

UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TINJAUAN HUKUM PERJANJIAN : SENGKETA TRANSAKSI SECARA DARING

Richella Andrea¹, Cindra Shafa Kamiliya², Flora Nasution³

Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara ^{1,2,3}

Email: Richella.205240016@stu.untar.ac.id¹, Cindra.245240246@stu.untar.ac.id²,
Flora.205240304@stu.untar.ac.id³

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 11 Bulan : November Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>The development of technology today has a significant impact on trade transactions, one of which is in the form of electronic commerce (e-commerce). With the existence of digital systems, every activity can be carried out digitally, such as advertising, selling, and acquiring goods and services. Although it provides convenience and benefits, this progress can also raise concerns regarding potential violations of consumer rights. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection regulates legal certainty in electronic transactions (e-commerce). This analysis aims to analyze the application of existing regulations, specifically the UUPK, Civil Code, and ITE Law, in resolving disputes arising from online transactions. In this digital era, online transactions have increased significantly, covering various issues such as products that do not match the order, delays in delivery, and even criminal acts such as fraud and default. These problems are mainly caused by several factors, such as a lack of clear information, consumers' lack of understanding of how to transact, and an imbalance in bargaining power between businesses and consumers. This situation highlights the urgent need for strong and adequate consumer protection amid the development of the digital era. Therefore, to strengthen consumer protection in the digital age, it is crucial for the government to update the UUPK by including clearer provisions regarding the responsibilities of e-commerce platforms and explaining the dispute resolution mechanisms in the digital world.</i></p> <p>Keyword: E-commerce, Consumer Protection, Platform Responsibility, Digital Dispute Resolution</p> <p>Abstrak <i>Perkembangan teknologi saat ini sangat berpengaruh besar terhadap transaksi perdagangan, salah satunya dalam bentuk perdagangan elektronik (e-commerce). Adanya sistem digital maka setiap kegiatan yang dilakukan dapat secara digital seperti kegiatan promosi, pemasaran, penjualan dan pembelian barang maupun jasa. Meskipun memberikan dampak kemudahan dan manfaat, tetapi kemajuan ini juga dapat menimbulkan kekhawatiran terkait potensinya pelanggaran hak-hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan ini diatur untuk memberikan kepastian hukum dalam transaksi elektronik (e-commerce). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam mengenai penerapan peraturan yang sudah ada secara khusus UUPK, KUH Perdata, serta UU ITE, dalam menyelesaikan sengketa yang muncul dari adanya transaksi online. Pada saat era digital ini transaksi online mengalami peningkatan yang signifikan, mencakup berbagai masalah Ketika produk yang dipesan terdapat ketidaksesuaian dengan pesanan, keterlambatan dalam pengiriman pesanan, hingga tindak pidana seperti penipuan dan wanprestasi. Masalah ini terutama disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya informasi yang jelas, ketidakpahaman konsumen terhadap cara bertransaksi, serta ketidakseimbangan dalam posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Situasi ini menunjukkan betapa mendesaknya dibutuhkan perlindungan konsumen yang kuat dan memadai di tengah perkembangan era digital ini. Maka dari</i></p>

itu untuk memperkuat perlindungan bagi konsumen pada zaman digital, pembaruan terhadap UUPK oleh pemerintah sangat penting, dengan memasukkan ketentuan yang lebih jelas mengenai tanggung jawab dari platform e-commerce dan menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa di dunia digital.

Kata Kunci: E-commerce, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Platform, Penyelesaian Sengketa Digital

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur secara khusus memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang di Indonesia. Selain itu, aturan-aturan terkait juga tercantum dalam KUH Perdata, khususnya bagian yang membahas perjanjian jual beli. Menurut UUPK, Konsumen merujuk pada orang-orang yang menggunakan produk atau layanan yang tersedia di masyarakat untuk kebutuhan pribadi saja, tanpa niat untuk menjualnya kembali. Sebaliknya, pelaku usaha didefinisikan sebagai orang perorangan atau entitas hukum yang melaksanakan berbagai aktivitas ekonomi di wilayah Indonesia.¹ UUPK mengharuskan pelaku usaha untuk berperilaku dengan itikad baik, sesuai ketentuan Pasal 7. Kewajiban ini mencakup menjamin mutu barang yang dijual, menyediakan data yang akurat kepada konsumen, serta mengizinkan pembeli untuk memeriksa produk sebelum membeli. Selain itu, konsumen dilindungi melalui berbagai hak dasar, termasuk hak atas rasa aman dalam penggunaan produk atau layanan, hak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap, hak memilih secara bebas, serta hak untuk menyampaikan pendapat dan didengar oleh pelaku usaha. Apabila terjadi pelanggaran terhadap perjanjian atau barang yang dibeli ternyata mengandung cacat tersembunyi, konsumen dapat menuntut kompensasi kerugian. Sebagai contoh, Pasal 1504 KUHPerdata menetapkan bahwa penjual harus bertanggung jawab atas kerusakan produk tersebut yang tidak diinformasikan secara jujur kepada pihak pembeli. Intinya, regulasi perlindungan konsumen ini menekankan standar kualitas barang serta integritas penjual dalam seluruh proses transaksi jual beli.²

Munculnya konflik antara pihak pembeli dengan penjual, pihak-pihak terkait dapat menyelesaikannya melalui pendekatan non-litigasi, yaitu di luar pengadilan, atau pendekatan litigasi, yaitu melalui proses peradilan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 49, pemerintah membentuk suatu badan untuk

¹ Anand, G., Nugraha, X., & Putri, D. E. K. (2023). Formulasi penegakan hukum yang sistematis terhadap penyelesaian sengketa konsumen e-commerce terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha: Sebuah upaya mewujudkan perfect procedural justice. *RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2), Hal 8.

² Firdaus, E., Suryadi, & Arjuna, H. (2021). *Perlindungan konsumen dalam perjanjian jual-beli barang properti yang mengandung cacat tersembunyi di Kota Tanjungpinang*. *SOJ FISIP*, 2(2), 1598-1605.

penyelesaian isu sengketa konsumen di tingkat kabupaten dan kota untuk menangani kasus-kasus konflik terkait sengketa konsumen ini. Lembaga ini berfungsi sebagai forum yang terstruktur untuk mengatasi perselisihan melalui metode mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha secara langsung.

Keputusan yang dihasilkan oleh majelis BPSK bersifat mutlak dan mengikat bagi kedua belah pihak. Akibatnya, putusan tersebut bisa langsung dieksekusi, atau dijadikan landasan hukum lebih lanjut jika salah satu pihak yang kalah menolak mematuhi selama proses sengketa berlangsung. Di sisi lain, konsumen memiliki opsi untuk mengajukan tuntutan perdata ke pengadilan negeri dengan alasan wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata. Selain itu, jika terdapat unsur penipuan atau pelanggaran terhadap aturan dalam Pasal 8 hingga Pasal 16 UUPK, konsumen juga dapat menempuh jalur pidana melalui penuntutan kejaksaan atau polisi.

Kerangka hukum Indonesia sudah menyediakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang komprehensif khususnya untuk transaksi jual beli konvensional. Hal ini berlaku efektif selama hak dan kewajiban masing-masing pihak diuraikan dengan rinci dan transparan dalam kesepakatan perjanjian transaksi tersebut. Perjanjian jual beli biasanya dilakukan antara masing-masing individu melalui sistem secara langsung atau tatap muka. Dalam Pasal 1313 KUH Perdata dijelaskan bahwa suatu perjanjian merupakan tindakan hukum yang di mana satu pihak atau lebih pihak mengikatkan diri dengan perjanjian kepada pihak lainnya. Dalam konteks jual beli perjanjian dapat dikatakan sebagai kesepakatan antara kedua belah pihak dikatakan setuju, di mana penjual berjanji untuk menyerahkan barang tersebut yang telah disepakati, sedangkan pembeli berjanji untuk melakukan pembayaran harga barang tersebut sesuai dengan perjanjian yang dibentuk dari kesepakatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUH Perdata. Kesepakatan dianggap terjadi apabila kedua belah pihak telah sepakat mengenai barang dan harga, sesuai dengan Pasal 1458 KUH Perdata mengenai tersebut.

Pada masa digital saat ini, perdagangan elektronik (*e-commerce*) mengalami pertumbuhan yang sangat cepat. Hal ini menimbulkan berbagai isu baru terkait perlindungan hak-hak konsumen. Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia telah merumuskan sejumlah regulasi hukum yang mengatur aktivitas *e-commerce*, di antaranya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang UU ITE, serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi

Elektronik.³ Perubahan era digital telah merevolusi metode transaksi dalam pasar perdagangan internasional, dengan memindahkan model jual beli konvensional ke ranah platform perdagangan elektronik. Hal ini tercermin dari pola interaksi virtual antara penjual dan pembeli, yang secara efektif menghapus kendala jarak geografis serta batasan waktu, sekaligus menyediakan tingkat efisiensi dan kenyamanan yang dulunya dianggap mustahil.⁴

Pertumbuhan transaksi *online* mengalami lonjakan yang berpengaruh besar terhadap berbagai aspek. Lonjakan ini memunculkan sejumlah isu krusial, misalnya ketidaksesuaian produk yang diterima dengan apa yang dipesan, serta penundaan dalam proses pengiriman. Situasi seperti ini berpotensi menimbulkan pelanggaran hukum pidana, seperti kasus penipuan atau wanprestasi.⁵ Beberapa faktor utama yang memicu munculnya masalah ini mencakup minimnya informasi yang transparan, kurangnya pemahaman konsumen terhadap mekanisme transaksi, serta ketidakadilan dalam kekuatan negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen. Kondisi seperti ini semakin menekankan urgensi penerapan perlindungan konsumen yang kokoh dan efektif, terutama di tengah kemajuan pesat era digital.

Studi ini menganalisis secara rinci fungsi hukum perjanjian sebagai fondasi utama sekaligus akar permasalahan dalam strategi perlindungan konsumen. Analisis ini menyoroti khususnya kasus sengketa yang sering timbul pada transaksi jual beli daring. Walaupun secara esensial, pembelian secara *online* ini hanya merupakan varian perjanjian yang sangat mirip dengan transaksi konvensional.⁶

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi regulasi perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia seperti UUPK, KUHPerdara, dan UU ITE dalam mengelola berbagai konflik terkait aktivitas jual beli online?
2. Apa saja rintangan dan kendala kunci yang dihadapi dalam membangun perlindungan hukum yang benar-benar efektif bagi konsumen pada transaksi *e-commerce*?

³ Khotimah, Cindy Aulia, & Chairunnisa, Jeumpa Crisan. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)*. *Business Law Review*, 1(1), 14-20.

⁴ Ikhsan, Viola Annisa (2022) "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI PLATFORM E-COMMERCE DI INDONESIA," *"Dharmasisya" Jurnal Program Magister Hukum FHUI*: Vol. 2, Article 10.

⁵ Maulana, R., & Ansari, T. (2024). Legal Protection for Consumers for Goods That Do Not Conform to Sales and Purchase Agreements via Online Transactions. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(16), 727-736. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765675>

⁶ Ikhsan, Viola Annisa (2022) "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI PLATFORM E-COMMERCE DI INDONESIA," *"Dharmasisya" Jurnal Program Magister Hukum FHUI*: Vol. 2, Article 10.

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasisya/vol2/iss2/10>

B. METODE PENELITIAN

Analisis penelitian ini menggunakan metode hukum normatif sehingga pendekatan tersebut melibatkan pemeriksaan mendalam serta analisis terhadap berbagai isu, yang didasarkan pada norma-norma hukum yang sedang berlaku, khususnya melalui metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Penelitian ini sepenuhnya mengandalkan data sekunder sebagai sumber utama. Data tersebut diperoleh melalui proses studi pustaka, yang mencakup elemen-elemen seperti teori hukum, regulasi perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan berbagai literatur terkait lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menelusuri secara teliti dan mengevaluasi beragam sumber pustaka yang langsung berhubungan dengan topik utama penelitian. Lebih lanjut, penelitian ini memanfaatkan bahan hukum primer, sekunder, serta tersier yang secara khusus terkait dengan mekanisme perlindungan konsumen dalam konteks transaksi jual beli online.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana implementasi regulasi perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia seperti UUPK, KUHPdata, dan UU ITE dalam mengelola berbagai konflik terkait topik yang sering muncul pada aktivitas jual beli *online*?

Kemajuan teknologi digital telah merevolusi pola belanja masyarakat untuk memenuhi keperluan harian mereka. Kini, pembelian secara daring melalui beragam situs *marketplace* telah menjadi rutinitas yang lazim, yang terintegrasi sepenuhnya dalam aktivitas jual beli sehari-hari individu. Aktivitas semacam ini menyediakan berbagai kenyamanan dan keuntungan, di antaranya kemampuan bagi konsumen serta pelaku usaha untuk mengakses pasar yang lebih luas, sekaligus memilih barang yang paling tepat sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pribadi mereka. Walaupun mengalami perkembangan yang pesat, sektor ini juga menghadirkan situasi yang rumit yang secara substansial menghambat upaya untuk menjamin hak-hak konsumen terlindungi.

Isu perlindungan konsumen memiliki signifikansi tinggi dalam konteks aktivitas jual beli elektronik (*e-commerce*). Konsumen menduduki posisi sebagai entitas sentral dalam operasional bisnis. Oleh karena itu, mereka berhak memperoleh jaminan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama proses transaksi berlangsung, yang mencakup aspek personal, materiil, dan lingkungan hidup yang mengartikan bahwa dapat merujuk pada

perlindungan yang lebih luas.⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) seharusnya menjadi basis legal yang kuat dalam menjamin pemenuhan hak-hak pembeli. Meskipun regulasi ini telah berlaku, temuan menunjukkan bahwa penerapannya dalam lingkungan transaksi digital masih terkendala berbagai tantangan dan membutuhkan penyesuaian lebih lanjut. Kesenjangan yang lebar ini muncul akibat cepatnya laju adopsi teknologi oleh publik yang tidak diimbangi oleh kapasitas kerangka hukum serta rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai hak-hak mereka. Akibatnya, terjadi lonjakan signifikan pada jumlah keluhan yang berkaitan dengan kasus penipuan, ketidaksesuaian barang atau jasa yang diterima, dan berbagai persoalan transaksi lainnya.⁸

Tujuan utama dari studi ini dapat menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi regulasi yang telah berlaku terutama dalam UUPK, KUHPdata, dan UU ITE berperan dalam penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi jual beli secara daring. Lebih lanjut, penelitian ini berusaha menemukan berbagai hambatan utama yang mengurangi tingkat efektivitas perlindungan hukum yang ada. Pada akhirnya, hasil riset ini menyajikan serangkaian rekomendasi strategis guna memperkuat kerangka hukum dan meningkatkan sistem perlindungan konsumen di masa mendatang.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

UUPK berfungsi sebagai pijakan fundamental yang menetapkan secara tegas hak-hak pembeli dan kewajiban para pelaku usaha. Berdasarkan ketentuan UUPK, setiap konsumen berhak menikmati kenyamanan, keamanan, serta pengamanan saat memanfaatkan atau mengonsumsi produk maupun jasa. Selain itu, pihak penjual harus memberikan informasi yang jujur, menyeluruh, dan transparan mengenai kondisi produk atau layanan yang akan ditransaksikan kepada konsumen. Sesuai dengan hak-hak ini, UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk menjalankan aktivitas dengan niat baik, menyampaikan informasi yang jujur tentang situasi produk, serta memastikan kualitas barang atau layanan yang mereka tawarkan.⁹

Ketentuan-ketentuan fundamental dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) relevan secara langsung untuk menangani persoalan yang timbul dari transaksi daring. Secara spesifik, Pasal 8 Ayat (1) UUPK secara eksplisit melarang pelaku usaha memproduksi atau menjual suatu benda atau jasa yang tidak selaras dengan kepastian,

⁷ Ikhsan, Viola Annisa (2022) "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI PLATFORM E-COMMERCE DI INDONESIA," *"Dharmasisya" Jurnal Program Magister Hukum FHUI*: Vol. 2, Article 10. Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasisya/vol2/iss2/10>

⁸ Adwitiya Bhagaskara, K., & Tarina, D. (2024). Perlindungan konsumen terhadap permasalahan transaksi online dalam platform marketplace tidak resmi. *USM Law Review*, 7(1), 393–410. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8907>

⁹ Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan konsumen dalam pembelian produk online: Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441–452

keunggulan, serta deskripsi yang disajikan dalam keterangan produk. Ketidaksesuaian barang (*mismatched products*), yang sering menjadi keluhan utama dalam praktik niaga elektronik (*e-commerce*), merupakan pelanggaran terhadap pasal ini. Dengan demikian, ketentuan UUPK ini dapat menjadi landasan bagi konsumen untuk menuntut pelaku usaha yang terbukti melanggar. Untuk memastikan penegakan larangan tersebut, Pasal 62 Ayat (1) UUPK memberlakukan hukum berupa sanksi pidana dalam bentuk hukuman penjara maksimal lima tahun dan/atau denda hingga dua miliar Rupiah bagi pihak yang melanggar.¹⁰

Peran Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Bahkan sebelum kemunculan era digital, KUHPerdata telah berperan esensial dalam menyediakan basis hukum bagi segala bentuk transaksi, termasuk yang saat ini dilakukan secara daring. Secara substansi, perjanjian elektronik dan perjanjian konvensional memiliki prinsip hukum dan isi yang serupa. Pasal 1320 KUHPerdata menetapkan empat syarat sah suatu perjanjian, yaitu adanya terjadi kesepakatan, kecakapan dari para pihak, objek yang spesifik, dan sebab yang diperbolehkan oleh hukum (halal). Syarat-syarat ini menjadi acuan primer dalam transaksi *online*. Tindakan menekan tombol "setuju" atau "konfirmasi pesanan" oleh seseorang dalam transaksi daring diinterpretasikan sebagai bentuk persetujuan yang sah dan mengikat secara hukum, memenuhi syarat kesepakatan dalam pasal tersebut.¹¹

KUHPerdata menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk mengajukan tuntutan perdata jika mereka mengalami kerugian. Apabila pelaku usaha gagal melaksanakan kewajibannya sesuai kesepakatan, konsumen memiliki hak untuk menggugat berdasarkan wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata. Sebagai alternatif, gugatan juga dapat diajukan dengan dasar perbuatan melawan hukum (PMH), sesuai yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdata.¹² Kasus-kasus wanprestasi menjadi bukti nyata bahwa prinsip-prinsip hukum perjanjian dari KUHPerdata dapat sepenuhnya ditegakkan dalam penyelesaian sengketa yang berasal dari transaksi daring (*online*). Menegaskan peran krusial KUHPerdata sebagai instrumen perlindungan hak-hak konsumen.

Legitimasi dan Pengaturan Transaksi Digital melalui UU ITE

Di tengah transformasi dari sistem perdagangan konvensional menuju praktik digital, UU ITE menyediakan kepastian dan legitimasi hukum bagi seluruh bentuk transaksi

¹⁰ Widiadnyani, I. G. A., & Swetasoma, C. G. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait kasus jual beli motor online. *Jurnal Yustitia*, 20(1), 39–46.

¹¹ Septiari, N. L. G. M., & Ujianti, N. M. P. (2025). Kekuatan hukum perjanjian elektronik dalam perspektif KUH Perdata dan UU ITE. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 2(4), 1–10. <https://journal.pubmedia.id/index.php/lawjustice>

¹² Badri, S., Handayani, P., & Rizki, T. A. (2024). Ganti rugi terhadap perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dalam sistem hukum perdata. *Jurnal USM Law Review*, 7(2), 974–985.

elektronik. UU ITE secara jelas menetapkan bahwa suatu dokumen dan informasi yang dapat digunakan sebagai alat bukti yang valid baik dalam proses litigasi (pengadilan) maupun dalam aktivitas transaksi di luar pengadilan. Ketentuan ini menjadi basis fundamental yang memperkuat penggunaan bukti digital, seperti rekaman tangkapan layar (*screenshot*), riwayat komunikasi, dan arsip elektronik lainnya, dalam penegakan hukum.¹³

UU ITE juga berperan sebagai instrumen hukum pidana khusus di ranah daring, terutama untuk menangani kejahatan yang berkaitan dengan masalah perdata. Secara spesifik, Pasal 28 Ayat (1) UU ITE melarang bahwa setiap orang untuk mengedarkan informasi palsu yang dapat berpotensi merugikan pembeli dalam transaksi elektronik. Sanksi pidana dapat dikenakan atas pelanggaran terhadap ketentuan ini. Hal tersebut menegaskan bahwa penipuan dalam transaksi jual beli *online* merupakan tindak kejahatan serius yang dilindungi secara tegas melalui penegakan hukum pidana.¹⁴

Secara terpadu, kerangka regulasi yang ditujukan untuk perlindungan konsumen dalam transaksi daring berfungsi saling mendukung. UUPK menetapkan hak-hak substantif serta kewajiban antara pembeli dan pelaku usaha. Sementara itu, KUHPerdata menjadi dasar untuk kontrak dan ganti rugi perdata sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. Adapun UU ITE mengukuhkan legitimasi transaksi digital sekaligus menjadi landasan bagi penegakan hukum pidana di ranah siber. Sinergi ketiga instrumen hukum ini bertujuan mewujudkan jaminan perlindungan hukum yang komprehensif dan menyeluruh bagi konsumen di era digital.

2. Apa saja rintangan dan kendala kunci yang dihadapi dalam membangun perlindungan hukum yang benar-benar efektif bagi konsumen pada transaksi e-commerce?

Salah satu kendala fundamental yang dihadapi adalah ketidakseimbangan atau ketidakadilan dalam praktik pemasaran antara pembeli dengan pihak penjual. Pada umumnya, pihak pembeli berada dalam keadaan posisi yang lebih lemah (rentan) dari pada pelaku bisnis, baik ditinjau dari aspek finansial, tingkat edukasi, maupun akses terhadap informasi. Kesenjangan ini menjadi semakin akut dalam transaksi daring (*online*). Hal ini disebabkan oleh kontrak perjanjian yang lazim digunakan sering kali sulit diakses atau tidak dapat dipahami secara komprehensif oleh pihak konsumen.¹⁵

¹³Septiari, N. L. G. M., & Ujianti, N. M. P. (2025). Kekuatan hukum perjanjian elektronik dalam perspektif KUH Perdata dan UU ITE. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 2(4), 1–10. <https://journal.pubmedia.id/index.php/lawjustice>

¹⁴ Bhagaskara, K. A., & Tarina, D. D. Y. (2024). Perlindungan konsumen terhadap permasalahan transaksi online dalam platform marketplace tidak resmi. *USM Law Review*, 7(1), 393–410. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8907>

¹⁵ Atsetya, T. C., Santoso, B., & Prabandari, A. P. (2020). Perlindungan para pihak dalam perdagangan secara elektronik. *Notarius*, 13(2), 170–180.

Berdasarkan data dari Kementerian Perdagangan mencatat bahwa 92,70% dari total 20.942 pengaduan selama tahun 2022 hingga 2025 berhubungan dengan *e-commerce*, di mana sebagian besar berkaitan dengan ketidaksesuaian produk menjadi Data yang dipublikasikan oleh Kementerian Perdagangan RI menguatkan temuan ini. Dalam periode tahun 2022 hingga 2025, tercatat bahwa 92,70% dari total 20.942 pengaduan yang diterima berkaitan erat dengan *e-commerce*.¹⁶ Situasi ketidaksesuaian produk ini secara langsung mencederai hak pembeli untuk mendapat informasi yang valid, transparan, dan benar, yang telah dijamin pada Pasal 4 UUPK, sekaligus melanggar kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UUPK. Melonjaknya jumlah keluhan tersebut mengindikasikan bahwa kerangka regulasi yang saat ini berlaku belum mampu berfungsi secara efektif sebagai instrumen pencegah (deterren) terhadap pelanggaran.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Konsumen yang mengalami kerugian harus memilih metode penyelesaian konflik yang kompleks, di mana setiap cara penyelesaian memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Pasal 45 UUPK memberikan pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa, baik melalui jalur hukum (litigasi) maupun diluar jalur hukum (non-litigasi). Sebagai alternatif non-litigasi, BPSK dapat dimanfaatkan. BPSK memungkinkan penyelesaian masalah melalui mediasi atau arbitrase, yang sering kali lebih cepat dan efisien dibandingkan proses di pengadilan. Meskipun demikian, kewenangan BPSK terbatas. Hal ini dikarenakan, keputusan yang mereka tetapkan tidak memiliki kekuatan memaksa yang cukup kuat apabila salah satu pihak menolak untuk menindaklanjuti atau melaksanakan putusan tersebut.¹⁷

Platform *e-commerce* sering kali menyediakan mekanisme untuk menyelesaikan perselisihan secara internal dan mandiri, yang dikenal sebagai *Online Dispute Resolution* (ODR). Dalam sistem ODR ini, platform bertindak sebagai fasilitator yang netral sehingga memungkinkan penjual dan pembeli berinteraksi langsung untuk mencapai resolusi atas sengketa mereka.¹⁸ Keunggulan proses ODR terletak pada sifatnya yang lebih cepat dan efektif karena terintegrasi langsung dengan sistem transaksi digital. Namun, karena ODR merupakan bentuk penyelesaian sengketa mandiri, keputusan yang dihasilkan hanya mengikat dalam ekosistem *platform* dan tidak memiliki kekuatan hukum resmi di luar lingkup

¹⁶ Putri, A., Konoras, A., & Soepeno, M. H. (2021). Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online. *Lex Privatum*, 9(6), 16–28.

¹⁷ Kristanto, E. (tahun). *Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Yogyakarta* (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta). Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

¹⁸ Mestri, A. P., & Suryono, A. (2024). Penyelesaian sengketa wanprestasi jual beli online pada pembayaran metode cash on delivery (COD) di marketplace Shopee. *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik*, 1(2), 161–170.

tersebut. Apabila konsumen merasa putusan *platform* itu tidak adil, mereka terbatas dalam pilihan penyelesaian lebih lanjut. Selain itu, perselisihan yang sedang berjalan melalui ODR akan dihentikan secara otomatis jika salah satu pihak memutuskan untuk menempuh jalur hukum formal (litigasi).¹⁹

Selain itu, timbul kebingungan terkait yurisdiksi penyelesaian sengketa. UUPK menetapkan bahwa tuntutan ganti rugi dapat diselesaikan melalui BPSK. Di sisi lain, Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik justru mengarah pada pengaturan sengketa di bawah Kementerian Perdagangan. Divergensi atau ketidaksesuaian antara kedua regulasi ini menciptakan ketidakpastian dan secara substansial menghambat proses penyelesaian yang dihadapi oleh konsumen.

D. KESIMPULAN

Sektor niaga elektronik mengalami ekspansi masif di pasar Indonesia dengan menunjukkan pertumbuhan eksponensial. Negara ini sebenarnya memiliki basis regulasi yang kuat untuk perlindungan konsumen, yang bersumber dari UUPK dan berbagai peraturan perundang-undangan pendukung lainnya. Secara garis besar, perlindungan hukum konsumen ditopang oleh UUPK dan KUHPerdara, yang bersama-sama mengatur hak-hak pembeli, kewajiban pelaku usaha, dan validitas transaksi digital. Meskipun demikian, implementasi regulasi ini masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, termasuk tidak seimbangnya kemampuan bernegosiasi antara pelaku usaha dan konsumen, asimetri informasi, serta kerumitan dalam penyelesaian sengketa. Tingginya volume pengaduan konsumen menjadi indikator bahwa efektivitas perlindungan hukum memerlukan peningkatan, khususnya dalam menangani kompleksitas yurisdiksi dan peran platform *e-commerce* dalam kerangka hukum. Oleh karena itu, penguatan kerangka hukum yang sudah ada menjadi hal yang mendesak guna mengatasi tantangan yang semakin kompleks dari transaksi digital di masa depan.

SARAN

Untuk memperkuat perlindungan konsumen di era digital, pembaruan terhadap UUPK perlu dilakukan dengan memasukkan ketentuan yang lebih jelas mengenai tanggung jawab platform *e-commerce* dan mekanisme penyelesaian sengketa. BPSK perlu diperkuat dengan wewenang eksekusi yang efektif. Peningkatan literasi digital melalui edukasi hukum dan perlindungan konsumen penting agar konsumen memahami hak-hak mereka dan berani mengajukan tuntutan. Upaya perlindungan konsumen perlu melibatkan kerjasama antara

¹⁹ Waluyo, W., Radhya, M. K. E. A., & Nurifanti, E. D. (2023). Online dispute resolution sebagai alternatif penyelesaian sengketa fintech di era industri 4.0. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2056–2065.

pemerintah, pelaku bisnis, penyedia platform *e-commerce*, dan masyarakat untuk membangun ekosistem perdagangan digital yang transparan, adil, dan aman. Sistem penyelesaian sengketa online (ODR) perlu disinkronkan dengan sistem hukum nasional agar memiliki landasan hukum yang kuat dan menjadi alat yang efektif dalam menangani sengketa konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi terima kasih kepada semua individu yang telah memberikan dukungan, panduan, dan motivasi sehingga studi ini berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan suatu ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi, selama proses penyusunan studi ini, khususnya mengenai perlindungan hukum konsumen di era digital. Penghargaan khusus disampaikan kepada dosen pembimbing dan seluruh pengajar di Fakultas Hukum atas petunjuk akademis dan transfer ilmu pengetahuan yang menjadi fondasi esensial dalam penyusunan penelitian ilmiah ini. Selain itu, penulis mengapresiasi seluruh pihak yang telah menyediakan data dan referensi sehingga memungkinkan penelitian ini tersusun secara komprehensif. Penulis menyadari bahwa studi ini tidak luput dari kekurangan. Oleh sebab itu, kritik serta saran konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa depan. Besar harapan, dapat memberikan kontribusi nyata, baik secara teoretis maupun praktis, terutama dalam pengembangan ilmu hukum dan peningkatan upaya perlindungan konsumen di Indonesia.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Adwitiya Bhagaskara, K., & Tarina, D. (2024). Perlindungan konsumen terhadap permasalahan transaksi online dalam platform marketplace tidak resmi. *USM Law Review*, 7(1), 393–410. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i1.8907>
- Anand, G., Nugraha, X., & Putri, D. E. K. (2023). Formulasi penegakan hukum yang sistematis terhadap penyelesaian sengketa konsumen e-commerce terkait tidak dipenuhinya janji oleh pelaku usaha: Sebuah upaya mewujudkan perfect procedural justice. *RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2), 8.
- Badri, S., Handayani, P., & Rizki, T. A. (2024). Ganti rugi terhadap perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dalam sistem hukum perdata. *USM Law Review*, 7(2), 974–985.
- Center for Indonesian Policy Studies. (2022, July 20). Urgensi revisi UU perlindungan konsumen untuk dukung transformasi digital. <https://www.cips->

indonesia.org/post/urgensi-revisi-uu-perlindungan-konsumen-untuk-dukung-transformasi-digital-1

- Firdaus, E., Suryadi, & Arjuna, H. (2021). Perlindungan konsumen dalam perjanjian jual-beli barang properti yang mengandung cacat tersembunyi di Kota Tanjungpinang. *SOJ FISIP*, 2(2), 1598–1605.
- Ikhsan, V. A. (2022). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia. *Dharmasiswa: Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(2), Article 10. <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasiswa/vol2/iss2/10>
- Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2015). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli-online (e-commerce). *Business Law Review*, 1(1), 14–20.
- Kristanto, E. (n.d.). Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Yogyakarta [Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta].
- Maulana, R., & Ansari, T. (2024). Legal protection for consumers for goods that do not conform to sales and purchase agreements via online transactions. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(16), 727–736. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765675>
- Mestri, A. P., & Suryono, A. (2024). Penyelesaian sengketa wanprestasi jual beli online pada pembayaran metode cash on delivery (COD) di marketplace Shopee. *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik*, 1(2), 161–170.
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan konsumen dalam pembelian produk online: Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441–452.
- Muhidin, M. (2025). Strategi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce: Perlunya reformasi regulasi dan edukasi publik. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 5(1), 382–401. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v5i1.194>
- Pembayun, E. P., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital: Tinjauan terhadap implementasi UU Perlindungan Konsumen di marketplace. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 84–94. <https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>
- Putri, A., Konoras, A., & Soepeno, M. H. (2021). Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli online. *Lex Privatum*, 9(6), 16–28.
- Septiari, N. L. G. M., & Ujianti, N. M. P. (2025). Kekuatan hukum perjanjian elektronik dalam perspektif KUH Perdata dan UU ITE. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 2(4), 1–10. <https://journal.pubmedia.id/index.php/lawjustice>

- Septian, F., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui media sosial Instagram. *Collegium Studiosum Journal*, 6(2), 120–130.
- Waluyo, W., Radhya, M. K. E. A., & Nurifanti, E. D. (2023). Online dispute resolution sebagai alternatif penyelesaian sengketa fintech di era industri 4.0. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2056–2065.
- Widiadnyani, I. G. A., & Swetasoma, C. G. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait kasus jual beli motor online. *Jurnal Yustitia*, 20(1), 39–46.