

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE DI INDONESIA
(STUDI PUTUSAN 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

***LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS IN E-COMMERCE
TRANSACTIONS IN INDONESIA
(CASE STUDY OF DECISION No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel)***

Farida Rosadi dan H. R. Adianto Mardjono

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Korespondensi Penulis :

Citation Structure Recommendation :

Rosadi, Farida dan H. R. Adianto Mardjono. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui E-Commerce di Indonesia (Studi Putusan 629/Pdt.G/2020/Pn Jkt.Sel)*.

Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong meningkatnya transaksi bermedia *e-commerce* yang memberi kelancaran bagi masyarakat, namun menimbulkan persoalan yuridis perihal proteksi konsumen. Penelitian ini berfokus menelaah pengaturan proteksi yuridis konsumen serta kepastian hukum mekanisme ganti rugi dalam transaksi *e-commerce*. Metode yang diterapkan ialah penelitian hukum normatif disertai pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian memperlihatkan jika proteksi konsumen telah diakomodir pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun pengaturan mekanisme ganti rugi masih belum rinci sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Sehingga diperlukan harmonisasi dan pembaruan regulasi guna memperkuat perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce*.

Kata Kunci: Ganti Rugi, Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik

ABSTRACT

The advancement of information technology has led to a rise in e-commerce purchases and sales, facilitating convenience for the public, but also giving rise to legal concerns regarding consumer protection. This study focuses on examining the legal framework for consumer protection and the legal certainty of compensation mechanisms in e-commerce transactions. The method applied is doctrinal legal research accompanied by a statutory and conceptual approach. The findings indicate that consumer protection has been accommodated in the Consumer Protection Act and the Electronic Information and Transactions Act, but the regulation of compensation mechanisms remains incomplete, creating legal uncertainty. Therefore, harmonization and regulatory reform are needed to strengthen consumer protection in e-commerce transactions.

Keywords: Compensation, Consumer Protection, Electronic Transactions

A. PENDAHULUAN

Indonesia ialah negara hukum (*rechtsstaat*) yang menempatkan hukum sebagai fondasi utama terselenggaranya kehidupan. Konsekuensi dari prinsip negara hukum ini ialah setiap hubungan hukum yang timbul di tengah kehidupan masyarakat harus memperoleh pengaturan dan jaminan perlindungan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Sejalan dengan berkembangnya zaman, hubungan hukum dalam masyarakat tidak hanya terbatas pada interaksi konvensional, namun telah berkembang menuju arah digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Perkembangan tersebut menciptakan berbagai bentuk hubungan hukum baru, salah satunya adalah transaksi jual beli melalui *electronic commerce (e-commerce)*.

Evolusi sistem informasi serta internet mempengaruhi perubahan mendetail pada sektor perdagangan di dunia, termasuk di Indonesia.² Masyarakat kini dapat menjalankan transaksi tanpa berhadapan langsung, melainkan cukup melalui perangkat elektronik seperti telepon genggam maupun komputer. Kehadiran *e-commerce* memberi akses, persingkatan waktu dan kemudahan yang semakin luas bagi pelaku usaha maupun konsumen untuk menjangkau pasar. Dengan adanya sistem digital ini, konsumen dapat membeli berbagai kebutuhan dari berbagai daerah bahkan luar negeri hanya melalui satu platform elektronik.³

E-commerce pada dasarnya merupakan aktivitas perdagangan yang dilaksanakan melalui sistem elektronik, baik melalui marketplace, media sosial, situs web maupun aplikasi digital lainnya.⁴ Dalam pelaksanaannya, transaksi *e-commerce* melibatkan hubungan hukum antara pelaku usaha sebagai penjual dengan konsumen sebagai pembeli yang didasarkan pada kesepakatan para pihak.⁵

¹ Tedi Sudrajat dan Endra Wijaya, *Perlindungan Hukum terhadap Tindakan Pemerintahan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2021.

² Jeffriansyah Dwi Sahputra Amory, dkk., *Transformasi Ekonomi Digital dan Evolusi Pola Konsumsi: Tinjauan Literatur tentang Perubahan Perilaku Belanja di Era Internet*, Jurnal Minfo Polgan, Vol.14, No.1 (2025).

³ Andri Sutrisno, *Pertanggung Jawaban Hukum (Liability) Transaksi Online dalam Penggunaan Aplikasi Online (Studi Kasus Perbandingan Aplikasi Gojek dengan Bukalapak)*, Journal Evidence of Law, Vol.2, No.1 (2023).

⁴ Johannes Johny Kojnja, dkk., *Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik oleh Pelaku Usaha E-Commerce dalam Memenuhi Target Penerimaan Perpajakan*, Jurnal Kompilasi Hukum, Vol.4, No.2 (2019).

⁵ Yanci Libria Fista, dkk., *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Binamulia Hukum, Vol.12, No.1 (2023).

Kesepakatan tersebut umumnya meliputi jenis barang, harga, metode pembayaran, waktu pengiriman, serta hak dan kewajiban dari seluruh pihak yang terikat. Oleh karena itu, transaksi melalui *e-commerce* tetap bersandar pada asas hukum perjanjian selayaknya dikenal pada hukum perdata Indonesia.³

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, transaksi *e-commerce* memiliki risiko cukup tinggi, terutama bagi konsumen. Tanpa bertemunya penjual dan pembeli mengakibatkan konsumen sering kali hanya bergantung pada informasi yang ditampilkan secara digital.⁶ Dalam kondisi ini, konsumen berkedudukan pada tingkatan cenderung lemah sebab tidak dapat memeriksa secara langsung barang yang dibeli, identitas pelaku usaha maupun kepastian pelaksanaan kewajiban penjual. Ketimpangan posisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian apabila pelaku usaha tidak bertindak jujur atau lalai dalam memenuhi kewajibannya.

Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia umumnya termaktub pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Peraturan memberi agunan atas seluruh hak konsumen, meliputi hak keselamatan, kenyamanan, keamanan hingga mendapatkan informasi akurat, serta hak mendapat ganti rugi jika menanggung kerugian sebab pemanfaatan produk.⁷ Transaksi elektronik juga terakomodasi pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan aturan pelaksanaannya. Dengan demikian, secara normatif konsumen pada transaksi *e-commerce* telah mendapat pedoman proteksi hukum.⁸

Sistem *Pre Order* (PO) pada dasarnya merupakan model bisnis yang sah sepanjang dilaksanakan dengan itikad baik serta memenuhi unsur kepastian bagi konsumen.⁹ Model ini banyak diterapkan dalam penjualan barang impor, produk terbatas hingga barang yang diproduksi berdasarkan pesanan. Akan tetapi, sistem PO juga rentan menimbulkan sengketa sebab konsumen menyerahkan sejumlah dana terlebih dahulu, sedangkan barang belum berada dalam penguasaan penjual.

⁶ Holili, dkk., *Regulasi E-Commerce dalam Upaya Mengoptimalkan Perlindungan terhadap Konsumen dalam Kegiatan Transaksi Online*, Jurnal Multilingual, Vol.4, No.4 (2024).

⁷ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish Publisher, Yogyakarta, 2019.

⁸ Yanci Libria Fista, dkk., *Op.Cit.*.

⁹ Mischa Jocyline dan Dewa Ayu Dian Sawitri, *Pertanggungjawaban atas Wanprestasi dalam Sistem Pre-Order melalui E-Commerce dalam Perspektif Hukum Perdata*, Jurnal Media Akademik, Vol.3, No.9 (2025).

Jika pelaku usaha gagal memenuhi komitmen pengiriman, maka kerugian konsumen menjadi sangat nyata baik secara materiil maupun immateriil.⁷ Pada praktiknya masih banyak terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen pada transaksi *e-commerce*. Bentuk pelanggaran tersebut dapat berupa benda yang bersimpangan dengan deskripsi, pengiriman terlambat, pembatalan sepihak, penyimpangan data pribadi dan tidak dikirimkannya barang setelah pembayaran dilakukan. Salah satu bentuk transaksi yang sering menimbulkan permasalahan adalah sistem PO, yaitu mekanisme pemesanan barang terlebih dahulu sebelum barang tersedia.¹⁰ Dalam sistem ini, konsumen biasanya diwajibkan melakukan pembayaran di muka dengan janji barang akan dikirim dalam jangka waktu tertentu.

Permasalahan tersebut dapat dilihat dalam sengketa yang diperiksa melalui Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel. Pada persoalan tersebut, konsumen melakukan transaksi elektronik pembelian produk tas melalui sistem *pre order* kepada pelaku usaha. Setelah konsumen melakukan pembayaran sesuai kesepakatan, pelaku usaha ternyata tidak dapat memenuhi komitmen pengiriman barang sebagaimana telah diperjanjikan. Kegagalan tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak pembeli karena barang yang dijanjikan tidak diterima dalam waktu yang telah ditentukan.

Kasus tersebut menunjukkan bahwa dalam transaksi *e-commerce*, konsumen sering kali berada pada posisi rentan ketika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya. Konsumen yang telah melakukan pembayaran harus menghadapi ketidakpastian mengenai nasib dana yang telah diserahkan maupun kepastian penerimaan barang. Pada sisi lain, proses penyelesaian sengketa melalui jalur hukum menyita durasi dana dan tenaga yang tinggi. Keadaan ini menunjukkan bahwa proteksi hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan.

Secara hukum perdata, tindakan pelaku usaha yang tidak menyerahkan barang sesuai perjanjian dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi.¹¹

¹⁰ Muhammad Reza Safri Nasrullah, dkk., *Konsep Akad Salam pada Jual Beli Pre Order Online Shop dalam Perspektif Hukum Islam*, Tasyri': Journal of Islamic Law, Vol.4, No.1 (2025).

¹¹ Arkisman, *Aspek Hukum Perjanjian dengan Menggunakan Klausula Eksonerasi terhadap Konsumen*, Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik, Vol.9, No.1 (2020).

Wanprestasi timbul saat seseorang tidak mampu mencukupi prestasi, terlambat mencukupi prestasi, atau mencukupi prestasi namun tidak dengan seharusnya.¹² Pada ruang lingkup *e-commerce*, pelaku usaha yang gagal mengirim barang PO sesuai komitmen dapat dimintai pertanggungjawaban berupa pengembalian pembayaran, ganti rugi, maupun bentuk pemulihan lainnya sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Persoalan penting lainnya terletak pada belum adanya kebijakan yang secara eksplisit mengatur mekanisme kompensasi atau restitusi finansial bagi konsumen yang merugi pada transaksi *e-commerce*. UU ITE pada dasarnya lebih menitikberatkan pada pelaksanaan transaksi elektronik, keabsahan dokumen elektronik, serta pemberian sanksi administratif serta pidana atas penyimpangan yang dilakukan dalam sarana elektronik. Akan tetapi, peraturan tersebut belum mengatur secara rinci bentuk maupun mekanisme pemberian kompensasi yang dapat secara langsung diterima oleh konsumen saat mengalami kerugian sebab perbuatan pelaku usaha pada transaksi elektronik.

Kekosongan pengaturan tersebut mengakibatkan konsumen yang dirugikan harus mengandalkan mekanisme hukum perdata umum atau mekanisme penyelesaian sengketa lainnya untuk memperoleh pemulihan hak. Padahal, tidak semua konsumen memiliki kemampuan ekonomi maupun pengetahuan hukum yang memadai untuk menempuh proses tersebut. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara aturan normatif dengan realitas yang terjadi di lapangan. Situasi demikian berpotensi menciptakan ketidakpastian hukum serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat pada sistem perdagangan elektronik.

B. PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian difokuskan pada pengaturan proteksi yuridis konsumen pada transaksi bersarana *e-commerce* serta kepastian yuridis mengenai mekanisme ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Kajian dilaksanakan dengan telaah aturan norma yang ada, konsep perlindungan hukum konsumen, serta praktik yang terjadi dalam transaksi elektronik.

¹² Dhea Oktarini Oswari, dkk., *Analisis Hukum terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi dalam Kontrak Bisnis*, Jurnal Jendela Hukum dan Keadilan, Vol.9, No.2 (2024).

1. Pengaturan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce.

Proteksi yuridis ialah segala usaha yang disediakan hukum guna menjaga terpenuhinya hak-hak setiap subjek hukum.¹³ Dalam negara hukum, perlindungan hukum ialah sebuah fundamental guna menciptakan keadilan, kemanfaatan serta kepastian hukum.¹⁴ Perlindungan yuridis terhadap konsumen lahir karena adanya ketidaksetaraan antara konsumen dan pelaku usaha yang berpotensi melahirkan kerugian bagi konsumen dalam kegiatan perdagangan. Keberadaan proteksi hukum menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan aktivitas perdagangan modern, termasuk perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik.¹⁵

Evolusi sistem informasi telah mempengaruhi segi transaksi konvensional menjadi transaksi berbasis elektronik. Transaksi melalui *e-commerce* memberi berbagai kemanfaatan bagi masyarakat sebab mampu dijalankan tanpa batas ruang maupun waktu.¹⁶ Kemudahan tersebut menjadikan *e-commerce* sebagai salah satu sarana perdagangan yang berkembang pesat di Indonesia. Namun demikian, karakteristik transaksi elektronik yang tidak menghadapi secara langsung pelaku usaha serta konsumen menimbulkan risiko yang lebih besar dibandingkan transaksi konvensional.

Dalam perspektif filosofis, proteksi hukum terhadap konsumen bertujuan mewujudkan keadilan maupun kesetaraan pada ikatan hukum antara pelaku usaha bersama konsumen. Konsumen selaku seorang yang menggunakan produk memiliki hak guna memperoleh keamanan, kenyamanan dan kepastian terhadap benda yang diperolehnya. Sebaliknya,

¹³ Agustinus Sihombing, dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Azka Pustaka, Tanjungpinang, 2023.

¹⁴ Chandra Adi Gunawan Putra, dkk., *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*, Jurnal Konstruksi Hukum, Vol.4, No.1 (2023).

¹⁵ Kadek Sri Candra Laksmi Putri, dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik dan E-Commerce*, Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, Vol.5, No.1 (2026).

¹⁶ Adlan Ali dan Emir Zaygh, *Transaksi Jual Beli Online dan Keadilan bagi Konsumen Indonesia*, Majelis: Jurnal Hukum Indonesia, Vol.2, No.4 (2025).

pelaku usaha berkewajiban menjalankan kegiatan usahanya dengan bersikap baik serta memberi informasi yang akurat perihal produk yang diperdagangkan. Keseimbangan antara hak dan kewajiban ini menjadi dasar pada perlindungan konsumen.¹⁷

Dalam perspektif yuridis, proteksi yuridis atas konsumen di Indonesia diakomodir pada UUPK. Peraturan memberi berbagai hak pada konsumen, antara lain hak kenyamanan, keselamatan, keamanan, mendapat informasi akurat, serta hak guna mendapat ganti rugi jika menanggung kerugian. Di sisi lain, pelaku usaha mempunyai keharusan guna memberi deskripsi yang tepat dan bertanggung jawab atas produk yang diperdagangkan.

Selain UUPK, transaksi elektronik juga diatur melalui UU ITE beserta perubahannya.¹⁸ Pengaturan tersebut memberikan dasar hukum mengenai keabsahan transaksi, dokumen dan informasi elektronik. Dengan adanya pengaturan tersebut, transaksi yang dilakukan melalui media elektronik mempunyai legalitas setara dengan transaksi konvensional selagi memadai syarat yang ditetapkan oleh hukum normatif.

Hubungan hukum yang timbul pada transaksi *e-commerce* pada dasarnya ialah ikatan kontraktual yang timbul atas konsensus para pihak.¹⁹ Keabsahan transaksi elektronik tetap mengacu pada Pasal 1320 KUHP Perdata yang menyebutkan adanya sepakat, cakap, suatu objek dan sebab halal.²⁰ Apabila syarat tersebut terpenuhi, maka transaksi elektronik menundukkan para pihak selayaknya undang-undang.

Pada perspektif sosiologis, perkembangan e-commerce telah memberi dampak signifikan pada pola konsumsi masyarakat. Masyarakat semakin terbiasa melakukan transaksi secara daring karena dinilai lebih praktis, cepat dan efisien. Akan tetapi, peningkatan transaksi elektronik juga diikuti oleh meningkatnya potensi permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen.

¹⁷ Besse Qur'ani, *Pendidikan Konsumen*, Tahta Media Group, Surakarta, 2024.

¹⁸ Santoso Halim, dkk., *Penegakan Hukum bagi Perusahaan yang Melakukan Transaksi Elektronik melalui E-Commerce sebagai Perlindungan Hukum terhadap Pengguna*, SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol.1, No.8 (2024).

¹⁹ Didik Kusuma Yadi, dkk., *Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia*, Commerce Law, Vol.2, No.1 (2022).

²⁰ Muhammad Ilham Mahrudin Zamzam, dkk., *Keabsahan Hubungan Kontraktual Secara Elektronik dalam E-Commerce dan Pertanggungjawaban Hukum atas Kebocoran Data Pribadi Pengguna*, Jurnal Suara Hukum, Vol.5, No.2 (2023).

Permasalahan ini dapat berwujud keterlambatan pengiriman, barang bersimpangan dengan deskripsi, pembatalan sepihak, maupun tidak dikirimkannya barang yang telah dibayar oleh konsumen.

Salah satu bentuk transaksi yang sering menimbulkan sengketa adalah sistem *pre-order*.²¹ Sistem ini mengharuskan konsumen melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum barang tersedia atau sebelum barang dikirimkan oleh pelaku usaha.²² Meskipun memberikan keuntungan bagi pelaku usaha dari sisi manajemen stok dan modal usaha, sistem *pre-order* juga menimbulkan risiko yang lebih besar bagi konsumen apabila pelaku usaha gagal memenuhi keharusannya selaras dengan perjanjian yang dibuat.

Permasalahan tersebut terlihat pada Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel. Pada perkara tersebut, konsumen telah menjalankan kewajibannya dengan melaksanakan pembayaran sesuai kesepakatan, namun pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya untuk menyerahkan barang sebagaimana diperjanjikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsumen masih berada dalam posisi yang rentan dalam transaksi elektronik sehingga memerlukan perlindungan hukum yang efektif baik melalui instrumen hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, maupun hukum transaksi elektronik.

2. Kepastian Hukum Mekanisme Ganti Rugi Konsumen Pada Transaksi E-Commerce

Kerugian yang dialami konsumen pada transaksi elektronik pada dasarnya menciptakan kewajiban bagi pelaku usaha guna memberi ganti rugi.²³ Dalam hukum perdata, kegagalan pelaku usaha untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana diperjanjikan dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Wanprestasi dapat berwujud tidak dijalankannya prestasi,

²¹ Moris Pantow, dkk., *Analisis Yuridis terhadap Wanprestasi atas Perjanjian Pre-Order dalam Layanan Internet*, *Innovative: Journal of Social Science Research*, Vol.5, No.3 (2025).

²² Juwana Pakaya, *Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Sistem Pre-Order melalui Platform Online dengan Metode Pembayaran Down Payment*, *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol.5, No.1 (2025).

²³ Grace Sharon, *Ganti Rugi dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *Binamulia Hukum*, Vol.7, No.1 (2018).

terlambat menjalankan prestasi, menjalankan prestasi tidak sesuai, atau menjalankan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian.²⁴ Konsekuensi hukum pada wanprestasi memberikan hak pada pihak yang dirugikan guna menuntut pemenuhan prestasi, pembatalan perjanjian, penggantian biaya, kerugian, maupun bunga sesuai ketentuan hukum.²⁵

Implementasi prinsip tersebut dapat ditinjau melalui Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel. Perkara ini bermula saat penggugat selaku konsumen menjalankan transaksi pembelian produk tas dengan sistem *pre-order* pada tergugat yang melakukan usahanya melalui sarana elektronik. Menurut kesepakatan para pihak, konsumen telah melakukan pembayaran sesuai harga yang disetujui dengan harapan produk akan dikirim dalam jangka waktu tertentu sebagaimana dijanjikan oleh pelaku usaha.

Namun setelah pembayaran dijalankan, pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya guna menyerahkan produk pada konsumen sesuai waktu yang dijanjikan. Keterlambatan yang terus berulang tanpa kepastian tersebut kemudian berkembang menjadi tidak terpenuhinya prestasi sama sekali sehingga menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen. Upaya penyelesaian secara kekeluargaan yang ditempuh oleh konsumen juga tidak membuahkan penyelesaian yang memberi kepastian perihal pengembalian dana atau penyerahan produk.

Berdasar pada kondisi tersebut, konsumen akhirnya mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan mendasarkan dalil pokok gugatan bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi sebab gagal memenuhi kewajibannya menyerahkan produk sebagaimana diperjanjikan setelah menerima pembayaran dari konsumen. Melalui gugatan ini, penggugat memohon agar pengadilan menyatakan tergugat telah wanprestasi serta menghukum tergugat untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penggugat.

²⁴ Sandrarina Hertanto dan Gunawan Djajaputra, *Tinjauan Yuridis terhadap Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli*, UNES Law Review, Vol.6, No.4 (2024).

²⁵ I Wayan Bandem, dkk., *Akibat Hukum Perbuatan Wanprestasi dalam Perjanjian Hutang-Piutang*, Jurnal Ilmiah Raad Kertha, Vol.3, No.1 (2020).

Dalam memeriksa perkara tersebut, hakim terlebih dahulu menilai ikatan hukum yang lahir antar para pihak. Majelis menilai bahwa transaksi yang dilakukan melalui sarana elektronik tetap menciptakan hubungan kontraktual yang mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya. Sehingga meskipun transaksi dilakukan melalui media elektronik, hak maupun kewajiban pihak tetap patuh pada ketentuan hukum perdata perihal perjanjian dan wanprestasi. Pertimbangan selanjutnya bersandar pada pembuktian mengenai telah dijalankannya kewajiban pembayaran pelaku usaha guna menyerahkan barang sesuai kesepakatan. Bukti pembayaran, komunikasi pihak hingga bukti transaksi elektronik menjadi dasar hakim dalam menilai bahwa pelaku usaha telah lalai memenuhi prestasi yang menjadi kewajibannya.

Berdasarkan fakta hukum yang ada, majelis hakim berkesimpulan bahwa tindakan pelaku usaha memenuhi unsur wanprestasi. Amar putusan pada pokoknya mengabulkan gugatan konsumen untuk sebagian dan menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat tidak dipenuhinya kewajiban kontraktual. Putusan tersebut menunjukkan bahwa hukum memberi perlindungan pada konsumen ketika pelaku usaha terbukti melakukan pelanggaran terhadap isi perjanjian.

Meskipun demikian, jika dikaji lebih dalam, perlindungan hukum yang diberikan melalui putusan tersebut baru dapat diperoleh setelah konsumen menempuh proses litigasi yang relatif panjang. Hak atas ganti rugi tidak diperoleh secara langsung ketika terjadi pelanggaran, melainkan baru dapat diwujudkan setelah adanya proses pembuktian di persidangan serta putusan hakim yang berkekuatan hukum tetap. Kondisi ini menunjukkan jika mekanisme perlindungan yang tersedia masih bergantung pada kemampuan konsumen mengakses proses peradilan.

Dari perspektif perlindungan konsumen, keadaan tersebut memperlihatkan jika hak atas ganti rugi sebagaimana terjamin di dalam Pasal 4 UUPK memang telah diakui secara normatif.²⁶ Akan tetapi,

²⁶ Amanda Tikha Santriati, dkk., *Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*, *Opinia de Journal*, Vol.2, No.2 (2022).

pengakuan atas hak tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan mekanisme pelaksanaan yang sederhana, cepat dan memberikan kepastian bagi konsumen dalam transaksi elektronik. Permasalahan tersebut muncul sebab pengaturan pada UUPK hanya mengatur perihal hak konsumen memperoleh ganti rugi serta tanggungjawab pelaku usaha secara umum. Di sisi lain, UU ITE sebagai regulasi yang secara khusus mengatur transaksi elektronik belum mengatur secara rinci mengenai tata cara pemberian kompensasi pada konsumen ketika terjadi wanprestasi pada transaksi digital.

Kekosongan pengaturan tersebut terlihat dari tidak adanya ketentuan yang secara eksplisit mengatur bentuk kompensasi yang wajib diberikan kepada konsumen, tata cara pengajuan klaim ganti rugi, batas waktu pengembalian dana, mekanisme restitusi hingga kewajiban pelaku usaha guna menyelesaikan pengembalian dana dalam jangka waktu tertentu.²⁷ Konsekuensinya, saat terjadi sengketa, penyelesaiannya tetap harus mengacu pada mekanisme umum hukum perdata. Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel. memperlihatkan secara nyata dampak dari kondisi tersebut. Konsumen memang akhirnya memperoleh perlindungan melalui putusan pengadilan, tetapi perlindungan tersebut baru tercapai setelah melalui proses gugatan perdata yang membutuhkan biaya, waktu dan kemampuan pembuktian yang tidak sedikit. Dengan kata lain, putusan ini menggambarkan bahwa keberadaan hak atas ganti rugi saja belum cukup untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen apabila tidak disertai mekanisme pelaksanaan yang jelas dalam transaksi elektronik.

Putusan tersebut sesungguhnya tidak hanya menunjukkan keberhasilan penerapan ketentuan wanprestasi pada hukum perdata, namun juga mengungkap adanya kelemahan regulasi pada sistem perlindungan konsumen digital di Indonesia. Hakim mampu memberi perlindungan berdasarkan norma hukum yang telah ada, namun proses tersebut baru dapat dilakukan melalui mekanisme litigasi sehingga belum mencerminkan perlindungan hukum yang efektif bagi seluruh konsumen.

²⁷ Muhammad Halim dan Zainal Arifin Hoesein, *Kekosongan Hukum terkait Pertanggungjawaban Kepada Konsumen terhadap Barang yang Tidak Sesuai*, Jurnal Retentum, Vol.7, No.1 (2025).

Menurut analisis, dapat dipahami jika kepastian hukum terhadap mekanisme ganti rugi konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih belum terwujud secara optimal. Kepastian mengenai adanya hak memperoleh ganti rugi memang telah dijamin dalam UUPK, namun kepastian mengenai bagaimana hak tersebut dilaksanakan dalam transaksi elektronik masih belum diatur secara komprehensif.²⁸ Oleh sebab itu, perlu adanya pembaruan regulasi yang mengharmonisasikan UUPK dan UU ITE melalui pengaturan yang lebih rinci perihal mekanisme pengembalian dana, prosedur kompensasi hingga penguatan mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik agar perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya bersifat normatif, namun juga efektif dalam pelaksanaannya.

C. PENUTUP

Pengaturan perlindungan hukum konsumen pada transaksi melalui *e-commerce* di Indonesia secara yuridis telah diakomodir melalui beberapa regulasi, yaitu UUPK serta UU ITE beserta perubahannya.²⁹ Aturan tersebut umumnya telah memberi proteksi atas hak konsumen, meliputi hak atas informasi akurat, keamanan, kenyamanan dalam bertransaksi, serta mengatur kewajiban serta tanggung jawab pelaku usaha pada penyelenggaraan transaksi elektronik. Dengan demikian, sistem hukum Indonesia telah menyediakan dasar yuridis bagi proteksi konsumen pada transaksi *e-commerce*. Namun demikian, pengaturan tersebut masih terpisah pada berbagai ketentuan hukum sehingga belum membentuk suatu sistem perlindungan konsumen digital yang komprehensif dan terintegrasi.

Pengaturan hukum di Indonesia belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum terhadap mekanisme ganti rugi bagi konsumen yang merugi dalam transaksi *e-commerce*. Meskipun UUPK telah mengakui hak konsumen guna memperoleh ganti rugi, kompensasi, maupun pengembalian uang, UU ITE belum mengakomodir perihal mekanisme pemulihan kerugian pada transaksi elektronik,

²⁸ Helga Putri Dahayu dan Adbaida, *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Digital pada Platform Online*, Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan, Vol.1, No.4 (2025).

²⁹ Adinda Puri Ainun, dkk., *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen*, QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora, Vol.4, No.4 (2026).

termasuk bentuk ganti rugi, prosedur pengajuan klaim, batas waktu pengembalian dana, serta mekanisme restitusi yang wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kekosongan norma (*legal vacuum*) yang berimplikasi pada ketidakpastian hukum bagi konsumen dalam memperoleh pemulihan haknya secara cepat, efektif dan efisien. Akibatnya, konsumen masih harus menempuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur perdata yang relatif memerlukan waktu, biaya dan pembuktian yang tidak sederhana untuk memperoleh hak atas ganti rugi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atsar, Abdul dan Rani Apriani. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: Deepublish Publisher).
- Qur'ani, Besse. 2024. *Pendidikan Konsumen*. (Surakarta: Tahta Media Group).
- Sihombing, Agustinus, dkk.. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Tanjungpinang: Azka Pustaka).
- Sudrajat, Tedi dan Endra Wijaya. 2021. *Perlindungan Hukum terhadap Tindakan Pemerintahan*. (Jakarta: Bumi Aksara).

Publikasi

- Ali, Adlan dan Emir Zaygh. *Transaksi Jual Beli Online dan Keadilan bagi Konsumen Indonesia*. Majelis: Jurnal Hukum Indonesia. Vol.2. No.4 (2025).
- Ainun, Adinda Puri, dkk.. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen*. QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora. Vol.4. No.4 (2026).
- Santriati, Amanda Tikha, dkk.. *Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*. Opinia de Journal. Vol.2. No.2 (2022).
- Amory, Jeffriansyah Dwi Sahputra, dkk.. *Transformasi Ekonomi Digital dan Evolusi Pola Konsumsi: Tinjauan Literatur tentang Perubahan Perilaku Belanja di Era Internet*. Jurnal Minfo Polgan. Vol.14. No.1 (2025).
- Arkisman. *Aspek Hukum Perjanjian dengan Menggunakan Klausula Eksonerasi terhadap Konsumen*. Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik. Vol.9. No.1 (2020).
- Bandem, I Wayan, dkk.. *Akibat Hukum Perbuatan Wanprestasi dalam Perjanjian Hutang-Piutang*. Jurnal Ilmiah Raad Kertha. Vol.3. No.1 (2020).
- Putra, Chandra Adi Gunawan, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*. Jurnal Konstruksi Hukum. Vol.4. No.1 (2023).
- Dahayu, Helga Putri dan Adbaida. *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Digital pada Platform Online*. Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan. Vol.1. No.4 (2025).
- Fista, Yanci Libria, dkk.. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Binamulia Hukum. Vol.12. No.1 (2023).
- Halim, Muhammad dan Zainal Arifin Hoesein. *Kekosongan Hukum terkait Pertanggungjawaban Kepada Konsumen terhadap Barang yang Tidak Sesuai*. Jurnal Retentum. Vol.7. No.1 (2025).
- Halim, Santoso, dkk.. *Penegakan Hukum bagi Perusahaan yang Melakukan Transaksi Elektronik melalui E-Commerce sebagai Perlindungan Hukum terhadap Pengguna*. SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah. Vol.1. No.8 (2024).
- Hertanto, Sandrarina dkk.. *Tinjauan Yuridis terhadap Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli*. UNES Law Review. Vol.6. No.4 (2024).
- Holili, dkk.. *Regulasi E-Commerce dalam Upaya Mengoptimalkan Perlindungan terhadap Konsumen dalam Kegiatan Transaksi Online*. Jurnal Multilingual. Vol.4. No.4 (2024).

- Jocylina, Mischa dan Dewa Ayu Dian Sawitri. *Pertanggungjawaban atas Wanprestasi dalam Sistem Pre-Order melalui E-Commerce dalam Perspektif Hukum Perdata*. Jurnal Media Akademik. Vol.3. No.9 (2025).
- Koynja, Johannes Johny, dkk.. *Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik oleh Pelaku Usaha E-Commerce dalam Memenuhi Target Penerimaan Perpajakan*. Jurnal Kompilasi Hukum. Vol.4. No.2 (2019).
- Oswari, Dhea Oktarini, dkk.. *Analisis Hukum terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi dalam Kontrak Bisnis*. Jurnal Jendela Hukum dan Keadilan. Vol.9. No.2 (2024).
- Pakaya, Juwana. *Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli Online Sistem Pre-Order melalui Platform Online dengan Metode Pembayaran Down Payment*. Arus Jurnal Sosial dan Humaniora. Vol.5. No.1 (2025).
- Pantow, Moris, dkk.. *Analisis Yuridis terhadap Wanprestasi atas Perjanjian Pre-Order dalam Layanan Internet*. Innovative: Journal of Social Science Research. Vol.5. No.3 (2025).
- Putri, Kadek Sri Candra Laksmi, dkk.. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik dan E-Commerce*. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora. Vol.5. No.1 (2026).
- Nasrullah, Muhammad Reza Safri, dkk.. *Konsep Akad Salam pada Jual Beli Pre Order Online Shop dalam Perspektif Hukum Islam*. Tasyri': Journal of Islamic Law. Vol.4. No.1 (2025).
- Sharon, Grace. *Ganti Rugi dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Binamulia Hukum. Vol.7. No.1 (2018).
- Sutrisno, Andri. *Pertanggung Jawaban Hukum (Liability) Transaksi Online dalam Penggunaan Aplikasi Online (Studi Kasus Perbandingan Aplikasi Gojek dengan Bukalapak)*. Journal Evidence of Law. Vol.2. No.1 (2023).
- Yadi, Didik Kusuma, dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Para Pihak dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia*. Commerce Law. Vol.2. No.1 (2022).
- Zamzam, Muhammad Ilham Mahrudin, dkk.. *Keabsahan Hubungan Kontraktual Secara Elektronik dalam E-Commerce dan Pertanggungjawaban Hukum atas Kebocoran Data Pribadi Pengguna*. Jurnal Suara Hukum. Vol.5. No.2 (2023).

Sumber Hukum

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.