



Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Perjanjian Jual Beli Baju oleh Pihak Perusahaan Konveksi

Gusti Ayu Putu Apriliana Purnama Dewi¹, Desak Gde Dwi Arini², Ni Made Puspasutari Ujianti³

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: apriliana223@gmail.com, arinidesak1966@gmail.com
puspaniwapong@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026
Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 08 Maret 2026

ABSTRACT

Discrepancies in clothing sales agreements by garment manufacturers often cause legal problems for consumers, especially when the goods received do not match the agreed-upon details regarding materials, fabric types, colors, screen printing types, or order quantities. These conditions can lead to breaches of obligations and losses for buyers, making strong and efficient legal protection mechanisms essential. This research seeks to investigate several ways in which consumers may be protected legally against garment manufacturers that do not adhere to clothes sales contracts, in line with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and how these disputes can be resolved via both non-litigation and litigation processes. Analyzing legal rules and relevant legal reading materials is an integral part of the normative law with legislative and conceptual approaches research methodology. According to the results of the study, if a product does not meet the specified standards, the buyer has the right to request a refund, replacement, or compensation for their losses, while garment companies as business actors must be held accountable for errors in the manufacturing stage and contract violations. Conflict resolution can be carried out through discussion, mediation, negotiation, or judicial proceedings in order to achieve justice and legal certainty.

Keywords: Consumer Legal Protection, Contract Discrepancy, Garment Manufacturing Companies, Compensation.

ABSTRAK

Ketidaksesuaian pada perjanjian jual beli pakaian oleh perusahaan konveksi sering menjadi sumber masalah hukum bagi konsumen, khususnya saat barang yang diterima tidak cocok dengan detail bahan, jenis kain, warna, jenis sablon atau jumlah pesanan yang telah disetujui dalam kesepakatan. Kondisi ini bisa memicu pelanggaran kewajiban dan kerugian bagi pembeli, sehingga mekanisme perlindungan hukum yang kuat dan efisien menjadi sangat diperlukan. Riset ini tujuannya mengeksplorasi berbagai bentuk perlindungan hukum konsumen atas ketidaksesuaian kontrak jual beli pakaian oleh perusahaan konveksi mengikuti UUPKn, serta penyelesaian sengketa secara jalur Non – litigasi dan Litigasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu hukum normatif dngan metode Per-uu serta koneptual, menghubungkan analisis regulasi hukum serta bahan bacaan hukum terkait. Temuan riset mengungkap bahwa konsumen berhak menuntut kompensasi kerugian, penggantian produk, refund, ataupun bentuk ganti rugi lainnya jika terjadi ketidaksesuaian

barang, sementara perusahaan konveksi sebagai pelaku bisnis harus mempertanggungjawabkan kesalahan dalam tahap manufaktur dan pelanggaran kontrak. Penanganan konflik bisa dilakukan lewat diskusi, mediasi, negosiasi, ataupun proses peradilan guna mencapai keadilan dan kepastian hukum yang adil.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum Konsumen, Ketidaksesuaian Perjanjian, Perusahaan Konveksi.*

PENDAHULUAN

Industri konveksi di Indonesia, yang berada diberbagai kota besar maupun daerah wisata seperti Denpasar, makin berkembang pesat, sehingga transaksi jual beli baju antara konsumen dan perusahaan konveksi pun meningkat, entah itu langsung ataupun lewat sistem *pre-order* dan pesanan *online*. (Narulita Chika Nur, Sili Enduardus Bayo, 2022) Pada intinya, hubungan ini ialah perjanjian jual beli yang sah secara hukum, di mana konsumen bertindak sebagai pembeli, sedangkan perusahaan konveksi sebagai penjual ataupun pelaku bisnis yang harus menyediakan pakaian sesuai spesifikasi yang sudah disepakati. (F, 2023) Namun, seringkali terjadi perbedaan diantara apa yang dijanjikan dan yang diterima, seperti ukuran, bahan, desain, jenis sablon, ataupun waktu pengiriman barang, yang akhirnya membuat konsumen rugi dan kecewa. Permasalahan ketidaksesuaian ini pada perjanjian jual beli baju oleh perusahaan konveksi dapat diamati dari sudut pandang hukum perikatan dan perlindungan konsumen. Berdasarkan KUHPer (KUHPerdata), penjual berkewajiban memberikan barang yang mengikuti perjanjian, sementara pembeli punya hak untuk menerimanya sesuai spesifikasi, dan dapat meminta ganti rugi, potongan harga, jika terdapat ketidaksesuaian pada perjanjian tersebut. (Kleten Bred, 2025)

Dalam UUPK berikutnya dikatakan sebagai UUPK, membuat aman posisi konsumen dengan jaminan hak mengenai info yang akurat, barang yang sesuai janji, dan hak dapat kompensasi atau ganti rugi jika pelanggaran kewajiban hukum sekaligus hak konsumen. Perindustrian konveksi yang semakin ketat persaingannya dan bergantung pada pesanan, perlindungan hukum konsumen dari ketidaksesuaian perjanjian jual beli baju jadi masalah krusial, bukan hanya soal hukum, namun soal kepercayaan dan kelangsungan bisnis. Konsumen merasakan rugi dikarenakan baju yang diperjanjikan tidak menyesuaikan spesifikasi, konsumen dapat meminta ganti rugi, atau bahkan mengajukan ke pengadilan atau lembaga perlindungan konsumen. Bagi perusahaan konveksi, ketidaksesuaian pada perjanjian jual beli baju tidak sekadar merugikan finansial, namun juga bisa berdampak buruk terhadap reputasi dan kelangsungan bisnis. Jika pelanggaran perjanjian sering terjadi, konsumen dapat kehilangan kepercayaan, lalu muncul keluhan di media sosial, bahkan dapat dikenakan sanksi administratif atau tuntutan ganti rugi sesuai dalam UUPK. Pada dasarnya, ketidaksesuaian perjanjian jual beli baju ini bukan hanya sekadar masalah teknis di pabrik, tapi juga urusan hukum yang koherensi dengan tanggungjawab bisnis dan hak pembeli yang wajib dijaga. Ketidaksesuaian perjanjian jual beli baju dari perusahaan konveksi biasanya bermula dari komunikasi yang kurang baik dan spesifikasi pesanan yang tidak jelas, termasuk soal waktu penyelesaian serta apa yang terjadi jika hasil tidak menyesuaikan

harapan. Pada saat terjadinya ketidaksesuaian, konsumen pada umumnya langsung mencoba menyelesaikan permasalahan dengan pelaku bisnis melalui negosiasi, komunikasi secara langsung, melalui pesan, telepon, atau bertemu secara langsung. (Mairul, 2018)

METODE

Riset ini mempergunakan metode riset hukum normatif, yaitu fokus kepada analisa norma-norma hukum yang berlaku, prinsip-prinsip hukum, dan teori hukum sebagai dasar menjawab masalah yang dibahas. (Soerjono, Soekanto, 2014) Metode ini dipilih karena isu di jurnal ini berhubungan terhadap perlindungan hukum konsumen dari ketidaksesuaian perjanjian jual beli baju oleh perusahaan konveksi, membahas lebih banyak penafsiran dan evaluasi aturan hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Konveksi Menurut UU No. 8 Th.1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hasil riset ini menyebutkan Indonesia, UUPK menyatakan konsumen punya beberapa hak, seperti mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang ataupun jasa yang mengikuti nilai tukar, situasi, serta jaminan yang telah dijanjikan. Di samping itu, mereka berhak diberi perlakuan secara jujur, benar, tanpa ada perbedaan. Bila layanan ataupun barang yang diperoleh tidak mengikuti kesepakatan ataupun tidak seperti yang seharusnya, konsumen juga punya hak mendapat kompensasi, ganti rugi, ataupun diganti, dan hak-hak lainnya yang serupa. (Rosmawati, 2018) Perlindungan hukum untuk konsumen mempunyai tujuan utama melindungi hak-hak konsumen. Meskipun hak-hak ini bisa sangat bervariasi, jika dilihat secara umum, hak-hak konsumen bisa dikelompokkan jadi tiga hak utama yang jadi prinsip dasar, yaitu:

1. Jaminan keamanan bagi diri dan harta benda klien;
2. Kebebasan untuk membeli produk dan jasa dengan harga yang wajar;
3. Hak untuk mendapatkan penanganan yang tepat atas setiap masalah yang mereka hadapi.

Bilamana konsumen sungguh-sungguh ingin mendapatkan perlindungan yang nyata, maka seluruh haknya harus dipenuhi secara utuh, baik oleh negara maupun oleh pelaku bisnis. Terpenuhi hak-hak itu akan memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen serta mencegah timbulnya berbagai kerugian dari beragam aspek kehidupan. (Halim, 2020)

Perlindungan konsumen merupakan, salah satu hak krusial yang diberikan adalah hak untuk merasakan kenyamanan dan keselamatan saat mengonsumsi barang maupun jasa. Hak ini pada dasarnya artinya konsumen punya hak untuk mendapatkan produk yang memberikan rasa nyaman, keamanan, serta keselamatan secara keseluruhan. Banyak sekali pembeli yang tidak sanggup mengatasi kekuatan yang lebih besar dari para pelaku bisnis. Meskipun begitu, terdapat suatu hal yang perlu dipedulikan, yakni banyaknya pembeli yang sebenarnya kurang peduli terhadap hak-hak mereka sendiri. (Gunawan Candra Adi, Budiarta I Nyoman Putu, 2023) Oleh karena itu, masyarakat perlu mengetahui bahwa ada banyak hal yang

dapat membahayakan mereka atau harta benda mereka ketika mereka menggunakan atau mengonsumsi barang-barang tertentu, termasuk makanan. Akibatnya, penyesuaian pada semua produk diperlukan untuk membuatnya lebih ramah pengguna dan aman, baik itu melalui perubahan bahan, desain, atau standar kualitas. Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah undang-undang komprehensif yang memperkuat penegakan perlindungan konsumen dengan memasukkan beberapa undang-undang perlindungan konsumen dan bertindak sebagai kerangka kerja utama untuk peraturan terkait. Bisnis menghadapi konsekuensi berat karena ketidakpatuhan terhadap aturan ini, termasuk denda dan hukuman penjara sebagai sanksi pidana, serta sanksi administratif tambahan. Hal ini diberlakukan karena mereka gagal memenuhi kewajiban mereka dan melanggar aturan yang ditetapkan dalam Pasal 8 hingga 18, bersama dengan Pasal 62 ayat (1). (Pondaag Hendrik, 2020)

Terdapat hukum lain yang bertujuan untuk melindungi konsumen selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hukum yang diberlakukan untuk melindungi konsumen didasarkan pada "sumber hukum perlindungan konsumen" suatu negara, atau prinsip-prinsip hukum yang mendasarinya. Berbagai sumber dasar legislasi perlindungan konsumen, serta hukum dan peraturan pemerintah, merupakan asal mula perlindungan hukum bagi konsumen ini. Ini termasuk:

1. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Th.1945:

Perlindungan hukum untuk konsumen didasarkan pada UUD NRI 1945, yang tertuang pada Alinea keempat dengan bunyi “kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia”. Landasan hukum dari UUD NRI 1945 yang tercantum di atas menunjukkan bahwa keseluruhan WNI punya hak mendapat penghidupan layak serta perlindungan dari pemerintah.

2. UU No. 7 Th.2014 tentang Perdagangan:

Transaksi tidaklah bertatap muka secara langsung namun dapat dilakukan melalui transaksi online atau e-commerce, pada UU perdagangan dikaitkan jika konsumen melakukan transaksi jual beli secara online diatur mengenai system perdagangan online pada Bab VIII terkait perdagangan system elektronik melalui pasal 65 dan 66.(Deky Pariadi, 2018)

3. Peraturan Pemerintah:

Bentuk perlindungan juga dapat ditimbulkan dari peraturan pemerintah yang dimana pemerintah membentuk badan untuk melaksanakan perintah dari UUD NRI 1945 yang tercantum melalui PP No. 4 Th.2019 terkait badan perlindungan knsumen nasinal pasal 3 ayat 1 bunyinya “BPKN mempunyai fungsi memberikan saran pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia” dengan adanya BPKN pemerintah dapat melindungi konsumen atas hak yang seharusnya didapatkan.

4. KUHPerdata:

Dalam ranah hukum perdata, konsumen memperoleh perlindungan melalui hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi bilamana merasakan kerugian yang timbul akibat produk ataupun jasa yang tidak menckupi atau menyimpang dari

kesepakatan yang telah diperjanjikan. Mengikuti pasal 1365 Jika seseorang melakukan kejahatan dan orang lain menderita kerugian finansial sebagai akibatnya, pihak yang bersalah harus membayar ganti rugi. dengan pernyataan tersebut menyebutkan bahwa bagi pembeli yang mendapatkan kerugian dapat meminta ganti rugi mengikuti yang diperjanjikan.

Upaya penyelesaian sengketa bagi konsumen bilamana terjadi wanprestasi oleh pihak perusahaan konveksi.

Perkembangan masyarakat yang begitu dinamis di bidang bisnis dan ekonomi nyatanya memberikan implikasi cukup signifikan kepada sistem hukum di Indonesia. Implikasi ini timbul karena aturan-aturan yang ada kurang memadai dalam mendukung bisnis dan perekonomian yang berkembang super cepat, jadi situasi ini dicoba diatasi lewat reformasi hukum. Di samping itu, dinamika kegiatan bisnis turut memengaruhi sistem hukum dan berdampak pada lembaga peradilan. Pengadilan kerap dipandang belum menunjukkan profesionalisme yang optimal dalam mengatasi sengketa di bidang bisnis, bahkan dinilai belum sepenuhnya independen. Karena itu, masyarakat tidak lagi percaya pada pengadilan untuk menyelidiki, memutuskan, dan menyelesaikan sengketa komersial secara tepat waktu dan efektif. "Sengketa" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti ketidaksepakatan atau konflik. Pertentangan atau ketidaksepakatan antara orang, kelompok, atau bahkan organisasi mengenai suatu hal tertentu adalah yang kita maksud ketika kita berbicara terkait konflik. Konflik sering muncul ketika satu pihak menderita kerugian di tangan pihak lain. Karena kepentingan para pihaknya bertentangan satu sama lain, ketidakpuasan ini telah berkembang. Proses adjudikasi, yang mencakup metode seperti peninjauan yudisial (litigasi), penyelesaian sengketa alternatif (arbitrase), dan penengahan, adalah sistem hukum untuk menyelesaikan sengketa. Di samping itu, terdapat pula cara penyelesaian yang bersifat informal, yang lebih menitikberatkan pada kesepakatan bersama antara para pihaknya, seperti melalui negosiasi dan mediasi. (Dewi, 2021)

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Luar Pengadilan (Non - Litigasi)

Dalam rangka menyelesaikan perselisihan yang muncul, Pasal 130 HIR dan Pasal 154 RBg mengharuskan hakim agar lebih dulu berusaha mencapai perdamaian di antara para pihaknya sebelum meneruskan proses pemeriksaan kasus. Ini menunjukkan bahwa hukum Indonesia benar-benar menghargai pentingnya solusi damai sebelum masuk ke tahap pengadilan resmi. Di samping itu, mengikuti Pasal 1338 ayat (1) KUHP, setiap kesepakatan yang terbuat secara sah oleh pihak-pihak terkait punya kekuatan hukum yang sama kuatnya seperti undang-undang bagi mereka yang terhubung. Aturan ini memberikan landasan hukum yang kuat untuk hasil perdamaian yang dihasilkan melalui proses negosiasi. (Nada Rohani, 2022) Penyelesaian sengketa konsumen jalur non-litigasi dapat dimulai dengan negosiasi langsung diantara konsumen dan pelaku bisnis, tanpa perlu menghubungkan pihak ketiga. Negosiasi ini ialah metode yang paling cepat dan tidak memerlukan biaya, karena kedua belah pihak berusaha mencapai kesepakatan secara sukarela, seperti melalui pertemuan tatap muka, telepon, atau

surat-menyurat. Keunggulan dari metode ini ialah prosesnya yang cepat, biaya yang rendah, bisa mempertahankan relasi baik diantara konsumen dan pelaku bisnis.

Dalam negosiasi, konsumen menyampaikan keluhan secara tertulis atau lisan disertakan melampirkan bukti transaksi, seperti nota belanja, kontrak, atau bukti pembayaran. Setelah itu, pelaku bisnis dapat mengajukan negosiasi solusi seperti mengganti barang, memperbaiki, mengembalikan uang, atau kompensasi lain mengikuti kemampuan dan kebijakan perusahaan. Kalau kedua pihak berhasil sepakat, hasil negosiasi bisa dirumuskan dalam berita acara kesepakatan atau perjanjian tertulis yang mengikat secara moral dan etis, meskipun belum tentu punya kekuatan eksekutorial seperti putusan pengadilan. (nurzamzam, 2021) Negosiasi juga sering dijadikan langkah pertama yang direkomendasikan sebelum membawa sengketa ke lembaga resmi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan. UUPK menempatkan jalur non-litigasi sebagai pilihan utama dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di mana negosiasi merupakan bagian dari pendekatan alternatif penyelesaian sengketa (Alternative Dispute Resolution). Dengan begitu, negosiasi tidak sekadar efisien dari segi biaya, namun cocok dengan tujuan hukum perlindungan konsumen untuk mencapai keadilan dan keseimbangan diantara hak serta kewajiban para pihaknya.

Namun, negosiasi punya batasan, terutama kalau salah satu pihak kurang kooperatif atau menolak menanggapi keluhan konsumen. Dalam situasi seperti itu, konsumen bisa beralih ke jalur non-litigasi yang lebih formal, seperti mediasi atau arbitrase melalui BPSK, mengikuti Pasal 47 sampai 49 UUPK. Meski begitu, negosiasi berhasil seringkali itu jadi dasar untuk penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan damai, sehingga bisa mengurangi beban perkara di pengadilan dan lembaga penyelesaian sengketa. (Mairul, 2018) Secara keseluruhan, negosiasi ialah upaya pencegahan dan penyelesaian dalam mengatasi sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi yang fokus pada kesepakatan bersama. Pendekatan ini selaras dengan prinsip keadilan sosial dan harmoni antarpihak, seperti yang diakui dalam berbagai literatur hukum alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia. Oleh sebab itu, negosiasi layak didorong sebagai langkah awal dalam penyelesaian sengketa konsumen, sebelum memilih opsi mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau litigasi di pengadilan. Gagasan perdamaian, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 1851-1864 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sangat terkait dengan jenis negosiasi ini. Menurut undang-undang ini, pihak-pihak yang bersengketa dapat mencapai kesepakatan untuk mengakhiri kasus, menyerahkan atau mempertahankan objek yang dipermasalahkan, atau keduanya. Hal ini dapat terjadi untuk mencegah munculnya masalah di masa mendatang. (Nada Rohani, 2022)

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan (Litigasi)

Para pihaknya yang terhubung harus saling tunjukkan bukti-bukti yang sah secara hukum, yang nanti akan dievaluasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Pada akhir proses, hasilnya akan diputuskan melalui sebuah keputusan resmi. (D.Y.Witanto, 2011) Sengketa konsumen bisa diselesaikan lewat jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan, tergantung kesepakatan sukarela dari para pihaknya yang terhubung. tanpa izin terlebih dahulu dari semua pihak untuk

pengajuan gugatan. Mengikuti penjelasan Pasal 45, membuka pintu untuk penyelesaian damai di antara para pihaknya yang berselisih. Di tiap langkah prosesnya, kedua belah pihak diimbau untuk mencoba jalan damai. Namun jika gugatan tidak diharuskan atas persetujuan bersama, para pihaknya bisa saling sepakat untuk milih perdamaian sebagai cara penyelesaian masalah. Konsumen juga mempunyai opsi untuk memberikan gugatan ke pelaku bisnis ke BPSK atau pengadilan. (Yustiana, 2018) UUPK memuat kebijakan terkait penuntasan sengketa konsumen.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, pada Pasal 45 Ayat (1) UUPK Pelaku bisnis dapat dituntut oleh pelanggan yang tidak puas melalui sistem pengadilan biasa atau oleh entitas yang ditunjuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen-bisnis. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan perusahaan konveksi secara litigasi tidak sekadar soal prosedur di pengadilan, namun juga menyangkut bukti hukum, beban pembuktian, dan pertimbangan hakim terhadap hubungan kontrak dan perlindungan konsumen. Dalam konteks konveksi, sengketa sering muncul karena ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, atau cacat produksi, sehingga konsumen merasa haknya sebagai konsumen dilanggar. Beban pembuktian dan jenis yang wajib di buktikan oleh penggugat (konsumen) yaitu:

1. Adanya hubungan hukum seperti pesanan, PO, email, dan chat;
2. Isi perjanjian seperti spesifikasi bahan, warna, ukuran, harga, tenggat waktu;
3. Kerugian yang dialami seperti produk cacat, pengiriman terlambat, kehilangan pelanggan.

menyelesaikan perselisihan melalui pengadilan merupakan metode yang memakan waktu lama dan cocok dipakai, baik untuk masalah yang menghubungkan kepentingan umum maupun hanya antar individu. Penyelesaian ini lebih menjurus ke kepastian hukum yang kuat. Dengan jalur litigasi, pihak yang menang bisa lebih tenang karena putusan hakim yang sudah mengikat semua pihak, tidak bisa diganggu dengan upaya hukum lain, dan harus langsung dijalankan. Tapi, tidak sedikit orang pilih jalur ini hanya untuk memuaskan emosi pribadi, dengan harapan lawan mereka bisa dinyatakan kalah lewat vonis pengadilan. (D.Y.Witanto, 2011) Supaya suatu perselisihan diantara pelaku bisnis serta konsumen bisa dianggap sebagai sengketa konsumen, pihak konsumen harus konsumen akhir, yakni orang yang pakai atau memanfaatkan produk itu buat kepentingan pribadi, tidak merupakan konsumen diantara yang memakai produk sebagai bahan untuk produk lain. Jika pihak tidak termasuk kategori yang dilindungi UUPK, sehingga gugatan yang diajukan juga tidak gugatan sengketa konsumen. Dan jika perselisihan diantara debitur dan perusahaan pembiayaan muncul karena salah satu pihak ingkar janji, itu bisa terkategori sebagai sengketa wanprestasi, sehingga gugatan yang diajukan adalah gugatan wanprestasi. (Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, 2009)

SIMPULAN

Riset ini menyimpulkan bahwa UUPK jadi fondasi dasar perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, menjamin hak-hak esensial seperti rasa aman,

nyaman, selamat saat penggunaan pelayanan ataupun barang menyesuaikan nilai tukar dan jaminan, perlakuan jujur tanpa diskriminasi, serta kompensasi atas ketidaksesuaian, yang secara konseptual dirangkum dalam tiga prinsip dasar: pencegahan kerugian personal maupun harta, harga wajar, dan penyelesaian patut, dengan sanksi ketat administratif hingga pidana bagi pelaku bisnis melanggar Pasal 8-18 dan 62 ayat (1). Landasan hukum ini diperkuat oleh UUD 1945 yang menjamin perlindungan warga negara, UU Perdagangan yang mengharuskan informasi lengkap pada *e-commerce*, PP No. 4 Th.2019 terkait BPKN untuk pengembangan perlindungan, serta Pasal 1365 KUHPerdata untuk ganti rugi atas perbuatan melawan hukum, mengatasi ketidakseimbangan posisi pembeli yang lemah akibat pendidikan rendah dan posisi tawar lemah, meskipun banyak konsumen acap kurang sadar haknya, sehingga produk harus dirancang aman dari risiko kesehatan, nyawa, dan properti. Pembahasan lebih lanjut menyoroti penyelesaian sengketa konsumen akibat wanprestasi perusahaan konveksi seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan, atau cacat produksi melalui dua jalur: non-litigasi yang diprioritaskan seperti negosiasi langsung (didukung Pasal 130 HIR, 154 RBg, 1338 KUHPer, Pasal 1851-1864 KUHPer, dan UU 30/1999 Pasal 6 ayat 2) untuk kesepakatan cepat, murah, dan harmonis via bukti transaksi menuju kompensasi, diikuti mediasi/arbitrase BPSK serta litigasi melalui BPSK atau pengadilan negeri dengan beban pembuktian konsumen atas hubungan hukum (PO, chat), isi perjanjian (spesifikasi, tenggat), dan kerugian aktual, yang meski lambat memberikan kepastian mengikat, tetapi dibedakan dari gugatan wanprestasi jika bukan konsumen akhir.

DAFTAR RUJUKAN

- Deky Pariadi. (2018). Pengawasan E - Commerce Dalam Undang - Undang Perdagangan Dan Undang - Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, 48(3),
- D.Y.Witanto. (2011). *Hukum Acara Mediasi*. Alfabeta.
- Dewi, N. M. T. (2021). Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1), 82.
- F, M. J. (2023). Tinjauan Hukum tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembelian Dalam Perjanjian Jual Beli menurut KUH Perdata. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*, XII(3), 150.
- Gunawan Candra Adi, Budiarta I Nyoman Putu, Ujianti Ni Made Puspasutari. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Kontruksi Hukum*, 4(1), 14.
- Halim, B. A. (2020). *hak - hak konsumen*. Nusa Media
- Kleten Bred, D. G. (2025). AKIBAT HUKUM KESALAHAN PENGUKURAN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TANAH : TINJAUAN. 13(7), 1359.
- Mairul, I. K. D. (2018). Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui jalur non Litigasi. *Pagaruyuang Law Journal*, 1(2), 256.
- Nada Rohani. (2022). Efektivitas Negosiasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penerapan Online Dispute Resolution Pada Masa Pandemic Covid-19. *Jurnal Kertha Semaya*, 10(11), 2608.

- Narulita Chika Nur, Sili Enduardus Bayo, W. i gusti agung. (2022). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI BARANG PAKAIAN SECONDRIFT BRAND PARADISE SUPPLY. *Jurnal Commerce Law*, 2(nomor 2), 163.
- Nurzamzam. (2021). analisis cara penyelesaian sengketa yang tepat untuk meningkatkan perlindungan terhadap konsumen. *Hukum Dan Pembangunan Yang Berkelanjutan*, 2.
- Pondaag Hendrik. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi barang Atau Jasa*. 9(10), 4.
- Rosidi, A., Zainuddin, M., & Arifiana, I. (2024). Metode Dalam Penelitian Hukum Normatif Dan Sosiologis (Field Research). *Journal Law and Government*, 2(1), 52.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenademia Group.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata. (2009). *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*. Mandar Maju.
- Soerjono, Soekanto, A. S. M. (2014). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. 1(1), 24.
- Takenia Tifany dan A.M Tri Anggraini. (2018). Perlindungan Konsumen Dalam Penerapan Batas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menyelesaikan Perkara Konsumen (Studi Putusan No 481 K/Pdt.Sus-BPSK/2015). *Jurnal Hukum Adigama*, 1(1), 1098.
- Widiasih Ni Nyoman Diah, Mahendrawati Ni Luh Made, A. D. G. D. (2021). Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha Laundry. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(1), 98.
- Yustiana. (2018). Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengakta Konsumen. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 15(1), 44.