

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI BARANG BEKAS (PRELOVED) MELALUI E-COMMERCE

Ni Made Nita Pradnyaning Putri, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [nitapradnyaning22@gmail.com](mailto:nitapradnyaning22@gmail.com)

I Dewa Ayu Dwi Mayasari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [dewaayudwimayasari@gmail.com](mailto:dewaayudwimayasari@gmail.com)

<https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i05.p16>

## ABSTRAK

*Tujuan studi ini adalah untuk mengkaji terkait perlindungan hukum dan proses penyelesaian sengketa bagi konsumen dalam melakukan jual beli barang bekas (preloved) melalui pasar elektronik atau yang biasa disebut e-commerce. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai objek kajian. Hasil studi menunjukkan bahwasannya perlindungan hukum bagi konsumen pembeli barang bekas secara garis besar terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan tetapi peraturan tersebut belum dapat sepenuhnya melindungi konsumen dalam bertransaksi melalui e-commerce. Hal ini dikarenakan hak-hak yang dimiliki konsumen sebagaimana didasari UUPK hanya terbatas untuk transaksi yang sifatnya konvensional saja. Dalam hal konsumen dirugikan pada jualbeli barang bekas melalui e-commerce dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian Sengketa secara litigasi dapat dilakukan dengan cara konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan di bawah lingkup peradilan umum, dan penyelesaian non-litigasi dilakukan dengan cara mengajukan gugatan atau pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase atau dengan cara perdamaian kedua belah pihak.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Barang Bekas, Preloved, e-commerce*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the legal protection and dispute resolution process for consumers related to transaction of second-hand or preloved through e-commerce. This study uses a normative legal method and focuses on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study shows that Legal protection for consumers who make transactions of secondhand or preloved is broadly contained in Consumer Protection's Law, but the regulation has not been able to fully cover consumers in transactions through e-commerce. Because consumer's rights that regulated in Consumer Protection's Law are limited to conventional transactions only. In terms that consumers are harmed in the sale and purchase of second-hand or preloved through e-commerce, it can be resolved through litigation and non-litigation. Regarding the settlement of consumer disputes who are harmed through e-commerce, it can be resolved through litigation and non-litigation. Litigation dispute resolution can be carried out by means of consumers submitting a lawsuit to the court under the scope of the general court, and non-litigation settlement is carried out by filing a lawsuit or complaint to the Consumer Dispute Settlement Agency by negotiation, mediation, conciliation, and arbitration or by way of peace on both sides.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumer, Second-hand, Preloved, e-commerce*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk *economicus* kebiasaan manusia ialah selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan hidupnya secara terus-menerus.<sup>1</sup> Pada dasarnya kebutuhan pokok manusia terdiri dari kebutuhan utama yakni sandang, pangan, dan papan. Namun seiring dengan berjalannya waktu kebutuhan manusia makin beragam dan tak terbatas. Guna memenuhi kebutuhan hidupnya masyarakat menggunakan berbagai macam kesempatan yang ia miliki contohnya dengan melakukan kegiatan menjual dan membeli. Kegiatan menjual dan membeli adalah suatu proses pertukaran barang satu dengan barang lain dengan cara yang ditentukan oleh para pihak.<sup>2</sup> Jual beli dilakukan sebagai persetujuan saling mengikat antara pelaku usaha yang menyerahkan barang dengan konsumen yang membeli barang yang dijual tersebut.<sup>3</sup> Dalam kehidupan masyarakat sekarang barang yang diperjual belikan tidak hanya barang yang baru, namun bahkan barang yang rusak dan tidak digunakan lagi oleh pemiliknya juga diperjual belikan.<sup>4</sup>

Dewasa ini seperti yang kita ketahui bahwasannya pendapatan masyarakat sedang mengalami penurunan yang sangat drastic, sementara nilai barang menjadi semakin tinggi sehingga mengakibatkan pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat menengah ke bawah sangat sulit untuk dicapai. Salah satu solusi dari permasalahan ini adalah munculnya berbagai bisnis barang bekas atau yang saat ini populer dengan sebutan *preloved*. Bisnis *preloved* ini dinilai memiliki peluang yang sangat besar seperti adanya permintaan dan penawaran, sifat konsumtif masyarakat, adanya pangsa pasar, dan pengaruh *e-commerce* terhadap perkembangan bisnis.<sup>5</sup> Meskipun tidak sedikit masyarakat yang menganggap barang bekas atau barang *preloved* merupakan sampah, tetapi kenyataannya saat ini barang bekas (*preloved*) sudah menjadi barang yang digemari oleh berbagai kalangan masyarakat. Hal ini dikarenakan barang bekas (*preloved*) relatif lebih murah dibandingkan dengan barang yang baru tetapi dengan kualitas yang dinilai cukup baik. Barang-barang elektronik, pakaian, meubel, sampai dengan otomotif menjadi barang yang paling menguasai bisnis barang bekas (*preloved*). Di mana sasaran yang menjadi prioritas dalam bisnis barang bekas (*preloved*) pada saat ini adalah masyarakat kalangan menengah ke bawah.

Di era 4.0 ini bisnis barang bekas (*preloved*) tidak hanya dilaksanakan di pasar barang bekas saja, namun dapat dilakukan di pasar *online* atau *e-commerce* dengan sejumlah aplikasi seperti Buka Lapak, OLX.com, Tokopedia, Shopee dan aplikasi lainnya. Barang bekas yang diperjualbelikan melalui *e-commerce* biasanya memiliki

---

<sup>1</sup> Lestarini, Ni Made Dewi Intan dan Putra, Dewa Nyoman Rai Asmara. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.10 (2019): 1-14.

<sup>2</sup> Hayati, Suci. "Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Barang Bekas Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah." *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 07, No.4 (2020): 259-277.

<sup>3</sup> Akhmaddhian, Suwari dan Agustiwi, Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, No.2 (2016): 40-60.

<sup>4</sup> Arifin, Zarul. "Jual Beli Barang Bekas Melalui Bank Sampah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah." *TERAJU: Jurnal Syariah Dan Hukum* 3, No.01 (2021): 1-11.

<sup>5</sup> Dewi, Diah Chandra dan Atmadja, Anantawikrama Tungga. "Analisis Penentuan Harga Jual Untuk Barang Preloved (Studi Kasus Pada Bisnis Barang Preloved@ Bekasberkualitaz)." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha* 11, No.3 (2020): 450-460.

daya tarik yang lebih tinggi karena memiliki pilihan barang seperti barang bermerek dengan harga yang lebih murah. Alasan lainnya ialah jual beli barang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce* dinilai sangat mudah karena baik konsumen maupun pelaku usaha dapat melakukan kegiatan menjual dan membeli saat berada kapan dan di mana saja.<sup>6</sup> Sedangkan transaksi barang bekas di pasar umum ataupun pasar khusus barang bekas lebih sulit karena pilihan barang yang kurang, serta tidak banyak di jumpai calon calon penjual barang bekas yang diinginkan.

Kendatipun jual beli barang bekas melalui *e-commerce* dinilai lebih mudah dan menguntungkan, namun pada kenyataannya dalam bertransaksi secara *online* melalui *e-commerce* pembeli terkadang sangat sulit untuk mendapatkan kejelasan mengenai kualitas dan kuantitas dari barang yang ditawarkan. Pada saat menawarkan, mempromosikan, serta mengiklankan barang bekas (*preloved*) tersebut tidak sedikit dari pelaku usaha yang belum memperhatikan pentingnya suatu keterangan yang jelas, lengkap, dan benar dalam menjual suatu barang bekas (*preloved*). Sehingga menyebabkan terjadinya ketimpangan antara kedudukan pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan hemat penulis bahwasannya selama masih banyak konsumen yang dicurangi dalam bertransaksi jual beli. Dengan demikian maka permasalahan terkait perlindungan konsumen harus diberikan perhatian lebih.<sup>7</sup> Oleh karena itu penulis merasa perlu menelaah lebih luas terkait perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertransaksi melalui platform *e-commerce* yang objeknya barang bekas.

Penulisan jurnal ini merupakan suatu penuangan ide dalam bentuk penelitian yang baru. Di mana sepanjang penelitian yang telah dilakukan belum ditemukan tulisan dengan judul yang sama meskipun terdapat beberapa tulisan yang pembahasannya menyerupai dari judul yang penulis buat, tetapi dalam segi pembahasannya secara lebih terperinci tentu berbeda. Contohnya yakni tulisan dengan judul "Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Barang Bekas Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah" oleh Suci Haryati pada tahun 2020. Di mana yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya yakni penelitian sebelumnya mengkaji berdasarkan hukum ekonomi syariah sedangkan dalam jurnal ini berdasarkan hukum positif Indonesia. Serta tulisan dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Pakaian Bekas Impor di Pasar Senen Jaya" oleh Firda Khoirun Nisya dan Dwi Desi Yayi Tarina pada tahun 2021. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya yakni penelitian sebelumnya membahas mengenai perlindungan konsumen dalam praktik jual beli barang bekas yakni pakaian bekas impor yang dilakukan secara langsung di pasar konvensional, sedangkan dalam jurnal ini membahas mengenai perlindungan konsumen dalam praktik jual beli barang bekas melalui platform *e-commerce* atau pasar *online*.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli barang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce*?

---

<sup>6</sup> Nandayani, Ni Putu Indra dan Marwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Barang Palsu Yang Dijual Secara *E-commerce* dengan Perusahaan Luar Negeri." *Jurnal Kertha Semaya* 8, No.2 (2020): 192-206.

<sup>7</sup> Madia, Putu Bella Mania dan Atmadja, Ida Bagus Putra. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Menggunakan Kosmetik Tanpa Pencantuman Tanggal Kadaluarsa." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.12 (2019): 1-15.

2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa terkait konsumen yang dirugikan dalam membeli barang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce*?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Merujuk dari latar belakang dan rumusan permasalahan, karya tulis ini memiliki tujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan jual beli barang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce*, serta untuk mengetahui penyelesaian sengketa terkait konsumen yang dirugikan dalam jual beli barang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce*.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Hal ini merujuk pada peraturan perundang-undangan atau hukum positif serta menjadi bahan acuan utama penelitian.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menganalisis segenap aturan terkait dengan permasalahan yang penulis dihadapi. Bahan hukum penulisan artikel ilmiah ini terdiri dari bahan hukum primer yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta bahan hukum sekunder yaitu beberapa buku kepustakaan yang bertalian dengan penelitian ini, dan bahan hukum tersier yang digunakan seperti kamus hukum, kamus bahasa Inggris, maupun artikel *website*. Penelitian ini menggunakan teknik kepustakaan sebagai cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan kajian terhadap peraturan perundangan serta literatur lainnya yang bertalian dengan topik penelitian ini.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Jual Beli Barang Bekas Melalui E-Commerce

Seiring berkembangnya teknologi informasi di zaman globalisasi dewasa ini kian menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan. Hal ini berdampak dengan proses jual beli barang bekas atau saat ini dikenal dengan istilah barang *preloved* yang dapat dilakukan secara *online* melalui *e-commerce*. Kata "*preloved*" merupakan suatu istilah baru yang berkembang pesat dalam era 4.0. Penggunaan kosa kata *preloved* sesungguhnya memberikan suatu pengangkatan makna terkait penggiringan stigma masyarakat yang menganggap bahwa barang bekas sebagai barang rusak yang tak memiliki nilai jual. Namun dengan adanya istilah *preloved* ini barang bekas memiliki suatu nilai jual yang tinggi. Barang *preloved* memiliki arti barang yang awalnya sempat dimiliki dan selanjutnya berpindah tangan ke orang lain, atau dapat dikatakan *second-hand*.<sup>9</sup> Barang yang tergolong ke dalam *preloved* yaitu barang yang awalnya dibeli dan belum dipakai karena suatu alasan, barang yang awalnya dibeli dan sempat dipakai

<sup>8</sup> Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001): 51.

<sup>9</sup> Hapsari, Widya. 2020. Jual Barang Preloved? Kenapa Tidak. Jual Beli Oke.com, dikutip dari: <https://www.jualbelioke.com/blog/jual-barang-prelovedkenapa-tidak> , diakses pada 6 September 2021.

beberapa kali setelah dijual, serta barang pemberian dari orang lain namun tidak pernah digunakan.<sup>10</sup>

Jual beli barang bekas (*preloved*) di Indonesia didasari oleh ketentuan Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) yang menyatakan bahwa "Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud." Artinya pemerintah memberikan kebebasan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam berkegiatan jual beli barang bekas sejauh pelaku usaha dapat menyampaikan informasi yang tepat atas barang yang dimaksud tersebut. Ketentuan yang tertuang pada Pasal 8 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen ini juga bertujuan supaya barang yang tersebar di masyarakat adalah barang yang patut dikonsumsi oleh masyarakat.

Bagi konsumen tentunya dalam membeli barang bekas (*preloved*) pasti memiliki keunggulan dan kelemahan tersendiri. Keunggulan membeli barang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce* yakni:

1. Konsumen lebih mudah untuk mengakses dan mendapatkan barang bekas (*preloved*) yang diinginkan dari berbagai toko *online*;
2. Tanpa membutuhkan waktu lama saat proses transaksi; dan
3. Konsumen bisa memiliki barang bekas bermerek dengan harga terjangkau.<sup>11</sup>

Adapun kekurangan membelibarang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce* yakni:

1. Tidak dapat melihat secara langsung kondisi fisik barang;
2. Kondisi barang tergantung pada penggunaan dan pemakaian pemilik sebelumnya;
3. Ketidaksesuaian iklan dengan keaslian barang yang dijual; dan
4. Barang bekas (*preloved*) biasanya tidak bergaransi.<sup>12</sup>

Terlepas dari keunggulan melakukan transaksi barang bekas melalui *e-commerce* tidak menghilangkan peluang bahwa akan terjadi kerugian bagi konsumen sehingga dalam bertransaksi melalui *e-commerce* konsumen memerlukan adanya perlindungan hukum. Di era ini hukum perlindungan bagi konsumen cukup memperoleh atensi karena berkaitan dengan aturan-aturan yang dapat mensejahterakan masyarakat.<sup>13</sup> Selain itu adanya perlindungan konsumen untuk menciptakan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen sehingga terciptanya kejujuran dalam berusaha.<sup>14</sup> Dengan demikian sangat diperlukan perlindungan hukum preventif maupun represif bagi konsumen dalam bertransaksi melalui platform *e-commerce* yang objeknya barang bekas (*preloved*).

Pada dasarnya perlindungan hukum preventif diberikan untuk mencegah terjadinya sengketa. Untuk memberikan perlindungan hukum preventif serta mengingatkan martabat dan kesadaran konsumen dalam membeli barang bekas

---

<sup>10</sup> Hayati, Suci. *Loc. Cit.*

<sup>11</sup> Simamora, David, "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Pembeli Barang Bekas Dalam Transaksi Online." Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan, 2016. 34.

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Wahyundari, Luh Gede Wendy dan Ariana, I Gede Putra. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Elektronik Yang Tidak Mendapatkan Kartu Jaminan Atau Garansi." *Jurnal Kertha Semaya* 04, No.2 (2016): 1-6.

<sup>14</sup> Nugraha, Rifan Adi Mukhtar, Jamaluddin dan Ardianto, Hardika Fajar. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum* 8, No. 02 (2015): 91-102.

melalui *e-commerce* harus dibekali dengan pemahaman mengenai hak-hak pokok konsumen. Secara universal terdapat empat dasar hak-hak konsumen sebagaimana tercantum pada Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen meliputi:<sup>15</sup>

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*)  
Artinya bahwa barang itu harus aman dan tidak menimbulkan bahaya bagi konsumen, baik bahaya jasmani atau rohani dapat diminimalisir.
- b. Hak untuk memperoleh informasi (*The Right to be Informed*)  
Artinya bahwa barang yang ditawarkan kepada konsumen wajib diberikan informasi yang jelas sehingga konsumen tidak memperoleh informasi yang tidak benar terhadap produk yang ditawarkan itu.
- c. Hak untuk memilih (*The Right to Choose*)  
Artinya bahwa konsumen berhak untuk menentukan apa yang diinginkan dalam memiliki suatu barang menurut hatinya tanpa paksaan dari siapapun.
- d. Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*)  
Artinya bahwa konsumen berhak dan perlu didengarkan saran dan masukannya atas suatu barang maupun jasa yang dikonsumsi.

Dalam hal bertransaksi barang bekas (*preloved*) khususnya yang dilakukan melalui *e-commerce* maka hak dasar konsumen yang harus dipenuhi yakni hak untuk memperoleh informasi sesuai ketentuan Pasal 4 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen. Jika dilihat dari sudut pandang pelaku usaha maka dalam hal pencantuman informasi terkait barang yang ditawarkan, sesuai Pasal 7 huruf b UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan salah satu kewajiban pelaku usaha yakni “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

Selain itu guna mencegah hal-hal yang tidak diinginkan baik oleh konsumen maupun pelaku usaha maka sebelum melakukan jual beli barang bekas (*preloved*) melalui platform *e-commerce* terdapat hal-hal yang harus diketahui oleh para pihak yaitu:<sup>16</sup>

1. Pengetahuan tentang kondisi barang itu sendiri.  
Di dalam kegiatan menjual dan membeli barang bekas melalui *e-commerce* tentunya konsumen tidak bisa melihat dengan langsung kondisi fisik barang tersebut. Namun sebagai solusinya konsumen dapat meminta pelaku usaha atas kejelasan kondisi barang bekas tersebut dalam bentuk foto ataupun video.
2. Membeli dari pembeli pertama.  
Konsumen diharapkan membeli barang bekas atau barang *preloved* baik itu pakaian, barang elektronik, meubel maupun otomotif dari pemakai pertama sehingga konsumen memperoleh barang dengan kualitas masih cukup baik karena belum pernah berpindah tangan.

---

<sup>15</sup> Astuti, Desak Ayu Lilia dan Wirasila, A.A. Ngurah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi *E-Commerce* Dalam Hal Terjadinya Kerugian.” *Jurnal Kertha Semaya* 01, No.10 (2013):1-15.

<sup>16</sup> Ardika, Ketut, dan Firmansyah, Muhammad Bagus, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Dalam Membeli Barang Bekas/Barang Second.” *Jurnal Pacta Sunt Servanda* 02, No. 1 (2021): 16-23.

3. Tidak ada unsur kebohongan diantara konsumen dan pelaku usaha.  
Baik pelaku usaha dan juga konsumen diharapkan bersikap jujur ketika bertransaksi sehingga tidak menimbulkan sesuatu yang tidak dikehendaki oleh para pihak.

Berdasarkan paparan tersebut diketahui bahwa dengan adanya pengaturan terkait pencantuman informasi yang lengkap dan benar terhadap barang yang ditawarkan pelaku usaha tersebut termasuk ke dalam suatu pengimplementasian teori perlindungan hukum terhadap konsumen. Akan tetapi bentuk perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi barang bekas secara *online* melalui *e-commerce* belum memiliki peraturannya tersendiri. Dengan tidak adanya regulasi khusus yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen saat bertransaksi melalui *e-commerce*, maka secara otomatis aturan yang digunakan dalam mengisi kekosongan hukum adalah hukum perjanjian non-elektronik yang telah ada dan diterapkan di Indonesia.

Dengan demikian urgensi untuk menciptakan regulasi yang berisi aturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertransaksi bisnis melalui *e-commerce* sangat dibutuhkan. Sebab perundang-undangan saat ini yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen belum menjamin pemenuhan kebutuhan hukum itu. Perlindungan hukum yang sepatutnya diatur dalam transaksi *e-commerce* harus berdasarkan empat sudut pandang yakni:

1. Perlindungan menurut sudut pandang pelaku usaha  
Pelaku usaha wajib mencantumkan identitasnya seperti nama, alamat, dan nomor telepon dalam website. Serta diperlukan adanya lembaga penjamin keabsahan toko *online*.
2. Perlindungan menurut sudut pandang konsumen  
Diberikannya jaminan kerahasiaan data pribadi konsumen ditujukan agar tidak ada yang dapat menyalahgunakan data pribadi konsumen.
3. Perlindungan menurut sudut pandang produk  
Produk yang ditawarkan tentu harus disertai informasi yang jelas dan sesuai dengan yang dipromosikan sehingga tidak menyesatkan konsumen.
4. Perlindungan dari cara bertransaksi  
Dalam bertransaksi melalui *e-commerce* tidak semua pihak mengerti bagaimana cara bertransaksi dengan media *e-commerce*, sehingga pelaku usaha wajib mengisi dengan jelas panduan tata cara bertransaksi.

### **3.2. Penyelesaian Sengketa terkait Konsumen yang Dirugikan dalam Membeli Barang Bekas (*Preloved*) Melalui *E-commerce***

Kegiatan transaksi *online* melalui *e-commerce* ini menghubungkan pelaku usaha dan konsumen dengan tidak bertemu langsung sehingga tentunya konsumen tidak bisa melihat dengan langsung kondisi fisik barang tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan perselisihan yang merugikan konsumen.<sup>17</sup> Perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen pada saat proses menjual dan membeli barang bekas (*preloved*) melalui *e-commerce* dapat terjadi karena terdapat ketidak taatan pada kewajiban kedua pihak, ketidak taatan terhadap isi transaksi, serta ketidak taatan terkait larangan yang

---

<sup>17</sup> Putra, I Md Dwijadi dan Sukihana, Ida Ayu. "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli *Online* Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Kertha Semaya* 01, No.10 (2018): 5.

ada pada UU Perlindungan Konsumen. Nurmaningsih Amriani berpandangan bahwa sengketa merupakan perselisihan antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian karena kelalaian salah satu pihak yang mengadakan perjanjian.<sup>18</sup> Adanya ketidakcocokan antara individu maupun kelompok tertentu dalam mengadakan perjanjian karena hak salah satu individu maupun kelompok tertentu dicerai juga dapat diartikan sebagai sengketa.<sup>19</sup> Sengketa yang terjadi yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha yang berawal dari transaksi jual beli disebut dengan sengketa konsumen.

Dalam praktik jual beli barang bekas melalui *e-commerce* apabila konsumen mengalami kerugian yang dikarenakan pelaku usaha, maka pertanggung jawaban yang perlu diberikan oleh pelaku usaha sudah dijelaskan dalam ketentuan Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwasannya berlaku ketentuan pasal 19 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan." Apabila pelaku usaha enggan menjalankan kewajiban yang sudah ditentukan pada aturan, maka pelaku usaha bisa dihukum pidana atas dasar Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)."

Perihal sengketa konsumen maka jalan hukum yang dapat ditempuh atas kerugian yang diperoleh konsumen terhadap pemakaian produk barang bekas yang dibeli melalui *e-commerce* dapat ditempuh melalui dua cara penyelesaian sesuai dengan pasal 47 UU Perlindungan Konsumen yakni:

### 1. Jalur Non-Litigasi

Penyelesaian permasalahan secara non-litigasi dapat dimungkinkan terjadi dengan damai oleh para pihak yang bersengketa. Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menghendaki penyelesaian masalah secara damai atau jalur non-litigasi dapat menjadi cara hukum yang harus pertama kali diselesaikan oleh para pihak yang sedang bersengketa sebelum dipilihnya penyelesaian sengketa melalui peradilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan (3) UU Perlindungan Konsumen dapat meminta secara langsung kepada pekaku usaha bersangkutan suatu ganti kerugian dan pelaku usaha harus mengajukan klaim ganti kerugian tersebut dalam tenggang waktu tujuh hari sesudah tanggal transaksi.

Penyelesaian sengketa yang dilaksanakan secara non-litigasi selanjutnya yakni dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memakai mekanisme *Alternative Dispute Resolution*. *ADR (Alternative Dispute Resolution)* adalah sebuah konsep atau ide yang berisi berbagai macam cara penyelesaian sengketa selain melalui prosedur peradilan dengan menggunakan cara yang sesuai hukum seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang didasari oleh SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

---

<sup>18</sup> Amriani, Nurmaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 13.

<sup>19</sup> Barkatullah, AbdulHalim. *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia* (Bandung, Nusa Media, 2019), 130.

Terkait model perdagangan secara *online* melalui *e-commerce*, metode ADR ini menjadi pilihan yang dapat dijadikan sebagai jalan penanggulangan sengketa dikarenakan bisnis modern saat ini memerlukan penanggulangan sengketa yang segera tanpa menghambat jalannya bisnis. Di Indonesia ADR (*Alternative Dispute Resolution*) diatur pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Dengan berkembangnya teknologi, terdapat gagasan baru dengan model ADR *online* yang dikenal sebagai ODR (*Online Dispute Resplution*). *Online Dispute Resplution* merupakan proses penyelesaian sengketa melalui media berbasis internet dimana proses penyelesaian sengketa dilakukan oleh pihak -pihak yang ada di wilayah beda negara tanpa adanya pertemuan pribadi.<sup>20</sup> ODR sesungguhnya bukanlah suatu konsep yang baru, karena prosedur antara ADR dan ODR tidak jauh beda. Hal dasar yang membedakan ODR dari ADR adalah ODR sebagai penyelesaian sengketa kedua belah pihak yang mampu dilaksanakan tanpa adanya keberadaan fisik langsung. Metode komunikasi *online* yang bisa digunakan dengan ODR yaitu: *e-mail*, pesan instan, *chat*, *threaded discussion*, *streaming video* dan audio, panggilan konferensi, dan konferensi video.<sup>21</sup>

Berdasarkan Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa "Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman *teleks*, *telegram*, *facsimile*, *e-mail*, atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak". Aturan tersebut apabila ditafsirkan dengan ekstensif membuka jalan agar bisa menyelesaikan sengketa dengan ODR. Akan tetapi di Indonesia sendiri belum mengatur tentang penyelenggaraan ODR. Berkenaan demikian, maka diperlukan pembuatan regulasi turunan yang mengatur tentang penyelenggaraan ODR di Indonesia. Hal ini perlu dilakukan agar pengaplikasian ODR dapat berlangsung dengan aman, tanpa menimbulkan kerugian bagi pengguna transaksi *e-commerce*.

## 2. Jalur Litigasi

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yakni pada Pasal 38 ayat 1, dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) pada Pasal 45 ayat 1 menjadi dasar hukum untuk mengajukan gugatan terkait sengketa konsumen melalui jalur pengadilan. Pasal 38 ayat 1 UU ITE menyatakan bahwa "*Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.*" Dan berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa "*Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara*

---

<sup>20</sup> Kamil, Hurtin dan Mansyur, M. Ali. "Kajian Hukum *Online Dispute Resolution* (ODR) di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 1, No.2 (2014): 111-120.

<sup>21</sup> Rachmawati, Ayudya Rizqi, Tektona, Rahmadi Indra, dan Susanti, Dyah Ochtorina. "Prinsip Kemanfaatan Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik" *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 6, No.2 (2020): 67-79.

konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Ketentuan pasal 46 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa yang berhak mengajukan gugatan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah :

- a. Konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya;
- b. Sekelompok konsumen yang disatukan oleh kepentingan bersama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen non pemerintah yang memenuhi persyaratan yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang anggaran dasarnya menyatakan dengan jelas tujuan didirikannya organisasi adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melakukan kegiatan sesuai dengan fungsi anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah atau instansi yang menggunakan barang dan jasanya yang menimbulkan kerugian materiil yang tinggi atau korban yang tinggi.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan jalur peradilan atau litigasi dinilai kurang efisien daripada non litigasi, bisa dilihat mulai dari segi waktu yang lebih lama, dan biaya serta tenaga yang lebih besar. Oleh karena itu masyarakat lebih memutuskan untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga diluar pengadilan. Namun, pengadilan tetap akan menjadi pilihan terakhir jika tidak ada kesepakatan di luar pengadilan antara kedua belah pihak.

#### 4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang membeli barang bekas pada umumnya telah tertuang dalam UU Perlindungan Konsumen, namun ketentuan tersebut belum bisa melindungi konsumen dalam transaksi barang bekas melalui platform *e-commerce*. Hal itu dikarenakan hak konsumen yang ada dan diatur pada UU Perlindungan Konsumen cukup sedikit dan hanya untuk transaksi yang bersifat konvensional saja. Perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli barang bekas dengan bertransaksi melalui *e-commerce* yang seharusnya diatur dalam peraturan perundang-undangan meliputi: perlindungan konsumen dari sudut pandang pelaku usaha, perlindungan konsumen dari sudut pandang konsumen, perlindungan konsumen dari sudut pandang produk, dan perlindungan konsumen dari cara bertransaksi. Terkait penyelesaian sengketa konsumen yang dirugikan dalam membeli barang bekas melalui *e-commerce* dapat diselesaikan dengan melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi pengadilan dapat diselesaikan oleh konsumen dengan cara mengajukan gugatan ke peradilan umum, dan penyelesaian di jalur non-litigasi diselesaikan dengan cara mengajukan gugatan maupun aduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, atau dengan perdamaian antara kedua belah pihak.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Amriani, Nurmaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2012)
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia* (Bandung, Nusa Media, 2019)

Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2001)

**Jurnal:**

- Akhmaddhian, Suwari dan Agustiwi, Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 2 (2016): 40-60
- Ardika, Ketut dan Firmansyah, Muhammad Bagus, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Dalam Membeli Barang Bekas/Barang Second." *Jurnal Pacta Sunt Servanda* 02, No. 1 (2021): 16-23
- Arifin, Zarul. "Jual Beli Barang Bekas Melalui Bank Sampah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah." *TERAJU: Jurnal Syariah Dan Hukum* 3, No.01 (2021): 1-11
- Astuti, Desak Ayu Lilia dan Wirasila, A.A Ngurah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian." *Jurnal Kertha Semaya* 01, No. 10 (2013): 1-15
- Dewi, Diah Chandra, dan Anantawikrama Tungga Atmadja. "Analisis Penentuan Harga Jual Untuk Barang Preloved (Studi Kasus Pada Bisnis Barang Preloved@ Bekasberkualitaz)." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha* 11, No.3 (2020): 450-460
- Hayati, Suci. "Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Barang Bekas Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah." *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 07, No.4 (2020): 259-277
- Kamil, Hurtin dan Mansyur, M. Ali. "Kajian Hukum Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999." *Jurnal Pembaruan Hukum* 1, No. 2 (2014): 111-120
- Lestarinii, Ni Made Dewi Intan dan Putra, Dewa Nyoman Rai Asmara. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No. 10 (2019): 1-14
- Madia, Putu Bella Mania dan Ida Bagus Putra Atmadja. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Menggunakan Kosmetik Tanpa Pencantuman Tanggal Kadaluarsa." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No. 12 (2019): 1-15
- Nandayani, Ni Putu Indra dan Marwanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Barang Palsu Yang Dijual Secara E-commerce Dengan Perusahaan Luar Negeri." *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 2 (2020): 192-206
- Nugraha, Rifan Adi, Mukhtar, Jamaluddin dan Ardianto, Hardika Fajar. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum* 8, No. 02 (2015): 91-102
- Rachmawati, Ayudya Rizqi, Tektona, Rahmadi Indra dan Susanti, Dyah Ochtorina. "Prinsip Kemanfaatan Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik" *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 6, No. 2 (2020): 67-79

Wahyundari, Luh Gede Wendy dan Ariana, I Gede Putra. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Elektronik Yang Tidak Mendapatkan Kartu Jaminan Atau Garansi." *Jurnal Kertha Semaya* 4, No. 2 (2016): 1-6

**Skripsi:**

Simamora, David, "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Pembeli Barang Bekas Dalam Transaksi Online." Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan, 2016. 34

**Website:**

Hapsari, Widya. 2020. Jual Barang Preloved? Kenapa Tidak. Jual Beli Oke.com, dikutip dari: <https://www.jualbelioke.com/blog/jual-barang-prelovedkenapa-tidak> , diakses pada 6 September 2021

**Peraturan Perundang-undangan:**

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.