

**TANGGUNG JAWAB PENJUAL KEPADA KONSUMEN TERHADAP
KESALAHAN PENYERAHAN BARANG DALAM PERJANJIAN JUAL BELI (Suatu
Penelitian di Mr.Q Clothing dan Banda Fashion Kota Banda Aceh)**

***THE RESPONSIBILITY OF THE SELLER TO THE CONSUMER FOR ERRORS OF
DELIVERY OF GOODS IN THE SALE AND PURCHASE AGREEMENT
(A Research at Mr.Q Clothing and Banda Fashion Banda Aceh City)***

Alfiatur Rahmi

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail: alfiaturrahmi192@gmail.com

Yusri

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail: yusriabidin@unsyiah.ac.id

Abstrak – Penelitian bertujuan untuk menjelaskan, dan menganalisis bentuk dan isi perjanjian jual beli *online*, faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan penyerahan barang, serta tanggung jawab penjual dalam kesalahan penyerahan barang. Hasil penelitian diketahui bahwa dalam perjanjian jual beli *online* Mr.Q Clothing dan Banda Fashion bentuk perjanjian yang digunakan yaitu lisan dengan isi perjanjian berupa penjual harus mengirim barang sesuai permintaan dan alamat yang tertera yang pada kenyataannya penjual melakukan kesalahan dalam penyerahan barang terhadap konsumen, faktor penyebab terjadinya kesalahan tersebut yaitu kesalahan manusia (*Human Error*) yang mana pihak penjual tidak memperhatikan secara seksama sehingga penjual dinyatakan lalai dalam melaksanakan kewajibannya, dan tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak penjual yaitu memberikan ganti kerugian sebagaimana tertera dalam Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen berhak mendapat penggantian barang sesuai dengan yang di pesan, serta menanggung biaya pengiriman. Disarankan kepada para pihak di masa yang akan datang apabila melaksanakan perjanjian jual beli *online* penjual melakukan perjanjian secara tertulis, memaksimalkan dalam kesiapan perangkat, konsumen menggunakan haknya dalam melakukan pengaduan kepada pihak berwenang apabila terjadi kesalahan, dan diharapkan kepada instansi terkait untuk dapat memberikan edukasi mengenai fungsi dari instansi tersebut.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Penjual, Konsumen, Kesalahan Penyerahan Barang, Jual Beli.

Abstract - This research aims to explicate, and analyze the form and content of online sale and purchase agreements, the causative factors behind the errors in the delivery of goods, and the seller's responsibility for the errors in delivery of goods. The results of this research showed that in the online sale and purchase agreement of Mr.Q Clothing and Banda Fashion, the form of utilized agreement is verbal with the contents of the agreement is in the form of the seller having to send the goods according to the request and the address listed which in fact the seller made an error in delivering the goods to the consumer, the causative factor on the occurrence of the error is a human error in which the seller does not being attentive enough so that the seller is declared negligent in carrying out his obligations, and the responsibility carried out by the seller is to provide compensation as stated in Article 4 paragraph (8) of the Act Number 8 of 1999 on Consumer Protection, namely the consumer has the right to get a replacement of the goods in accordance with the order, and bear the shipping costs. It is recommended to the parties in the future when carrying out an online sale and purchase agreement the seller makes a written agreement, maximizes the readiness of the device, consumers use their rights in making complaints to the authorities if an error occurs, and it is hoped that the relevant agencies can provide an education about the function from that agency.

Keywords: Responsibility, Sellers, Consumer, Errors of Delivery, Sale and Purchase.

PENDAHULUAN

Distro (*distribution store*) ialah sebuah toko yang menjualbelikan berbagai macam keperluan anak muda. Rata-rata distro mempunyai suatu perusahaan yang melakukan ataupun menghasilkan sebuah barang yang ada dibawah nama brand mereka sendiri atau dikenal

dengan sebutan *clothing company*. Tetapi, ramai pula distro yang hanya menjualbelikan produk titipan (konsinyasi) dari produsen lain. Pada prinsipnya, sebenarnya mereka menjual dan mendistribusikan sebuah barang produk. Dari sanalah timbul sebutan *distribution store* ataupun distro tersebut.¹

Perkembangan konsumen distro semakin hari semakin meningkat dan konsumennya juga tidak hanya dalam kota tetapi juga ada yang dari luar kota, para konsumen yang berada di luar kota memilih pakaiannya pada *online store* yang tersedia di sosial media instagram yang telah dibuat oleh pemilik distro agar memudahkan konsumen dalam melihat jenis model pakaian yang dimiliki oleh distro tersebut tanpa harus mengunjungi toko secara langsung. Kemudian ketika konsumen telah menemukan barang yang ingin dibeli, konsumen menghubungi pihak penjual dan melakukan sebuah kesepakatan antara mereka. Dari peristiwa ini sehingga terjadinya keterkaitan hukum yang berlangsung diantara pengusaha dengan konsumen untuk membuat kesepakatan dalam membeli barang dan mengirim barang sesuai dengan perjanjian yang sudah dilakukan diantara mereka. Kesepakatan tersebut telah menyebabkan hubungan hukum tertentu. Peristiwa tersebut telah termasuk sebagai suatu bentuk perjanjian.

Isi perjanjian jual beli *online* pakaian melalui sosial media *Instagram*, dimana pihak penjual berkewajiban dalam pemenuhan pemesanan pakaian sesuai dengan permintaan dari pihak konsumen. Dalam pemenuhan ini terjadi kesalahan yang mana pihak penjual mengirimkan barang yang tak cocok dengan permintaan pelanggan. Permintaan pakaian yang diinginkan pelanggan dilakukan secara *online* melalui media sosial *Whatsapp* adalah sebuah kaos dan celana dengan ukuran 32, namun penjual mengirim celana dengan ukuran 34. Kesalahan ini sering terjadi, karena penjual kurang teliti. Seharusnya sebelum menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli, diteliti terlebih dahulu jenis dan jumlah order dari pembeli, hal ini untuk mencegah terjadinya kesalahan penyerahan barang kepada pembeli.

Adapun identifikasi masalah pada artikel ini yakni:

1. Bagaimana bentuk dan isi Perjanjian jual beli antara Penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion dengan konsumen?
2. Apakah faktor penyebab terjadinya kesalahan dalam penyerahan barang yang dilakukan oleh Penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion terhadap konsumen?

¹ Benny Setiawan Rahardjo, *All about Distro*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009, hlm 1.

3. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab Penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion atas kesalahan penyerahan barang kepada konsumen?

Tujuan artikel ini antara lain:

1. Menjelaskan tentang bentuk serta isi kesepakatan jual beli diantara penjual Mr.Q *Clothing* dengan Banda Fashion dengan konsumen.
2. Menjelaskan faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan dalam penyerahan barang yang dilakukan oleh penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion terhadap konsumen.
3. Menjelaskan tanggung jawab penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion terhadap konsumen atas kesalahan penyerahan barang.

METODE PENELITIAN

1. Jenis serta Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis-empiris yaitu suatu metode penelitian hukum sosiologis dan disebut juga penelitian lapangan, mengkaji ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku yang di ambil dari fakta-fakta yang ada dalam badan hukum, badan pemerintah dan masyarakat, setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul maka menuju pada identifikasi masalah untuk menemukan penyelesaian masalah.²

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan konseptual dan perundang- undangan yaitu gabungan antara peraturan perundang-undangan atau peraturan hukum yang berlaku yang kemudian digabungkan dengan data atau gejala atau praktik yang terjadi di lapangan atau di masyarakat.³

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh khususnya pada Mr.Q *Clothing* dan Banda fashion, karena pada kedua distro ini mengalami kesalahan atas penyerahan barang pada pihak konsumen.

3. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama.⁴ Adapun yang menjadi populasi penelitian ini yaitu Distro Mr.Q *Clothing*, Banda fashion, konsumen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, YAPKA, Akademisi.

² Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hlm. 16.

³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2008, hlm. 93.

⁴ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum* Jakarta: Rajawali Pers 2016, hlm.118.

Metode Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagai wakil dari populasi yang akan diteliti.⁵ Metode pengambilan dilakukan melalui informasi dan pendapat-pendapat dari responden dan informan secara *purposive sampling* yaitu ditentukan secara acak kepada pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan ini. Terdapat tiga responden dan tiga informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Responden
 - a. Pemilik Distro Mr.Q *Clothing* sebagai Penjual.
 - b. Pemilik Distro Banda Fashion sebagai Penjual.
 - c. Konsumen, sebanyak 4 orang.
2. Informan
 - a. Kepala Dinas Disperindag Kota Banda Aceh.
 - b. Ketua YAPKA.
 - c. Akademisi Hukum.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) adalah teknik penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data sekunder yang dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, pendapat para sarjana, buku-buku, jurnal-jurnal yang memiliki hubungan dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah teknik penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data primer dengan cara melakukan wawancara responden dan informan sebagai pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Analisis Data

Data yang diperoleh baik dari hasil wawancara maupun dari hasil penelitian kepustakaan dianalisis secara kualitatif dan selanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk deskriptif.

⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hlm.131.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk dan Isi Perjanjian Jual Beli Antara Penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion dengan Konsumen

a. Bentuk-Bentuk Perjanjian

Bentuk pelaksanaan perjanjian yang digunakan oleh pihak penjual dari Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion dilaksanakan dalam bentuk lisan yang mana penjual menggunakan sistem perjanjian terbuka yang memberikan kebebasan kepada konsumen guna melaksanakan kesepakatan yang mengandung apa saja, kecuali tak melanggar ketertiban umum serta kesusilaan. Dalam persoalan tersebut perjanjian yang dilakukan antara penjual dan konsumen dilakukan melalui jejaring media sosial berupa aplikasi *Whatsaap* dan *Instagram*.⁶ Selama perjanjian ini berlangsung telah terjadi kesalahan yaitu terdapat ketidakcocokan antara produk yang dibeli dengan produk yang diserahkan.

b. Isi Perjanjian

Dalam penelitian ini kesalahan penyerahan barang yang dilakukan oleh penjual sejak bulan Mei 2021 sampai dengan Mei 2022 yaitu sebanyak 48 kali, yang mana penjual mengirimkan barang kepada konsumen tidak sebagaimana yang dipesankan oleh konsumen, seperti konsumen membeli pakaian berukuran L pihak penjual mengirimkan pakaian dengan ukuran XL, konsumen membeli pakaian berwarna hijau botol penjual mengirim pakaian berwarna hijau *army*, adapun kesalahan lainnya yaitu penjual mengirimkan barang kepada konsumen namun alamat yang dikirimkan tertukar dengan konsumen lainnya yang memesan pakaian, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa penjual melakukan wanprestasi berupa melakukan yang disepakati namun tidak seperti yang disepakati, hal ini diatur pada Pasal 1238 KUH Perdata.

Menurut hasil studi, maka bisa dipahami bahwasanya wujud perjanjian yang digunakan oleh pihak penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion adalah perjanjian lisan. Isi perjanjian yang digunakan menggunakan kata-kata yang tidak jelas sehingga dibutuhkan penafsiran. Pihak penjual yaitu Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion masih kerap kali melakukan kesalahan dalam penyerahan barang, maka sesuai dengan pasal 1238 KUH Perdata pihak penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion dinyatakan melakukan wanprestasi berupa melaksanakan apa yang disepakati namun tak seperti

⁶ Kurnia Bayu Senjaya, Admin Banda Fashion, *Wawancara*, 15 Juni 2022.

yang disepakati. Akibat dari perbuatan ingkar janji tersebut pihak konsumen dapat menuntut ganti rugi, baik dalam bentuk penggantian barang sejenis atau dalam bentuk pemberian kompensasi dengan memberi uang kepada konsumen.

2. Faktor-Faktor penyebab terjadinya kesalahan dalam penyerahan barang yang dilakukan oleh Penjual Mr.Q Clothing dan Banda Fashion terhadap Konsumen

Beberapa hal yang menyebabkan kesalahan penyerahan barang yang dilakukan oleh pihak penjual, diantaranya yaitu:

a. Kelalaian Penjual

Kelalaian adalah sebuah bentuk kesalahan yang berlangsung disebabkan kurang ketelitian seseorang dalam berbuat yang bisa memunculkan kerugian untuk orang lain. Untuk menghindari kelalaian maka pihak penjual harus mencatat dan memperhatikan secara seksama barang-barang yang dipesan/dibeli oleh konsumen, sehingga kesalahan tersebut dapat dihindari.

b. Kurangnya Ketelitian Konsumen

Faktor ini juga sangat berpengaruh dalam terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pihak konsumen, kurang ketelitian tidak hanya terjadi pada pihak penjual namun bisa juga terjadi pada pihak konsumen contohnya seperti salah dalam memilih ukuran pakaian dan tidak melihat dengan teliti deskripsi barang yang telah tercantum pada sosial media toko tersebut.

c. Ketidaksiapan Media Pengiriman

1) *Human Error*

Human Error ataupun perilaku kurang baik dari manusia dibagi menjadi dua golongan yakni *Error* pengirim serta *Error* kurir. *Error* pengiriman ialah kesalahan yang dilakukan oleh pihak pengirim atau penjual layaknya tulisan salah, ataupun tidak jelas. Sementara *Error* kurir ialah tingkah laku kesalahan yang dibuat oleh pihak perwakilan pengiriman terdiri dari kurir, administrasi ataupun *checker* barang. Tak semua kurir akan mengetahui dengan alamat yang dituju dikarenakan mereka yang baru saja bertugas memerlukan waktu panjang guna mengingat alamat dikota yang ditempati.

2) *Sistem Error*

Semua ekspedisi produk ataupun paket akan dimintakan data pengirim serta tujuan pengiriman. Sistem pada komputer mungkin sedikit mengalami kekeliruan

dikarenakan ketika dimasukkan data memakai jaringan *online*. Apabila jaringan itu *error* imbasnya berefek pada data yang akan disimpan. Bisa pula dikarenakan tak bagusnya *software* hingga kurang teliti dalam pembacaan data, persoalan tersebut ialah resiko perwakilan pengiriman. Apabila terdapat perwakilan yang memberi keterangan mengenai suatu kesalahan pembacaan data dikarenakan sistemnya *error* memang betul adanya.

3) Operasional *Error*

Wujud operasional *error* seperti kendaraan angkutan paket menderita kerusakan ataupun gangguan. Pengaruhnya ialah terhambatnya durasi yang akan tiba, seharusnya ekspedisi barang termurah sore hari bisa sampai dirumah tujuan namun dikarenakan angkutannya menderita gangguan menjadikan makin lama.

3. Bentuk Tanggung Jawab Penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion atas Kesalahan Penyerahan Barang

Kewajiban ialah situasi dimana berkewajiban menangani semua sesuatu jika terjadinya sesuatu bisa digugat, dipersalahkan, serta diperkarakan. Pada kamus hukum, kewajiban ialah sebuah keharusan bagi seseorang guna melakukan apa yang sudah diharuskan kepadanya.⁷

Berdasarkan Hukum perdata alasan pertanggungjawaban terbagi menjadi 2 jenis, yakni risiko serta kesalahan. Sugeng Istanto menyatakan bahwa tanggung jawab memiliki arti sebagai kewajiban memberi jawaban berupa perhitungan terhadap segala hal yang berlangsung serta berkewajiban memberi penyembuhan terhadap kerugian yang bisa jadi akan timbul. Secara harfiah tanggung jawab bermakna ganti rugi. Berdasarkan kamus hukum, tanggung jawab adalah kewajiban bagi pribadi guna melakukan pelaksanaan atas apa yang sudah diharuskan kepadanya.⁸ Bentuk dari tanggung jawab bisa berupa pemberian ganti kerugian, pengganti biaya dan/ataupun perpanjangan durasi, perbaikan ataupun pelaksanaan ulang hasil pekerjaan yang tak sepadan dengan apa yang disepakati, ataupun pemberian kompensasi.

Asas kewajiban risiko ialah mengandung arti bahwasanya pelanggan penggugat tak diharuskan lagi kecuali yang memproduksi tergugat langsung bertanggungjawab sebagai akibat usahanya. Asas alasan pertanggungjawaban terhadap dasar kesalahan berisi artian

⁷ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 10.

⁸ *Ibid*, hlm. 12.

bahwasanya seseorang perlu berkewajiban dikarenakan dia melaksanakan kesalahan dikarenakan merugikan orang lain. Pada asas pertanggung jawaban atas dasar kesalahan baru mendapatkan kompensasi jika dia berhasil menunjukkan terdapat kesalahan. Kesalahan adalah elemen yang menetapkan pertanggungjawaban, yang artinya jika tak terdapat bukti kesalahan maka tak terdapat kewajiban untuk kompensasi.

Berhubungan dengan kewajiban masing-masing pihak pada jual beli *online*. Bahwasanya jual beli secara *online* dilaksanakan oleh pihak-pihak yang berkaitan tanpa berjumpa secara langsung antara satu dengan lainnya, namun setiap aktivitas jual beli dilaksanakan lewat media sosial. Pada dasarnya, sebetulnya penjual dengan pembeli pada transaksi jual beli secara online memiliki hak serta kewajiban, kewajiban disini guna menaungi pembeli dikarenakan pembeli mengirimkan uang terlebih dahulu. Sementara penjual cuma menanti pengiriman uang dari pembeli, jadi yang lebih rentan menderita kerugian disini ialah dari pihak pembeli, karena barang yang dibeli bisa jadi tidak sampai ke pembeli, atau jumlah dan jenisnya tidak sesuai dengan perjanjian. Untuk mengantisipasi hal ini sebenarnya ada cara lain dalam melaksanakan transaksi jual beli secara *online* yaitu dengan sistem *Cash on Delivery* (COD), dimana harga barang yang dibeli akan dibayar oleh konsumen apabila barangnya sudah diterima dan jumlah serta jenisnya sesuai yang diperjanjikan secara *online*.

Kewajiban penjual ialah memberi keterangan terhadap barang yang dijualnya secara jelas serta jujur pada pembeli. Tanggung jawab lain dari penjual yaitu sesudah memberi penjelasan yang jelas perihal barang yang diperjualbelikan, penjual mempunyai kewajiban pada aktivitas pengiriman produk yang telah dibayar oleh pembeli.⁹ Kewajiban penjual ini merupakan salah satu tanggung jawab pengusaha sebagaimana diamanatkan pada Pasal 7 huruf (a) dan huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Dalam pasal 7 huruf (a) dinyatakan bahwa” kewajiban pengusaha adalah beritikad bisa dalam melakukan aktivitas usahanya, serta di huruf (c), disebutkan bahwa pengusaha diwajibkan untuk memperlakukan ataupun melayani pelanggan secara jelas serta jujur hingga tidak diskriminatif.

Kesalahan yang dilakukan apabila tidak terselesaikannya tanggung jawab tersebut, maka pihak konsumen memiliki hak untuk melakukan pengaduan pada pihak yang

⁹ Irul Muhammad Safi'i, "Tanggung jawab para pihak dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi transaksi elektronik dan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018, hlm. 6.

berwenang pada perlindungan konsumen yakni Dinas Perindustrian serta Perdagangan Provinsi Aceh (Disperindag) dan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), yang mana Disperindag berlaku sebagai instansi yang bertugas untuk melakukan advokasi atau pembelaan terhadap suatu masalah antara penjual dan konsumen melalui mediasi yang dilaksanakan oleh mediator hingga mencapai keputusan akhir baik sepakat atau tidak sepakat maupun ganti kerugian dari pihak penjual.¹⁰ Sedangkan YaPKA bertugas sebagai pendamping dari pihak konsumen agar menyelesaikan sengketa dengan musyawarah bertujuan untuk mencapai titik damai, akan tetapi YaPKA hanya dapat mengambil keputusan sampai dengan sepakat atau tidak sepakat¹¹. Menyelesaikan sengketa dengan musyawarah bertujuan untuk mencapai titik damai, akan tetapi YaPKA hanya dapat mengambil keputusan sampai dengan sepakat atau tidak sepakat.¹²

KESIMPULAN

Wujud serta Isi Kesepakatan Jual Beli diantara Penjual Mr.Q Clothing serta Banda Fashion dengan Konsumen yaitu bentuk pelaksanaan perjanjian yang digunakan oleh pihak penjual dari Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion dilaksanakan secara lisan, persoalan tersebut sepadan dengan pasal 1320 KUH Perdata, yang didalamnya dicantumkan bahwasanya Pihak konsumen melakukan transaksi pembayaran secara *online* terlebih dahulu dan mengirim bukti pembayaran kemudian pihak penjual mengirim barang sesuai dengan alamat yang diberikan, namun pada kenyataannya sesuai dengan pasal 1238 KUH Perdata pihak penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion melakukan wanprestasi berupa melaksanakan apa yang disepakati namun tak seperti yang disepakati.

Faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan dalam penyerahan barang yang dilakukan oleh penjual Mr.Q Clothing dan Banda Fashion terhadap Konsumen yaitu kesalahan manusia (*Human Error*) yang disebabkan oleh kurangnya Admin yang memegang akun sosial media *Instagram* dan *Whatsapp* dalam penjualan *online* dan ramainya konsumen yang melakukan pembelian barang secara online, sehingga berakibat pada kurangnya ketelitian dalam penyerahan barang, hal ini berdampak pada timbulnya kerugian secara materiil dan immateriil yang dirasakan oleh konsumen.

¹⁰ Rosalia Indah, staff Dinas Perindustrian dan Perdagangan Aceh, *Wawancara*, 3 Juni 2022.

¹¹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Aceh, *Wawancara*, 31 Mei 2022.

¹² Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Aceh, *Wawancara*, 31 Mei 2022.

Bentuk tanggung jawab penjual Mr.Q *Clothing* dan Banda Fashion atas kesalahan Penyerahan barang, sesuai dengan pasal 19 ayat (2) UU PK pihak penjual diharuskan melakukan tanggung berupa memberikan penggantian barang sesuai dengan permintaan konsumen sebagaimana yang di pesan dan menanggung biaya pengiriman barang tersebut. Dalam kenyataannya setelah dilakukan pertanggungjawaban penjual masih kerap kali melakukan kesalahan yang serupa yaitu tidak menyerahkan barang sesuai dengan permintaan konsumen sehingga wanprestasi kembali dilakukan yaitu berupa melakukan apa yang disepakati namun tak seperti disepakati hal ini tertera pada pasal 1238 KUH Perdata.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Bambang Sunggono, 2016, *Metodelogi Penelitian Hukum* Jakarta: Rajawali Pers.

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Benny Setiawan Rahardjo, 2009, *All about Distro*, Jakarta: Elex Media Komputindo.

Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.

Jurnal Hukum

Irul Muhammad Safi'i, 2018, "Tanggung jawab para pihak dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi transaksi elektronik dan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen", *Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan