian tentang kaidah atau aturan hukum¹⁵.

¹³ Aditya Ferdiansyah, 2013, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Dengan Sistem *Pre-Order*, Malang, Halaman 8.

¹⁴Eka Nam Sihombing Dan Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*.Setara Press.Malang.Halaman 2.

¹⁵ *Ibid* Halaman 43.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah deskriptif analitis dengan memaparkan apa adanya tentang suatu peristiwa hukum atau kondisi hukum.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif yang menggambarkan secara sistematis data mengenai masalah yang akan dibahas. menggunakan pendekatan Undang-Undang (*statutory approach*), pendekatan kasus (*case approach*).¹⁶

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri dari: Data yang bersumber dari hukum islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadits (sunnah rasul). Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim pula disebutkan sebagai data kewahyuan. Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91, Sebagai dasar mengkaji dan menganalisa permasalahan yang diteliti.

- a. Data Sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen dokumen resmi dan publikasi tentang hukum. Data sekunder terdiri dari:
 1. Bahan hukum primer Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008

¹⁶ Rusdi Tahir, dkk, 2023, *Metodologi Penelitian Bidang Hukum*, Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Halaman 91.

tentang informasi dan transaksi elektronik. Kitab Undang-Undang hukum perdata.

2. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti rancangan Undang-Undang, buku teks, hasil-hasil penelitian dalam jurnal dan pendapat para pakar di bidang hukum.¹⁷
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berupa, bahan hukum yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian ini,¹⁸

5. Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan (*library research*) baik itu dilakukan secara langsung yang bersumber dari buku-buku dan literatur lain dan dilakukan secara *searching* meliputi media internet yang kemudian data-data yang diperoleh tersebut akan dijadikan dasar pedoman atau acuan dalam menganalisis.¹⁹

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang diuraikan dengan kalimat-kalimat. Data kualitatif bersifat mendalam dan rinci sehingga bersifat panjang lebar. Akibatnya, analisis data kualitatif bersifat spesifik terutama untuk meringkas data dan menyatukannya dalam suatu alur analisis yang mudah dipahami pihak lain.

¹⁷ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram : Mataram University Pres, Halaman 61.

¹⁸ Djulaeka dan Devi Rahayu, 2019, "*Metode Penelitian Hukum*", Scorpindo Medika Pustaka, Surabaya, Halaman 36.

¹⁹ Muhaimin, *Op.Cit* Halaman 45.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Pelindungan Konsumen dalam Transaksi *Online*

1. Pengertian Pelindungan Konsumen dan Transaksi *Online*

Dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan. Pasal 1 ayat 39 menyebutkan bahwa Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen. Pelindungan adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa yang dijamin oleh Undang-Undang.

Pelindungan konsumen merupakan rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan, serta fasilitasi penyelesaian sengketa bagi konsumen.²⁰ Hukum pelindungan konsumen adalah upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi. Mekanisme pelindungan konsumen ini diterapkan dalam intervensi negara dalam menjalankan perannya.²¹

Menurut Shidarta, hukum konsumen dan hukum pelindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Hal ini

²⁰ Muammar Zein Dan Nurhilmiyah, 2023, "Pelindungan Hukum Terhadap Nasabah Gadai Atas Barang Gadai Yang Rusak", *Edutyustisia Jurnal Edukasi Hukum*, Vol 2 Nomor 1, Halaman 36.

²¹ Joni Emirzon Dkk, 2022, " *Hukum Pelindungan Konsumen*, Palembang : Unsri Press, Halaman 82 .

mengingat bahwa salah satu tujuan hukum memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya.²² Transaksi *online* adalah transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli secara *online* melalui media *internet*, tidak ada perjumpaan langsung antara penjual dan pembeli.²³

Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam transaksi *online* diatur oleh beberapa peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, dan Undang-Undang nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

2. Asas-Asas Pelindungan Konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai asas-asas perlindungan konsumen. Berbagai asas ini kemudian menjadi landasan utama dalam melakukan perlindungan terhadap pelaku jual beli maupun terhadap konsumen. Berbagai asas ini adalah sebagai berikut :

- 1) Asas manfaat, asas ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan

²² Farid Wajdi dan Diana Susanti, 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang : Setara Press, Halaman 6.

²³ Anggita Sukmawati, Transaksi *Online*, pengertian dan jenisnya, <https://www.kompas.com/skola/read/2023/03/16/063000669/transaksi-online-pengertian-dan-jenisnya>- (Diakses tanggal 20 Desember 2024).

manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- 2) Asas keadilan yang dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal serta memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan yang dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Syarat sah Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyebutkan bahwa Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320 menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu :

1. Adanya kesepakatan yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain.
2. Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh Undang-Undang.
3. Adanya objek perjanjian di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur.
4. Adanya causa yang halal dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tidak dijelaskan pengertian (causa yang halal). Di dalam Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hanya disebutkan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.²⁴

B. Tinjauan umum Konsep Tanggung Jawab Penjual Atas Konsumen

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Konsep tanggung jawab penjual terhadap konsumen mengacu pada hak dan kewajiban penjual / pelaku usaha.

²⁴ Salim H.S, 2019, *Hukum Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika, Halaman 33.

1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 ayat 40 Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan. Pelaku Usaha Sektor Keuangan yang selanjutnya disingkat PUSK adalah LJK, pelaku usaha infrastruktur pasar keuangan, pelaku usaha di sistem pembayaran, lembaga pendukung di sektor keuangan, dan pelaku usaha sektor keuangan lainnya baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan Prinsip Syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan. Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha.

Dalam Pasal 236 Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan. Hak pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. menerima pembayaran sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Konsumen;
- b. memastikan adanya itikad baik Konsumen;
- c. mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai Konsumen;
- d. mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beritikad tidak baik;
- e. melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan ;

- f. mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh produk dan/atau layanan yang diberikan, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- g. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan PUSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan;
2. melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen;
3. memberikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/ atau perjanjian;
4. memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko serta hak dan kewajiban Konsumen;
5. menyediakan layanan pengaduan Konsumen serta memberi tanggapan dan/atau menindaklanjuti pengaduan Konsumen;
6. memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
7. memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/ atau perjanjian;

8. menjamin produk dan/atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan dan/ atau perjanjian;
9. menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUSK;
10. menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap informasi produk dan/atau layanan;
11. memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
12. bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan direksi, dewan komisaris, dan pegawai PUSK dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUSK;
13. menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan / atau perjanjian ;
14. menyediakan layanan informasi untuk Konsumen; dan
15. kewajiban lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Selain terdapat dalam Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, Kewajiban pelaku usaha juga terdapat dalam kitab Undang-Undang hukum perdata sebagai berikut :

- a. Kewajiban menyerahkan barang (Pasal 1459 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata): Penjual wajib menyampaikan barang kepada pembeli sesuai perjanjian.
- b. Kewajiban jaminan (Pasal 1467 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) : Penjual berkewajiban memberikan jaminan atau kepastian atas kualitas barang yang dijual.
- c. Kewajiban memberikan bukti (Pasal 1467 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) : Penjual wajib memberikan bukti atau tanda terima kepada pembeli sebagai bukti transaksi.²⁵

2. Prinsip - Prinsip Tanggung jawab Penjual

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam beberapa ketentuan di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu :

- a. Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ”Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.
- b. Berdasarkan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ”Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembroannya”.
- c. Berdasarkan Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ”Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang

²⁵ Johanis F Mondoringin, 2023, ”Tinjauan Hukum Tentang Hak Dan Kewajiban Penjual Dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPerdato”, Jurnal Fakultas Hukum Sam Ratulagi, Vol. XII/NO.3, Halaman 4.

disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.²⁶

3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada 4 hak dasar konsumen yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*) konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk atau barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama dalam konsumen.²⁷
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*) setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media , atau mencantumkan dalam kemasan produk.²⁸

²⁶ Banu Ariyanto, 2021, Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring, Refleksi Hukum, Vol. 6, No. 1, Halaman 133.

²⁷ Unikom Repository, Asas Dan Tujuan-hak Konsumen-kedudukan Dan Sumber Hukum Perlindungan Konsumen” [https://Repository.Unikom.Ac.Id/69113/1/Asas% 20dan% 20tujuan Kedudukan-Sumber-Minggu% 204.Pdf](https://Repository.Unikom.Ac.Id/69113/1/Asas%20dan%20tujuan%20Kedudukan-Sumber-Minggu%204.Pdf) (Diakses Pada 10 Maret 2025).

²⁸ *Ibid.*

- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*) dalam mengonsumsi suatu produk. Konsumen berhak menentukan pilihannya ia tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.²⁹
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*) hak yang erat kaitanya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut. Dalam tata krama dan tata cara periklanan di Indonesia disebutkan, bila diminta oleh konsumen, maka baik perusahaan, media, maupun pengiklanan harus bersedia memberikan penjelasan mengenai suatu iklan tertentu.

Empat dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization Of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian. Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.³⁰

²⁹ *Ibid*

³⁰ *Ibid*

Hak konsumen sebagaimana Tertuang dalam Pasal 235 Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Hak Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- b. memilih produk dan/atau layanan;
- c. mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
- e. didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. mendapat edukasi keuangan;
- h. diperlakukan atau dilayani secara benar;
- i. mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. membentuk asosiasi Konsumen; dan
- k. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban calon Konsumen dan/atau Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1. mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh PUJK sebelum membeli produk dan/atau layanan PUJK;
2. membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
3. beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
4. memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
5. membayar sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan PUJK; dan
6. mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu kewajiban konsumen juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai berikut :

- a. Kewajiban Pembayaran (Pasal 1493 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata): Pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga jual sesuai dengan perjanjian.
- b. Kewajiban Menerima Barang (Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata): Pembeli wajib menerima dan membayar barang sesuai dengan perjanjian

- c. Kewajiban Memberikan Bukti (Pasal 1493 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata): Pembeli wajib memberikan bukti atau tanda terima pembayaran.³¹

C. Tinjauan Umum Sistem *Pre-Order* Dan Regulasi Hukumnya

1. Tinjauan umum sistem *Pre-order*

Pre-order adalah sistem pembelian produk yang dilakukan para penjual sebelum stok barang tersedia. Secara umum, arti dari *pre-order* adalah aktivitas jual beli yang mana *customer* memesan dan membayar produk di awal, dengan estimasi waktu yang telah diinfokan dan disepakati, hingga *stok* produk tersedia. Jumlah pembayaran dan estimasi waktu pada transaksi jual beli ini *fleksibel*, hal ini sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak, antara pembeli dan penjual, serta kondisi market dan jenis produk yang dijual *seller*.³² Sedangkan sistem jual beli *online* adalah jual beli *online* yang barangnya sudah ada (*ready stock*) di gudang atau toko penjual dan langsung bisa di kirim setelah selesai pemesanan.

Praktik jual beli *online* yang menggunakan sistem *PO (Pre-Order)* yang digunakan oleh berbagai *online shop* yaitu pertama memposting gambar produk terlebih dahulu di aplikasi media sosial serta memberikan keterangan bahwa barang tersebut yaitu barang *PO (Pre-Order)* dan bisa memesan barang tersebut dengan menggunakan sistem *PO (Pre-Order)*. Barang tersebut telah di posting dengan *caption* jangka waktu barang tiba,³³

³¹ *Op.Cit*,Johanis F Mondoringin, Halaman 5.

³² Faiqotul Himma “ *Pre-Order*” <https://Majoo.Id/Solusi/Detail/Pre-Order-Adalah> (Diakses Tanggal 14 November 2024)

³³ Tiyas Ambawani, Safitri Mukarromah, 2020, “Praktik Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre-Order* Pada *Online Shop* Dalam Tinjauan Hukum Islam”, Jurnal Studi Islam, Vol. 1, No. 1, Halaman 41.

Dalam melakukan transaksi jual beli dengan sistem *pre-order* terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:

1. Produk yang dijual adalah barang sesuai pesanan (*custom*). Maksudnya, penjual tidak boleh menjual barang yang sudah jadi.
2. Barang harus milik sendiri Maksudnya, barang bukan milik orang lain dengan harga yang sudah ditambahkan untuk keuntungan sendiri.
3. Barang sudah ada Maksudnya, penjual tidak membeli produk ketika pembeli sudah memberikan kepastian baru membeli barangnya.³⁴

Sistem *pre order* (PO) menawarkan berbagai keuntungan yang signifikan bagi pelaku bisnis *online*, terutama dalam mengelola *stok* dan mengoptimalkan pendapatan. Terdapat beberapa keuntungan yang dapat diperoleh :

- a. Sistem *pre-order* memungkinkan pelaku usaha hanya memproduksi barang sesuai jumlah pesanan. Dengan demikian, tidak ada kelebihan stok yang dapat merugikan bisnis. Selain itu, pembayaran di awal juga membantu menutupi biaya produksi tanpa harus menggunakan modal tambahan.
- b. Karena barang hanya diproduksi setelah menerima pesanan, risiko kerugian akibat barang yang tidak laku dapat diminimalkan. Sistem ini sangat cocok untuk pasar yang dinamis atau tren yang sering berubah. Penjual dapat lebih *fleksibel* dalam menyesuaikan produk dengan kebutuhan pasar tanpa harus khawatir terhadap persediaan yang menumpuk.

³⁴ Enceng Iip Syaripudin Ddk, 2022, "Praktik Jual Beli Dengan Sistem *Pre-Order* Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah", Jurnal Jhesy, Vol. 01; No. 01. Halaman 6.

- c. produk yang paling diminati atau jumlah pesanan dapat digunakan untuk menyusun strategi pemasaran dan pengembangan produk di masa depan.

Sistem pengelolaan *po (pre-order)* bisa saja menguntungkan dan bisa juga merugikan pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena dalam sistem *PO (Pre-Order)* memungkinkan pengiriman segera saat rilis, dalam *pre-order* barang yang ditampilkan merupakan sebuah *display* atau gambar contoh yang kemudian terkadang menimbulkan perbedaan perspektif atau ekspektasi yang berbeda-beda pada pembeli sehingga kemudian menimbulkan kekecewaan saat barang diterima.³⁵

Dalam Pasal 236 Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, juga secara tegas melarang pelaku memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan informasi yang dinyatakan dalam keterangan, iklan, dan/atau promosi penjualan produk dan/atau layanan tersebut.

Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang tertera pada iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran. Pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Sebagaimana diatur dalam beberapa Undang-Undang berikut Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, dan Undang-Undang nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

³⁵ Dafiqa Hasanah, Dkk, (2019), “ Konsep Khiyar Pada Jual Beli *Pre-Order Online Shop* Dalam Perspektif Hukum Islam”, *Iqtishoduna* : Vol. 8, No. 2, Halaman 255.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban penjual terhadap konsumen dalam hal *pre-order* barang secara *online*

1. Pengaturan hukum *pre-order*

Pre-Order adalah suatu konsep dalam dunia perdagangan yang memberikan konsumen kesempatan untuk memesan produk atau layanan sebelum produk tersebut secara resmi tersedia.³⁶ Jual beli *online* merupakan proses transaksi yang dilakukan melalui internet, di mana penjual dan pembeli berinteraksi tanpa harus bertemu secara fisik. Melalui platform *online*, penjual dapat menawarkan produk atau jasa yang ingin dijual, sedangkan pembeli dapat memilih dan melakukan pembelian sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam transaksi jual beli *online* pemilik toko hanya cukup memposting barang yang dijual di media sosial dan pembeli cukup melakukan transaksi melalui media *chatting* (pesan elektronik) dan apabila sudah tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak tersebut maka barang dikirim melalui agen pengiriman barang ataupun dikirim langsung kepada konsumen.³⁷

Pre-Order memungkinkan konsumen untuk melakukan pemesanan dan pembayaran di muka untuk produk yang saat ini belum tersedia secara fisik, dengan janji bahwa produk tersebut akan dikirim atau menjadi tersedia pada tanggal tertentu di masa depan. Pengaturan *Pre-Order* tidak diatur dalam Undang-

³⁶ Rezky, *pre-order* dalam perdagangan modren keuntungan, resiko, dan dampak jangka panjang, <https://idmetafora.com/id/blog/read/3805/Pre-Order-dalam-Perdagangan-Modern-Keuntungan-Resiko-dan-Dampak-Jangka-Panjangnya.html>, (diakses pada 9 Maret 2025).

³⁷ Geograf, Pengertian Jual Beli *Online*: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-jual-beli-online/>(Diakses tanggal 20 Januari 2025)

Undang, namun Berdasarkan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 dengan tegas dicantumkan dalam Pasal 1 ayat (3) bahwa Negara Indonesia merupakan negara hukum. Sebagai negara hukum, maka Negara Indonesia harus menjunjung tinggi hak-hak dasar dari warga negaranya.

Dalam menjunjung tinggi hak-hak dasar maka kita selaku warga negara harus ikut serta, transaksi jual beli *online* dengan sistem *pre order* menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku pada prinsipnya sama seperti jual beli konvensional. Dalam Pasal 5 ayat 3 Undang-Undang nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik yaitu informasi elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini. Sementara itu dalam Pasal 5 ayat 2 Undang-undang nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dan/ atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.

Dalam hal *pre-order* barang secara *online*, Jual beli melalui elektronik merupakan suatu perjanjian yang tunduk pada ketentuan perikatan. Hal ini menciptakan hubungan hukum antara penjual dan pembeli, suatu perjanjian sesuai dengan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya

terhadap satu orang lain atau lebih. Dari rumusan perjanjian tersebut dapat disimpulkan, bahwa unsur-unsur perjanjian itu adalah :

- a. Ada para pihak
- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak tersebut
- c. Ada tujuan yang akan dicapai
- d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan
- e. Ada bentuk tertentu, baik lisan maupun tulisan
- f. Ada syarat-syarat tertentu.

Transaksi jual beli melalui *pre-order* barang secara *online* ini juga diperbolehkan menurut Undang-Undang hal ini karena adanya asas-asas perjanjian sebagai berikut :

1. Sistem terbuka (*open system*)

Asas ini mempunyai arti, bahwa mereka yang tunduk dalam perjanjian bebas dalam menentukan hak dan kewajibannya. Asas ini disebut juga dengan asas kebebasan berkontrak, yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Asas kebebasan berkontrak ini tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan Undang-Undang.

2. Bersifat pelengkap (*optional*)

Hukum perjanjian bersifat pelengkap artinya, Pasal-Pasal dalam hukum perjanjian boleh disingkirkan, apabila pihak-pihak yang membuat perjanjian menghendaki dan membuat ketentuan-ketentuan sendiri yang

menyimpang dari Pasal-Pasal, Undang-Undang. Tetapi apabila dalam perjanjian yang mereka buat tidak ditentukan, maka berlakulah ketentuan Undang-Undang.

3. Berasaskan konsensualisme

Asas ini mempunyai arti, bahwa suatu perjanjian lahir sejak detik tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak. Hal ini sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian (Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

4. Berasaskan kepribadian

Asas ini mempunyai arti, bahwa perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang membuatnya. Menurut Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji, melainkan untuk dirinya sendiri. Selanjutnya menurut ketentuan Pasal 1340, Kitab Undang-undang Hukum Perdata suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya dan tidak dapat membawa kerugian bagi pihak ketiga. Pengecualiannya mengenai hal ini diatur dalam Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu mengenai janji untuk pihak ketiga. Menurut Pasal ini, lagi pun diperbolehkan untuk meminta ditetapkannya suatu janji guna kepentingan seorang pihak ketiga, apabila suatu penetapan janji yang dibuat oleh seorang untuk dirinya sendiri atau suatu pemberian yang dilakukannya kepada seorang lain memuat suatu janji yang seperti itu. Siapa yang telah memperjanjikan sesuatu seperti itu, tidak boleh

menariknya kembali, apabila pihak ketiga tersebut telah menyatakan hendak mempergunakannya.

Keabsahan pada umumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang memuat syarat-syarat sahnya perjanjian sebagai berikut :

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Hal ini dimaksudkan, bahwa para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian, harus terlebih dahulu bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang akan diadakan itu. Kata sepakat tidak sah apabila kata sepakat itu diberikan karena kekhilafan, paksaan atau penipuan (Pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian Pada dasarnya, setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika oleh Undang-Undang tidak dinyatakan tak cakap (Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Menurut Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mereka yang tidak cakap membuat suatu perjanjian adalah:

1. Orang yang belum dewasa.
2. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan.
3. Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-undang, dan semua orang kepada siapa Undang-undang telah melarang membuat perjanjian tertentu. Akibat hukum dari ketidakcakapan ini adalah bahwa perjanjian yang telah dibuat dapat dimintakan pembatalannya kepada hakim.

c. Adanya suatu hal tertentu

Adanya suatu hal tertentu adalah menyangkut objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. Menurut Pasal 1333, Kitab Undang-undang Hukum Perdata suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu di kemudian hari dapat ditentukan atau dihitung Menurut ketentuan Pasal 1332, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian Selanjutnya menurut Pasal 1334 ayat (1), barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian.

d. Adanya suatu sebab yang halal

Adanya suatu sebab (*causa* dalam bahasa Latin) yang halal ini adalah menyangkut isi perjanjian yang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan Undang-undang (Pasal 133 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Dengan demikian, Undang-undang tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan suatu perjanjian Yang diperhatikan oleh Undang-undang adalah isi dari perjanjian tersebut yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai Menurut Pasal 1335 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, suatu perjanjian tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.

Berdasarkan Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut, beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Namun, *pre-order* sering kali menimbulkan permasalahan, seperti keterlambatan pengiriman, barang tidak sesuai deskripsi, atau bahkan kegagalan pengiriman. Dalam konteks ini, penting untuk memahami tanggung jawab penjual kepada konsumen.

2. Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban perdata dapat dilihat dari dua sisi, sebelum terjadinya kerugian dan setelah terjadinya kerugian, jika melihat dari sisi sebelum terjadinya kerugian pertanggungjawaban memiliki fungsi sebagai pencegahan. Adanya kemungkinan bahwa seseorang harus bertanggung jawab, baik berdasarkan perbuatan melawan hukum (PMH) atau *strict liability* yang akan mendorong orang tersebut untuk bertindak hati-hati. Sebaliknya, jika seseorang tidak akan bertanggung jawab akan hasil perbuatannya (secara teoritis disebut *no liability*), maka ia akan kehilangan insentif untuk bertindak secara hati-hati. Dalam kondisi *no liability* ini, korban adalah satu-satunya pihak yang harus bertindak secara hati-hati.³⁸

³⁸ Muhammad Fachri Hibatullah, dkk, "Pertanggungjawaban Perdata Perusahaan Terhadap Pencemaran Lingkungan Hidup (Studi Penelitian Pt. Ciomas Adisatwa)". Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh : Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Volume VI Nomor 1. 2023, Halaman 63.

Dalam hal ini pelaku usaha merupakan subjek hukum yang mempunyai hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam hukum. Kewajiban pelaku usaha dalam mencegah adanya suatu permasalahan atau kelalaian merupakan tanggung jawab atas segala aktivitas yang ada dalam penjualan secara *online* dalam sistem *pre-order*. Adanya tanggung jawab negara itu merupakan tugas yang diberikan oleh hukum. Itu juga sebagai tanggung jawab hukum (*legal responsibility*) atau tanggung jawab sebagai *liabilitas* yang dapat digugat agar dipenuhi (*liability*).³⁹ Tanggung jawab perdata ini timbul dari perikatan atau kontrak yang menghasilkan suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain. Perbuatan melawan hukum (PMH) adalah istilah hukum perdata di mana unsur-unsur kesalahan ini menimbulkan pertanggungjawaban perdata atau tanggung jawab *civil*.⁴⁰

Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dapat dibagi beberapa teori:

1. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
2. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum Tanggungan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan konsep kesalahan (*concept of faule*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).

³⁹ Nikolas Simanjuntak. 2024, *Tanggung Jawab Negara Tentang Penetapan Tindak Pidana Dan Persamaan Keadilan Dalam Sistem Peradilan Pidana*, Penerbit Alumni, Halaman 70.

⁴⁰ Muhammad Fachri Hibatullah, *Op.Cit* halaman 95.

3. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya, baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.⁴¹

Dengan demikian, dapat dimaknai bahwa tanggung jawab dapat dikategorikan ke dalam tiga bagian, yaitu *intentional tort liability*, *negligence tort liability*, *strict liability*. Adanya kerugian yang dialami konsumen tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab pelaku usaha. Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan direksi, dewan komisaris, dan pegawai PUSK dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUSK.⁴²

Dalam kitab Undang-Undang hukum perdata jika penjual gagal memenuhi janji (misalnya barang tidak dikirim atau spesifikasi barang tidak sesuai) maka penjual dianggap melakukan wanprestasi, sesuai dengan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Ialai, tetap Ialai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang

⁴¹ Farid Wajdi Dan Diana Susanti, 2023, Hukum Perlindungan Konsumen, Malang : Setara Press, Halaman 95.

⁴² Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan.

harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Pasal-pasal berikut tentang ganti rugi yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut dan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya.

Undang-Undang nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan, tidak secara jelas menjelaskan terkait pertanggungjawaban pelaku usaha, namun diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

1. 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.
2. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

3. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
4. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 26 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.

B. Pelindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online*

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 secara jelas melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia. Prinsip ini

diwujudkan lebih lanjut dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan yaitu setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum. Selain itu Pasal 28G (1) Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh pelaku usaha sektor keuangan. Dalam hal ini terjadinya jual beli yaitu Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah disepakati. Pelindungan konsumen juga secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Pasal 1 ayat 39 menyebutkan bahwa pelindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.

Hak konsumen sebagaimana Tertuang dalam Pasal 235 Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Hak Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- b. memilih produk dan/atau layanan;
- c. mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. mendapatkan informasi mengenai produk dan/ataulayanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
- e. didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. mendapat edukasi keuangan;
- h. diperlakukan atau dilayani secara benar;
- i. mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. membentuk asosiasi Konsumen; dan
- k. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Namun, kenyataannya pembeli sering kali mengalami kerugian dalam pembelian barang secara *online*, terutama pada sistem *pre-order*. Berikut Kasus

pre-order barang secara *online* ini diselesaikan melalui proses peradilan perkara Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL, dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 (2 tahun lebih), tergugat bekerjasama yang baik dengan penggugat dan penggugat sering melakukan pemesanan tas untuk dijual kembali (*reseller*) dan tergugat sangat merasa terbantu, tetapi terakhir di akhir tahun 2019, jumlah pesanan tas yang dipesan penggugat tidak sesuai dengan jumlah yang dikirimkan oleh tergugat (misal penggugat pesan 100 buah tas, tetapi yang dikirim tergugat hanya 80 tas dengan mencicil kiriman tas dalam tempo 2 (dua) sampai dengan 3 (tiga) bulan selama tahun 2019), Bahwa dengan demikian dari status Penggugat sebagai *reseller* tersebut, Penggugat seyogianya bisa lebih cepat dapat barang berupa tas tapi dengan ketentuan membayar lebih besar, dan selama Penggugat memesan baik dari di *website* dan penawaran langsung via SMS atau aplikasi WA melalui telepon seluler Handphone/ HP), sering sekali jauh atau senantiasa tidak sesuai dari jadwal tanggal/ waktu/ tempo *pre-order* yg dijanjikan di *website* maupun sms (pesan singkat HP/ WA) Tergugat oleh karena itu.⁴³

Penggugat menggunakan surat perjanjian hitam putih sebagai jaminan pemesanan agar Tergugat menepati janjinya tetapi nyatanya tetap acuh atau tidak tepat janji dengan berbagai alasan, contoh alasan seperti bagian produksi tas nya yang bermasalah, dan memaksa Penggugat harus turut terlibat dan Penggugat ditekan selalu harus mengerti keadaan Tergugat; Bahwa ketika Penggugat melakukan pre order kepada Tergugat untuk suatu transaksi A , transaksi A belum kelar/ belum selesai, Tergugat menawari transaksi B yang baru, biar dikirim

⁴³ Mahkamah Agung Republik Indonesia <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaec1a8716ac54048119303935333234.html>.

transaksi A, begitu seterusnya dan seterusnya; Bahwa hingga akhirnya Tergugat melakukan negosiasi melalui aplikasi whatsapp (WA) dengan Penggugat tertanggal 22 Januari 2020, dimana Tergugat menawarkan penyediaan 10.000 (Sepuluh ribu) buah tas dan selesai di bulan Februari 2020 dengan harga Rp.100.000,- (Seratus ribu rupiah) untuk sebulan, atau harga Rp.50.000,- (Lima puluh ribu rupiah) dan selesai bulan Juli 2020, bahwa adapun objek hukum dari gugatan wanprestasi pada perkara *aquo* hingga penggugat dan tergugat pun melaksanakan kesepakatan bersama tertanggal 31 Januari 2020 dihadapan notaris.⁴⁴

Bahwa oleh karena telah terjadinya penandatanganan Akta Notaris dan kewajiban Penggugat juga telah selesai dengan membayar lunas pembelian 12000 buah tas kepada Tergugat, maka Penggugat menyewa rumah atau gudang/ tempat akan diletakkannya tas-tas tersebut di daerah Jakarta Pusat dekat domisili Penggugat, dan Penggugat membayar biaya sewa rumah/ gudang tersebut sebesar : Rp.26.000.000,- (Dua puluh enam juta rupiah) selama 6 (Enam) bulan. Bahwa Penggugat senantiasa mengingatkan dan menagih janji-janji Tergugat dari April 2020, Mei 2020 secara terus menerus baik melalui telepon, menelepon Tergugat tetapi tidak pernah diangkat, melalui SMS dan aplikasi WA karena tidak pernah mengirim 1 (Satu) buah pun tas kepada Penggugat, hingga di bulan Juni 2020, telepon Penggugat pun diangkat dan Tergugat menjanjikan barang yang seyogyanya untuk bulan April yg sudah telat akan kelar dan selesai serta dikirim di akhir bulan Juni 2020 karena Tergugat bilang sudah bisa produksi Bahwa

⁴⁴ *Ibid*

hingga akhir Juni 2020 pun tiba, barang yang dinanti-nantikan Penggugat, 1 (Satu) buah tas pun tidak kunjung tiba atau tidak pernah sampai ke Penggugat hingga akhirnya sampai pada tahap peringatan melalui Surat Somasi dari Kuasa Hukum Penggugat sebanyak 2 (Dua) kali, tertanggal 08 Juli 2020 dan 22 Juli 2020. Akibat wanprestasi yang dilakukan tergugat maka pengadilan Menghukum Tergugat agar Tergugat membayar ganti rugi kepada Penggugat yaitu sebesar Rp. 700.000.000,- (tujuh ratus juta rupiah) ditambah denda sebesar Rp. 10.500.000,- (sepuluh juta lima ratus ribu rupiah) perbulan sejak April 2020 sampai dengan putusan ini berkekuatan hukum tetap.

Namun terdapat pula kasus *pre-order* barang secara *online* yang tidak mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak penjual. Salah satu contoh yang mencolok dapat ditemukan dalam sebuah kasus yang viral di media sosial, khususnya di aplikasi X, di mana pembeli mengalami kerugian akibat pesanan barang yang dilakukan dengan sistem *pre-order*. Berikut laman terkait *pre-order* barang secara *online* yang mengalami kerugian.



Gambar 1. 1 : Kasus *Pre-order* barang secara *online* di instagram
Sumber : Akun media sosial X @awcelex



Gambar 1. 2 : kasus yang sama dengan gambar 1
 Sumber : Akun Media Sosial X @Ravnohyunie



Gambar 1.3 : Kasus yang sama dengan gambar 1
 Sumber : Akun Media Sosial X @Ravnohyunie

Pada gambar di atas, terdapat beberapa orang yang mengalami kerugian akibat *pre-order* barang secara *online* melalui akun media sosial Instagram @peachy,cokr. Awalnya, akun tersebut menjual album K-Pop (Korean Pop) BTS di media sosial Instagram dengan memposting gambar album K-Pop. Harga satu album K-Pop yang ditawarkan berkisar antara Rp200.000 hingga Rp1.000.000, harga yang cukup lumayan murah untuk harga album k-pop BTS, Pemesanan dilakukan menggunakan sistem *pre-order*, di mana pembayaran harus dilakukan di awal pemesanan. Setelah melakukan pembayaran, pembeli akan dimasukkan ke dalam grup Telegram, estimasi waktu pengiriman album K-Pop sekitar satu hingga dua bulan. Selain itu, pihak akun Instagram @peachy,cokr menetapkan bahwa pesanan yang sudah dilakukan dan dibayar tidak dapat dibatalkan. Namun, pada kenyataannya banyak orang menjadi korban wanprestasi dalam *pre-order* barang secara *online* melalui akun @peachy,cokr. Para korban menceritakan pengalaman mereka melalui aplikasi X. Salah satu kasus yang terjadi adalah pembeli yang telah memesan album K-Pop hingga satu tahun namun barang tersebut tidak pernah tiba. Akun Instagram @peachy,cokr tidak bertanggung jawab, bahkan menghilang tanpa memberikan kabar atau informasi apapun. Ketika korban meminta pertanggungjawaban, akun tersebut justru memberikan berbagai alasan dan selalu menyuruh pembeli untuk bersabar.⁴⁵

Selanjutnya, terdapat kerugian yang di alami akun @udahcapekkonser dalam pemesanan barang secara *online* dengan sistem *pre-order* melalui platform Instagram sebagai berikut :

⁴⁵ Aplikasi X, <https://x.com/?lang=en-id> (diakses pada 14 februari 2025).



Gambar 1.4 : Foto baju di etalase
Sumber :Tiktok @udahcapekkonser



Gambar 1.5 : Foto baju pas datang
Sumber : Akun Tiktok @udahcapekkonser

Akun TikTok yang bernama @udahcapekkonser membagikan cerita mengenai pengalamannya dalam membeli baju secara daring melalui media Instagram dengan sistem *pre-order*. Awalnya, harga baju tersebut adalah 1 juta rupiah, namun kemudian menjadi 800 ribu rupiah. Tergiur oleh penawaran harga tersebut, akun TikTok @udahcapekkonser memutuskan untuk membelinya. Setelah barang tiba, ia segera membukanya, tetapi baju yang diterimanya tidak sesuai dengan gambar produk yang ditampilkan di Instagram. Dalam foto, baju tersebut terlihat menggunakan bordiran manik-manik yang mewah, namun baju yang ia terima hanya memiliki gambar manik-manik yang dicetak, dan kualitas gambarnya pun tidak jelas, ia merasa kecewa.

Dari contoh kasus tersebut, hal ini bertentangan dengan Undang-Undang. Dalam hal ini, pembeli yang menerima barang tidak sesuai dengan yang

dijanjikan. Dalam gambar, baju tersebut terlihat menggunakan manik-manik mewah, namun yang diterima oleh pembeli hanyalah baju dengan manik-manik yang dicetak. Jika dikaitkan dengan hal ini, maka bertentangan dengan hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 235 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Pembeli tersebut berhak mendapatkan haknya untuk menerima produk sesuai dengan yang dijanjikan dan mendapatkan informasi yang jelas terkait barang tersebut bahwasanya barang tersebut hanyalah gambar bukan manik-manik. Ia juga bertentangan dengan asas-asas perlindungan konsumen Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berikut asas-asas yang dilanggar yaitu :

1. Asas manfaat, asas ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Namun dalam hal ini bertentangan dengan pembeli yang menerima barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Asas keadilan yang dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal serta memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dalam hal ini pelaku usaha tidak memberikan hak pembeli dengan adil yang mana baju yang di pesan tidak sesuai dengan yang dijanjikan,

3. Asas keseimbangan yang dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Dalam hal ini pelaku usaha melanggar asas keseimbangan konsumen dengan mengirimkan baju yang di cetak gambar manik-maniknya, bukan baju yang bermanik-manik mewah.
4. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Dalam hal ini, pelaku usaha tidak menepati janji dan tidak menjelaskan sejak awal bahwa baju tersebut hanya dicetak, bukan dihias dengan manik-manik. Di sini, tidak ada kepastian

Selain itu Pasal 1 Ayat 39 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan menyebutkan bahwa Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen. Berdasarkan Pasal 1131 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu Segala barang-barang bergerak dan tak bergerak milik debitur, baik yang sudah ada maupun yang akan ada, menjadi jaminan untuk perikatan-perikatan perorangan debitur itu. Disisi lain, penjual wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dan juga pembeli dapat mengajukan sengketa ke badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), Undang-Undang ini memang sengaja dibentuk atas beberapa pertimbangan antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi

pembeli di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan kesinambungan perlindungan kepentingan pembeli dan pelaku usaha demi tercapainya perekonomian yang sehat. Salah satu faktor utama yang menjadi kelemahan pembeli adalah tingkat kesadaran pembeli akan haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari pihak pembeli itu sendiri dan rendahnya pendidikan pembeli, oleh karena itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan pembeli.⁴⁶

C. Penyelesaian masalah atas barang yang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online*.

Transaksi jual beli dengan sistem *pre-order* dikategorikan sebagai transaksi jual beli secara *online* karena menggunakan internet sebagai media aksesnya, sehingga tidak menutup kemungkinan terjadi praktek-praktek kecurangan yang dilakukan pihak penjual.⁴⁷ Hal tersebut menimbulkan permasalahan yakni sering dilanggarnya hak-hak pembeli oleh penjual. Sehingga di perlukan penyelesaian masalah yang terjadi dalam sistem *pre-order* pembelian barang secara *online*.

⁴⁶ Hanifa,Dkk, "Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre-Order* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Res Justitia, Vol 3, No 1, 2023, Halaman 78.

⁴⁷ *Ibid*, Halaman 74.

Penyelesaian sengketa terlebih dahulu harus didasari adanya wanprestasi, unsur-unsur wanprestasi seperti:

- a. Tidak memenuhi kewajibannya sama sekali
- b. Memenuhi kewajiban tetapi tidak sempurna
- c. Memenuhi kewajiban tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan
- d. Melakukan perbuatan yang dilarang dari yang diperjanjikan

Dalam contoh kasus di atas, dapat dikatakan bahwa tindakan penjual merupakan wanprestasi, karena telah melanggar unsur seperti memenuhi kewajiban tetapi tidak secara sempurna. Penjual mengirim barang kepada pembeli, namun barang tersebut tidak sesuai dengan gambar atau produk yang dijual. Dalam gambar produk baju tersebut, terdapat manik-manik mewah, namun yang diterima hanyalah cetakan yang kurang jelas. Selain itu, pelaku usaha juga melanggar unsur memenuhi kewajiban tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, di mana barang yang dikirim oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal.

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang/jasa di satu pihak dengan pelaku usaha di pihak lain yang dianggap telah melanggar hak-hak konsumen. Barang/atau jasa yang berpotensi membahayakan atau merugikan karena mengandung cacat/merugikan kerugian bagi yang memperoleh manfaat.⁴⁸ Ada beberapa tahapan yang biasa menandai terjadinya sengketa antara lain sebagai berikut.

⁴⁸ *Loc.Cit*, Halaman 272.

1. Tahap pra konflik atau tahap keluhan mengacu kepada keadaan atau kondisi tertentu yang dirasa dirugikan oleh individu/seseorang atau sekelompok orang. Adapun perbuatan melawan hukum dapat bersifat nyata atau hanya imajinasi semata. Kunci terpenting dalam tahapan ini adalah adanya pihak yang merasa hak-haknya telah dilanggar, dirugikan, atau diperlakukan secara salah.
2. Tahap konflik (*conflict*) ditandai dengan situasi ketika pihak yang merasa haknya dilanggar memilih jalan konfrontasi, melontarkan tuduhan terhadap pelanggar haknya, atau memberitahukan pihak lawan tentang keluhan tersebut. Pada tahapan ini, kedua belah pihak menyadari adanya perbedaan pendapat/perselisihan di antara mereka.
3. Tahap sengketa (*dispute*) dapat terjadi karena konflik mengalami eskalasi sehubungan dengan konflik yang telah dikemukakan secara terbuka. Perselisihan tidak akan ada sampai pihak yang mempunyai keluhan meningkatkan ketidaksepakatan dari pemulihan hubungan menjadi sesuatu yang bersifat publik. Hal ini dilakukan secara sadar dan aktif dengan maksud agar suatu tindakan dilakukan terhadap gugatan yang diinginkan.⁴⁹

A. Langkah-langkah Penyelesaian masalah atas barang yang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online* di luar pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi atau di luar pengadilan merupakan metode penyelesaian konflik yang mengedepankan prinsip

⁴⁹ Farid Wajdi, 2023 *Hukum Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta Timur, Sinar Grafika Offset, Halaman 11.

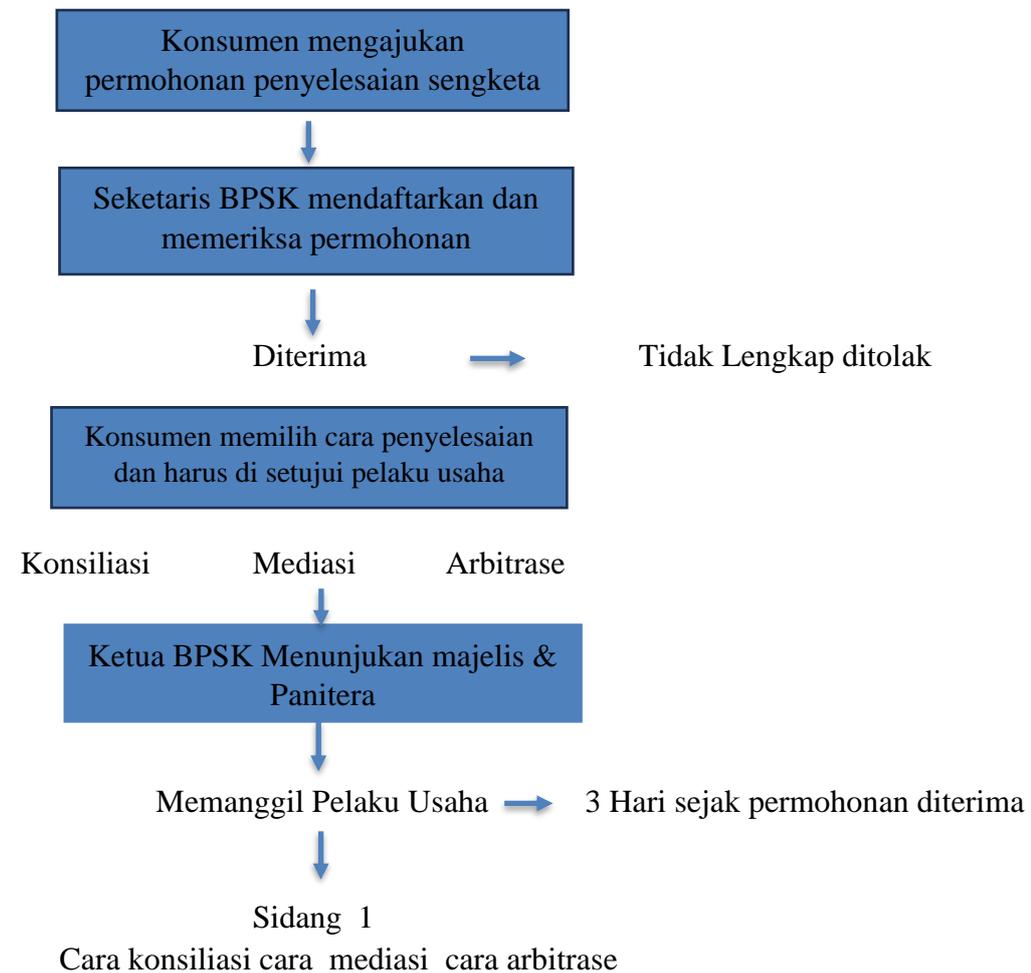
musyawarah mufakat dan pendekatan kekeluargaan. Metode ini dianggap lebih harmonis dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur litigasi yang cenderung konfrontatif. Dalam penyelesaian non-litigasi, para pihak yang bersengketa duduk bersama untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, dengan harapan dapat memelihara hubungan baik di masa depan. Penyelesaian sengketa non-litigasi pada dasarnya adalah cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui perdamaian.⁵⁰

Meskipun landasan hukumnya tetap digunakan, konstruksi penyelesaiannya sangat fleksibel dan disesuaikan dengan kehendak serta kebutuhan para pihak yang terlibat. Tujuan utamanya adalah agar para pihak merasa puas dengan cara penyelesaian sengketa tersebut, sehingga hasilnya lebih diterima dan dapat dijalankan dengan baik. Dalam proses penyelesaian sengketa secara damai, kesepakatan yang dicapai oleh para pihak dianggap paling baik. Pengorbanan yang dilakukan selama proses ini dianggap wajar dan proporsional, mengingat biaya yang harus dikeluarkan jauh lebih rendah dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Selain itu, proses non-litigasi juga cenderung lebih cepat, sehingga sengketa dapat diselesaikan dengan lebih efisien.⁵¹ Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara ADR

⁵⁰ Retno Sari Dewi, 2024 *Penyelesaian Sengketa Konsumen Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Ruang Karya Bersama, Kalimantan Selatan, Halaman 58.

⁵¹ *Ibid*, Halaman 59.

tersebut dapat berupa mediasi, konsiliasi, arbitrase sebagai berikut :



Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kompromi/ kesepakatan.⁵²Berikut adalah langkah-langkah umum dalam proses mediasi:

1. Pemilihan Mediator : Para pihak memilih seorang mediator yang netral dan memiliki keahlian yang relevan dengan sengketa. Mediator dapat dipilih berdasarkan kesepakatan bersama atau melalui lembaga mediasi.

⁵² Holijah, 2020. *Hukum Penyelesaian Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Jakarta, Kencana, Halaman 88.

2. Persiapan : Mediator mengadakan pertemuan awal dengan para pihak untuk menjelaskan proses mediasi, menetapkan aturan dasar, dan mengidentifikasi isu-isu utama yang perlu diselesaikan.
3. Pernyataan Pembukaan : Para pihak memberikan pernyataan pembukaan untuk menjelaskan posisi mereka, kepentingan, dan tujuan mereka dalam mediasi.
4. Diskusi dan Negosiasi : Mediator memfasilitasi diskusi antara para pihak, membantu mereka untuk mengidentifikasi kepentingan bersama dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Mediator dapat mengadakan sesi terpisah (caucus) dengan masing- masing pihak untuk mendalami isu-isu tertentu.
5. Pembentukan Kesepakatan: Setelah para pihak mencapai kesepakatan, mediator membantu mereka merumuskan kesepakatan tertulis yang mencerminkan hasil mediasi. Kesepakatan ini dapat berupa perjanjian yang mengikat secara hukum atau non-hukum, tergantung pada kesepakatan para pihak.
6. Penutupan Mediasi: Mediasi berakhir setelah kesepakatan dicapai atau jika para pihak memutuskan untuk menghentikan mediasi tanpa kesepakatan. Mediator menyusun laporan akhir dan, jika diperlukan, memberikan rekomendasi untuk langkah selanjutnya.

Konsiliasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *conciliation* yang berarti "permufakatan". Berdasarkan Kamus Hukum: *Dictionary of Law Complete Edition*, konsiliasi diartikan sebagai usaha untuk mempertemukan keinginan

pihak-pihak yang bersengketa agar mencapai kesepakatan guna menyelesaikan sengketa dengan cara kekeluargaan, tetapi dengan peran yang lebih aktif dibandingkan dengan mediator.⁵³ Berikut adalah langkah-langkah umum dalam proses konsiliasi :

1. Pemilihan Konsiliator : Para pihak memilih seorang konsiliator yang netral dan memiliki keahlian yang relevan dengan sengketa. Konsiliator dapat dipilih berdasarkan kesepakatan bersama atau melalui lembaga konsiliasi.
2. Persiapan : Konsiliator mengadakan pertemuan awal dengan para pihak untuk menjelaskan proses konsiliasi, menetapkan aturan dasar, dan mengidentifikasi isu-isu utama yang perlu diselesaikan.
3. Pernyataan Pembukaan : Para pihak memberikan pernyataan pembukaan untuk menjelaskan posisi mereka, kepentingan, dan tujuan mereka dalam konsiliasi.
4. Diskusi dan Negosiasi : Konsiliator memfasilitasi diskusi antara para pihak, memberikan saran dan rekomendasi berdasarkan analisis isu-isu yang ada. Konsiliator membantu para pihak untuk mengidentifikasi kepentingan bersama dan mencari solusi yang saling menguntungkan.
5. Pembentukan Kesepakatan : Setelah para pihak mencapai kesepakatan, konsiliator membantu mereka merumuskan kesepakatan tertulis yang mencerminkan hasil konsiliasi. Kesepakatan ini dapat berupa perjanjian

⁵³ *Op.Cit*, Halaman 237.

yang mengikat secara hukum atau non-hukum, tergantung pada kesepakatan para pihak.

6. Penutupan Konsiliasi : Konsiliasi berakhir setelah kesepakatan dicapai atau jika para pihak memutuskan untuk menghentikan konsiliasi tanpa kesepakatan. Konsiliator menyusun laporan akhir dan, jika diperlukan, memberikan rekomendasi untuk langkah selanjutnya.

Selain itu ada penyelesaian masalah melalui arbitrase adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan di bidang komersial yang dilakukan oleh seorang arbiter atau majelis yang dipilih oleh kedua pihak yang bersengketa berdasarkan kesepakatan bersama yang putusannya bersifat final dan mengikat dan putusan atas perkara wajib ditaati oleh para pihak.⁵⁴

1. Perjanjian Arbitrase : Para pihak setuju untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase dan menetapkan perjanjian arbitrase yang mencakup pemilihan arbiter, aturan yang akan digunakan, dan prosedur yang akan diikuti.
2. Pemilihan Arbiter : Para pihak memilih seorang atau beberapa arbiter yang netral dan memiliki keahlian yang relevan dengan sengketa. Arbiter dapat dipilih berdasarkan kesepakatan bersama atau melalui lembaga arbitrase.
3. Persiapan : Arbiter mengadakan pertemuan awal dengan para pihak untuk menetapkan jadwal, aturan prosedural, dan isu-isu yang akan diselesaikan.

⁵⁴ Cut Memi, 2017, *Arbitrase Komersial Internasional*, Jakarta Timur, Sinar Grafika, Halaman 12.

Para pihak juga mengajukan dokumen dan bukti yang relevan dengan sengketa

4. Sidang Arbitrase : Para pihak mempresentasikan argumen dan bukti mereka di depan arbiter. Sidang ini mirip dengan sidang pengadilan, tetapi lebih informal dan fleksibel. Arbiter dapat mengajukan pertanyaan dan meminta klarifikasi dari para pihak.
5. Putusan Arbitrase : Setelah mendengarkan semua argumen dan bukti, arbiter mengeluarkan putusan yang mengikat. Keputusan ini didasarkan pada hukum yang berlaku dan perjanjian arbitrase. Putusan arbitrase biasanya final dan tidak dapat diajukan banding, kecuali dalam kasus kesalahan prosedural atau dugaan ketidakadilan.
6. Pelaksanaan Putusan : Para pihak harus mematuhi putusan arbitrase. Jika salah satu pihak tidak mematuhi, putusan arbitrase dapat ditegakkan melalui pengadilan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Selain itu terdapat juga Lembaga yang menangani penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai "institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana".⁵⁵

Konsumen yang bermasalah terhadap barang yang tidak sesuai/ pelaku usaha yang melakukan wanprestasi, akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu bisa juga menjadi sebuah

⁵⁵Rosmawati,2018,Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Depok, Prenadamedia Group,Halaman 115.

akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa.⁵⁶ Berikut tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran dalam ketentuan ini,
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen,
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

⁵⁶ *Ibid*

- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
 - k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
 - l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.
1. Tata cara penyelesaian sengketa melalui BPSK :
- a. Konsiliasi:
 - 1) BPSK membentuk sebuah badan sebagai fasilitator;
 - 2) Badan yang membiarkan yang bermasalah untuk menyelesaikan masalah mereka secara menyeluruh oleh mereka sendiri untuk bentuk dan jumlah kompensasi;
 - 3) Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan dinyatakan sebagai persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK;
 - 4) Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.⁵⁷
 - b. Mediasi:
 - 1) BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasihat dan saran kepada yang bermasalah.

⁵⁷ *Ibid*, Halaman 116.

- 2) Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
- 3) Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK;
- 4) Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.⁵⁸

c. Arbitrase:

- 1) Yang bermasalah memilih badan CDSB sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen.
- 2) Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka;
- 3) BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat;
- 4) Penyelesaian harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lama.
- 5) Ketika kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian tersebut, kedua belah pihak dapat mengajukan keluhan kepada pengadilan negeri dalam 14 hari setelah penyelesaian diinformasikan;⁵⁹

B. Langkah-langkah penyelesaian masalah pembeli di dalam pengadilan

Pembeli yang mengalami kerugian akibat produk barang atau jasa melakukan upaya perlindungan hukum melalui jalur pengadilan yaitu melalui gugatan ke pengadilan negeri. Salah satu bentuk gugatannya adalah gugatan perdata ganti rugi karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, tergantung dari hubungan hukum pembeli dan pelaku perbuatan yang merugikannya, kepada

⁵⁸ *Ibid*, Halaman 117.

⁵⁹ *Ibid*

pengadilan negeri yang berwenang umumnya pengadilan negeri yang mempunyai wewenang di wilayah tempat tinggal atau domisili tergugat.⁶⁰Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi atau pengadilan merupakan tindakan *ultimum remedium* yang harus ditempuh dengan peradilan yang berwenang. *Ultimum remedium* berarti tindakan terakhir yang dapat ditempuh apabila pihak yang bersengketa tidak dapat memperoleh penyelesaian secara musyawarah atau kekeluargaan.

Secara khusus, kekuasaan kehakiman telah diatur dalam Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman sebagai induk dan kerangka umum yang meletakkan asas-asas, landasan, dan pedoman bagi seluruh peradilan di Indonesia. Setiap pengadilan mempunyai kewenangan tertentu atau kompetensi absolut (*attributie van rechtsmacht*) dalam hal mengadili sebuah perkara. Berkaitan dengan kompetensi absolut, yurisdiksi penyelesaian sengketa bisnis secara litigasi ada pada pengadilan negeri atau pengadilan niaga dan juga pada pengadilan agama.

Proses ini akan melibatkan aktivitas pengumpulan bukti hingga penyampaian informasi mengenai sebuah perkara agar hakim mendapatkan gambaran lengkap mengenai permasalahan yang ada untuk membuat keputusan. Nantinya, hasil akhir dari litigasi akan memiliki kekuatan hukum yang mengikat pihak-pihak dalam perkara tersebut. Semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan kemenangan satu pihak dan kekalahan pihak lain.

⁶⁰ Kholijah *Op.Cit*, Halaman 23.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui jalur litigasi atau lembaga peradilan negara berarti sengketa tersebut akan diperiksa oleh hakim pengadilan dalam suatu rangkaian persidangan. Penyelenggaraan peradilan dilaksanakan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, peradilan agama, peradilan militer, dan peradilan tata usaha negara. Peradilan juga diselenggarakan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi.

Upaya perlindungan konsumen melalui penyelesaian sengketa konsumen jalur pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kebebasan pilihan jalur penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 45 angka (4) dengan ketentuan:

1. para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau;
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan dengan memperhatikan beberapa hal yaitu syarat utama bagi pihak yang mengajukan gugatan adalah orang tersebut harus mempunyai kepentingan. Persyaratan ini sesuai dengan asas *point d'interet point d'action* atau tiada gugatan tanpa kepentingan hukum. Hal selanjutnya adalah mengenai, posita yaitu harus dapat memuat uraian dari pembeli

mengenai peristiwa konkret pelanggaran hak pembeli yang menunjukkan hubungan hukum yang menjadi dasar dan alasan diajukannya tuntutan hak oleh konsumen.⁶¹

Perhatian selanjutnya mengenai *petitum* yaitu tuntutan-tuntutan yang dimohonkan oleh pembeli, di mana tuntutan ganti rugi akan dilakukan apabila pembeli yang dirugikan mampu membuktikan bahwa terdapat perikatan antara dirinya dengan pelaku usaha dan tidak dipenuhinya kewajiban yang timbul dari perikatan tersebut oleh pelaku usaha menimbulkan kerugian. Setelah adanya putusan dari pengadilan negeri atas tuntutan kerugian konsumen, maka menurut Pasal 58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri para pihak dalam waktu paling lambat 14 hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 hari sejak permohonan kasasi.

C. Hambatan penyelesaian masalah *pre-order* barang secara *online* di luar pengadilan

Menyelesaikan masalah konsumen di luar pengadilan seringkali tidak semudah yang dibayangkan. Banyak konsumen merasa enggan atau ragu untuk menempuh cara ini dalam menyelesaikan masalah *pre-order* barang secara *online* karena berbagai kendala. Berikut beberapa hambatan yang sering muncul:

⁶¹ *Ibid.*

- a. Kurangnya pengetahuan tentang perlindungan konsumen, dan tidak memahami hak-hak mereka, sehingga tidak mendapatkan keadilan.
- b. Banyak konsumen yang tidak mengetahui keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kota mereka, yang menyebabkan sengketa tidak terselesaikan. BPSK berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, namun kesadaran akan lembaga ini masih rendah.
- c. biaya mahal, karena walaupun secara teori biayanya lebih murah dari pada penyelesaian melalui proses litigasi, biaya yang harus dikeluarkan hampir sama dengan biaya litigasi, karena terdapat beberapa komponen biaya yang harus dikeluarkan biaya tersebut terdiri atas, biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli.
- d. penyelesaian yang lambat, karena walaupun banyak sengketa yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 60-90 hari, namun banyak juga penyelesaian yang memakan waktu panjang, bahkan ada yang bertahun-tahun atau puluhan tahun, apalagi kalau terjadi perbedaan pendapat tentang penunjukan arbitrase atau hukum yang hendak diterapkan, maka penyelesaiannya akan bertambah rumit dan panjang.
- e. Keterlibatan Masyarakat yang Tidak Memadai Minimnya sosialisasi mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebabkan banyak konsumen yang tidak paham mengenai hak-hak yang dimilikinya. Selain itu, budaya hukum masyarakat Indonesia yang ingin menjaga harmoni dan

menghindari konflik menjadi faktor yang menyebabkan konsumen menjadi enggan untuk menuntut hak-hak miliknya saat dirugikan terutama saat kerugian tersebut bernilai kecil. Sikap permisif dan kurangnya keyakinan terhadap perlindungan konsumen membawa dampak terhadap kewaspadaan konsumen.⁶²

- f. BPSK sebagai mediator sehingga menyebabkan BPSK sulit untuk bergerak cepat dalam membuat penilaian penting. Selain itu, pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi menghadapi ketidakpastian karena kurangnya kepastian hukum, yang muncul dari ketidakkonsisten dalam penegakan hukum dan diperparah ketika sistem peradilan diminta untuk meninjau kembali putusan BPSK. Hal-hal seperti ini menunjukkan lemahnya kapasitas hukum untuk memberikan keadilan dan kejelasan hukum bagi konsumen.⁶³

D. Hambatan penyelesaian masalah *pre-order* barang secara *online* melalui pengadilan

Dalam penyelesaian masalah konsumen melalui pengadilan, terdapat Berbagai hambatan atau kendala yang sering terjadi. Hal ini seringkali membuat konsumen merasa ragu atau sungkan untuk menyelesaikan masalah mereka yang berkaitan dengan jual beli *online*. Berikut adalah beberapa hambatan yang sering dihadapi melalui pengadilan :

⁶² Meylane Carmelia Manek dan Andryawan, "Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen", *Serina Sosial Humaniora*, Vol. 1, No. 2, 2023, Halaman 182.

⁶³ *Ibid*

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Di samping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampaui banyak.⁶⁴
- b. Biaya perkara yang mahal Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.⁶⁵
- c. Tidak semua konsumen memiliki akses yang mudah ke lembaga hukum atau penasihat hukum, terutama di daerah-daerah terpencil.
- d. Pengadilan pada umumnya tidak responsif Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada "lembaga besar" atau "orang kaya". Dengan demikian, timbul kritikan yang menyatakan bahwa "hukum menindas orang miskin, tapi orang berduit mengatur hukurn."⁶⁶

⁶⁴ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, Halaman 155.

⁶⁵ *Ibid* Halaman 156.

⁶⁶ *Ibid*

- e. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketentraman kepada para pihak.
 - f. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.⁶⁷
 - g. Polarisasi cenderung bermusuhan
- E. Upaya mengatasi hambatan Penyelesaian masalah *pre-order* barang secara *online* melalui pengadilan :
- a. Akses ke lembaga hukum dan penasihat hukum perlu dipermudah, terutama bagi konsumen di daerah terpencil, Pemerintah dapat membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di tingkat daerah. Pemerintah perlu lebih serius menangani isu perlindungan konsumen dan meningkatkan efektivitas BPSK Putusan BPSK yang final dan mengikat masih dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan tidak dapat langsung dieksekusi. Oleh karena itu, perlu adanya surat keputusan bersama antara disperindag R.I dengan Kapolri sebagai landasan

⁶⁷ *Ibid*

pelaksanaan di lapangan, dan penghapusan persyaratan penetapan eksekusi dari Pengadilan Negeri untuk putusan BPSK. Pemerintah perlu lebih aktif dalam pengawasan dan pembinaan untuk meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online*⁶⁸.

- b. Seharusnya pemerintah mengurangi Biaya perkara yang mahal Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang dirasakan sangat mahal, mempercepat penyelesaian, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan.
 - c. Sebelum melaporkan ke BPSK, konsumen harus mempunyai bukti valid terkait barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan, seperti mempunyai invoice pembelian barang, rekaman komunikasi dan video *unboxing* barang. Dokumentasi yang baik adalah kunci dalam menyelesaikan sengketa, jika tidak berhasil maka dapat melakukan langkah selanjutnya.
 - d. Kejelasan hukum dan peraturan, Pemerintah perlu meningkatkan koordinasi antar lembaga penegak hukum.
- F. Upaya mengatasi hambatan Penyelesaian masalah *pre-order* barang secara *online* luar pengadilan :
1. Sebelum melaporkan ke pihak yang berwenang, konsumen harus mempunyai bukti valid terkait barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan, seperti mempunyai invoice pembelian barang, rekaman

⁶⁸Marlina, <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/28644>, (diakses pada 17 februari 2025).

komunikasi dan video *unboxing* barang. Dokumentasi yang baik adalah kunci dalam menyelesaikan sengketa, jika tidak berhasil maka dapat melakukan langkah selanjutnya.

2. Pendirian BPSK di seluruh wilayah akan memberikan perlindungan yang lebih merata bagi konsumen dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perlindungan konsumen. Selain itu, dengan adanya BPSK di setiap daerah, konsumen akan lebih terdorong untuk melaporkan pelanggaran dan menyelesaikan sengketa secara damai, tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan rumit.
3. Sosialisasi mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sangat penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-hak konsumen, meskipun kerugian yang dialami mungkin bernilai kecil. Edukasi ini tidak hanya membantu konsumen menyadari hak-hak mereka, tetapi juga memberikan informasi tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi diri mereka dalam transaksi jual beli.⁶⁹
4. Sebelum mengambil jalur Pengadilan, pertimbangkan opsi mediasi atau arbitrase. Kedua metode ini sering lebih cepat dan biaya yang diperlukan bisa lebih rendah.

⁶⁹ Meylane Carmelia Manek, *Op.Cit*, Halaman 182 .

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban penjual terhadap konsumen dalam hal *pre-order* barang secara *Online* Pengaturan *pre-order* tidak diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang, transaksi ini tetap tunduk pada prinsip-prinsip hukum perdata dan perlindungan konsumen. Penjual memiliki kewajiban untuk memenuhi perjanjian yang telah disepakati, dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, termasuk keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, atau kegagalan pengiriman. Bentuk pertanggungjawaban dapat berupa ganti rugi, pengembalian uang, penggantian barang, atau perawatan kesehatan, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha juga wajib beritikad baik dalam setiap transaksi elektronik, dan konsumen berhak mendapatkan jaminan serta garansi yang telah disepakati.
2. Pelindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online* dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak atas informasi yang benar, jujur, dan tidak menyesatkan, serta berhak mendapatkan barang yang sesuai dengan perjanjian. Kasus wanprestasi yang diangkat menunjukkan bahwa ketika hak-hak konsumen dilanggar, mereka memiliki dasar hukum yang kuat untuk mengajukan gugatan ganti rugi, konsumen dapat mengajukan

gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

3. Penyelesaian masalah atas barang yang tidak sesuai dalam *pre-order* secara *online* dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau pengadilan. Konsumen dan penjual diharapkan dapat mencapai kesepakatan yang adil dan saling menguntungkan. Jika tidak tercapai kesepakatan, pengadilan dapat menjadi jalan terakhir untuk menyelesaikan sengketa.

B. Saran

1. Hendaknya penjual secara *online*, khususnya yang menggunakan sistem *pre-order*, untuk meningkatkan transparansi dan *akuntabilitas* dalam berbisnis. Penjual harus memberikan informasi yang detail mengenai produk, proses produksi, dan estimasi waktu pengiriman. Komunikasi yang baik dengan konsumen juga sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan menjaga kepercayaan.
2. Hendaknya konsumen perlu lebih proaktif dalam melindungi hak-hak mereka saat berbelanja *online*. Sebelum melakukan pembelian *pre-order*, konsumen harus melakukan riset mengenai reputasi penjual dan membaca ulasan dari konsumen lain. Selain itu, konsumen perlu memahami syarat dan ketentuan *pre-order* serta menyimpan bukti transaksi sebagai antisipasi jika terjadi masalah. Jika terjadi sengketa, konsumen harus berani mengambil tindakan hukum yang diperlukan untuk menuntut hak-hak mereka.

3. Hendaknya pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap praktik *e-commerce*, termasuk sistem *pre-order*. Sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha perlu lebih diintensifkan. Selain itu, perlu ada mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan terjangkau bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Ahmadi Miru Dan Sakka Pati, 2020, Hukum Perjanjian, Rawamangun : Sinar Grafika.
- Cut Memi, 2017, Arbitrase Komersial Internasional, Jakarta Timur, Sinar Grafika.
- Djulaeka dan Devi Rahayu, 2019, "Metode Penelitian Hukum", Scorpendo Medika Pustaka, Surabaya.
- Eka Nam Sihombing Dan Cynthia Hadita. 2022. Penelitian Hukum. Setara Press. Malang.
- Faisal, Dkk, 2023. Pedoman Penulisan Dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa,. Medan: CV. Pustaka Prima.
- Farid Wajdi dan Diana Susanti, 2023, Hukum Perlindungan Konsumen, Malang : Setara Press.
- Farid Wajdi, dkk, 2023 Hukum Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis, Jakarta Timur, Sinar Grafika Offset.
- Holijah, 2020. Hukum Penyelesaian Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia, Jakarta, Kencana.
- Joni Emirzon Dkk, 2022, " Hukum Perlindungan Konsumen, Palembang : Unsri Press.
- Muhaimin, 2020, Metode Penelitian Hukum, Mataram : Mataram University Pres.
- Nikolas Simanjuntak. 2024, Tanggung Jawab Negara Tentang Penetapan Tindak Pidana Dan Persamaan Keadilan Dalam Sistem Peradilan Pidana, Penerbit Alumni
- P.N.H. Simanjuntak, 2021, Hukum Perdata Indonesia, Jakarta: Kencana.
- Retno Sari Dewi, 2024 Penyelesaian Sengketa Konsumen Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, Ruang Karya Bersama, Kalimantan Selatan.
- Rosmawati, 2018, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Depok, Prenadamedia Group.
- Salim H.S, 2019, Hukum Kontrak, Jakarta : Sinar Grafika.

B. Artikel Dan Jurnal :

Banu Ariyanto, “Tanggung Jawab Mutlak Penjual Akibat Produk Cacat Tersembunyi Dalam Transaksi Jual Beli Daring”, *Refleksi Hukum*, Vol. 6, No. 1 2021.

Dafiq Hasanah, Dkk, “ Konsep Khiyar Pada Jual Beli *Pre-Order Online Shop* Dalam Perspektif Hukum Islam”, *Iqtishoduna* : Vol. 8, No. 2, 2019.

Dwi Nanda Febriana, *Sistem Pre-Order Menurut Islam Dan Undang- Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Harinafahmuslimwe)*, 2022.

Enceng Iip Syaripudin Dkk, ”Praktik Jual Beli Dengan Sistem *Pre-Order* Perspektif Hukum Ekonomi Syari’ah”, *Jurnal Jhesy*, Vol. 01; No. 01, 2022.

Hanifa,Dkk, ”Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre-Order* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Res Justitia*, Vol 3, No 1, 2023.

Johanis F Mondoringin, ”Tinjauan Hukum Tentang Hak Dan Kewajiban Penjual Dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUHPerdara”, *Jurnal Fakultas Hukum Sam Ratulagi*, Vol. XII/NO.3, 2023.

Meylane Carmelia Manek dan Andryawan, ”Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen”, *Serina Sosial Humaniora*, Vol. 1, No. 2, 2023.

Muammar Zein Dan Nurhilmiyah, ”Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Gadai Atas Barang Gadai Yang Rusak”, *Edutyustisia Jurnal Edukasi Hukum*, Vol 2 Nomor 1, 2023.

Muhammad Fachri Hibatullah, dkk, ”Pertanggungjawaban Perdata Perusahaan Terhadap Pencemaran Lingkungan Hidup (Studi Penelitian Pt. Ciomas Adisatwa)”. *Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh : Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Volume VI Nomor 1*. 2023.

Tiyas Ambawani, Safitri Mukarromah, “Praktik Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre-Order* Pada *Online Shop* Dalam Tinjauan Hukum Islam”, *Jurnal Studi Islam*, Vol. 1, No. 1, 2020.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan.

Undang-Undang 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

D. Internet :

Adinda, "Pengertian Tanggung Jawab & Contoh Tanggung Jawab" <https://www.gramedia.com/best-seller/tanggung-jawab/>. (Diakses Tanggal 5 November 2024).

Ahline "Pengertian *Online* Menurut para ahli" <https://ahnesia.com/online-adalah/>, (Diakses Tanggal 4 Februari 2025).

Anggita Sukmawati, Transaksi *Online* pengertian dan jenisnya" <https://www.kompas.com/skola/read/2023/03/16/063000669/transaksi-online-pengertian-dan-jenisnya-> (Diakses Tanggal 20 Desember 2024).

Aplikasi X, <https://x.com/?lang=en-id> (diakses pada 14 februari 2025).

Faiqotul Himma " *Pre-Order*" <https://majoo.id/solusi/detail/pre-order-adalah/> (Diakses Tanggal 14 November 2024).

Geograf, "Pengertian Jual Beli *Online*: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli" <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-jual-beli-online/> (Diakses tanggal 20 Januari 2025).

Unikom Repository, Asas Dan Tujuan-hak Konsumen-kedudukan Dan Sumber Hukum Perlindungan Konsumen" <https://repository.unikom.ac.id/69113/1/Asas%20dan%20tujuanKedudukan-Sumber-Minggu%204.Pdf> (Diakses Pada 10 Maret 2025).

Kementerian Perdagangan Indonesia, "Perdagangan digital (*e-commerce*) indonesia Periode 2023" <https://satudata.kemendag.go.id/ringkasan/produk/perdagangandigicommercei-Indonesia-periode-2023>, (Diakses pada tanggal 7 Desember 2024).

Mahkamah, Agung. Republik. Indonesia <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/zaec1a8716ac54048119303935333234.html>, (Diakses pada 17 Februari 2025).

- Marlina, “Penyelesaian sengketa konsumen melalui penerapan mekanisme penyelesaian” sengketa alternatif <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/28644>, (diakses pada 17 februari 2025).
- Mekari, *Pre Order (Po): Pengertian, Kelebihan, Kekurangan, Cara Kerja*, <https://www.jurnal.id/blog/apa-itu-pre-order-po/> (Diakses Tanggal 5 November 2024).
- Natalia “ Pengertian Penjual Dan Sembilan Peran Penting Dalam Perekonomian Negara” <https://accurate.id/bisnis-ukm/pengertian-penjual/>, (Diakses Tanggal 5 November 2024).
- Rezky, “*pre-order* dalam perdagangan modren keuntungan, resiko, dan dampak jangka panjang”, <https://idmetafora.com/id/blog/read/3805/Pre-Order-dalam-Perdagangan-Modern-Keuntungan-Resiko-dan-Dampak-Jangka-Panjangnya.html>, (diakses pada 9 Maret 2025).