

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS SITUS BELANJA ATAS TRANSKSI JUAL BELI SECARA BELANJA ONLINE

Meliyani Turnip¹, Selamat Lumban Gaol²

Faculty Of Law, Air Marshal Suryadarma University

Email : meliyaniturnip@gmail.com¹, selamatgaol@unsurya.ac.id²

Citation: Meliyani Turnip., Selamat Gaol. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Situs Belanja Atas Transaksi Jual Beli Secara Belanja Online. *LEX OMNIBUS : Jurnal Hukum Tata Negara Dan Administrasi Negara* 2.2.2025. 268-291

Submitted:01-10-2025 **Revised:**01-11-2025 **Accepted:**01-12-2025

Abstrak

Penelitian ini mengkaji proses jual beli dalam platform belanja Online serta bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadi kerugian pada konsumen selama transaksi berlangsung. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kuantitatif, yang berfokus pada studi terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, serta berbagai dokumen dan sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan topik. Teknik analisis data dilakukan melalui pengumpulan, penelusuran, dan pengkajian bahan-bahan hukum secara sistematis, kemudian diolah melalui tahap editing, reduksi data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan norma hukum yang berlaku. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan dalam transaksi jual beli online mencakup empat proses utama: penawaran, penerimaan, pembayaran, dan pengiriman barang. Apabila terjadi kerugian pada pihak konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab penuh untuk mengganti kerugian tersebut, baik dalam bentuk pengembalian dana barang maupun biaya pengiriman. Penelitian ini merekomendasikan adanya ketegasan hukum terhadap pelaku usaha yang terbukti lalai, terutama jika telah melakukan kesalahan hingga tiga kali dan menolak bertanggung jawab. Dalam kasus seperti itu, pemerintah disarankan untuk memberikan sanksi berupa pemblokiran akses toko dari platform e-commerce guna menjamin perlindungan konsumen dan menjaga kepercayaan dalam transaksi jual beli digital.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi, Jual Beli, Situs Jual Beli

Abstract

The main problems of this research are how the buying and selling process occurs on online shopping sites and how business actors are held accountable for losses suffered by consumers in online transactions. This study uses a quantitative method with a normative juridical approach. The data sources include laws and regulations, books, journals, encyclopedias, and other relevant written works. Data processing and analysis were conducted by collecting, reviewing, and analyzing literature and related documents, followed by editing, data reduction, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the buying and selling process consists of four stages: offer, acceptance, payment, and delivery. If a consumer suffers a loss, the business actor is required to fully compensate the expenses incurred by the consumer, including both the shipping cost and the price of the purchased item. The implications of this research highlight the need for clear regulations in implementing online transactions, especially in cases of fraud or negligence by business actors who fail to deliver goods to consumers. If a seller is proven negligent three times and refuses to provide compensation or take responsibility, the government should take action by blocking the online store from conducting further internet-based transactions.

Keyword : Legal Protection, Consumer, Transaction, Buying and Selling, Online Shopping Site

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan aspek fundamental dalam menjaga keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan masyarakat sebagai pengguna barang dan/atau jasa.¹ Dalam praktiknya, perlindungan konsumen tidak hanya menyangkut permasalahan kualitas barang yang diterima oleh konsumen, tetapi juga menyangkut hak-hak dasar yang melekat pada diri setiap individu sebagai pengguna. Perlindungan ini menjadi semakin penting seiring dengan kompleksitas transaksi ekonomi yang terus berkembang, khususnya pada era digital saat ini. Hukum sebagai sistem yang mengatur kehidupan sosial manusia, memiliki peranan strategis untuk menciptakan keteraturan dan kepastian hukum di tengah masyarakat². Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen hadir sebagai bentuk kehadiran negara dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat, agar tidak menjadi korban dari penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha. Hukum bukan hanya berperan sebagai alat represif dalam penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai alat preventif dalam menjamin keadilan dan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.

Di Indonesia, urgensi akan perlindungan konsumen telah dituangkan secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam ketentuan umum undang-undang tersebut dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³ Undang-undang ini menjadi landasan hukum utama dalam melindungi hak-hak konsumen dari tindakan-tindakan yang berpotensi merugikan mereka. Secara khusus, Pasal 4 UUPK memberikan pengakuan terhadap hak-hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan

¹ Yaurwarin, W. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999)". *Public Policy*, 1(1), 2020, hlm. 35-46.

² Afifah, F., & Warjiyati, S. "Tujuan, Fungsi Dan Kedudukan Hukum". *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra*, 2(2), 2024, hlm. 147.

³ Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 2021, hlm. 660.

keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Pengaturan ini menunjukkan bahwa negara memiliki komitmen kuat untuk memastikan bahwa konsumen tidak menjadi pihak yang lemah dalam transaksi ekonomi.⁴

Perkembangan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa perubahan besar dalam cara manusia berinteraksi, termasuk dalam aspek sosial dan ekonomi. Internet tidak lagi hanya menjadi media untuk bertukar informasi, tetapi telah menjelma menjadi ruang baru bagi kegiatan ekonomi dan perdagangan. Kemunculan E-Commerce atau perdagangan elektronik menjadi salah satu bentuk nyata dari transformasi ini.⁵ Dengan memanfaatkan teknologi digital, para pelaku usaha dapat menjangkau konsumen secara lebih luas, cepat, dan efisien. E-Commerce tidak hanya memungkinkan proses jual beli tanpa tatap muka, tetapi juga memberikan fleksibilitas waktu bagi para pengguna. Konsumen dapat berbelanja dari rumah tanpa harus mengunjungi toko fisik, hanya dengan menggunakan perangkat elektronik seperti komputer, laptop, atau ponsel pintar. Namun, di balik segala kemudahan tersebut, terdapat pula tantangan besar, khususnya terkait jaminan keamanan dan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam dunia digital.

E-Commerce pertama kali dikenal luas pada tahun 1994 ketika untuk pertama kalinya spanduk elektronik atau iklan digital digunakan untuk mempromosikan halaman situs web. Pada mulanya, kegiatan perdagangan elektronik ini hanya dimanfaatkan untuk mengirimkan dokumen-dokumen komersial secara digital seperti pesanan pembelian antar perusahaan. Namun, seiring perkembangan teknologi dan penetrasi internet yang semakin luas, E-Commerce berkembang menjadi sebuah sistem perdagangan daring yang lebih kompleks, mencakup penawaran serta transaksi barang dan jasa yang dilakukan melalui situs web dalam jaringan World Wide Web (www). Aktivitas jual beli ini dilakukan dengan memanfaatkan server aman serta protokol khusus yang menggunakan teknologi enkripsi guna menjamin keamanan informasi pribadi maupun transaksi konsumen. Dengan mekanisme digital tersebut, E-Commerce memungkinkan efisiensi transaksi sekaligus memperluas jangkauan pasar lintas wilayah, bahkan hingga ke ranah global. Fenomena ini telah membuka peluang besar bagi

⁴ Molle, A. A., Berlianty, T., & Balik, A. "Perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk". *Pattimura Law Study Review*, 1(1), 2023, hlm. 51-15.

⁵ Lase, I. N. "Dampak Transformasi Digital terhadap Hukum Bisnis: Menghadapi Tantangan Hukum dalam Perdagangan Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP)*, 5(1), 2024

konsumen untuk terlibat secara aktif dalam aktivitas pasar modern yang berbasis teknologi. Di Indonesia sendiri, E-Commerce telah tumbuh secara signifikan dan menjadi bagian dari gaya hidup digital masyarakat. Berdasarkan data kuartal kedua tahun 2020, lima Marketplace terbesar berdasarkan jumlah pengunjung bulanan mencerminkan dominasi platform daring dalam sektor perdagangan, di antaranya Shopee dengan 93,4 juta pengunjung, Tokopedia sebanyak 86,1 juta, Buka lapak 35,2 juta, Lazada 22 juta, dan Blibli sebesar 18,3 juta. Angka ini memperlihatkan bahwa mayoritas masyarakat telah beralih ke pola konsumsi digital dan menjadikan platform E-Commerce sebagai sarana utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik secara praktis, efisien, maupun ekonomis.

Kehadiran teknologi seperti Android dan berbagai platform Marketplace turut memperkuat posisi E-Commerce di tengah masyarakat. Marketplace menjadi tempat terjadinya transaksi antara pelaku usaha dan konsumen yang dilakukan secara online. Proses transaksi yang berlangsung sangat cepat, namun sering kali tidak diimbangi dengan transparansi informasi maupun jaminan hukum yang memadai. Banyak konsumen tergoda untuk melakukan pembelian hanya berdasarkan deskripsi barang yang ditampilkan secara visual dan naratif tanpa mengetahui kondisi nyata barang tersebut. Hal ini berpotensi menimbulkan kekecewaan, kerugian, bahkan penipuan jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi E-Commerce menjadi semakin penting untuk ditelaah secara hukum. Permasalahan seperti wanprestasi, penipuan, dan pengingkaran terhadap hak-hak konsumen merupakan isu yang kerap terjadi dalam transaksi digital.

Fenomena meningkatnya transaksi jual beli online di Indonesia menjadi penanda bahwa masyarakat telah memasuki era digital yang sepenuhnya terhubung secara daring. Banyak pelaku usaha, termasuk pelaku UMKM dan individu rumah tangga, mulai memanfaatkan internet sebagai sarana untuk memasarkan dan menjual produk mereka. Sistem pre-order menjadi salah satu metode yang banyak digunakan, di mana penjual akan menawarkan produk yang belum tentu sudah tersedia secara fisik. Informasi mengenai kualitas, kuantitas, harga, ukuran, jenis, dan waktu penyerahan produk disampaikan secara tertulis kepada konsumen. Namun, kenyataannya tidak sedikit konsumen yang merasa dirugikan karena produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi awal. Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai kejelasan regulasi dan kepastian hukum dalam transaksi semacam ini. Maka dari itu,

perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem pre-order dan bentuk transaksi online lainnya perlu ditinjau secara menyeluruh dari sisi perundang-undangan yang berlaku.

Transaksi jual beli online atau E-Commerce secara umum merupakan kegiatan ekonomi yang dilakukan melalui jaringan komputer, tanpa adanya pertemuan langsung antara pembeli dan penjual. Dalam praktiknya, transaksi ini sangat bergantung pada kepercayaan antara para pihak. Hal ini yang membedakan transaksi digital dengan transaksi konvensional, di mana konsumen biasanya dapat memeriksa langsung barang yang dibeli. Dalam E-Commerce, transaksi bersifat tidak langsung dan sering kali hanya bermodalkan testimoni, rating, dan gambar produk. Ketika terjadi permasalahan, misalnya barang tidak diterima, barang rusak, atau barang tidak sesuai deskripsi, konsumen menjadi pihak yang rentan dan sering kali tidak memiliki cukup informasi untuk menuntut hak-haknya. Oleh karena itu, sistem hukum harus mampu memberikan perlindungan yang setara dan memastikan bahwa transaksi elektronik dilakukan secara adil, transparan, dan bertanggung jawab oleh para pelaku usaha.

Dalam konteks hukum positif di Indonesia, transaksi jual beli secara elektronik diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE menjadi dasar hukum utama dalam mengatur segala bentuk transaksi elektronik yang menggunakan jaringan komputer dan media digital lainnya⁶. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU ITE, disebutkan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Selain itu, Pasal 1 angka 17 menjelaskan bahwa Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dalam jual beli online, perjanjian yang terjadi antara pembeli dan penjual sering kali tidak dituangkan dalam bentuk fisik, tetapi hanya melalui persetujuan digital yang diatur dalam sistem. Hal ini menimbulkan potensi sengketa apabila terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan perjanjian tersebut.

Di tengah pertumbuhan pesat platform e-commerce di Indonesia, berbagai kasus penipuan yang merugikan konsumen mulai mencuat ke permukaan dan menjadi perhatian publik. Salah satu contoh nyata adalah kasus yang dialami oleh seorang konsumen bernama

⁶ Mokosolang, A. A., Korah, R. S. M., & Mamengko, R. S. "Kekuatan Hukum Surat Elektronik sebagai Alat Bukti Perkara Perdata (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik)". *LEX ADMINISTRATUM*, 11(4), 2023.

Anita Feng, yang mengungkapkan pengalamannya di media sosial LinkedIn setelah mengalami kerugian hingga mencapai Rp 28,7 juta akibat pembelian 2.870 buah genteng melalui Tokopedia. Pada tanggal 15 Februari 2023, ia menerima notifikasi dari Tokopedia bahwa barang pesannya telah diterima, padahal kenyataannya ia belum menerima apa pun. Pengaduan yang ia ajukan ke pihak Tokopedia tidak mendapat respons dalam waktu singkat, dan ironisnya dana transaksi secara otomatis masuk ke pihak penjual yang ternyata merupakan Power Merchant. Setelah diselidiki, diketahui bahwa penjual menggunakan jasa kurir yang tidak terintegrasi dengan sistem Tokopedia, sehingga proses pelacakan dan verifikasi menjadi bermasalah⁷. Kasus lainnya menimpa konsumen bernama Pradami yang membeli celana jeans bermerek Edwin melalui Shopee Mall dengan nomor pesanan 2104045GPY4N76. Dalam keterangan produk tertulis bahwa barang merupakan mystery box dengan ukuran 28 dan desain acak, namun tidak disebutkan bahwa merek produk juga acak. Ketika barang diterima, Pradami justru mendapatkan celana dengan merek berbeda, yaitu Something, yang jelas-jelas bukan merek resmi dari toko tempat ia berbelanja. Permintaan solusinya kepada pihak Shopee pun tidak mendapatkan tanggapan yang memuaskan. Hal ini menunjukkan lemahnya pengawasan terhadap seller resmi di dalam platform Shopee Mall itu sendiri⁸. Kasus serupa juga terjadi di platform Lazada, di mana seorang konsumen bernama Hendrik membeli TV TCL 43 inch tipe 43A8 dari toko resmi TCL pada tanggal 7 Juli 2020. Barang dikirim pada tanggal 23 Juli melalui kurir Ninja Express dengan nomor resi NLIDAT0000530828, namun ketika paket dibuka, ia justru menerima TV bekas bermerek Toshiba. Hendrik langsung mengajukan proses pengembalian barang, namun hingga waktu yang cukup lama tidak ada kejelasan dari pihak kurir maupun pihak Lazada, bahkan tidak ada satupun yang menghubungi dirinya untuk meminta klarifikasi atau menyampaikan solusi⁹. Ketiga kasus ini menggambarkan lemahnya mekanisme perlindungan konsumen dalam transaksi digital dan menunjukkan bahwa meskipun platform-platform tersebut telah memiliki sistem verifikasi dan prosedur keamanan, pelaksanaannya masih jauh dari harapan. Hak-hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal

⁷ Yoga Sukmana. (2023). Kasus Beli Genteng Rp 28,7 Juta di Tokopedia, Penjual Kirim Pakai Kurir di Luar Sistem. Diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2023/03/01/110000026/kasus-beli-genteng-rp-287-juta-di-tokopedia-penjual-kirim-pakai-kurir-di-luar?page=all>, pada 10 Juni 2025.

⁸ Chyntia Sidharta, Belanja di Shopee Barang Tidak di Terima Tetapi Status Pesanan Otomatis Selesai dan Tidak Ada Penembalian Dana. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses pada: 10 Juni, 2025).

⁹ Hendrik, Membeli Tv di Official Store Lazada namun yang dikirim Tv Bekas. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses pada: 10 Juni, 2025)

4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mencakup hak atas informasi yang benar, hak untuk mendapatkan barang sesuai perjanjian, serta hak atas kompensasi dan ganti rugi, dalam kasus-kasus ini telah dilanggar secara nyata.

Kasus-kasus di atas merupakan beberapa contoh nyata dari lemahnya perlindungan konsumen dalam praktik transaksi jual beli secara daring melalui platform e-commerce di Indonesia. Ketiga kasus tersebut mencerminkan bagaimana hak-hak konsumen yang secara jelas telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kerap kali terabaikan oleh pelaku usaha maupun oleh penyelenggara platform digital tempat transaksi dilakukan. Konsumen tidak hanya dirugikan secara materiil akibat barang yang tidak sesuai atau tidak sampai ke tangan mereka, tetapi juga mengalami kerugian imaterial seperti kehilangan rasa aman, kepercayaan terhadap sistem digital, hingga kesulitan memperoleh kepastian hukum dan keadilan atas kerugian yang diderita. Ketika konsumen tidak mendapatkan respons memadai dari penyedia platform, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekosongan dalam mekanisme perlindungan yang seharusnya menjamin hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, kasus-kasus ini menegaskan urgensi peningkatan tanggung jawab hukum pelaku usaha dan penyelenggara platform e-commerce, serta penguatan sistem perlindungan konsumen yang responsif, transparan, dan adil dalam menghadapi sengketa yang timbul akibat transaksi digital.

Meskipun telah ada payung hukum yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen, dalam praktiknya masih ditemukan banyak pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen. Permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi E-Commerce meliputi keterlambatan pengiriman barang, ketidaksesuaian produk, hingga kegagalan sistem pembayaran. Bahkan tidak sedikit konsumen yang menjadi korban penipuan akibat membeli produk dari toko online abal-abal. Padahal, berdasarkan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun demikian, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha memenuhi kewajiban tersebut. Banyak konsumen yang kesulitan untuk mendapatkan haknya karena tidak ada mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan mudah diakses.

Lebih jauh, salah satu permasalahan krusial dalam transaksi jual beli online adalah ketidakjelasan identitas hukum para pihak yang terlibat. Konsumen sering kali tidak mengetahui apakah penjual yang bersangkutan telah memiliki legalitas usaha yang sah atau tidak. Selain itu, tidak semua penjual mencantumkan identitas yang lengkap, sehingga ketika terjadi sengketa, konsumen kesulitan untuk menuntut ganti rugi atau menyelesaikan masalah melalui jalur hukum. Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, cakap untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Dalam transaksi online, keempat syarat ini menjadi kabur, terutama dalam aspek kecakapan hukum dan kesepakatan yang dibuat tanpa interaksi langsung. Oleh karena itu, penting untuk menelaah sejauh mana efektivitas hukum yang berlaku saat ini dalam melindungi konsumen dari praktik perdagangan digital yang berisiko.

Berdasarkan uraian panjang di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online merupakan isu yang kompleks dan multidimensi. Kehadiran teknologi digital telah memudahkan proses perdagangan, namun juga membawa tantangan baru yang memerlukan perhatian serius dari segi hukum. Ketidakpastian identitas pelaku usaha, lemahnya sistem pengawasan, dan terbatasnya akses konsumen terhadap penyelesaian sengketa menjadi permasalahan utama yang harus segera diatasi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai relevansi peraturan perundang-undangan terkait transaksi jual beli online serta efektivitas implementasinya di lapangan, yang dituangkan dalam penulisan skripsi ini dengan judul: **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Situs Belanja Atas Transaksi Jual Beli Secara Online."**

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normatif yang berfokus pada kajian norma hukum tertulis terkait perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk menganalisis peraturan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik beserta perubahannya, serta KUHPperdata, sekaligus mengkaji kasus-kasus konkret dan konsep dasar perlindungan hukum. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*) dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan dokumen hukum lainnya. Teknik analisis data dilakukan secara yuridis kualitatif dengan menafsirkan norma hukum, mengkaji keterkaitannya dengan fakta kasus, serta menarik kesimpulan secara deduktif guna menilai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik transaksi elektronik.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Regulasi Transaksi Jual Beli Barang Dagangan Secara Online dalam Hukum Indonesia

Transaksi jual beli barang secara online telah mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia, seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi yang merasuk ke seluruh lapisan masyarakat¹⁰. Fenomena ini tidak hanya mengubah pola konsumsi masyarakat, tetapi juga menghadirkan tantangan baru dalam tatanan hukum, karena sifat transaksinya yang bersifat daring dan lintas wilayah geografis. Pada mulanya, regulasi perdagangan lebih banyak berorientasi pada aktivitas fisik yang dapat dilacak secara langsung oleh konsumen dan pemerintah. Namun, dengan hadirnya platform e-commerce dan media sosial sebagai sarana jual beli, muncul kebutuhan untuk mengatur sistem perdagangan yang lebih kompleks. Oleh karena itu, penting bagi negara untuk menetapkan regulasi yang dapat memberikan kepastian hukum tidak hanya bagi pelaku usaha, tetapi juga bagi konsumen sebagai pihak yang kerap kali berada dalam posisi yang lebih rentan terhadap penipuan, manipulasi, dan kerugian transaksi. Regulasi ini tidak hanya melibatkan satu peraturan saja, tetapi bersifat lintas sektor yang melibatkan hukum perdata, hukum dagang, hukum perlindungan konsumen, hingga hukum siber dan teknologi.

Dalam kerangka hukum Indonesia, berbagai peraturan perundang-undangan telah disusun guna menyesuaikan diri dengan dinamika perdagangan online. Regulasi dasar yang

¹⁰ Mahran, Z. A., & Sebyar, M. H. "Pengaruh Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 31 Tahun 2023 terhadap Perkembangan E-commerce di Indonesia". Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, 1(4), 2023, hlm. 52.

mengatur aspek hukum transaksi jual beli daring dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya dalam Pasal 28D ayat (1) yang menjamin hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum¹¹. Jaminan konstitusional ini menjadi dasar filosofis bahwa negara harus hadir dalam mengatur transaksi daring, terlebih karena interaksi antara pelaku usaha dan konsumen tidak selalu seimbang. Selain itu, kerangka hukum klasik seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang masih digunakan sebagai rujukan awal dalam mengatur hubungan kontraktual dalam transaksi online. Meskipun kedua kitab hukum ini disusun pada masa kolonial, prinsip-prinsip hukum kontrak, wanprestasi, dan kewajiban dalam jual beli masih relevan diterapkan dalam konteks jual beli modern, terutama dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban para pihak.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau UU ITE, yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, menjadi regulasi utama yang mengatur berbagai aspek transaksi elektronik di Indonesia. Undang-undang ini mengatur secara jelas mengenai legalitas informasi dan dokumen elektronik, tanda tangan digital, dan perlindungan data pribadi dalam kegiatan transaksi digital. Dalam Pasal 5 UU ITE ditegaskan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, sehingga kontrak digital dalam jual beli online memiliki kekuatan hukum yang setara dengan perjanjian tertulis konvensional. Dengan demikian, transaksi yang dilakukan melalui internet secara prinsipil telah diakui keberadaannya dalam sistem hukum Indonesia. Selain itu, undang-undang ini juga memberikan rambu-rambu perlindungan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen dan pelaku usaha, termasuk pengaturan mengenai penyalahgunaan informasi, pelanggaran data, dan penipuan yang kerap terjadi dalam e-commerce.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK juga menjadi instrumen hukum penting yang menjamin hak-hak konsumen dalam setiap bentuk transaksi, termasuk jual beli online. Dalam pasal-pasalanya, seperti Pasal 4 dan Pasal 8, diatur bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan

¹¹ Novitasari, I. "Sosialisasi Tentang Bantuan Hukum Untuk Masyarakat Tidak Mampu Dan Pembentukan Lembaga Bantuan Hukum Desa Riso Kec. Tapango Kabupaten Polewali Mandar". *Beru'-beru': Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(1), 2023, hlm. 83.

nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang dijanjikan, serta bebas dari segala bentuk penipuan atau penyalahgunaan. Dalam praktiknya, sering kali ditemukan kasus di mana barang yang dikirim oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ditampilkan dalam platform online, atau bahkan tidak dikirim sama sekali. Hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen yang pada umumnya melakukan transaksi hanya berdasarkan kepercayaan terhadap tampilan visual dan informasi dalam katalog digital. Dalam konteks ini, UUPK mengatur mekanisme pengaduan dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, sekaligus memperkuat posisi konsumen dalam menuntut keadilan melalui jalur hukum.

Selain kedua undang-undang tersebut, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, juga turut memberikan dasar hukum terkait perdagangan melalui sistem elektronik¹². Undang-undang ini menyatakan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik atau e-commerce merupakan bagian sah dari kegiatan perdagangan nasional yang perlu diatur guna menjamin keamanan, kenyamanan, dan keadilan bagi semua pihak. Dalam Pasal 65A hasil perubahan UU Cipta Kerja, dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan secara elektronik. Ketentuan ini mempertegas tanggung jawab hukum pelaku usaha daring dalam menjamin transparansi transaksi dan akurasi informasi yang disampaikan kepada konsumen. Selain itu, pengaturan ini juga bertujuan untuk mencegah praktek-praktek curang seperti manipulasi harga, penggunaan testimoni palsu, dan pemalsuan produk yang semakin marak di ruang digital.

Demi memperkuat regulasi tersebut, pemerintah juga menetapkan beberapa peraturan pemerintah yang secara teknis mengatur penyelenggaraan transaksi elektronik, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. PP ini mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik, termasuk platform e-commerce, untuk menjamin keamanan sistem, menjaga kerahasiaan data pengguna, serta menyediakan sarana pengaduan bagi konsumen. Ketentuan ini penting karena banyak kasus penipuan dan pencurian data yang terjadi akibat lemahnya perlindungan sistem dari platform

¹² Elvlyn, E., & Marhaen, D. "Pengaruh Undang-Undang Cipta Kerja Terhadap Digitalisasi UMKM Di Tengah Pandemi". *Justisi*, 8(2), 2022, hlm. 85.

digital. Selain itu, platform yang lalai dalam menjalankan kewajiban ini dapat dikenai sanksi administratif hingga pencabutan izin. Dengan pengaturan ini, negara berupaya menciptakan ekosistem digital yang sehat dan bertanggung jawab, sekaligus memberikan ruang bagi masyarakat untuk merasa aman dalam melakukan transaksi online.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan landasan hukum yang lebih spesifik dan rinci mengenai tata cara perdagangan online¹³. Dalam peraturan ini dijelaskan mengenai klasifikasi pelaku usaha, mulai dari pedagang lokal hingga luar negeri yang menjual produk ke konsumen Indonesia. PP ini juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya, menyediakan kontrak elektronik, menjamin pengiriman tepat waktu, dan memberikan hak retur atau pengembalian barang apabila terdapat ketidaksesuaian dengan pesanan. Ketentuan ini sangat penting dalam menjamin hak-hak konsumen dalam proses pasca transaksi yang sering kali diabaikan oleh pelaku usaha daring. Peraturan ini juga mencakup pengawasan oleh pemerintah terhadap aktivitas perdagangan digital, termasuk pelaporan berkala dan pengawasan platform.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko, sebagai peraturan turunan dari Undang-Undang Cipta Kerja, juga memiliki pengaruh terhadap pengaturan e-commerce. Peraturan ini memuat klasifikasi risiko usaha berdasarkan dampaknya terhadap konsumen dan masyarakat. Bagi pelaku usaha e-commerce, izin usaha disesuaikan dengan tingkat risiko usahanya, yang berarti platform dan penjual daring yang memiliki potensi merugikan konsumen harus memenuhi standar dan perizinan yang lebih ketat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggara perdagangan daring serta mencegah praktik-praktik penipuan dan perdagangan barang ilegal yang kerap ditemukan dalam dunia e-commerce.

Dengan demikian, regulasi atas transaksi jual beli barang dagangan secara online di Indonesia sebenarnya telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat dan komprehensif. Hanya saja, tantangan terbesar yang masih dihadapi adalah implementasi dan pengawasan di lapangan. Banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya secara hukum, sementara di sisi lain, pelaku usaha tidak semuanya patuh terhadap ketentuan peraturan perundang-

¹³ Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik". *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 2024, hlm. 9.

undangan. Dalam hal ini, diperlukan upaya edukasi hukum yang masif kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum yang tersedia, serta penguatan peran lembaga pengawasan dan penegakan hukum untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi meski berada dalam ruang digital yang cepat dan dinamis.

Regulasi yang telah dibentuk memang tampak cukup memadai secara tekstual, tetapi jika ditinjau dari segi implementasinya, masih terdapat banyak celah dan tantangan yang belum mampu dijawab secara efektif oleh pemerintah maupun pelaku sistem perdagangan elektronik itu sendiri. Salah satu tantangan yang paling nyata adalah keterbatasan mekanisme penegakan hukum terhadap pelaku usaha daring yang tidak berbadan hukum atau tidak memiliki izin usaha resmi. Banyak dari penjual online yang beroperasi secara informal, baik melalui marketplace besar maupun media sosial, sehingga ketika terjadi pelanggaran seperti penipuan, pengiriman barang yang tidak sesuai, atau kegagalan dalam pemenuhan garansi, konsumen kerap kali kesulitan untuk menuntut haknya secara hukum. Selain itu, pengawasan terhadap pelaku usaha luar negeri yang menjual barang ke Indonesia melalui sistem digital juga masih belum optimal. Dalam hal ini, perlu adanya kerja sama antara negara serta peningkatan kapasitas lembaga-lembaga pengawas nasional untuk melacak dan menindak pelaku usaha lintas batas yang tidak taat hukum dan merugikan konsumen Indonesia.

Permasalahan lain yang cukup krusial adalah lemahnya perlindungan terhadap data pribadi dalam transaksi jual beli online. Meski telah diatur dalam UU ITE dan diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, kenyataannya masih banyak platform dan pelaku usaha yang tidak sepenuhnya menerapkan prinsip keamanan data sesuai standar yang seharusnya. Kasus kebocoran data, penyalahgunaan informasi konsumen, dan pengiriman spam secara masif masih sering terjadi dan belum sepenuhnya dapat dicegah. Sementara itu, Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang seharusnya menjadi payung hukum yang lebih spesifik, hingga kini masih terus dibahas dan belum berlaku penuh. Kondisi ini menimbulkan kekosongan norma yang cukup serius dalam ranah perlindungan hukum digital, di mana hak privasi konsumen menjadi rentan untuk dieksploitasi demi kepentingan komersial, tanpa mekanisme pengawasan dan pengaduan yang kuat serta cepat ditindaklanjuti.

Selain itu, regulasi yang ada juga belum sepenuhnya mampu mengatur kecepatan perkembangan teknologi digital dan inovasi bisnis yang terus bermunculan. Model bisnis seperti dropshipping, reseller tanpa stok, penjualan lewat siaran langsung (Live streaming),

serta penggunaan sistem kecerdasan buatan dalam rekomendasi produk menjadi praktik baru yang sering kali tidak tercakup secara langsung dalam ketentuan yang ada. Ketika regulasi terlalu kaku dan lamban menyesuaikan diri, maka ruang abu-abu hukum akan semakin luas, dan konsumen menjadi pihak yang paling dirugikan karena tidak ada kejelasan hukum yang melindungi mereka dalam berhadapan dengan model-model bisnis baru tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan regulasi yang bersifat responsif dan adaptif, yang memungkinkan pemerintah memperbarui kebijakan secara cepat seiring dinamika pasar dan teknologi yang berubah dengan sangat cepat.

Pelaksanaan regulasi dalam transaksi jual beli online juga bergantung pada efektivitas lembaga-lembaga pengawas seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Kementerian Perdagangan, serta Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. Lembaga-lembaga ini memiliki peran strategis dalam menerima pengaduan, melakukan investigasi, dan memberikan rekomendasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha daring. Namun, hambatan birokrasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta tumpang tindih kewenangan antar lembaga membuat proses penanganan sengketa sering kali lambat dan tidak memberikan kepuasan kepada konsumen. Bahkan tidak sedikit konsumen yang memilih mengikhlaskan kerugiannya karena merasa proses hukum akan terlalu panjang dan melelahkan, apalagi jika nilai transaksi tergolong kecil. Padahal dalam prinsip perlindungan hukum, sekecil apa pun kerugian konsumen tetap harus ditanggapi secara serius oleh negara sebagai bentuk penghormatan terhadap hak-hak warga negara.

Kendati demikian, regulasi yang telah ada juga memberikan ruang penyelesaian sengketa secara non-litigasi atau di luar pengadilan, yang dapat ditempuh melalui mediasi, arbitrase, maupun penyelesaian oleh lembaga perlindungan konsumen. Alternatif ini sangat penting dalam konteks e-commerce karena tidak semua konsumen memiliki akses atau kemampuan untuk membawa kasusnya ke pengadilan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, misalnya, dalam Pasal 45 mengatur bahwa penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan secara musyawarah atau melalui lembaga penyelesaian sengketa yang independen. Marketplace besar seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada juga biasanya menyediakan sistem internal untuk menangani komplain, refund, dan pengembalian barang. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada itikad baik dan profesionalitas

pelaku usaha maupun platform itu sendiri dalam menanggapi keluhan konsumen secara cepat, adil, dan transparan.

Upaya peningkatan kesadaran hukum di kalangan masyarakat juga menjadi aspek penting dalam optimalisasi perlindungan hukum atas transaksi jual beli online. Banyak kasus kerugian konsumen yang terjadi karena kurangnya pemahaman tentang bagaimana membaca deskripsi produk secara cermat, mengecek legalitas toko, atau memahami hak-hak yang melekat dalam transaksi digital. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat harus aktif melakukan sosialisasi hukum secara masif, baik melalui media digital, program televisi, maupun penyuluhan langsung ke masyarakat. Edukasi konsumen harus diarahkan pada pembentukan konsumen yang kritis dan tidak mudah tertipu oleh strategi pemasaran yang manipulatif. Dalam jangka panjang, konsumen yang sadar hukum akan mendorong pelaku usaha untuk lebih profesional dan patuh terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

Pengaturan hukum dalam transaksi jual beli online bukan hanya soal perlindungan konsumen atau pengaturan pelaku usaha, melainkan juga menyangkut pembangunan ekosistem digital yang sehat, adil, dan berkelanjutan. Negara memiliki tanggung jawab untuk menjaga keseimbangan antara kebebasan berusaha dan perlindungan terhadap hak konsumen. Regulasi yang disusun tidak boleh terlalu memberatkan pelaku usaha, terutama usaha mikro dan kecil yang sedang berkembang di sektor e-commerce, namun juga tidak boleh longgar sehingga merugikan masyarakat luas. Dibutuhkan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan partisipasi dalam setiap proses penyusunan dan implementasi regulasi, agar hukum tidak menjadi beban melainkan menjadi alat transformasi sosial dan ekonomi yang inklusif. Dengan demikian, transaksi jual beli barang dagangan secara online di Indonesia tidak hanya menjadi fenomena digital semata, tetapi juga menjadi instrumen pembangunan hukum yang progresif dan relevan dengan tantangan zaman.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online menjadi hal yang sangat krusial. Meskipun pemerintah Indonesia telah mengatur berbagai regulasi untuk menjamin hak-hak konsumen, pada praktiknya masih banyak konsumen yang dirugikan akibat lemahnya sistem perlindungan

dalam ranah perdagangan digital. Ketika transaksi tidak berjalan sesuai dengan yang dijanjikan seperti barang tidak dikirim, barang tidak sesuai deskripsi, atau ketidakjelasan sistem pengembalian dana, konsumen menjadi pihak yang paling terdampak. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kasus-kasus konkret yang telah terjadi di Indonesia dan menilai sejauh mana regulasi yang ada, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik benar-benar ditegakkan dan mampu melindungi konsumen secara nyata. Tiga kasus yang akan dianalisis berikut ini mencerminkan persoalan mendasar dari lemahnya eksekusi perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah mengalami kerugian akibat kegagalan sistem transaksi elektronik.

Kasus pertama yang patut mendapatkan sorotan adalah yang dialami oleh Anita Feng, seorang konsumen yang melakukan pembelian 2870 buah genteng melalui platform Tokopedia dengan total pembayaran sebesar Rp 28,7 juta. Transaksi ini menjadi sorotan karena pada tanggal 15 Februari 2023, sistem Tokopedia mengirimkan notifikasi bahwa barang telah diterima, padahal Anita mengaku belum menerima barang apa pun. Ia segera mengajukan aduan kepada pihak Tokopedia, tetapi hingga keesokan harinya aduan tersebut tidak mendapatkan tanggapan dan dana justru secara otomatis dilepaskan kepada penjual yang terdaftar sebagai Power Merchant Tokopedia. Setelah dilakukan penelusuran, ternyata penjual menggunakan jasa kurir di luar sistem resmi Tokopedia, sehingga pengiriman tidak dapat dipantau secara langsung oleh sistem. Dalam konteks perlindungan konsumen, kasus ini mencerminkan pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa serta berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain itu, Pasal 7 huruf b mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Dalam kasus ini, Tokopedia sebagai penyelenggara platform gagal memastikan bahwa proses transaksi dilakukan secara transparan dan tuntas. Peran Tokopedia sebagai pihak penyedia sistem elektronik juga dapat ditinjau berdasarkan Pasal 15 ayat 1 Undang-Undang ITE yang menyebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik yang andal dan aman serta bertanggung

jawab atas pengoperasian sistemnya. Tokopedia telah lalai dalam mengawasi penjual dan memperbolehkan metode pengiriman di luar sistem yang mengakibatkan hilangnya jejak transaksi.

Sementara itu, kasus kedua terjadi pada konsumen bernama Pradami yang melakukan pembelian celana jeans bermerek Edwin melalui Shopee Mall. Dalam keterangannya, Pradami memesan mystery box dengan ukuran 28 dan desain acak, tetapi tidak pernah diinformasikan bahwa merek yang diterima juga acak. Ketika barang sampai, ternyata ia menerima produk dari merek Something yang jelas bukan berasal dari toko resmi Edwin. Permintaan klarifikasi kepada pihak Shopee tidak mendapatkan penyelesaian yang memuaskan, bahkan terkesan diabaikan. Hal ini sangat merugikan konsumen karena selain merasa tertipu, Pradami telah membayar untuk sebuah produk yang ia kira berasal dari merek terkenal. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, kejadian ini merupakan pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat 1 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar, menyesatkan atau seolah-olah menjanjikan sesuatu mengenai suatu barang dan/atau jasa. Selain itu, Shopee sebagai penyelenggara platform juga telah lalai dalam menjamin kualitas dan keaslian produk yang dijual di Shopee Mall, padahal label Shopee Mall seharusnya menunjukkan jaminan atas keaslian dan resmi tidaknya produk yang ditawarkan. Kegagalan Shopee dalam memberikan kejelasan informasi dan jaminan kualitas barang memperlihatkan kelemahan dalam implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Pasal 21 ayat 1 yang menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai produk kepada konsumen. Ketidaksesuaian barang dengan yang dijanjikan tidak hanya mencederai kepercayaan konsumen, tetapi juga menunjukkan lemahnya pengawasan terhadap seller meskipun telah berada dalam lingkungan resmi platform.

Kasus terakhir yang mencuat dalam platform e-commerce adalah pengalaman dari konsumen bernama Hendrik yang membeli TV TCL 43 inch tipe 43A8 melalui toko resmi TCL di Lazada pada tanggal 7 Juli 2020. Produk dikirim melalui jasa kurir Ninja Xpress dengan nomor resi yang tertera, namun ketika paket dibuka, Hendrik justru menemukan bahwa isinya adalah TV bekas bermerek Toshiba. Menanggapi kejadian ini, ia segera melakukan proses retur, tetapi tidak mendapatkan kejelasan atau tanggapan dari pihak kurir maupun pihak Lazada hingga waktu yang cukup lama. Dalam kacamata hukum perlindungan konsumen, kasus ini

mencerminkan pelanggaran berat terhadap Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Di sisi lain, tanggung jawab penyelenggara platform juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, khususnya Pasal 14 yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menjaga integritas dan keamanan transaksi serta memberikan akses informasi yang akurat. Dalam kasus ini, baik Lazada maupun kurir Ninja Express gagal menjalankan kewajiban tersebut sehingga merugikan konsumen dan memunculkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa.

Ketiga kasus tersebut pada dasarnya menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam mekanisme perlindungan konsumen di ranah perdagangan daring yang belum mampu diatasi oleh regulasi yang ada. Walaupun regulasi perlindungan konsumen telah mengatur berbagai aspek penting, termasuk kewajiban pelaku usaha dan hak-hak konsumen, implementasi di tingkat teknis dan operasional sering kali tidak berjalan efektif. Platform e-commerce sering kali bersembunyi di balik sistem otomatisasi dan kebijakan internal yang justru menyulitkan konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya ketika terjadi sengketa. Regulasi memang telah memberikan fondasi hukum yang kokoh, namun tanpa pengawasan ketat dan sanksi tegas terhadap penyimpangan, perlindungan hukum akan tetap menjadi sekadar norma tanpa daya paksa. Dalam konteks ini, diperlukan kerja sama antara pemerintah, penyelenggara platform, serta organisasi perlindungan konsumen untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen benar-benar terlindungi secara nyata dan menyeluruh dalam sistem perdagangan elektronik di Indonesia.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online menjadi salah satu aspek penting dalam upaya menciptakan ekosistem perdagangan digital yang adil, transparan, dan terpercaya. Dalam konteks hukum Indonesia, regulasi yang mengatur perlindungan konsumen telah dirancang secara komprehensif, namun tantangan implementatif tetap menjadi isu krusial. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi pilar utama yang menjamin hak-hak konsumen, di mana pada Pasal 4 dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar,

hak atas barang atau jasa yang sesuai perjanjian, serta hak atas ganti rugi¹⁴. Dalam sistem jual beli online, hak-hak ini semakin relevan karena sifat transaksi yang tidak mempertemukan langsung penjual dan pembeli, sehingga rentan terhadap misinformasi, manipulasi data, atau penyalahgunaan sistem.

Selain UUPK, perangkat hukum lainnya seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 turut melengkapi aspek hukum dalam transaksi daring. Pasal 9 UU ITE secara tegas menyatakan bahwa setiap pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar terkait syarat kontrak, harga, identitas pelaku usaha, dan spesifikasi barang atau jasa. Ketentuan ini secara eksplisit memberi landasan bagi konsumen untuk melakukan transaksi yang dilandasi prinsip keterbukaan dan akurasi informasi. Namun pada praktiknya, masih banyak pelaku usaha atau penyedia platform yang tidak menyediakan informasi secara transparan, baik mengenai kondisi produk, kebijakan pengembalian barang, ataupun kejelasan identitas penjual. Ketidaksiuaian antara regulasi dan praktik inilah yang kemudian menimbulkan kerugian bagi konsumen, dan membuka ruang untuk pelanggaran hukum yang merugikan secara ekonomi dan psikologis.

Dalam kerangka hukum perdagangan, perlindungan konsumen dalam sistem jual beli online juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang kemudian diubah melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Perubahan tersebut mengakomodasi dinamika perdagangan berbasis digital, terutama dalam hal integrasi sistem pengawasan dan perizinan pelaku usaha daring. Di bawah regulasi ini, pelaku usaha wajib mencantumkan identitas yang dapat diverifikasi serta menjamin keaslian dan kelayakan barang. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan pengawasan terhadap usaha-usaha berbasis online masih lemah, terutama dalam hal verifikasi penjual yang tergabung dalam platform besar. Sehingga banyak penjual anonim atau tidak terverifikasi yang tetap dapat menjalankan aktivitas jual beli tanpa pengawasan ketat dari platform maupun pemerintah. Keberadaan penjual yang tidak terverifikasi ini sangat rentan menimbulkan penyimpangan hukum dan pelanggaran hak konsumen.

¹⁴ Guntur, G., Junus, N., & Mandjo, J. T. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Handphone Rekondisi". *Jaksa: Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Politik*, 1(3), 2023, hlm. 73.

Perlindungan hukum juga diatur secara lebih teknis dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. PP ini menetapkan bahwa pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan konsumen, menjamin kejelasan informasi, serta menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat dan efektif. Selain itu, PP ini juga mengatur peran penyelenggara platform (Marketplace) dalam mengawasi aktivitas transaksi yang berlangsung di dalam sistem mereka. Hal ini mencerminkan tanggung jawab kolektif, di mana tidak hanya penjual, tetapi juga penyelenggara platform dan penyedia jasa logistik harus saling bekerja sama dalam menjamin hak-hak konsumen terpenuhi. Namun demikian, implementasi dari tanggung jawab ini sering kali belum konsisten, dengan banyaknya pengaduan konsumen yang tidak mendapatkan respons cepat dan sistematis, atau bahkan dialihkan menjadi tanggung jawab satu pihak tanpa solusi konkret.

Dalam pelaksanaannya, keberadaan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga memiliki peran penting dalam menjamin keamanan sistem transaksi. PP ini menekankan pentingnya keandalan dan tanggung jawab sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi digital. Penyelenggara sistem elektronik wajib menjaga integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data serta memastikan sistemnya tidak menimbulkan kerugian pada pihak pengguna, termasuk konsumen. Ketentuan ini seharusnya mampu mencegah manipulasi sistem seperti konfirmasi otomatis penerimaan barang, kebocoran data pribadi, atau sistem pembayaran yang tidak aman. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa belum semua penyelenggara platform mampu memenuhi standar tersebut, baik karena alasan teknis maupun minimnya pengawasan dari pihak regulator.

Dari sisi pencegahan risiko, regulasi yang ada juga menekankan pentingnya sistem pengawasan berbasis risiko sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko. Sistem ini memberikan kerangka kerja bagi pelaku usaha daring untuk memiliki legalitas usaha yang memadai sebelum melakukan transaksi. Tujuan dari sistem ini adalah untuk menilai potensi risiko terhadap konsumen dan memastikan bahwa hanya pelaku usaha yang memenuhi kualifikasi tertentu yang diperbolehkan menjalankan bisnis daring. Dengan begitu, konsumen dapat bertransaksi secara lebih aman dan terjamin. Sayangnya, penegakan sistem ini belum merata karena masih banyak pelaku usaha informal yang beroperasi tanpa izin jelas dan tidak terjangkau oleh sistem pengawasan yang berbasis teknologi informasi.

Kelemahan implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen juga terlihat dari minimnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien. Dalam banyak kasus, konsumen mengalami kesulitan dalam mencari keadilan akibat prosedur yang rumit, biaya yang tinggi, atau minimnya informasi mengenai lembaga penyelesaian sengketa. Padahal, Pasal 45 ayat 2 dan 3 UU Perlindungan Konsumen memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁵ Namun lembaga ini belum tersebar secara merata di seluruh wilayah Indonesia, sehingga tidak semua konsumen bisa memanfaatkan jalur ini. Selain itu, kurangnya sinergi antara BPSK, pemerintah daerah, dan pelaku usaha juga menghambat efektivitas dari mekanisme penyelesaian sengketa ini, yang seharusnya bisa menjadi solusi cepat di tengah meningkatnya transaksi daring.

Tantangan lain yang turut menghambat perlindungan konsumen adalah kurangnya literasi digital dan kesadaran hukum dari masyarakat, terutama di kalangan pengguna baru e-commerce yang belum memahami hak-haknya secara menyeluruh. Banyak konsumen yang tidak mengetahui prosedur pengembalian barang, hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, atau mekanisme untuk menggugat penjual jika merasa dirugikan. Ketidaktahuan ini memperparah posisi tawar konsumen yang sebenarnya telah dijamin oleh hukum. Oleh karena itu, edukasi hukum dan literasi digital menjadi langkah strategis yang perlu digencarkan oleh pemerintah, penyelenggara platform, dan lembaga swadaya masyarakat guna memperkuat posisi konsumen dalam transaksi daring yang semakin kompleks dan dinamis.

Dalam konteks hukum internasional, perlindungan konsumen daring menjadi bagian dari standar global yang mendorong transparansi, tanggung jawab, dan perlindungan data pribadi. Indonesia telah meratifikasi berbagai prinsip global dalam perdagangan elektronik dan perlindungan konsumen, namun harmonisasi dengan hukum nasional perlu terus diperkuat agar tidak tertinggal dari negara lain. Kebutuhan akan RUU Perlindungan Data Pribadi (yang kini telah disahkan) misalnya, menjadi bagian penting dari ekosistem perlindungan konsumen karena data pribadi sangat rentan disalahgunakan dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, sinkronisasi antara perlindungan konsumen dan perlindungan data menjadi urgensi hukum yang tidak bisa diabaikan dalam konteks perkembangan e-commerce nasional.

¹⁵ Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. (2021). "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 2021, hlm. 53.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online di Indonesia telah memiliki kerangka regulasi yang memadai, tetapi masih menghadapi tantangan serius dalam hal implementasi, pengawasan, serta literasi hukum masyarakat. Upaya ke depan harus berfokus pada penegakan hukum yang lebih kuat, sinergi antara lembaga, pengawasan digital yang canggih, dan edukasi konsumen yang masif. Dengan begitu, cita-cita membentuk ekosistem e-commerce yang adil dan berpihak pada konsumen dapat benar-benar diwujudkan secara menyeluruh.

D. KESIMPULAN

Regulasi mengenai transaksi jual beli barang secara online di Indonesia telah diatur secara komprehensif melalui sejumlah undang-undang dan peraturan, seperti UU ITE, UU Perlindungan Konsumen, UU Perdagangan, serta PP PMSE dan PP PSTE. Regulasi tersebut membentuk kerangka hukum yang menegaskan kewajiban pelaku usaha digital dan mengatur tata kelola transaksi elektronik agar lebih transparan dan aman. Namun, tantangan terbesar terletak pada implementasi di lapangan yang belum maksimal akibat pesatnya perkembangan teknologi yang belum diimbangi dengan kesiapan teknis dan kesadaran hukum para pelaku.

Perlindungan hukum terhadap konsumen masih belum optimal meskipun sudah memiliki dasar normatif yang kuat. Hak-hak konsumen kerap kali diabaikan karena lemahnya sistem pengawasan, mekanisme pengaduan yang tidak efektif, dan minimnya perlindungan data pribadi. Untuk itu, selain memperkuat penegakan hukum, perlu adanya peningkatan literasi digital masyarakat serta reformasi sistem pengawasan berbasis teknologi agar konsumen benar-benar terlindungi dalam aktivitas belanja online.

E. SARAN

Pemerintah dan lembaga terkait perlu meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap aktivitas jual beli secara online, khususnya terhadap platform e-commerce yang memfasilitasi transaksi tersebut. Penguatan pengawasan ini dapat dilakukan dengan memperketat regulasi teknis melalui sistem verifikasi penjual yang lebih ketat, memperbaiki sistem tracking pengiriman barang, serta mewajibkan setiap transaksi dilakukan melalui mitra logistik yang terintegrasi dengan platform guna mencegah manipulasi status pengiriman.

Perlu adanya upaya peningkatan literasi hukum dan digital kepada masyarakat sebagai konsumen agar lebih memahami hak-hak serta langkah hukum yang dapat diambil jika mengalami kerugian dalam transaksi online. Sosialisasi regulasi perlindungan konsumen secara masif dan penyediaan layanan pengaduan yang responsif juga penting untuk menciptakan ekosistem perdagangan daring yang aman, adil, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, F., dan S. Warjiyati. "Tujuan, Fungsi, dan Kedudukan Hukum." *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra*, Vol. 2, No. 2, 2024.
- Elvlyn, E., dan D. Marhaen. "Pengaruh Undang-Undang Cipta Kerja terhadap Digitalisasi UMKM di Tengah Pandemi." *Justisi*, Vol. 8, No. 2, 2022.
- Guntur, G., N. Junus, dan J. T. Mandjo. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Handphone Rekondisi." *Jaksa: Jurnal Kajian Ilmu Hukum dan Politik*, Vol. 1, No. 3, 2023.
- Izazi, F. S., P. Sajena, R. S. Kirana, dan K. Marsaulina. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik." *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, Vol. 1, No. 2, 2024.
- Lase, I. N. "Dampak Transformasi Digital terhadap Hukum Bisnis: Menghadapi Tantangan Hukum dalam Perdagangan Elektronik." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, Vol. 5, No. 1, 2024.
- Maharani, A., dan A. D. Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 6, 2021.
- Mahrani, Z. A., dan M. H. Sebyar. "Pengaruh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 terhadap Perkembangan E-Commerce di Indonesia." *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Vol. 1, No. 4, 2023.
- Mokosolang, A. A., R. S. M. Korah, dan R. S. Mamengko. "Kekuatan Hukum Surat Elektronik sebagai Alat Bukti Perkara Perdata (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun

2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).” *Lex Administratum*, Vol. 11, No. 4, 2023.

Molle, A. A., T. Berlianty, dan A. Balik. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk.” *Pattimura Law Study Review*, Vol. 1, No. 1, 2023.

Nisantika, R., dan N. L. P. E. S. Maharani. “Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).” *Jurnal Locus Delicti*, Vol. 2, No. 1, 2021.

Novitasari, I. “Sosialisasi tentang Bantuan Hukum untuk Masyarakat Tidak Mampu dan Pembentukan Lembaga Bantuan Hukum Desa Riso Kecamatan Tapango Kabupaten Polewali Mandar.” *Beru'-beru': Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, Vol. 2, No. 1, 2023.

Sidharta, Chyntia. “Belanja di Shopee Barang Tidak Diterima tetapi Status Pesanan Otomatis Selesai dan Tidak Ada Pengembalian Dana.” *Mediakonsumen*, diakses 10 Juni 2025.

Sukmana, Yoga. “Kasus Beli Genteng Rp 28,7 Juta di Tokopedia, Penjual Kirim Pakai Kurir di Luar Sistem.” *Kompas.com*, 2023.

Yaurwarin, W. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999).” *Public Policy*, Vol. 1, No. 1, 2020.

Hendrik. “Membeli TV di Official Store Lazada namun yang Dikirim TV Bekas.” *Mediakonsumen*, diakses 10 Juni 2025.