

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DITINJAU DARI KITAB UNDANG-
UNDANG HUKUM PERDATA**
*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS IN ONLINE TRANSACTIONS:
A REVIEW FROM THE INDONESIAN CIVIL CODE*

**Muhammad Habib Husin, Indah Puja Claudia Damanik, Bartolomeus
Marulitua Simanjorang, Viona Francesca Purba, Rama Rizky Septiendra
Saragih, Dandi Abram Situmorang, Parlaungan Gabriel Siahaan, Sri
Hadiningrum**

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan

Korespondensi Penulis : paluhkurau7mh4837212@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Husin, Muhammad Habib. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.5. No.4 (2024).

ABSTRAK

Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Melalui analisis terhadap sumber-sumber hukum, peraturan perundang-undangan, literatur terkait, dan data transaksi dari platform *E-commerce*, penelitian ini menyoroti berbagai masalah yang dihadapi konsumen dalam konteks *E-commerce*, seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, penipuan, kesulitan penyelesaian sengketa, dan masalah keamanan data. Penelitian ini juga mengeksplorasi peran Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan regulasi terkait lainnya dalam memberikan kerangka kerja untuk melindungi hak konsumen. Dalam konteks wanprestasi, penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang dijamin oleh undang-undang untuk mendapatkan ganti rugi jika terkena dampak wanprestasi dari penjual. Meskipun demikian, tantangan seperti kesulitan menegakkan hak-hak konsumen di yurisdiksi yang berbeda tetap menjadi isu yang perlu diatasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya solusi seperti kerjasama lintas batas dan sistem alternatif penyelesaian sengketa *online* dalam meningkatkan perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Transaksi Jual-Beli Online, KUHPerdata, Regulasi

Muhammad Habib Husin

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

ABSTRACT

This research discusses legal protection for consumers in online buying and selling transactions using a normative juridical approach. Through analysis of legal sources, legislation, relevant literature, and transaction data from E-commerce platforms, this study highlights various issues faced by consumers in the E-commerce context, such as product discrepancies, fraud, dispute resolution difficulties, and data security issues. The research also explores the role of the Civil Code (KUH Perdata) and other relevant regulations in providing a framework to protect consumer rights. In the context of breach of contract, the study shows that consumers have rights guaranteed by law to receive compensation if they are affected by a seller's breach of contract. However, challenges such as difficulties in enforcing consumer rights across different jurisdictions remain an issue to be addressed. This research emphasizes the importance of solutions such as cross-border cooperation and online alternative dispute resolution systems in enhancing consumer protection.

Keywords: Consumer, Legal Protection, Online Buying and Selling Transactions, Civil Code, Regulation

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk cara masyarakat melakukan transaksi jual-beli. Transaksi jual-beli *online* kini menjadi salah satu metode yang paling diminati karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi konsumen. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai potensi risiko yang dapat merugikan konsumen, seperti penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi, atau layanan purna jual yang tidak memadai. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli *online* menjadi isu yang sangat penting untuk dibahas dan diatur dengan jelas dalam hukum positif Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sebagai salah satu sumber hukum tertulis di Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Meskipun KUHPerdata tidak secara spesifik mengatur terkait dengan transaksi jual beli *online*, prinsip-prinsip umum yang terkandung di dalamnya tetap relevan dan dapat diterapkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Misalnya, Pasal 1320 KUHPerdata yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian, dapat digunakan untuk menilai keabsahan transaksi jual-beli *online*. Selain itu, Pasal 1457 KUHPerdata yang mendefinisikan perjanjian jual-beli juga menjadi landasan dalam menilai hubungan hukum antara penjual dan pembeli.¹

Dalam transaksi jual-beli *online*, seringkali terjadi ketidakjelasan mengenai identitas penjual dan status barang yang diperjualbelikan. Hal ini dapat menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah jika terjadi sengketa. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka yang dijamin oleh hukum. Di samping itu, pelaku usaha juga harus memahami kewajiban mereka untuk menyediakan informasi yang akurat dan lengkap mengenai produk yang mereka tawarkan. Hal ini sesuai dengan prinsip itikad baik dalam perjanjian jual-beli sebagaimana diatur dalam KUHPerdata.²

¹ Roberto Ranto, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik*, Jurnal Ilmu Hukum ALETHEA, Vol.2, No.2 (2019).

² I Gede Krisna Wahyu Wijaya dan Nyoman Satyayudha Dananjaya, *Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*, Kertha Semaya, Vol.6, No.8 (2018).

Seiring dengan perkembangan transaksi jual-beli *online*, pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) adalah salah satu regulasi yang secara khusus mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Undang-Undang ini memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik-praktik bisnis yang merugikan, serta memberikan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, misalnya, mengatur tentang hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.³

Di samping itu, perkembangan transaksi jual-beli *online* juga mendorong lahirnya regulasi lain yang lebih spesifik, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE memberikan dasar hukum untuk transaksi elektronik, termasuk transaksi jual-beli *online*, dan mengatur tentang keabsahan dokumen dan tanda tangan elektronik, serta perlindungan data pribadi konsumen.⁴

Dalam konteks ini, Pasal 26 UU ITE menegaskan bahwa penggunaan informasi melalui media elektronik harus dilakukan dengan persetujuan pihak terkait, yang dalam hal ini adalah konsumen. Selain UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE, terdapat pula peraturan pemerintah dan peraturan menteri yang mengatur lebih lanjut mengenai transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Misalnya, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik, serta kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data konsumen.⁵

³ Afida Ainur Rokfaa, Angel Rezky Pratama Tandab, Arytasia Dewi Anugrahenic, Widya Agung Kristanti, *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-commerce*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol.6, No.2 (Maret 2022).

⁴ A. A. N. D. H. Kesuma dkk., *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial dalam Transaksi Elektronik*, Preferensi Hukum, Vol.2, No.2 (2021), p.411–416.

⁵ A. J. Satrio dkk., *Tinjauan Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Pada Market Place*, Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol.11, No.1 (2024).

Meskipun telah ada berbagai regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli *online*, implementasi dan penegakan hukum masih menjadi tantangan tersendiri. Kurangnya sosialisasi mengenai hak-hak konsumen, rendahnya kesadaran konsumen akan regulasi yang berlaku, serta lemahnya mekanisme pengawasan dan penegakan hukum menjadi hambatan utama dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih sistematis dan terpadu antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan konsumen, serta memperkuat mekanisme pengawasan dan penegakan hukum.⁶

Dalam transaksi jual-beli *online*, beberapa masalah utama yang sering dihadapi konsumen adalah ketidaksesuaian barang/jasa dengan deskripsi, penipuan dan iklan yang menyesatkan, pelanggaran privasi data konsumen, kesulitan dalam penyelesaian sengketa, serta lemahnya pengawasan terhadap platform *online*. Ketidaksesuaian barang/jasa dengan deskripsi seringkali membuat konsumen merasa dirugikan karena produk yang diterima tidak sesuai dengan yang diiklankan. Penipuan dan iklan menyesatkan juga menjadi ancaman serius, di mana konsumen sering kali tertipu oleh penjual yang tidak bertanggung jawab. Pelanggaran privasi data konsumen merupakan isu krusial lainnya.⁷

Dalam transaksi *online*, konsumen harus memberikan data pribadi mereka, yang jika disalahgunakan dapat menyebabkan kerugian besar. Kesulitan dalam penyelesaian sengketa juga menjadi tantangan, karena konsumen sering kali tidak mengetahui prosedur yang tepat untuk mengajukan keluhan atau mendapatkan ganti rugi. Lemahnya pengawasan terhadap platform *online* oleh otoritas terkait membuat masalah-masalah ini semakin sulit untuk diatasi. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak untuk memahami dan mengkaji lebih dalam mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli *online*.⁸

⁶ Fredrik J. Pinakunary, *Perlindungan Konsumen*, diakses dari <https://fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/>, diakses pada 17 Juni 2024, jam 13.34 WIB.

⁷ N. A. Utami Simatupang, *Sistem Refund terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Ba'i Al – Muqayyad*, Skripsi, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2022.

⁸ Jenisya Medina, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Online Shopee yang Dirugikan di Kelurahan Bandar Buat dan Kelurahan Kotolalang Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang*, Skripsi, Universitas Bung Hatta, Padang, 2023.

Kajian ini tidak hanya penting untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, tetapi juga untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelemahan dalam regulasi yang ada, serta mencari solusi yang efektif untuk meningkatkan perlindungan konsumen. Dengan demikian, konsumen dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan transaksi jual-beli *online*, dan pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang sehat dan berkelanjutan di Indonesia.⁹

Kajian tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli *online* ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan regulasi terkait lainnya menjadi sangat relevan dan krusial. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya perlindungan konsumen di era digital, serta menjadi acuan bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika pasar. Dengan demikian, harapan akan terciptanya ekosistem transaksi jual-beli *online* yang adil dan transparan dapat terwujud, serta memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pihak yang terlibat.¹⁰

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan deskripsi peran penting pemerintah dalam memperkuat regulasi yang relevan untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

1. Bagaimana kasus kerugian konsumen dalam transaksi jual beli *online* (*E-commerce*)?
2. Bagaimana hubungan antara konsumen dalam jual beli melalui Undang-Undang Hukum Perdata?
3. Bagaimana ketentuan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli *online*?

⁹ Arya Putra Perdana, Azhar Muttaqin dan Sofyan Arief, *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Online dengan Jasa Escrow*, Notary Law Journal, Vol.1, No.2 (2022).

¹⁰ Husnul Khatimah, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Lazada dan Shopee*, Vol.4, No.3 (November 2022).

B. PEMBAHASAN

1. Kasus Kerugian Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Di era transaksi *E-commerce* yang semakin meluas, panggung utama dihuni oleh platform seperti Lazada, Shopee, dan Tokopedia. Di tengah gemerlap transaksi *online*, pengalaman konsumen menjadi inti dari segalanya. Riset yang dilakukan melalui sumber-sumber daring dan interaksi langsung dengan konsumen menyoroti beberapa permasalahan krusial yang mengarah pada kerugian. Salah satu sorotan utama adalah kurangnya keberpihakan dalam layanan pelanggan dan kurangnya tanggapan yang memuaskan terhadap keluhan. Banyak responden merasa bahwa respons dari pihak platform atau penjual kurang sensitif, terutama saat menangani masalah pengiriman yang terlambat atau pembatalan pesanan tanpa pemberitahuan yang jelas. Kelemahan dalam komunikasi ini tak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga potensi kerugian finansial karena pembayaran mungkin sudah dilakukan sebelum pesanan dibatalkan.

Kemudian, transparansi terkait status pengiriman menjadi fokus kritis. Konsumen sering kali kecewa dengan minimnya informasi tentang kemajuan pengiriman. Beberapa bahkan mengeluhkan pengiriman melalui ekspedisi yang tidak dapat diandalkan, menghasilkan kehilangan barang atau pengiriman terlambat. Hal ini tidak hanya membuang waktu, tetapi juga menciptakan pengalaman belanja yang negatif secara keseluruhan. Permasalahan lain yang umum adalah ketidaksesuaian antara promosi yang diiklankan dengan realitasnya. Banyak yang merasa harga pada saat checkout tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya, menciptakan rasa tertipu dan potensi kerugian finansial. Konsumen sering menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual di platform *online*. Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen karena mereka tidak mendapatkan barang yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Contohnya, konsumen memesan baju dengan gambar dan bahan tertentu di platform *online*, namun ketika barang diterima, ternyata baju tersebut tidak sesuai dengan gambar dan bahan yang diiklankan. Konsumen dirugikan karena tidak mendapatkan baju yang sesuai dengan keinginan.¹¹

¹¹ Suwari Akhmaddhian dan Asri Agustiwi, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia*, Unifikasi, Vol.3, No.2 (2016).

Keterbatasan dalam memilih ekspedisi pengiriman juga menjadi kekhawatiran. Konsumen merasa terikat dengan pilihan ekspedisi yang terbatas, yang sering kali berujung pada pengiriman terlambat atau bahkan kehilangan barang. Ini tentu saja menyebabkan kerugian baik dari segi waktu maupun uang. Masalah pembayaran dan pengembalian dana menjadi sorotan utama. Banyak konsumen mengalami gangguan dalam proses pembayaran karena masalah teknis, seperti kegagalan sistem atau potongan dana tanpa pesanan yang berhasil. Pengembalian dana untuk barang yang dikembalikan juga seringkali rumit dan memakan waktu, menciptakan kerugian finansial tambahan. Dari hasil tinjauan ini, jelas bahwa masih banyak kerugian yang dialami konsumen dalam *E-commerce*. Solusi haruslah lebih proaktif, termasuk peningkatan kualitas layanan pelanggan, transparansi dalam pengiriman, dan pengendalian lebih ketat terhadap promosi dan pembayaran. Hanya dengan tindakan-tindakan ini, konsumen dapat berbelanja *online* dengan rasa aman dan terlindungi.

Selain masalah yang disebutkan di atas, terdapat pula permasalahan lain yang perlu diperhatikan dalam ekosistem *E-commerce*. Salah satunya adalah masalah keamanan data. Dengan semakin banyaknya transaksi yang dilakukan secara *online*, kekhawatiran akan kebocoran data pribadi dan finansial semakin meningkat. Konsumen menjadi rentan terhadap pencurian identitas dan penipuan *online*. Oleh karena itu, platform *E-commerce* perlu meningkatkan langkah-langkah keamanan data untuk melindungi informasi pribadi konsumen. Platform *online* seringkali mengumpulkan data pribadi konsumen tanpa sepengetahuan dan persetujuan mereka. Data pribadi tersebut kemudian digunakan untuk berbagai keperluan, seperti untuk mengirimkan iklan atau promosi yang tidak relevan dengan konsumen. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap hak privasi konsumen. Contohnya, konsumen berbelanja di platform *online* dan harus memberikan data pribadi seperti nama, alamat, dan nomor telepon. Ternyata, platform *online* tersebut kemudian menggunakan data pribadi konsumen untuk mengirimkan iklan dan promosi yang tidak relevan dengan konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena privasi mereka dilanggar.¹²

¹² Erna Priliyasi, *Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*, RechtsVinding, Vol.12, No.2 (Agustus 2023).

Selanjutnya, aspek keberlanjutan juga menjadi penting dalam konteks *E-commerce*. Dalam upaya mengurangi dampak lingkungan, konsumen semakin memperhatikan praktik bisnis yang ramah lingkungan. Mereka cenderung memilih produk dari perusahaan yang berkomitmen pada praktik produksi yang berkelanjutan dan pengemasan yang ramah lingkungan. Oleh karena itu, platform *E-commerce* perlu mempertimbangkan keberlanjutan sebagai bagian integral dari operasi mereka untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin sadar lingkungan.¹³ Tidak hanya itu, isu etis juga menjadi perhatian dalam transaksi *E-commerce*. Konsumen semakin memperhatikan bagaimana produk diproduksi dan kondisi kerja di balik layar. Mereka menuntut transparansi dari platform *E-commerce* mengenai rantai pasokan produk dan kebijakan perlindungan pekerja. Sebagai respons, platform *E-commerce* perlu memastikan bahwa produk yang dijual mematuhi standar etika dan tidak melibatkan praktik kerja paksa atau eksploitasi.

Penipuan dan iklan menyesatkan merupakan salah satu modus yang sering digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk menipu konsumen. Konsumen sering tergoda dengan iklan yang menawarkan harga murah atau diskon besar, namun pada akhirnya mereka malah mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang diiklankan atau bahkan tidak menerima barang sama sekali. Contohnya, konsumen melihat iklan smartphone dengan harga yang sangat murah di platform *online*. Ketika konsumen memesan smartphone tersebut, ternyata penjual melakukan penipuan dan konsumen tidak menerima smartphone yang dipesan. Konsumen dirugikan karena mereka kehilangan uang dan tidak mendapatkan barang yang diinginkan.

Ketika terjadi sengketa antara konsumen dan penjual, konsumen seringkali mengalami kesulitan untuk menyelesaikannya. Hal ini disebabkan karena platform *online* tidak memiliki mekanisme yang jelas dan efektif untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penjual. Contohnya, konsumen membeli barang di platform *online* dan kemudian terjadi kerusakan pada barang tersebut. Konsumen ingin mengajukan pengembalian barang dan dana, namun penjual tidak mau merespon. Konsumen kesulitan untuk menyelesaikan sengketa.

¹³ Alexandra Exelsia Saragih, Muhammad Fadhil Bagaskara dan Mulyadi, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce*. Civilia Vol. 2 No. 1 (2023).

Hal itu karena platform *online* tidak membantu mereka. Kurangnya pengawasan yang memadai terhadap platform *online* membuka celah bagi oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan praktik-praktik yang merugikan konsumen.

Peran teknologi dalam meningkatkan pengalaman konsumen juga tidak boleh diabaikan. Inovasi seperti kecerdasan buatan dan analitik data dapat digunakan untuk memahami preferensi konsumen dengan lebih baik, sehingga platform *E-commerce* dapat menawarkan pengalaman yang lebih personal dan relevan. Selain itu, pengembangan aplikasi mobile yang responsif dan ramah pengguna juga dapat meningkatkan kemudahan berbelanja bagi konsumen. Dengan memperhatikan semua aspek ini, platform *E-commerce* dapat meningkatkan tidak hanya kepuasan konsumen tetapi juga kepercayaan dan keamanan dalam bertransaksi *online*. Dalam era di mana *E-commerce* semakin mendominasi, penting bagi platform untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan konsumen. Hanya dengan cara ini, industri *E-commerce* dapat terus berkembang secara positif dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.¹⁴

2. Hubungan Konsumen dan Jual Beli Melalui KUHPerdata

Dalam konteks hukum perdata, hubungan antara konsumen dan transaksi jual beli menjadi salah satu aspek yang sangat penting. Undang-undang hukum perdata memberikan kerangka kerja yang jelas untuk melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam sebuah transaksi. Dalam narasi ini, kita akan menjelajahi bagaimana undang-undang hukum perdata membentuk dinamika antara konsumen dan jual beli dalam berbagai situasi, serta bagaimana kerangka kerja ini berperan dalam menyelesaikan konflik yang mungkin timbul. Undang-undang hukum perdata menetapkan prinsip-prinsip dasar yang mengatur kontrak jual beli antara konsumen dan penjual. Kontrak jual beli adalah perjanjian yang mengikat kedua belah pihak untuk melakukan pertukaran barang atau jasa dengan imbalan tertentu. Dalam hal ini, undang-undang memberikan perlindungan kepada konsumen agar mereka tidak dieksploitasi oleh penjual yang mungkin memiliki keunggulan dalam pengetahuan atau informasi.

¹⁴ Aditya Murdani, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*, Seminar Nasional Hukum dan Pancasila, Vol.1 (2022).

Salah satu aspek penting dalam kontrak jual beli adalah prinsip keabsahan dan kekuatan hukumnya. Menurut undang-undang hukum perdata, sebuah kontrak sah jika memenuhi persyaratan yang ditetapkan, seperti kesepakatan yang jelas antara kedua belah pihak, kebebasan dari paksaan atau penipuan, serta objek yang jelas dan tidak melanggar hukum atau kesusilaan. Jika kontrak tidak memenuhi persyaratan ini, konsumen memiliki hak untuk membatalkannya atau menuntut ganti rugi. Selain itu, undang-undang hukum perdata juga mengatur tanggung jawab penjual terhadap barang atau jasa yang dijual. Penjual memiliki kewajiban untuk menyediakan barang atau jasa sesuai dengan deskripsi yang diberikan dan dalam kondisi yang layak. Jika barang atau jasa tidak memenuhi standar yang dijanjikan, konsumen berhak untuk mengajukan klaim atau menuntut ganti rugi.

Dalam konteks ini, konsumen juga dilindungi oleh prinsip pertanggungjawaban absolut penjual terhadap cacat barang atau jasa. Jika barang atau jasa mengalami kerusakan atau cacat yang tidak dapat dihindari, penjual bertanggung jawab untuk mengganti rugi konsumen sesuai dengan nilai kerugian yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli. Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) sebagai salah satu sumber hukum positif di Indonesia, mengatur berbagai ketentuan terkait perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli. KUH Perdata menjadi landasan penting dalam memahami hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli, baik secara offline maupun *online*.¹⁵ Perlindungan Konsumen dalam KUH Perdata. KUH Perdata memuat beberapa pasal penting yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli, Pasal 1330: Mengatur tentang perjanjian jual beli, di mana penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang yang sesuai dengan apa yang diperjanjikan kepada pembeli. Pasal 1347: Mengatur tentang wanprestasi, di mana penjual yang tidak memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan barang dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi kepada pembeli. Pasal 1457: Mengartikan jual beli sebagai suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

¹⁵ Samuel Sembiring, *Perlindungan Hukum Konsumen Sebagai Korban Produk Berbahaya Dalam Perspektif Hukum Perdata*, Rio Law Jurnal, Vol.4, No.1 (Februari-Juli 2023).

Pasal 1463: Mengatur tentang cacat tersembunyi, di mana pembeli berhak untuk mengembalikan barang atau meminta penurunan harga jika barang yang dibeli memiliki cacat tersembunyi yang tidak diketahui pada saat pembelian.

Syarat sah suatu perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Ketentuan hukum setiap transaksi jual beli diatur dengan ketentuan sebagai berikut, Adanya kesepakatan para pihak, Kecakapan hukum untuk mencapai kesepakatan, Objek yang jelas dan Adanya sebab yang sah. Namun terdapat dua perbedaan terkait syarat sahnya kontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1329 KUH Perdata. yaitu syarat subjektif pada Pasal 1 dan 2, dan syarat objektif pada Pasal 3 dan 4. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan oleh pengadilan atas permintaan pihak yang tidak mampu atau pihak yang memberikan persetujuan secara sukarela. Hak untuk meminta pembatalan kontrak ini dibatasi selama 5 tahun (Pasal 1454 KUH Perdata). Perjanjian ini tetap mengikat kecuali dibatalkan. Namun jika syarat objektifnya tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut tidak sah, artinya perjanjian tersebut tidak pernah ada, dan tidak ada alasan untuk saling menuntut di hadapan hakim (pengadilan).¹⁶ Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), konsep jual beli diartikan sebagai suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa jual beli adalah suatu perbuatan dimana salah satu pihak atau lebih mengikatkan diri pada pihak lain. Dalam pandangan Gunawan Wijaya, jual beli adalah suatu bentuk perjanjian yang menimbulkan kewajiban atau kewajiban untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini berarti penyerahan barang oleh penjual dan pembayaran uang oleh pembeli kepada penjual. Buku III KUH Perdata mengatur tentang perjanjian berdasarkan asas keterbukaan atau kebebasan berkontrak, yang memberikan kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk membuat perjanjian sepanjang ada perjanjian, kesanggupan hukum untuk bertindak, objek yang jelas, dan alasan yang sah dan halal. Asas ini juga berlaku dalam konteks transaksi elektronik yang diatur dalam KUH Perdata yang mengutamakan kebebasan berkontrak.

¹⁶ Mila Widyaastuti dan Dri Santoso, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam. (Studi Kasus Sewa Kamera Metro)*, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol.2, No.1 (2022).

3. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online*

Perlindungan hukum terhadap wanprestasi dalam konteks jual beli *online* menjadi semakin penting dalam era di mana perdagangan elektronik semakin merajalela. Wanprestasi, yang merujuk pada pelanggaran atau ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban kontrak, dapat memberikan konsekuensi serius bagi konsumen yang berbelanja secara *online*. Namun, dengan adanya kerangka hukum yang tepat, konsumen dapat memperoleh perlindungan yang diperlukan untuk mengatasi situasi ini. Salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap wanprestasi dalam jual beli *online* adalah melalui regulasi yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta penjual. Di banyak negara, terdapat undang-undang yang secara khusus menetapkan hak-hak konsumen dalam transaksi *online*, termasuk hak untuk menerima barang atau jasa sesuai dengan deskripsi yang diberikan, hak untuk memperoleh pengembalian dana jika barang tidak sesuai atau tidak diterima, dan hak untuk mengajukan klaim dalam kasus ketidakpatuhan penjual terhadap kewajiban mereka.

Selain regulasi, platform *E-commerce* juga sering kali memiliki kebijakan internal yang mengatur perlindungan konsumen terhadap wanprestasi. Ini mungkin termasuk kebijakan pengembalian barang, jaminan kepuasan pelanggan, atau prosedur penyelesaian sengketa yang dirancang untuk membantu konsumen jika mereka mengalami masalah dengan pesanan mereka. Platform-platform ini sering berusaha untuk membangun reputasi yang baik dengan memberikan perlindungan yang memadai kepada konsumen mereka. Namun, terlepas dari regulasi dan kebijakan internal, upaya perlindungan terhadap wanprestasi dalam jual beli *online* sering kali menghadapi tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan dalam menegakkan hak-hak konsumen ketika penjual beroperasi di yurisdiksi yang berbeda atau sulit diidentifikasi. Selain itu, proses hukum untuk menuntut wanprestasi dalam konteks internasional juga dapat menjadi rumit dan mahal, terutama bagi konsumen individu.¹⁷

¹⁷ Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Puspasutari Ujianti, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*, Konstruksi Hukum, Vol.4, No.1 (2023).

Konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dari pihak penjual memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Dalam konteks ini, beberapa dasar hukum menjadi pedoman untuk melindungi hak konsumen yang terkena dampak wanprestasi. Pertama, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) memberikan ketentuan tentang perjanjian jual beli. Pasal 1330 KUH Perdata menegaskan bahwa penjual wajib menyerahkan barang sesuai dengan perjanjian kepada pembeli. Sementara itu, Pasal 1347 KUH Perdata mengatur mengenai wanprestasi, di mana penjual yang gagal memenuhi kewajibannya dapat dikenai sanksi ganti rugi kepada pembeli. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli. Undang-undang ini menetapkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika terdampak wanprestasi dari pihak penjual. Tidak hanya itu, Pasal 28 ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 juga memberikan jaminan hak atas privasi. Hak ini dapat dilanggar oleh penjual yang melakukan wanprestasi dengan tidak mengirimkan barang atau mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi.

Untuk menyelesaikan sengketa akibat perkara wanprestasi, konsumen memiliki beberapa opsi. Mereka dapat mencoba menyelesaikan masalah secara langsung dengan penjual melalui komunikasi dan negosiasi. Jika itu tidak berhasil, konsumen dapat melaporkan perkara wanprestasi tersebut kepada platform *online* tempat transaksi berlangsung atau mengajukan gugatan ke lembaga perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau bahkan ke pengadilan. Untuk mengatasi tantangan ini, beberapa negara dan lembaga internasional telah mengusulkan solusi seperti perjanjian kerjasama lintas batas untuk menegakkan hukum konsumen, atau sistem alternatif penyelesaian sengketa *online* yang lebih efisien dan terjangkau. Selain itu, advokasi konsumen dan pendidikan juga memainkan peran penting dalam memberikan kesadaran kepada konsumen tentang hak-hak mereka dan cara melindungi diri mereka sendiri dalam transaksi *online*.

C. PENUTUP

1. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli *online* menjadi sangat penting di era digital saat ini. Meskipun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tidak secara spesifik mengatur transaksi *online*, prinsip-prinsipnya tetap relevan. Regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE memberikan landasan hukum yang penting, meskipun implementasinya masih menantang. Masalah seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, penipuan, dan pelanggaran privasi data sering terjadi. Solusi melibatkan peningkatan kesadaran konsumen, penegakan hukum yang lebih efektif, dan inovasi teknologi untuk meningkatkan pengalaman konsumen. Perlindungan hukum terhadap wanprestasi dalam jual-beli *online* juga penting, dengan konsumen memiliki hak-hak yang dijamin oleh KUH Perdata dan undang-undang perlindungan konsumen. Upaya penyelesaian sengketa dan advokasi konsumen juga menjadi bagian dari solusi untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi *online*.

2. Saran

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi *online*, pemerintah perlu meningkatkan penegakan hukum dan memperkuat regulasi yang relevan. Kampanye edukasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka juga penting. Platform *online* harus meningkatkan keamanan dan transparansi, serta memberikan mekanisme yang mudah diakses untuk penyelesaian sengketa. Peran advokasi konsumen dan organisasi non-pemerintah juga krusial dalam memperjuangkan hak-hak konsumen dalam lingkungan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Akhmaddian, Suwari dan Asri Agustiwi. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia*. Unifikasi. Vol.3. No.2 (2016).
- Kesuma, A.A Ngurah Deddy Hendra, I Nyoman Putu Budiarta dan Putu Ayu Sriasih Wesna. *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial dalam Transaksi Elektronik*. Preferensi Hukum. Vol.2. No.2 (2021).
- Khatimah, Husnul. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Lazada dan Shopee*. Vol.4. No.3 (November 2022)
- Perdana, Arya Putra, Azhar Muttaqin, dan Sofyan Arief. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Online dengan Jasa Escrow*. Notary Law Journal. Vol.1. No.2 (2022).
- Priliasari, Erna. *Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*. RechtsVinding. Vol.12. No.2 (Agustus 2023).
- Putra, Chandra Adi Gunawan, I Nyoman Putu Budiarta, dan Ni Made Puspasutari Ujianti. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*. Konstruksi Hukum. Vol.4. No.1 (2023).
- Putra, Setia. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-commerce*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol.5. No.2 (2014).
- Ranto, Roberto. *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik*. Jurnal Ilmu Hukum ALETHEA. Vol.2. No.2 (2019).
- Rokfaa, Afida Ainur, Angel Rezky Pratama Tandab, Arytasia Dewi Anugrahenic, Widya Agung Kristanti, *Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery pada Media E-commerce*. Jurnal Bina Mulia Hukum. Vol.6. No.2 (Maret 2022).
- Saragih, Alexandra Exelsia, Muhammad Fadhil Bagaskara, dan Mulyadi. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce*. Civilia Vol. 2 No. 1 (2023).
- Satrio, A. J. dkk., *Tinjauan Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Pada Market Place*. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Vol.11. No.1 (2024).
- Satriyanto, Agus , Mila Widyaastuti, dan Dri Santoso. *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Hukum Islam. (Studi Kasus Sewa Kamera Metro)*. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol.2. No.1 (2022).
- Sembiring, Samuel. *Perlindungan Hukum Konsumen Sebagai Korban Produk Berbahaya Dalam Perspektif Hukum Perdata*. Rio Law Jurnal. Vol.4. No.1 (Februari-Juli 2023).
- Wijaya, I Gede Krisna Wahyu dan Nyoman Satyayudha Dananjaya, *Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*. Kertha Semaya. Vol.6. No.8 (2018).

Karya Ilmiah

- Medina, Jenisya. 2023. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Online Shopee yang Dirugikan di Kelurahan Bandar Buat dan Kelurahan Kotolalang Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang*. Skripsi. (Padang: Universitas Bung Hatta).
- Murdani, Aditya. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*. Seminar Nasional Hukum dan Pancasila. Vol.1 (2022).
- Simatupang, N. A. Utami. 2022. *Sistem Refund terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Ba'i Al – Muqayyad*. Skripsi. (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry).

Website

- Pinakunary, Fredrik J.. *Perlindungan Konsumen*. diakses dari <https://fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/>. diakses pada 17 Juni 2024.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
Burgerlijk Wetboek voor Indonesie (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata / KUH Perdata). *Staatsblad* (Stb.) 1847 Nomor 23.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. 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.