



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE MENURUT HUKUM PERDATA

Clara Kesaulya

clarakesaulyashmh@gmail.com, Universitas Pattimura

Abstract

This study examines legal guarantees for consumers in digital buying and selling activities from the perspective of the Civil Code (KUHPerduta). The legal approach used is a normative legal approach with primary legal materials, namely reviewing relevant regulations, such as Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection, Law 19 of 2016 concerning ITE, and Law No. 27 of 2022 concerning Personal Data Protection. While secondary legal materials include expert opinions through books, journals, articles and websites. This research highlights various issues felt by consumers in the e-commerce sector, ranging from goods that do not match the description, fraudulent actions, obstacles to conflict resolution, to issues regarding privacy and personal data protection. Furthermore, this research explores the role of the Civil Code and other supporting regulations as a legal basis for guaranteeing user rights. In the context of default, the results of the study show that consumers have the right to obtain compensation for losses arising from negligence on the part of the seller. However, there are still obstacles, especially in terms of enforcing these rights in various different jurisdictions, which is a challenge in itself. Therefore, this study emphasizes the importance of legal education for consumers, as well as the need to strengthen the monitoring system and law enforcement mechanisms so that consumer rights in online buying and selling transactions can be optimally protected.

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

Abstrak

Studi ini menelaah jaminan yuridis bagi konsumen dalam aktivitas jual beli digital melalui sudut pandang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta), Pendekatan hukum yang digunakan yaitu pendekatan hukum normatif dengan bahan hukum primer yaitu mengkaji peraturan – peraturan yang relevan, seperti Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang – Undang 19 tahun 2016 tentang ITE, dan Undang – Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Sedangkan bahan hukum sekunder meliputi pendapat para ahli melalui buku , jurnal, artikel dan website. Riset ini menyoroti berbagai isu yang dirasakan konsumen pada sektor perdagangan elektronik, mulai dari barang yang tidak sesuai keterangan, tindakan curang, hambatan penyelesaian konflik, hingga persoalan mengenai privasi dan perlindungan data pribadi. Lebih jauh, riset ini mengeksplorasi peran KUHPerduta dan regulasi pendukung lainnya sebagai pijakan legal untuk menjamin hak-hak pengguna. Dalam konteks wanprestasi, hasil studi menunjukkan bahwa konsumen berhak memperoleh ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dari pihak penjual. Namun demikian, masih terdapat hambatan, khususnya dalam hal penegakan hak-hak tersebut di berbagai yurisdiksi yang berbeda, yang menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya edukasi hukum bagi konsumen, serta perlunya penguatan sistem pengawasan dan mekanisme penegakan hukum agar hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online dapat terlindungi secara optimal.

Kata Kunci: Konsumen, KUHPerduta, Perlindungan Hukum, Transaksi jual beli online

PENDAHULUAN

Pertumbuhan atau model dalam dunia informasi dan komunikasi yang cukup canggih dan penggunaannya di berbagai Negara yang memberikan keberagaman reaksi dalam berbagai persoalan hukum. Internet merupakan media yang lazim dimanfaatkan oleh masyarakat luas guna berdagang, melakukan pertukaran, serta hal serupa lainnya. Pemanfaatan internet, yang turut dikenal sebagai ruang maya (*cyberspace*), merupakan inovasi dalam sektor dagang alternatif yang menjadi respons terhadap perkembangan pesat perdagangan global, menunjukkan bahwa seiring dengan kemajuan teknologi, akan muncul berbagai transformasi dalam ranah sosial. Dalam ranah ekonomi, produsen, konsumen, dan distribusi merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan. Konsumen adalah pihak yang memanfaatkan produk dalam sistem ekonomi, sebab mereka juga menjadi sasaran utama dari aktivitas bisnis tersebut. Pelaku usaha adalah



individu maupun institusi, baik berbadan hukum maupun tidak, yang dibentuk, berkedudukan, atau menjalankan kegiatan dalam yurisdiksi Republik Indonesia, baik secara individu maupun kolektif, melalui perjanjian guna menjalankan usaha di berbagai sektor.

E-commerce muncul agar dapat memudahkan konsumen untuk berbelanja lewat internet tanpa harus bepergian ke luar rumah. Melalui media e-commerce konsumen juga memperoleh informasi barang/ jasa yang akan dibeli berdasar pada informasi dari penjual. Terlebih lagi, pengguna pun dapat memperoleh produk dengan harga yang lebih terjangkau jika dibandingkan konsumen harus membeli barang secara langsung di toko tempat. Namun ada kelebihan dan kekurangan pada kegiatan dagang melalui jaringan digital. Kelebihan berbelanja melalui daring merupakan konsumen bisa memilih dengan bebas dan bervariasi barang sejalan dengan kebutuhan atau keinginan dari konsumen selain itu konsumen dapat membeli banyak barang tanpa harus repot untuk mengangkut barang, konsumen dapat melihat deskripsi barang / produk. Konsumen juga mendapatkan banyak potongan harga/ discaunt, dan pembayarannya lebih mudah dan praktis hanya lewat metode transfer. Kegiatan perdagangan daring saat ini adalah salah satu cara yang sangat digemari oleh publik karena memberikan akses cepat, praktis, dan nyaman bagi pengguna. Namun, ada pula sejumlah kelemahan yang berdampak negatif bagi konsumen. Diantaranya seperti penipuan, seperti pesanan yang tiba tidak cocok dengan keterangan atau tampilan, produk yang diterima dalam kondisi cacat atau rusak, serta mutu barang yang tidak sebanding dengan harapan dengan deskripsi sedangkan barang tersebut sudah dibayar lunas. Maka dari itu, jaminan yuridis bagi pengguna dalam kegiatan dagang daring amat krusial untuk dikaji dan ditetapkan dalam ketentuan hukum yang ada di Indonesia.

Sebagai bagian dari dasar hukum yang terdokumentasi pada sistem hukum Indonesia, KUHPPerdata memegang peranan signifikan dalam menyediakan jaminan yuridis bagi pengguna. Walaupun KUHPPerdata belum secara langsung mengatur mengenai aktivitas dagang secara daring. Terdapat sejumlah asas dasar dalam KUHPPerdata yang masih sesuai dan bisa diaplikasikan guna menjamin hak-hak pengguna. Contohnya, ketentuan Pasal 1320 dalam KUHPPerdata yang menjelaskan kesepakatan sahnya suatu kontrak dan dapat dijadikan dasar untuk menilai legalitas aktivitas dagang daring. Di samping itu, ketentuan Pasal 1457 KUHPPerdata pun membahas kesepakatan niaga dan berperan sebagai dasar dalam menentukan ikatan hukum antara pihak konsumen dan pelaku usaha. Aktivitas dagang daring saat ini tumbuh dengan cepat. Sejalan dengan meningkatnya transaksi tersebut, pemerintah Indonesia pun merilis sejumlah kebijakan guna menjamin perlindungan yuridis bagi pihak pembeli. Salah satu landasan hukum yang dengan tegas mengatur hak, kewajiban, serta tanggung jawab baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini disusun sebagai upaya guna menciptakan keseimbangan dalam kaitan antara konsumen dan pelaku usaha, serta memberi kepastian hukum terhadap melindungi hak-hak konsumen dari potensi penyalahgunaan atau ketidakadilan dalam transaksi barang dan jasa. Peraturan ini memberi perlindungan hukum pada pengguna dari aktivitas usaha yang merugikan, serta menyediakan tata cara penyelesaian konflik antara pihak konsumen dan pelaku usaha. Pasal 4 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur secara jelas mengenai hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, rasa aman, kenyamanan, serta jaminan keselamatan dalam menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan. Seiring dengan pesatnya perkembangan perdagangan digital, regulasi yang lebih rinci dan adaptif pun mulai diberlakukan. Salah satu contohnya adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang



Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, guna menyesuaikan kebutuhan hukum di era digital serta menjawab tantangan perlindungan konsumen dalam ruang siber. Dalam ketentuan UU ITE tersebut, terdapat landasan yuridis bagi aktivitas digital, termasuk proses niaga daring, autentikasi digital, ketentuan mengenai validitas dokumen, serta pengamanan informasi pribadi milik pengguna.

Dalam konteks ini, Pasal 26 UU ITE menegaskan bahwa penggunaan informasi pemanfaatan sarana digital dalam transaksi harus disertai persetujuan dari pihak yang berkepentingan, yakni konsumen. Selain Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, terdapat pula regulasi pemerintah dan ketentuan kementerian yang memberikan rincian tambahan mengenai jual beli digital serta perlindungan konsumen. Salah satu contohnya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang membahas tata laksana sistem digital secara lebih menyeluruh, serta tanggung jawab pengelola layanan digital untuk melindungi keamanan dan privasi informasi pengguna.

Selain itu Undang – Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang perlindungan data. Undang-undang ini merupakan tonggak penting dalam upaya negara untuk melindungi data pribadi warganya di era digital yang semakin berkembang pesat. Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, perlindungan terhadap data pribadi menjadi isu yang sangat vital untuk menjaga hak privasi individu serta keamanan informasi di dunia maya. Dengan adanya Undang - Undang ini, Indonesia diharapkan dapat lebih responsif terhadap ancaman yang dapat merusak privasi warga negara dan mendukung terciptanya ekonomi digital yang lebih aman dan terpercaya. Dengan adanya Undang – Undang ini, Indonesia diharapkan dapat lebih responsif terhadap ancaman yang dapat merusak privasi warga negara dan mendukung terciptanya ekonomi digital yang lebih aman dan terpercaya.

Walaupun beragam kebijakan yang membahas perlindungan terhadap pengguna pada aktivitas niaga digital telah diberlakukan, kendala yuridis serta pelaksanaannya tetap menjadi persoalan tersendiri dalam ranah bisnis daring. Minimnya penyuluhan tentang hak pengguna, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang berlaku, serta kurang kuatnya mekanisme pemantauan serta penegakan hukum merupakan faktor utama hambatan dalam mewujudkan proteksi konsumen secara maksimal. Maka dari itu, dibutuhkan penyuluhan kepada publik serta langkah-langkah terstruktur dari pihak pemerintah, pengusaha, dan komunitas guna menumbuhkan pemahaman dan kepedulian pengguna, sekaligus memperkuat sistem pemantauan, perlindungan, dan pelaksanaan hukum.

Sejumlah persoalan pokok yang kerap dialami oleh pengguna dalam aktivitas perdagangan daring antara lain adalah perbedaan produk maupun layanan dengan keterangan yang tercantum dalam visual, kecurangan serta promosi barang yang manipulatif, penyalahgunaan informasi pribadi pengguna, hambatan dalam penyelesaian konflik, serta kurangnya kontrol terhadap media digital. Pengguna kerap merasakan ketidakpuasan serta mengalami kerugian akibat produk yang diterima tidak selaras dengan uraian ataupun barang yang dipromosikan. Praktik iklan palsu pun merupakan risiko besar terhadap pengguna. Dimana konsumen seringkali merasa tertipu dengan penjual yang tidak bertanggung jawab. Pelanggaran data pribadi dari konsumen juga merupakan masalah besar. Di tengah aktivitas jual beli daring, pembeli wajib menyerahkan informasi personal milik mereka, yang jika dimanfaatkan secara tidak semestinya bisa menimbulkan dampak kerugian yang signifikan. Hal ini menjadi hambatan bagi pengguna ketika pelanggan acap kali tidak memahami tata cara yang benar dalam menyampaikan keluhan demi memperoleh kompensasi yang layak. Disertai pula oleh kurangnya kontrol dari pihak



berwenang terhadap media dagang digital, persoalan dalam perdagangan daring menjadi kian kompleks untuk ditangani. Maka dari itu, dianjurkan bagi seluruh elemen terkait untuk lebih mendalami serta mengerti mengenai aspek hukum yang melindungi pengguna dalam aktivitas transaksi elektronik.

Telaah ini tak sekadar menyajikan wawasan yang menyeluruh tentang hak serta tanggung jawab untuk pihak pengguna dan penyelenggara usaha, melainkan juga mampu meninjau serta menemukan celah serta keterbatasan pada ketentuan yang berlaku, serta merumuskan langkah penyelesaian yang tepat demi memperkuat penjagaan terhadap hak konsumen. Oleh sebab itu, pengguna akan merasa terlindungi dan tenang saat menjalankan kegiatan jual beli digital, dan turut memacu laju ekonomi berbasis digital yang stabil dan berkesinambungan di tanah air Indonesia. Telaah mengenai penjagaan yuridis terhadap aktivitas niaga digital bisa dilihat berdasarkan KUH Perdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) serta peraturan lain yang berhubungan dan penting. Telaah ini diharapkan mampu menyumbangkan pemikiran yang signifikan dalam usaha perlindungan yuridis bagi pengguna pada masa digitalisasi, dan berfungsi sebagai acuan untuk pihak otoritas dalam merumuskan aturan yang lebih tepat guna sejalan dengan kemajuan teknologi dalam arus perubahan pasar. Oleh karena itu, ekspektasi mengenai terwujudnya perdagangan digital yang jujur dan terbuka bisa direalisasikan dan memberi keuntungan maksimal bagi semua pemangku kepentingan.

KAJIAN PUSTAKA

Perlindungan Hukum

Secara istilah, perlindungan hukum merupakan gabungan dari pada dua konsep, yakni perlindungan dan hukum. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan memiliki arti sebagai tindakan atau upaya untuk menjamin kepastian hukum, sedangkan hukum merujuk kepada seperangkat aturan sah yang bersifat mengikat, yang dibentuk oleh institusi atau otoritas negara yang berwenang.

Perlindungan secara yuridis mencakup dua elemen utama, yaitu aspek perlindungan (pengamanan) dan dasar-dasar hukum yang mengaturnya. Berdasarkan definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengamanan memiliki arti sebagai serangkaian tindakan atau upaya yang tujuannya untuk menjaga dan melindungi sesuatu dari potensi ancaman atau gangguan. Dalam konteks hukum, pengamanan ini merujuk pada mekanisme perlindungan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan guna memastikan hak-hak individu atau kelompok terlindungi secara sah dan adil. Sedangkan itu, menurut Soedikno Mertokusumo, hukum adalah seluruh tatanan aturan yang mengendalikan sikap individu dalam kehidupan sosial yang memiliki sifat mengatur secara hukum dan dapat ditegakkan melalui pemberlakuan hukuman.

Jaminan yuridis merupakan rangkaian langkah hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum guna menciptakan rasa aman bagi setiap individu dan masyarakat secara keseluruhan. rasa aman ini mencakup perlindungan secara fisik maupun psikologis dari berbagai bentuk ancaman, gangguan, atau bahaya yang mungkin ditimbulkan oleh pihak lain. Melalui jaminan ini, hukum berfungsi tidak hanya sebagai alat pengatur, tetapi juga sebagai pelindung terhadap stabilitas dan ketertiban dalam kehidupan sosial. Perlindungan hukum merupakan suatu proses usaha dalam menjaga masyarakat dari tindakan otoriter yang dilakukan oleh pihak berwenang secara tidak adil.

Berdasarkan definisi tersebut, proteksi hukum bisa dipahami sebagai wujud upaya yang ditempuh oleh otoritas negara lewat penerapan berbagai regulasi yang berlaku. Perlindungan hukum sendiri merupakan salah satu fungsi utama dari sistem hukum, yaitu untuk menjamin keamanan dan keadilan bagi setiap individu.



Beberapa unsur yang terkandung dalam perlindungan hukum antara lain: (1) Subyek Hukum: Pihak yang berhak mendapatkan perlindungan (individu, kelompok, badan hukum). (2) Perangkat Hukum: Aturan hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang memberikan hak dan kewajiban serta sanksi jika terjadi pelanggaran. (3) Tindakan Hukum: Upaya preventif (pencegahan) dan represif (penindakan) yang dilakukan untuk melindungi subyek hukum.

Bentuk Perlindungan Hukum:

Perlindungan hukum dapat berbentuk: (1) Preventif: Pencegahan pelanggaran melalui aturan hukum yang jelas dan tegas, penyuluhan hukum dan sosialisasi peraturan, dan peningkatan kesadaran hukum masyarakat. (2) Represif: Pemberian sanksi terhadap pelaku pelanggaran, penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, pemberian ganti rugi kepada korban pelanggaran.

Konsumen

Secara makna literal, pengguna bisa dimaknai sebagai seseorang yang membutuhkan serta mengonsumsi atau menggunakan uang untuk membeli, atau memanfaatkan suatu komoditas atau hasil produksi, sehingga sering kali dikenal sebagai pengguna. Terminologi dari "konsumen" sendiri asalnya dari Bahasa Inggris *consumer* dan pada Bahasa Belanda dikenal dengan sebutan *consument*. Secara umum, konsumen dimaknai sebagai pengguna akhir dari suatu produk yang disediakan oleh pelaku usaha, yakni setiap orang yang memperoleh serta memanfaatkan produk itu guna kepentingan sendiri, bukan untuk diperdagangkan kembali. Pengguna atau pembeli, baik secara individu maupun kelompok, merupakan pihak yang memperoleh dan memanfaatkan produk atau layanan guna mencukupi keperluan dan keinginannya. Dalam konteks ekonomi, peran konsumen sangatlah vital karena merekalah yang menimbulkan permintaan atas produk dan layanan yang ditawarkan oleh pihak usaha. Apabila tidak ada keberadaan pengguna, maka sistem ekonomi tidak akan dapat berjalan secara optimal.

Konsumen merupakan individu yang memanfaatkan barang maupun layanan yang ditawarkan oleh pihak lain untuk kepentingan pribadinya. Konsumen juga adalah pihak yang melakukan pembelian produk atau jasa bagi dirinya sendiri, serta memiliki otoritas penuh dalam menentukan apakah akan membeli atau tidak. Konsumen adalah individu yang memperoleh barang dari pelaku usaha. Oleh karena itu, konsumen dapat diartikan sebagai orang yang memiliki kendali atas keputusan pembelian dan menjadi pengguna dari produk yang telah diperolehnya.

Pengguna secara umum mencerminkan kedua syarat tersebut, sementara pengguna akhir dalam makna sempit semata-mata merujuk pada pengguna langsung. Guna mencegah keaburan penggunaan sebutan "konsumen" yang menyamakan makna sebenarnya. Sejumlah regulasi hukum memberikan definisi mengenai konsumen. Salah satunya tercantum dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap individu yang menggunakan produk dan/atau layanan yang beredar di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk diperjualbelikan kembali.

Konsumen berperan penting dalam perekonomian karena mereka menciptakan permintaan atas produk dan layanan, yang mendorong kegiatan produksi. Umpan balik dari konsumen, seperti kepuasan atau keluhan, juga dapat membantu produsen untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka.

Terdapat dua jenis konsumen utama, yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir: adalah individu atau kelompok yang membeli dan menggunakan produk atau jasa untuk kebutuhan pribadi atau keluarga mereka, dan bukan untuk dijual kembali. Konsumen antara: adalah individu atau kelompok yang membeli produk atau jasa untuk kemudian dijual kembali atau diproses lebih lanjut.

Konsumen juga memiliki Hak – hak yang telah disebutkan dalam Undang-Undang



Perlindungan Konsumen, yaitu: (1) Mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan barang/jasa yang dibeli. (2) Memilih serta mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. (3) Didengar pendapat maupun keluhannya mengenai barang/jasa yang digunakan. (4) Mendapatkan perlakuan atau pelayanan yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif. (5) Memiliki hak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan barang/jasa. (6) Mendapatkan advokasi, perlindungan, maupun upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan semestinya. (7) Mendapatkan kompensasi, penggantian, atau ganti rugi apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai. (8) Mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen. (9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selain hak seperti disebutkan di atas, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban, di antaranya: (1) Memiliki itikad baik dalam melakukan segala transaksi pembelian barang/jasa. (2) Membaca serta mengikuti petunjuk informasi atau prosedur penggunaan barang/jasa demi keselamatan dan keamanan. (3) Membayar segala pembelian barang/jasa sesuai dengan nilai tukar yang disepakati bersama. (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen dengan semestinya.

Dengan demikian, konsumen adalah elemen kunci dalam sistem ekonomi dan memiliki peran penting dalam mempengaruhi aktivitas ekonomi secara keseluruhan.

Transaksi Online

Transaksi merupakan suatu kegiatan yang dijalankan seseorang dan bisa memberikan dampak pergeseran atas aset, finansial, maupun kondisi ekonomi, entah itu meningkat ataupun menurun. Adapun daring merujuk pada seluruh aktivitas yang berlangsung di ruang digital. Maka, transaksi online merupakan proses perdagangan yang bisa dimaknai sebagai aktivitas transaksi antara pelaku usaha dan pembeli lewat platform digital, tanpa disertai kontak fisik secara langsung. Bentuk transaksi seperti ini adalah salah satu wujud dari perkembangan teknologi informasi yang pemanfaatannya semakin masif belakangan ini. Di masa awal kemunculannya, banyak orang merasa ragu untuk melakukan transaksi daring karena mereka sepenuhnya bergantung pada kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan oleh pemilik situs, sementara konsumen tidak dapat menyaksikan langsung kondisi barang yang ditawarkan. Meski demikian dalam kenyataannya, aktivitas jual beli daring terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Jumlah konsumen digital di wilayah Indonesia, tren ini mengalami kenaikan setiap tahunnya, sejalan dengan meningkat tajamnya jumlah toko daring di berbagai platform digital. Potensi usaha online pun kian terbuka lebar, namun kompetisinya juga semakin ketat. Oleh karena itu, pelaku usaha digital dituntut untuk memahami serta memenuhi kebutuhan konsumen agar mampu membangun kepercayaan dan menciptakan pelanggan yang setia. Rintangan ini tentu tidak mudah, ibarat toko daring yang saling bersaing untuk menarik perhatian calon pembeli dari pengunjung situs. Apalagi, toko daring dapat dijangkau setiap saat dan di mana saja oleh pihak pembeli potensial yang merupakan pemakai jaringan daring.

Manfaat transaksi online, yaitu: (1) Kemudahan: Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan internet. (2) Kecepatan: Proses transaksi relatif lebih cepat dibandingkan transaksi konvensional. (3) Aksesibilitas: Jangkauan pasar lebih luas, penjual dapat menjangkau konsumen dari berbagai lokasi, dan konsumen memiliki berbagai pilihan produk. (4) Keamanan: Banyak platform transaksi online yang menyediakan sistem keamanan untuk melindungi data dan transaksi pengguna.

Risiko Transaksi Online: (1) Keamanan Data: Adanya risiko pencurian data dan informasi pribadi. (2) Penipuan: Rawan terhadap penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. (3) Ketergantungan pada Internet: Transaksi hanya bisa dilakukan jika ada koneksi internet yang stabil.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Syarat Sahnya Perjanjian

Dalam praktik jual beli yang dilakukan melalui platform e-commerce, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha pada dasarnya tetap mengikuti ketentuan keabsahan perjanjian sebagaimana yang berlaku dalam transaksi jual beli konvensional. Landasan hukum utama yang digunakan untuk menentukan sah atau tidaknya suatu kontrak tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menetapkan empat syarat esensial agar suatu perjanjian dapat dianggap sah secara hukum. Keempat syarat tersebut menjadi dasar dalam membentuk kesepakatan yang mengikat secara legal antara kedua belah pihak, baik dalam konteks transaksi fisik maupun digital:

Kesepakatan

Persetujuan merupakan hasil mufakat di antara masing-masing pihak yang memiliki keterikatan melalui sebuah perjanjian, termasuk hubungan antara penyedia dan pembeli. Kedua pihak wajib mempunyai kehendak yang tulus dan jelas dalam menyepakati suatu perjanjian. Oleh karena itu, kontrak tersebut dianggap tidak berlaku apabila dibuat dengan tekanan, tipu daya, atau kekeliruan.

Kecakapan

Kemampuan hukum merujuk pada individu yang memenuhi syarat legal untuk membuat kontrak. Berdasarkan ketentuan hukum, kecakapan ini mencakup hak untuk melakukan perbuatan hukum secara umum. Setiap orang yang memenuhi syarat dianggap individu berwenang melakukan kontrak, selain mereka yang menurut ketentuan hukum dinyatakan tidak cakap. Pihak-pihak yang dinilai tidak layak secara hukum di antaranya anak di bawah umur, mereka yang berada dalam perwalian hukum, serta perempuan yang sudah menikah berdasarkan peraturan yang berlaku peraturan perundang-undangan.

Suatu Hal Tertentu

Menurut ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), salah satu syarat sahnya suatu perjanjian adalah adanya objek atau hal tertentu yang menjadi pokok kesepakatan antara para pihak. Istilah “suatu hal tertentu” merujuk pada objek atau barang yang diperjanjikan dan harus dapat diidentifikasi secara jelas, setidaknya dari jenisnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1333 KUH Perdata. Selain itu, sesuai dengan Pasal 1332 KUH Perdata, objek dalam perjanjian harus berupa barang yang dapat diperdagangkan. Artinya, hanya benda atau hal yang sah menurut hukum dan diperbolehkan untuk diperjualbelikan yang dapat dijadikan sebagai pokok dalam suatu kontrak.

Sebab yang Halal

Walaupun setiap individu berhak menyusun segala bentuk kesepakatan, namun terdapat batasannya, yakni kontrak dimaksud tidak diizinkan menyimpang dari ketentuan hukum yang sah, norma umum, nilai moral, serta etika (Pasal 1335 KUH Perdata). Aktivitas jual beli secara daring melalui platform e-commerce yang memenuhi syarat keabsahan perjanjian akan mengikat pembeli dan penjual dalam suatu perjanjian digital. Berdasarkan Pasal 1 angka (17) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), kontrak elektronik didefinisikan sebagai bentuk perjanjian yang disepakati oleh para pihak dan dilakukan melalui sistem elektronik. Artinya, kesepakatan antara kedua belah pihak tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan melalui media digital atau platform online, yang memungkinkan terjadinya pertukaran data dan pernyataan kehendak secara elektronik sebagai dasar terbentuknya hubungan hukum.



Asas Yang digunakan dalam perjanjian jual beli

Asas Konsensualisme

Makna dari prinsip konsensualisme ialah bahwa kedua belah pihak yang membuat kesepakatan wajib menyetujui seluruh isi atau unsur penting dalam kesepakatan yang disusun. Prinsip ini tercermin dalam salah satu ketentuan keabsahan perjanjian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1320 KUH Perdata menjelaskan bahwa agar sebuah kesepakatan dianggap sah, maka harus memenuhi empat unsur utama: (1) Persetujuan dari para pihak yang masuk pada perjanjian; (2) Kemampuan hukum guna melakukan kesepakatan; (3) Objek perjanjian yang jelas dan pasti; dan (4) Tujuan yang sah dan tidak bertentangan dengan hukum.

Seperti sudah dijelaskan di atas bahwa asas konsensualisme merupakan prinsip penting dalam suatu kontrak, maka asas ini juga berlaku berbagai jenis perjanjian, termasuk jual beli dan sewa menyewa. Dalam perjanjian sewa menyewa, asas konsensualisme dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak di mana suatu kontrak dianggap sah saat terjadi kesepakatan antara penjual dan pembeli terkait barang dan harga termasuk risiko serta ketentuan lain dalam perjanjian. Karena sudah terjadi kesepakatan, maka kedua belah pihak sudah saling mengikatkan dirinya pada suatu perjanjian, tak perlu formalitas tambahan untuk membuat kontrak menjadi sah.

Contohnya, seorang penjual dan pembeli sepakat menjual sebuah mobil seharga Rp 200 juta, meskipun pembayaran dan penyerahan mobil tersebut belum dilakukan, namun perjanjian tersebut sudah sah berdasarkan asas konsensualisme. Hal yang sama juga berlaku dalam perjanjian sewa menyewa di mana sebuah kontrak atau perjanjian dapat dianggap sah sejak ada kesepakatan antara pemilik dan penyewa terkait objek sewa dan harga, meskipun tak diperlukan formalitas tambahan.

Namun perlu diingat akan terjadinya suatu kendala yang perlu mendapatkan perhatian terkait terjadinya kesepakatan atau kontrak tanpa dibarengi dengan formalitas tambahan. Persoalan akan muncul karena perjanjian yang dibuat secara lisan sulit untuk dibuktikan karena tidak adanya bukti atau dokumen tertulis. Oleh karena itu sangat disarankan agar membuat kontrak tertulis sebagai bukti terkait terjadinya perikatan. Selain itu, risiko penyalahgunaan dalam perjanjian sangat mungkin terjadi. Hal ini dapat terjadi jika ada pihak beritikad tidak baik serta mengklaim kesepakatan yang sebenarnya tidak ada. Inilah yang mendorong para pihak berhati-hati dan memastikan kesepakatan dibuat secara jelas dan terdokumentasi.

Asas Kebebasan Berkontrak

Kebebasan para pihak dalam merumuskan isi perjanjian diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang menyampaikan bahwasanya tiap-tiap perjanjian yang dibuat secara sah menurut hukum berjalan sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Berarti, perjanjian tersebut bersifat mengikat secara hukum dan tidak bisa dibatalkan sepihak, kecuali atas dasar kesepakatan bersama atau alasan tertentu yang telah ditetapkan pada peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut, pelaksanaan isi perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik dari tiap-tiap pihak. Dalam Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial, asas kebebasan berkontrak memberikan keleluasaan bagi para pihak untuk menyusun, menentukan isi, serta menetapkan bentuk dan syarat-syarat perjanjian sesuai kebutuhan dan kesepakatan, selama tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan: (1) Merumuskan atau menetapkan pasal-pasal. (2) Menetapkan hal yang diperjanjikan. (3) Memilih format atau wujud kontrak. (4) Mengikuti atau menyimpang dari aturan hukum yang tidak mengikat secara mutlak.

Penerapan dalam Perjanjian Baku:

Dalam perjanjian baku, seperti perjanjian kredit atau perjanjian kerja, penerapan asas



kebebasan berkontrak perlu memperhatikan keseimbangan kepentingan antara pihak yang memiliki posisi tawar lebih kuat (misalnya, bank atau perusahaan) dan pihak yang memiliki posisi tawar lebih lemah (misalnya, debitur atau pekerja).

Perlindungan Pihak yang Lemah:

Pemerintah atau pihak yang berwenang perlu campur tangan untuk melindungi pihak-pihak yang lemah dalam perjanjian, seperti UMKM dalam perjanjian kemitraan, agar tercipta keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual. Contoh Penerapan: (1) Dalam perjanjian jual beli, penjual dan pembeli bebas menentukan harga, barang yang diperjualbelikan, dan cara pembayarannya. (2) Dalam perjanjian sewa menyewa, pemilik properti dan penyewa bebas menentukan jangka waktu sewa, harga sewa, dan hak serta kewajiban masing-masing pihak. (3) Dalam perjanjian kerja, pekerja dan pengusaha bebas menentukan jenis pekerjaan, gaji, jam kerja, dan hak serta kewajiban masing-masing pihak.

Dengan demikian, asas kebebasan berkontrak memberikan ruang bagi para pihak untuk berkreasi dalam membuat perjanjian, namun juga perlu memperhatikan batasan-batasan yang ada untuk menjaga keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual.

Asas Itikad Baik

Niat baik berarti menjalankan kontrak dengan niat tulus dan jujur. Menurut Seminar Nasional tentang Hukum Perdata, niat baik sebaiknya dimaknai sebagai: (1) Kejujuran saat membuat kontrak. (2) Pada tahap pembentukan kontrak, apabila perjanjian tersebut disusun dan disahkan di hadapan pejabat yang berwenang, maka para pihak yang terlibat pada perjanjian itu dianggap sudah bertindak dengan itikad baik. Kehadiran pejabat tidak hanya memberikan legitimasi hukum, tetapi juga menjadi indikator bahwa kedua belah pihak memiliki niat yang tulus dan tidak bermaksud untuk merugikan satu sama lain dalam kesepakatan tersebut. (3) Sebagai bentuk kelayakan pada proses pelaksanaan, yang berhubungan dengan evaluasi terhadap sikap kedua belah pihak saat menjalankan perjanjian; atau hanya untuk menghindari tindakan yang tidak layak dalam menjalankan kontrak.

Penerapan:

Asas itikad baik mengharuskan penjual dan pembeli bertindak jujur dan bertanggung jawab dalam setiap tahapan transaksi.

Contoh:

Penjual yang memberikan deskripsi produk yang akurat, memberikan garansi jika ada kerusakan, dan merespon keluhan pembeli dengan baik menunjukkan itikad baik. Pembeli yang memberikan informasi yang benar tentang alamat pengiriman dan melakukan pembayaran tepat waktu juga menunjukkan itikad baik.

Pelanggaran:

Penjual yang memberikan informasi yang salah tentang produk, atau pembeli yang memberikan alamat palsu, adalah contoh pelanggaran asas itikad baik.

Asas Pacta Sunt Servanda

Bila diartikan dari bahasa Latin, *pacta sunt servanda* mengandung arti bahwa perjanjian wajib dipenuhi. Prinsip *pacta sunt servanda* merupakan landasan pokok dalam sistem hukum perdata yang kemudian diadaptasi pada hukum internasional.

Lebih lanjut, prinsip dalam hukum perdata tersebut memiliki keterkaitan erat dengan perjanjian atau kontrak yang dibentuk oleh para pihak yang bersangkutan. Prinsip ini mengandung makna bahwa setiap kontrak yang dibuat secara sah merupakan hasil kesepakatan bersama dan mengikat secara hukum, sehingga masing-masing pihak wajib untuk memenuhi apa yang telah disepakati tanpa adanya paksaan, penipuan, atau kekeliruan dalam proses pembentukannya: (1) Kesepakatan adalah aturan yang mengikat untuk para pelaku yang menyusunnya; dan (2) Menunjukkan bahwa pelanggaran atas



tanggung jawab dalam kesepakatan adalah perbuatan tidak memenuhi janji atau gagal melaksanakan kontrak.

Beberapa contoh penerapan asas *pacta sunt servanda* dalam hukum perdata di Indonesia: (1) Perjanjian Jual Beli: Ketika seseorang membeli barang di toko, penjual dan pembeli telah membuat perjanjian jual beli. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai dengan kesepakatan, sedangkan pembeli berkewajiban membayar harga barang. Asas *pacta sunt servanda* mewajibkan kedua belah pihak untuk memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan perjanjian. (2) Perjanjian Sewa Menyewa: Dalam perjanjian sewa menyewa rumah atau properti, penyewa berkewajiban membayar uang sewa dan menjaga properti, sementara pemilik properti berkewajiban memberikan hak pakai kepada penyewa. Asas *pacta sunt servanda* memastikan bahwa kedua belah pihak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan perjanjian sewa. (3) Perjanjian Kerja: Dalam perjanjian kerja antara perusahaan dan karyawan, perusahaan berkewajiban membayar gaji dan menyediakan fasilitas kerja sesuai dengan kesepakatan, sedangkan karyawan berkewajiban melaksanakan pekerjaan dengan baik. Asas *pacta sunt servanda* memastikan bahwa kedua belah pihak menaati perjanjian kerja. (4) Perjanjian Kredit: Dalam perjanjian kredit antara bank dan peminjam, bank berkewajiban menyediakan dana sesuai dengan kesepakatan, sedangkan peminjam berkewajiban membayar kembali pinjaman beserta bunganya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Asas *pacta sunt servanda* memastikan bahwa kedua belah pihak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan perjanjian kredit.

Penerapan asas *pacta sunt servanda* dalam perjanjian-perjanjian tersebut menunjukkan pentingnya kepastian hukum dan kepercayaan dalam transaksi perdata. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi atau pemenuhan perjanjian melalui jalur hukum.

Asas Kepribadian

Sebagaimana diuraikan oleh M. Muhtarom pada karyanya yang berjudul *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan dalam Pembuatan Kontrak*, asas kepribadian merupakan salah satu prinsip fundamental dalam hukum perjanjian. Asas ini menegaskan bahwa individu hanya berwenang untuk membuat atau melaksanakan suatu kontrak atas nama dan untuk kepentingannya pribadi. Dengan kata lain, seseorang tidak dapat serta merta mengadakan perjanjian bagi pihak lain atau bertindak sebagai wakil, kecuali jika terdapat kewenangan khusus yang diberikan secara sah untuk hal tersebut.

Pada KUH Perdata, asas hukum perdata ini tersirat pada pasal di bawah ini: (1) Ayat 1315 KUH Perdata menjelaskan bahwasanya secara umum individu tidak boleh membuat perikatan atau kesepakatan kecuali guna kepentingan dirinya sendiri. (2) Ayat 1340 KUH Perdata menjelaskan bahwa kesepakatan hanya sah bagi para pihak yang menyusunnya, tidak boleh merugikan pihak lain, dan tidak boleh memberikan manfaat kepada pihak lain kecuali pada kondisi yang telah diatur.

Contoh Penerapan Asas Kepribadian dalam Hukum Perdata: (1) Perjanjian Jual Beli: Jika seseorang (A) menjual mobil kepada orang lain (B), hanya A dan B yang terikat pada perjanjian jual beli tersebut. Jika A kemudian menjanjikan kepada C bahwa C juga akan mendapatkan mobil tersebut, janji tersebut tidak mengikat secara hukum karena C bukan pihak dalam perjanjian jual beli awal. (2) Perjanjian Sewa Menyewa: Jika seseorang (X) menyewakan rumah kepada orang lain (Y), hanya X dan Y yang terikat pada perjanjian sewa. Jika Y kemudian menyewakan kembali rumah tersebut kepada Z tanpa sepengetahuan atau persetujuan X, maka perjanjian sewa antara Y dan Z tidak mengikat X.

Asas kepribadian dalam hukum perdata menekankan bahwa perjanjian hanya berlaku bagi pihak-pihak yang membuatnya. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan perjanjian juga berlaku untuk pihak ketiga, seperti dalam perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga.



Hubungan Hukum dalam Perjanjian

Hubungan adalah relasi yang menghasilkan konsekuensi hukum yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Jika salah pihak gagal melaksanakan kewajiban dan hak dengan kesadaran sendiri, maka dari itu pihak lain dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan. Sebuah kesepakatan jika sudah disetujui oleh kedua belah pihak, maka wajib dipenuhi dan ditaati bersama. Demi memenuhi persyaratan itu, kedua pihak harus melaksanakan hak dan kewajibannya secara bergantian, artinya suatu kesepakatan tidak akan mengikat individu tanpa adanya kesepakatan khusus yang dibuat dan disetujui oleh para pihak. Dari ikatan hukum di antara para pihak, akan muncul kewajiban bagi para pihak pada sebuah kontrak. Tanggung jawab adalah realisasi kewajiban yang harus di jalankan oleh pihak lain, dan untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut harus ada proses realisasinya. Hasilnya akan dilihat dari terpenuhinya hak pihak lain secara sempurna atau tidak sempurna. Apabila dikatakan sempurna maka pihak yang satu melakukan dan memenuhi kewajibannya secara sempurna dan dilakukan sebagaimana mestinya sehingga pihak yang lain menerima haknya juga sebagaimana mestinya, tentu hal ini tidak akan menimbulkan masalah. Akan tetapi bisa disebut kurang utuh apabila salah satu pihak tidak menunaikan tanggung jawabnya dengan baik atau tidak melaksanakannya sebagaimana seharusnya, sementara pihak lainnya menerima haknya secara layak (pihak lain mengalami kerugian). Kondisi ini jelas menimbulkan persoalan, dengan kata lain siapa yang harus menanggung akibat atau memikul tanggung jawab tersebut. Apakah kreditur maupun debitur, pengguna jasa ataupun penyedia jasa, penjual ataupun pembeli, melalui bentuk tanggung jawab ini maka pihak lain akan mendapatkan kembali haknya secara adil. Apabila pihak yang gagal menjalankan kewajibannya secara utuh, maka ia dianggap melakukan pelanggaran perjanjian atau wanprestasi. Pelanggaran tersebut bisa terjadi secara sadar ataupun tanpa kesengajaan sebagai konsekuensi dari tidak terlaksananya janji. Pelanggaran perjanjian yang tidak disengaja bisa muncul karena benar-benar tidak sanggup memenuhi kewajiban tersebut atau karena adanya tekanan atau desakan untuk tidak melakukannya. Bentuk pelanggaran perjanjian tersebut bisa meliputi: (1) Gagal total dalam melaksanakan kewajiban yang telah disepakati; (2) Menunaikan kewajiban dengan keterlambatan dari waktu yang ditentukan; (3) Melaksanakan kewajiban, namun tidak sesuai atau tidak lengkap sebagaimana mestinya; (4) Melanggar ketentuan kontrak dengan melakukan hal-hal yang secara jelas tidak diperbolehkan pada perjanjian.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online

Di dalam era perdagangan sekarang ini Perlindungan hukum menjadi sangat krusial bagi aktivitas jual beli online dalam masyarakat. Dimana perdagangan sekarang semakin merajalela wanprestasi yang sering dialami oleh konsumen dapat menjadi hal serius karena merujuk pada ketidakmampuan dan pelanggaran untuk memenuhi pretasi mereka. Melalui keberadaan dasar hukum, maka pihak pembeli bisa mendapatkan jaminan hukum guna menyelesaikan beragam permasalahan yang muncul di ranah transaksi daring.

Peraturan adalah wujud dari pengamanan yuridis atas pelanggaran perjanjian dalam transaksi daring, sebab peraturan mampu menetapkan wewenang dan tanggung jawab pihak pembeli maupun penjual. Pada sejumlah negara, ada ketentuan hukum tersendiri yang menetapkan hak-hak pihak konsumen, mencakup hak memperoleh produk dan layanan sebagaimana dijelaskan, hak atas penggantian apabila produk tidak cocok atau tidak diterima, serta hak mengemukakan tuntutan atas pelanggaran kewajiban oleh pihak penjual.



Di samping ketentuan atau norma yang diberlakukan, perdagangan elektronik kerap kali menetapkan aturan internal yang mengarah pada jaminan bagi pembeli atas pelanggaran perjanjian. Ini mencakup aturan pengembalian produk, memastikan kenyamanan pengguna, serta tata cara penyelesaian konflik yang disusun guna mendampingi konsumen saat menghadapi kendala pemesanan. Layanan daring ini berupaya membentuk citra yang positif lewat penyediaan jaminan yang layak bagi para pengguna. Meskipun telah ada hukum atau ketentuan yang mengaturnya, penerapan pengamanan yuridis terhadap pelanggaran dalam transaksi daring tetap menghadapi hambatan. Kesulitan paling signifikan adalah kendala menuntut pemenuhan wewenang konsumen ketika pelaku usaha berada di wilayah hukum berbeda dan sukar dilacak. Aspek lain pun bisa menimbulkan biaya tinggi serta kompleksitas, khususnya untuk pembeli perorangan.

Ketika konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari wanprestasi yang dijalankan oleh penjual, konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum atas hak-haknya yang dilanggar. Dalam konteks ini, terdapat sejumlah landasan hukum yang dapat dijadikan rujukan guna menjamin perlindungan tersebut. Salah satunya adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang mengatur ketentuan perjanjian jual beli. Dalam Pasal 1330 KUHPerdata secara eksplisit disebutkan bahwasanya penjual mempunyai kewajiban untuk memberi barang atau produk sejalan dengan kesepakatan yang sudah dibuat bersama pembeli. Sementara itu, Pasal 1347 mengatur konsekuensi hukum bagi pihak penjual apabila gagal memenuhi kewajiban tersebut, termasuk apabila produk yang diserahkan tidak sesuai dengan perjanjian. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memperkuat posisi hukum konsumen dalam transaksi perdagangan. Undang-undang ini memberikan jaminan bahwa setiap pembeli memiliki hak untuk memperoleh produk yang layak serta kompensasi jika terjadi pelanggaran perjanjian, termasuk ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh kelalaian atau wanprestasi dari pelaku usaha. Selain itu, Ketentuan Pasal 28 ayat (4) UUD 1945 menjamin perlindungan terhadap hak pribadi yang dapat dilanggar oleh penjual yang ingkar janji, seperti menyerahkan produk yang tidak selaras dengan informasi produk maupun gagal mengirimkan produk sama sekali.

Konsumen memiliki berbagai opsi dalam menyelesaikan sengketa yang timbul akibat wanprestasi. Salah satu metode yang bisa dilakukan yakni dengan cara berkomunikasi langsung kepada pihak penjual untuk mencoba menyelesaikan permasalahan melalui dialog atau negosiasi. Jika upaya tersebut tidak membuahkan hasil, konsumen bisa mengadukan insiden pelanggaran perjanjian tersebut ke media tempat berlangsungnya transaksi, atau konsumen dapat menyampaikan tuntutan hukum melalui institusi perlindungan pengguna seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bahkan hingga menempuh jalur peradilan. Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, sejumlah negara bersama organisasi global telah menawarkan berbagai alternatif penyelesaian, termasuk di dalamnya adalah nota kesepahaman antarnegara untuk pelaksanaan aturan hukum perlindungan konsumen, serta penerapan mekanisme penyelesaian perselisihan digital yang efektif dan mudah diakses. Selain itu, pembelaan hak pengguna, edukasi, serta penguatan pemahaman terkait hak-hak sebagai pembeli menjadi elemen krusial dalam menjaga kepentingan konsumen di tengah maraknya transaksi pada era digital.

PENUTUP

Transaksi jual beli lewat platform E-Commerce adalah bentuk kegiatan perdagangan yang memanfaatkan internet sebagai sarana utama. Dalam interaksi ini, hubungan hukum



antara penjual dan pembeli didasarkan pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara akan syarat sahnya sebuah perjanjian. Setelah terjadi kesepakatan diantara kedua belah pihak, hubungan hukum tersebut kemudian dilanjutkan dalam bentuk kontrak elektronik yang mengikat antara konsumen sebagai pembeli dan pelaku usaha sebagai penjual. Dalam konteks penelitian ilmiah ini, istilah “konsumen” merujuk pada pihak pembeli, sementara “penjual” merujuk pada pelaku usaha yang menyediakan barang atau jasa.

Di era digital saat ini, keberadaan perlindungan hukum menjadi aspek yang sangat krusial bagi pengguna dalam melakukan aktivitas perdagangan elektronik tetap memerlukan kepastian hukum. Meski Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara) belum dengan tegas menguraikan aturan terkait transaksi elektronik, beberapa kaidah di dalamnya masih dapat dijadikan landasan yuridis. Di sisi lain, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) turut menyumbang kerangka hukum yang penting, meskipun implementasinya secara nyata masih menemui beragam hambatan. Konsumen sering kali dihadapkan pada permasalahan seperti penipuan, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, hingga pelanggaran terhadap privasi dan perlindungan data pribadi. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan upaya peningkatan literasi konsumen terhadap praktik jual beli online, penegakan hukum yang lebih tegas dan menyeluruh, serta pemanfaatan teknologi inovatif guna menciptakan pengalaman belanja yang lebih aman dan terpercaya. Dalam hal wanprestasi dalam transaksi daring, perlindungan hukum tetap menjadi hal penting, dengan jaminan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip-prinsip dalam KUHPerdara.

Dalam rangka memperkuat perlindungan bagi konsumen dalam aktivitas jual beli secara online, pemerintah memiliki peran penting untuk memperketat penegakan hukum serta memperbaharui dan memperkuat regulasi yang relevan. Selain itu, peningkatan literasi melalui edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat sangat diperlukan untuk menciptakan sistem transaksi yang lebih transparan dan aman. Tak kalah penting, penyediaan jalur penyelesaian sengketa yang mudah diakses menjadi kunci dalam menjamin hak konsumen saat terjadi konflik. Di sisi lain, keterlibatan lembaga advokasi konsumen dan organisasi non-pemerintah (LSM) lembaga terkait juga menjalankan peran kunci saat membela dan menjaga kepentingan pengguna di tengah lingkungan digital yang terus berkembang secara dinamis.

Saran

Saran yang dapat di ambil terkait dengan perlindungan hukum terhadap transaksi jual beli online adalah perlu adanya edukasi Hukum bagi setiap konsumen dan pelaku usaha, untuk memberikan pengenalan dan penguatan hukum terhadap perlindungan hukum terhadap wanprestasi yang terjadi dan juga memastikan kepastian hukum bagi para konsumen dan penjual online.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A., & Alam, S. N. (2020). *E-commerce: Dasar teori dalam bisnis digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Barkatullah, A. H. (2009). *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi E-commerce*. Thesis Pascasarjana FH UII: Yogyakarta.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Bandung: Nusamedia.
- Gunawan, W., & Yani, A. (2008). *Hukum tentang perlindungan konsumen*. Cetakan Keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Halim, R. (2020). *Hukum Karma Dalam Persoalan Perlindungan Kepentingan Konsumen*.



- Puncak Karma: Jakarta.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Sinar Grafika.
- Muhaimin, M. (2020). Metode penelitian hukum. Dalam S. Dr. Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram-NTB: Mataram.
- Miru, A., & Yodo, S. (2015). Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Prodjodikoro, W. (2012). Asas-asas Hukum Perjanjian. Sumur Pustaka: Bandung.
- Rahim, A. (2022). Dasar-Dasar Hukum Perjanjian: Perspektif Teori dan Praktik. Humanities Genius.
- Setiawan, I. K. O. (2015) Hukum Perikatan, Jakarta: Sinar Grafik.
- Shofie, Y. (2019). Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. (2007). Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat.
- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (2001). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jakarta: PT. Pradnya paramita.
- Susanto, H. (2008). Hak-hak konsumen jika dirugikan. Visimedia.
- Syam, M. (2003). Pembalikan Beban Pembuktian dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Rajawali Pers: Depok
- Zainuddin, A. (2014). *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 8. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham, (2017). Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Prenada Media.
- Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Undang- Undang ITE Undang – Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi