

Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan KUH Perdata

Eza Sultan Yusuf Bachtiar, Madiha Dzakiyyah Chairunnisa

Universitas Terbuka, Indonesia

Email : eza.sultanes@gmail.com, madiha.chairunnisa@ecampus.ut.ac.id**Abstrak**

Penelitian berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen pada e-commerce dengan cara menerapkan perspektif yuridis normatif. Dengan menganalisis berbagai bahan-bahan sumber pustaka yang relevan, yang terdiri sumber hukum yang ada seperti, aturan perundang-undangan, keputusan hakim dalam pengadilan atau yurispendensi, perjanjian hukum baik nasional maupun internasional, literatur terkait, beserta data transaksi dari platform e-commerce. Penelitian ini menyentuh beberapa problematik yang sedang dialami pengguna dalam ranah e-commerce, termasuk ketidakcocokan produk dengan deskripsi awal, kesulitan resolusi sengketa, penipuan, dan juga ancaman kebocoran data. Selain itu, penelitian ini menjajaki peran Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan regulasi terkait untuk menyediakan kerangka kerja perlindungan hak konsumen. Berhubungan dengan klaim kompensasi atas wanprestasi, ditunjukkan dalam penelitian ini bahwasannya konsumen tentunya mempunyai hak yang dijamin undang-undang guna memperoleh kompensasi apabila terimbas wanprestasi pihak penjual. Namun, hambatan seperti kesulitan menjalankan hak-hak konsumen pada wilayah hukum yang beragam terus menjadi perhatian yang butuh untuk ditangani. Penelitian ini memfokuskan atas urgensi solusi, seperti bentuk kerja sama antarnegara dan metode penyelesaian sengketa secara alternatif untuk memperkuat perlindungan bagi konsumen.

Kata kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Transaksi E-commerce, KUHPerdata, Regulasi

Abstract

The study focuses on legal protection for consumers in e-commerce transactions by applying a normative legal perspective. By examining existing legal sources, laws and regulations, related literature, and transaction data from e-commerce platforms, this study touches on several problems currently being experienced by users in the e-commerce realm, including product mismatch with initial description, difficulty in dispute resolution, fraud, and also the threat of data leakage. In addition, this study explores the role of the Civil Code (KUHPerdata) and related regulations to provide a framework for protecting consumer rights. In relation to claims for compensation for default, this study shows that customers certainly have the right guaranteed by law to obtain compensation if they are affected by the seller's default. However, obstacles such as difficulties in exercising consumer rights in diverse jurisdictions continue to be a concern that needs to be addressed. This study focuses on the urgency of solutions, such

How to cite:

Eza Sultan Yusuf Bachtiar, Madiha Dzakiyyah Chairunnisa (2024) Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan KUH Perdata (6) 11

E-ISSN:[2684-883X](https://doi.org/10.26844/2684-883X)

as forms of cooperation between countries and alternative online dispute resolution methods to strengthen consumer protection.

Keywords: *Consumer, Legal Protection, E-commerce Transactions, Civil Code, Regulation*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam cara masyarakat umum dalam menjalankan bisnisnya. Saat ini, penjualan dan pembelian secara daring menjadi salah satu metode yang paling diminati karena menawarkan berbagai manfaat, seperti efisiensi waktu, fleksibilitas, dan juga kepuasan konsumen. Melihat berbagai manfaat yang telah disebutkan di atas, terdapat sejumlah risiko yang dapat membahayakan kepercayaan konsumen dan kebiasaan pembelian konsumen terhadap produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi, seperti penipuan atau bahkan layanan transaksi yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menurut hukum dalam transaksi penjualan daring merupakan isu krusial yang harus dipertimbangkan dan dibahas secara saksama sesuai dengan hukum Indonesia. Sebagai salah satu peraturan perundang-undangan terpenting di negara kita, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) memiliki pendekatan yang strategis dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Meskipun KUHPerdata tidak menjelaskan secara lengkap mengenai transaksi daring, namun asas-asas yang terkandung di dalamnya dapat diterapkan dan digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen. Misalnya, Pasal 1320 KUHPerdata, yang menjelaskan status perjanjian tertentu, dapat digunakan untuk memverifikasi keabsahan transaksi daring. Di sisi lain, Pasal 1457 KUHPerdata, yang mendefinisikan apa yang termasuk dalam penjualan barang, juga berfungsi sebagai panduan hubungan hukum antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu, memasukkan prinsip-prinsip ini ke dalam hukum nasional akan membantu memaksimalkan perlindungan konsumen saat mereka berinteraksi dengan dunia digital. (Ranto, 2019)

Dalam transaksi daring, sering kali terjadi ketidakjelasan hubungan antara identitas penjual dengan status barang yang diperjualbelikan. Hal ini dapat mengakibatkan konsumen berada dalam posisi yang kurang menguntungkan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, pelaku usaha harus memahami kewajibannya dalam memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai produk yang diperjualbelikan. Hal ini sejalan dengan asas itikad baik dalam perjanjian jual-beli yang telah dikembangkan dalam KUHPerdata. (Wijaya & Dananjaya, 2018)

Karena pertumbuhan penjualan melalui internet, pemerintah Indonesia telah menerapkan sejumlah peraturan untuk melindungi konsumen secara hukum. Salah satu peraturan yang paling penting adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan secara rinci hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk melindungi konsumen

dari berbagai praktik bisnis yang merugikan dan menyediakan mekanisme untuk meredakan ketegangan antara konsumen dan pelaku usaha. Misalnya, Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menguraikan hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan suatu produk atau layanan.(Rokfa et al., 2022)

Di samping itu, berbagai kendala dalam jual beli secara daring tersebut juga telah melahirkan berbagai peraturan perundang-undangan yang lebih khusus, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang kemudian diperkuat dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016. UU ITE menegaskan pentingnya perdagangan elektronik, termasuk penjualan daring, perdagangan dokumen dan perdagangan elektronik, serta melindungi privasi konsumen.(Kesuma et al., 2021)

Terkait hal tersebut, Pasal 26 UU ITE menyatakan bahwa pemanfaatan media elektronik untuk kepentingan informasi harus dilakukan dengan memperhatikan kepentingan para pihak yang terkait, yaitu konsumen. Selain UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE, terdapat peraturan pemerintah dan menteri lain yang memberikan informasi lebih rinci mengenai hubungan transaksi elektronik dengan perlindungan konsumen. Sebagai contoh, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Transaksi Elektronik dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik mengatur persyaratan bagi penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin keamanan dan keutuhan data konsumen yang ada.(Satrio, 2024)

Meskipun terdapat beberapa peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jual beli *online*, penerapan dan penegakan hukum sebagian besar masih bersifat independen. Kurangnya sosialisasi akan hak-hak yang dimiliki konsumen, rendahnya kesadaran konsumen terhadap peraturan yang berlaku, bahkan lemahnya mekanisme pengawasan dan penegakan hukum, dan masih banyak lagi, merupakan faktor terpenting dalam menciptakan perlindungan konsumen yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih kuat dan sistematis dari pemerintah, pemilik usaha, dan masyarakat umum untuk meningkatkan pengetahuan konsumen dan kesadaran serta memperkuat mekanisme hukum dan penegakan hukum.(FJP Law Offices, 2020)

Konsumen sama sekali tidak terkejut dengan berbagai masalah yang muncul dalam transaksi penjualan *online*, seperti ketidaksesuaian produk atau layanan yang ditampilkan dengan deskripsi yang diberikan, penipuan, dan iklan yang ditampilkan. Selain itu, masalah privasi konsumen, kesulitan dalam mengajukan sengketa, dan masalah yang lebih umum tentang platform *online* ini juga merupakan masalah yang signifikan. Ketika produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dari mereka, konsumen mungkin merasa tidak puas dan berhenti membelinya karena deskripsi. Ancaman penipuan dan iklan yang menyesatkan juga menjadi yang serius, dan penjual tidak bertanggung jawab sering terjebak oleh konsumen. Pelanggaran terhadap privasi data konsumen adalah masalah penting lainnya yang perlu dipertimbangkan.(Simatupang, 2022)

Dalam transaksi daring, konsumen diharuskan untuk memberikan informasi pribadi mereka, yang dapat mengakibatkan kerugian yang signifikan jika terjadi penyalahgunaan. Kesulitan dalam menyelesaikan suatu sengketa ini menjadi tantangan, karena banyak konsumen tidak memahami prosedur yang tepat untuk mengevaluasi keluhan atau bahkan mengganti rugi. Lemahnya pengawasan oleh pihak otoritas terkait terhadap platform daring kemudian membuat beberapa masalah yang ada menjadi lebih sulit untuk dibahas. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak yang terlibat untuk memahami dan menyelidiki lebih lanjut perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi ini. (Medina, 2023)

Kajian ini memiliki nilai yang cukup tinggi, tidak hanya untuk memberikan informasi yang komprehensif terkait hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga untuk menyoroti berbagai kekurangan dalam peraturan yang berlaku saat ini. Selain itu, kajian ini berupaya untuk menemukan jawaban yang dapat diterima dalam hal penguatan perlindungan konsumen, agar konsumen merasa lebih aman dan nyaman saat melakukan pembelian dan penjualan secara daring, sehingga dapat memaksimalkan pengembangan ekonomi digital yang cukup sehat dan berkelanjutan. (Perdana et al., 2022)

Dianalisis melalui Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan peraturan terkait lainnya, penelitian tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli daring menjadi sangat penting dan relevan. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan perlindungan konsumen di era digital secara signifikan dan menjadi panduan bagi para pemangku kepentingan dan pemerintah dalam menciptakan peraturan yang lebih efektif dan efisien untuk kemajuan teknologi, guna menciptakan lingkungan yang transparan dan berkeadilan yang dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi semua pemangku kepentingan. (Khatimah, 2023)

Berdasarkan definisi di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu memberikan gambaran umum tentang peran penting pemerintah dalam memperkuat undang-undang yang relevan untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia dalam penjualan dan pembelian daring. Dalam transaksi *e-commerce*, apa saja contoh kerugian konsumen. Bagaimana hubungan konsumen satu sama lain dalam transaksi jual beli yang sesuai dengan hukum perdata. Aturan apa yang mengatur perlindungan hukum konsumen pada saat membeli dan menjual produk secara daring.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif ataupun yang dikenal dengan penelitian kepustakaan yang merupakan suatu proses guna menemukan suatu prinsip-prinsip hukum, doktrin-doktrin hukum, maupun aturan hukum untuk menjawab isu hukum yang sedang dihadapi.

Bentuk daripada penelitian ini yaitu deskriptif yang bertujuan supaya mendapatkan gambaran perlindungan hukum bagi pihak konsumen atas transaksi *e-commerce*. Data yang dipergunakan di dalam penelitian ini bersumber pada data sekunder yakni data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen terkait berupa naskah

ilmiah, literatur baik dari buku, website, artikel, laporan penelitian, dan lain-lain yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kasus Kerugian Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Di era *e-commerce* yang masih terus berkembang, situs-situs seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada menjadi berita utama. Pengalaman konsumen menjadi hal yang krusial di tengah kekacauan belanja daring. Sejumlah masalah penting yang dapat mengakibatkan kerugian diidentifikasi oleh penelitian yang dilakukan dengan menggunakan keberanian narasumber dan interaksi langsung dengan konsumen. Pengabaian layanan konsumen dan penanganan keluhan yang buruk merupakan salah satu masalah utama. Ketika dihadapkan pada masalah seperti keterlambatan pengiriman atau pembatalan pembelian tanpa pemberitahuan sebelumnya, banyak responden menganggap platform atau penjual tidak responsif. Selain merepotkan, gangguan komunikasi ini dapat menyebabkan kerugian finansial karena pesanan mungkin telah dibayar sebelum dibatalkan.

Salah satu tujuan utama pembelian daring adalah bersikap transparan tentang status pengiriman. Tidak adanya informasi tentang kemajuan pengiriman membuat banyak konsumen tidak puas, dan beberapa bahkan menyuarakan ketidaksenangan mereka atas pengiriman melalui ekspedisi yang meragukan yang menyebabkan keterlambatan atau kehilangan barang. Selain membuang-buang waktu, keadaan ini mengurangi keseluruhan pengalaman pembelian. Lebih jauh lagi, sering kali ada perbedaan antara promosi yang dipromosikan dan kenyataan. Banyak konsumen merasa tertipu dan berisiko mengalami kerugian finansial karena harga yang mereka bayar tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Sangat jarang pula konsumen menerima produk yang tidak sesuai dengan deskripsi penjual. Konsumen mungkin mengeluh sebagai akibat dari hal ini sebab mereka mungkin tidak mendapatkan hal-hal yang mereka harapkan. Misalnya, pada saat seorang konsumen memesan pakaian dengan gambar dan isi tertentu, ternyata barang yang sebenarnya tidak sesuai dengan iklan. Konsumen dirugikan karena tidak menerima produk yang diinginkannya. (Asri Agustiwi, 2016)

Konsumen sering kali khawatir tentang keterbatasan alternatif pengiriman karena mereka merasa terpaksa memilih lebih sedikit layanan, yang dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman atau bahkan kehilangan produk. Hal ini tentu saja mahal dan memakan waktu. Selain itu, masalah dengan prosedur pengembalian dan pembayaran merupakan masalah yang signifikan. Masalah teknis, seperti kerusakan sistem atau pemotongan tanpa transaksi yang valid, menyulitkan banyak pelanggan untuk melakukan pembayaran. Mengembalikan barang untuk mendapatkan pengembalian uang dapat menjadi hal yang sulit dan memakan waktu, yang dapat menyebabkan kerugian tambahan. Jelas dari berbagai masalah ini bahwa pembeli internet terus mengalami beberapa kesulitan. Akibatnya, diperlukan tindakan agresif tambahan, seperti meningkatkan kualitas layanan pelanggan, transparansi pengiriman, dan regulasi yang lebih ketat terhadap prosedur periklanan dan pembayaran. Dengan beberapa

langkah ini konsumen hanya dapat berbelanja dengan lebih menyenangkan dan aman dengan.

Di samping masalah-masalah yang disebutkan di atas, keamanan data merupakan tantangan signifikan lain yang dihadapi ekosistem *e-commerce*. Sebab meningkatnya risiko pencurian identitas dan penipuan *online*, konsumen menjadi lebih khawatir tentang kemungkinan bahwa informasi keuangan dan pribadi mereka dapat dikompromikan karena jumlah transaksi yang mereka lakukan secara *online*. Oleh karena itu, perusahaan *e-commerce* harus meningkatkan upaya mereka untuk melindungi data pribadi pelanggan mereka. Platform-platform ini secara teratur mengumpulkan informasi pelanggan tanpa sepengetahuan ataupun persetujuan pengguna, kemudian menggunakannya untuk berbagai macam tujuan, seperti mengirimkan promosi atau iklan yang tidak ada gunanya. Hak privasi konsumen jelas dilanggar oleh hal ini. Misalnya, pelanggan dapat dimintai informasi pribadi seperti nama, alamat, dan nomor telepon mereka saat mereka berbelanja *online*. Namun, pada kenyataannya, platform tersebut mengeksploitasi data untuk mengirim promosi dan iklan yang tidak relevan, melanggar privasi penggunanya dan membuat mereka dirugikan. (Priliasari, 2023)

Dalam *e-commerce*, komponen keinginan saat ini menjadi kekhawatiran yang besar. Konsumen semakin memilih barang dari bisnis yang menunjukkan akan dedikasi terhadap pengemasan yang ramah lingkungan dan metode produksi yang berkelanjutan dalam upaya untuk mengurangi pengaruhnya terhadap lingkungan. Untuk memenuhi permintaan pasar yang semakin peka terhadap ekologi, platform *e-commerce* terpaksa mengintegrasikan ketidakpastian sebagai komponen penting dari operasi mereka. (Saragih & Bagaskara, 2023) Dalam transaksi *e-commerce*, masalah etika juga semakin mendapat perhatian. Konsumen mencari keterbukaan dari platform *e-commerce* tentang rantai pasokan produk dan peraturan perlindungan pekerja karena mereka semakin peduli dengan proses produksi dan kondisi kerja di balik layar. Oleh karena itu, situs *e-commerce* harus memastikan bahwasannya barang yang mereka tawarkan mematuhi prinsip-prinsip moral dan tidak mengeksploitasi atau menerapkan kerja paksa.

Orang yang ceroboh sering kali menggunakan iklan yang menipu dan penipuan untuk mengelabui pelanggan. Iklan yang menjanjikan diskon besar atau harga murah sering kali memikat pembeli, tetapi pada akhirnya, mereka menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau tidak sampai sama sekali. Misalnya, pelanggan dapat melihat iklan platform daring tentang *smartphone* dengan harga yang sangat murah, tetapi setelah memesan, mereka menemukan bahwa penjual tidak jujur dan *smartphone* yang mereka pesan tidak pernah sampai. Sehingga dalam hal ini, pelanggan dirugikan karena kehilangan uang dan tidak menerima barang pesanan.

Ketika terjadi perselisihan antara konsumen dan penjual, konsumen kerap menghadapi tantangan dalam menyelesaikannya. Hal ini disebabkan oleh minimnya mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan dan efektif di sebagian besar platform *online*. Sebagai contoh, jika konsumen membeli produk yang ternyata rusak

dan ingin mengajukan pengembalian barang serta pengembalian dana, sering kali penjual tidak memberikan tanggapan. Dalam kondisi seperti ini, konsumen merasa kesulitan dalam mencari solusi karena kurangnya dukungan dari platform *online* tersebut. Selain itu, kurangnya pengawasan yang memadai terhadap platform-platform ini membuka peluang bagi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan praktik yang merugikan konsumen.

Peran teknologi dalam meningkatkan pengalaman konsumen menjadi aspek yang sangat penting dan tidak boleh diabaikan. Inovasi seperti kecerdasan buatan dan analitik data dapat digunakan untuk memahami preferensi konsumen secara lebih mendalam, memungkinkan platform *e-commerce* memberikan pengalaman yang lebih personal dan relevan. Selain itu, pengembangan aplikasi mobile yang responsif dan ramah pengguna juga dapat memudahkan konsumen dalam berbelanja. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek ini, platform *e-commerce* tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan rasa aman dalam transaksi *online*. Di era di mana *e-commerce* semakin mendominasi, penting bagi platform untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan serta ekspektasi konsumen yang selalu berubah. Melalui pendekatan ini, industri *e-commerce* dapat berkembang secara positif dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. (Murdani, 2022)

Hubungan Konsumen dan Jual Beli Melalui KUHPerdata

Salah satu aspek terpenting dari hukum perdata adalah interaksi antara transaksi penjualan dan konsumen. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) telah mengembangkan kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi hak dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam setiap transaksi. Kajian ini akan membahas bagaimana hukum mengatur interaksi antara pelanggan dan praktik penjualan dalam konteks yang berbeda dan bagaimana kerangka hukum ini membantu menyelesaikan kemungkinan konflik. Aturan dasar yang mengatur kontrak penjualan, yang mewajibkan kedua belah pihak untuk memperdagangkan produk atau layanan dengan jumlah uang tertentu, ditetapkan oleh Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Oleh karena itu, aturan ini memainkan peran penting dalam melindungi pelanggan dari kemungkinan eksploitasi oleh vendor yang mungkin memiliki informasi dan keahlian yang lebih unggul.

Prinsip keabsahan serta kekuatan hukum merupakan aspek yang penting di dalam suatu kontrak jual beli. Berdasarkan kepada undang-undang hukum perdata, kontrak dianggap sah apabila memenuhi beberapa persyaratan, seperti adanya persetujuan yang jelas dari kedua pihak, bebas dari unsur penipuan atau paksaan, serta memiliki objek yang tidak melanggar hukum atau kesusilaan. Apabila persyaratan ini tidak terpenuhi, konsumen berhak dalam membatalkan kontrak maupun menuntut kompensasi. Selain dari demikian, undang-undang tersebut mengatur tanggung jawab pihak penjual demi memastikan bahwasannya barang atau jasa yang disediakan sesuai dengan deskripsi bahkan dalam kondisi yang layak. Apabila barang atau jasa tidak memenuhi kualitas

yang dijanjikan, konsumen memiliki haknya dalam meminta ganti rugi atau mengajukan klaim.

Konsumen harus dilindungi melalui prinsip tanggung jawab penuh dari penjual atas cacat pada barang atau jasa. Ketika barang atau jasa yang dibeli mengalami kerusakan atau memiliki cacat yang tidak terduga, penjual berkewajiban memberikan ganti rugi yang sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Prinsip ini menekankan pentingnya jaminan perlindungan konsumen dalam setiap transaksi jual beli. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), sebagai landasan hukum positif di Indonesia, mencakup berbagai ketentuan yang melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli. KUHPerdata ini menjadi kerangka dasar dalam menetapkan hak dan kewajiban semua pihak yang terlibat dalam transaksi, baik secara langsung maupun melalui platform daring, sehingga menjamin kesetaraan dan keamanan bagi konsumen.(Sembiring, 2023)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mencantumkan sejumlah pasal penting terkait perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli. Pasal 1330, misalnya, menetapkan kewajiban penjual untuk menyerahkan barang sesuai dengan kesepakatan kepada pembeli. Pasal 1347 membahas mengenai wanprestasi, di mana penjual yang gagal memenuhi kewajibannya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi kepada pembeli. Selain itu, Pasal 1457 mendefinisikan jual beli sebagai suatu perjanjian di mana satu pihak berjanji untuk menyerahkan barang tertentu, sementara pihak lainnya wajib membayar harga yang disepakati. Di samping itu, Pasal 1463 mengatur tentang cacat tersembunyi, yang memberi hak kepada pembeli untuk mengembalikan barang atau meminta pengurangan harga jika barang tersebut terbukti memiliki cacat yang tidak terlihat saat transaksi dilakukan.

Di Indonesia, syarat sah sebuah perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yang menetapkan bahwa perjanjian harus memenuhi beberapa ketentuan utama: adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat, kecakapan hukum untuk membuat perjanjian, objek perjanjian yang jelas, serta tujuan yang sah. Pasal 1329 KUHPerdata lebih lanjut membagi syarat-syarat ini menjadi syarat subjektif dan objektif, di mana syarat subjektif meliputi poin pertama dan kedua, sementara syarat objektif mencakup poin ketiga dan keempat. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan melalui proses pengadilan atas permintaan pihak yang tidak memenuhi kecakapan hukum atau pihak yang memberikan persetujuan secara sukarela, dengan batas waktu lima tahun untuk mengajukan pembatalan (Pasal 1454 KUHPerdata). Dalam hal ini, perjanjian tetap dianggap sah sampai secara resmi dibatalkan. Sebaliknya, jika syarat objektif tidak terpenuhi, perjanjian dianggap tidak pernah ada atau batal demi hukum, sehingga para pihak tidak memiliki dasar untuk saling mengajukan tuntutan di pengadilan.(Santoso & Widiastuti, 2022)

Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), jual beli diartikan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak atau lebih yang mengikatkan diri kepada pihak lain. Pengertian ini menjelaskan tentang pengertian jual beli sebagai suatu persetujuan. Menurut Gunawan Wijaya, jual beli merupakan suatu

bentuk akad yang menimbulkan kewajiban di antara kedua belah pihak, yaitu pihak pembeli membayar barang dan pihak penjual menyediakan barang. Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur tentang perjanjian yang berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak, yaitu para pihak diperbolehkan membuat perjanjian asal memenuhi syarat-syarat tertentu, antara lain adanya perjanjian, kecakapan hukum, tujuan yang jelas, dan alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Asas perjanjian yang menitikberatkan pada nilai keluwesan dalam membuat atau menyusun perjanjian sesuai dengan kesepakatan bersama ini berlaku pula bagi transaksi elektronik yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online*

Pada masa sekarang, dengan pesatnya perkembangan perdagangan elektronik, perlindungan hukum terhadap wanprestasi dalam konteks jual beli daring menjadi topik yang semakin penting. Pembeli daring dapat sangat terdampak oleh wanprestasi, yang digambarkan sebagai pelanggaran atau ketidakmampuan untuk melaksanakan komitmen yang digariskan dalam suatu kontrak. Meskipun demikian, keberadaan struktur hukum yang memadai menawarkan perlindungan yang dibutuhkan konsumen dalam keadaan seperti itu. Mengatur hak dan tanggung jawab pembeli dan penjual merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan hukum terhadap wanprestasi dalam transaksi daring. Hak-hak konsumen yang berkaitan dengan transaksi daring diatur secara khusus oleh undang-undang di sejumlah negara. Hak-hak ini meliputi hak untuk menerima barang atau jasa sesuai dengan deskripsi, hak untuk mendapatkan pengembalian uang jika barang tidak diterima atau tidak sesuai dengan deskripsi, dan hak untuk mengajukan klaim jika penjual tidak memenuhi kewajibannya.

Untuk melindungi pelanggan dari wanprestasi, platform e-commerce sering kali membuat kebijakan internal selain undang-undang peraturan saat ini. Pengembalian barang, jaminan kepuasan pelanggan, dan protokol penyelesaian sengketa adalah beberapa dari kebijakan ini. Langkah-langkah ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban kepada pelanggan jika pesanan mereka bermasalah. Platform *e-commerce* umumnya bertujuan untuk membangun reputasi positif dengan menawarkan perlindungan konsumen yang memadai. Perlindungan konsumen terhadap wanprestasi dalam transaksi daring masih menghadapi sejumlah kendala, meskipun didukung oleh kebijakan dan undang-undang perusahaan. Menegakkan hak-hak konsumen adalah salah satu kendala terbesar, terutama ketika vendor sulit ditemukan atau berada di yurisdiksi terpisah. Lebih jauh lagi, prosedur hukum untuk mengajukan klaim terkait wanprestasi dalam lingkungan global sering kali sulit dan mahal, terutama bagi pelanggan tunggal yang tidak memiliki akses ke penasihat hukum. (Putra et al., 2023)

Konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi penjual berhak memperoleh perlindungan hukum. Untuk melindungi hak konsumen yang terdampak wanprestasi, ada beberapa landasan hukum yang dapat digunakan. Pertama, ketentuan hukum yang mengatur perjanjian jual beli diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), di mana Pasal 1330 menegaskan kewajiban penjual untuk

menyediakan barang kepada pembeli sesuai dengan isi perjanjian. Selanjutnya, Pasal 1347 mengatur tentang wanprestasi, yang mengatur bahwa penjual yang tidak memenuhi kewajibannya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi kepada konsumen. Kedua, kerangka hukum yang jelas untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kerangka hukum ini mencakup jaminan hak atas ganti rugi apabila terjadi wanprestasi. Selain itu, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 ayat 4 mengatur tentang perlindungan hak privasi konsumen yang dapat dilanggar apabila penjual melakukan wanprestasi, misalnya tidak menyerahkan barang atau menyediakan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan.

Konsumen yang memiliki sengketa terkait wanprestasi memiliki sejumlah pilihan untuk menangani masalah tersebut. Melalui dialog dan negosiasi, mereka dapat mencoba menyelesaikan masalah tersebut secara langsung dengan vendor. Jika strategi ini tidak berhasil, pelanggan dapat mendaftarkan pengaduan ke organisasi perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), platform tempat transaksi terjadi, atau pengadilan. Beberapa negara dan organisasi internasional telah mengajukan solusi untuk masalah tersebut dalam menyelesaikan konflik ini, termasuk perjanjian kerja sama lintas batas untuk meningkatkan penegakan undang-undang perlindungan konsumen dan menawarkan platform penyelesaian sengketa daring yang lebih efektif dan dengan harga yang wajar. Lebih jauh lagi, advokasi untuk edukasi konsumen sangat penting untuk meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka dan strategi pembelaan diri saat melakukan pembelian daring.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap pihak konsumen di dalam transaksi jual-beli online sangat penting pada masa digital seperti sekarang ini. Walaupun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) tidak dengan rinci mengatur atas aktivitas transaksi yang dilaksanakan dengan daring, prinsip-prinsipnya akan tetap relevan dan menjadi suatu dasar perlindungan. Regulasi tambahan, seperti halnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), memberikan kerangka hukum yang cukup signifikan, meskipun masih terdapat tantangan di dalam proses pelaksanaannya. Berbagai macam masalah, seperti halnya ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, pelanggaran privasi data, dan penipuan kerap kali terjadi. Untuk mengatasi isu-isu ini, diperlukan langkah-langkah seperti penegakan hukum yang lebih efektif, peningkatan kesadaran konsumen, dan penerapan teknologi inovatif guna memperbaiki pengalaman berbelanja. Selain itu, hak-hak konsumen berhubungan dengan wanprestasi pada transaksi online sudah seharusnya dilindungi, sesuai dengan ketentuan dalam KUH Perdata dan undang-undang perlindungan konsumen. Upaya penyelesaian sengketa serta advokasi konsumen merupakan komponen yang cukup penting di dalam mengoptimalkan perlindungan konsumen di lingkungan belanja online yang semakin kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri Agustiwi, S. A. D. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. *Unifikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2). <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v3i2.409>
- FJP Law Offices. (2020, April). *Perlindungan Konsumen*. Frederik J Pinakunary Law Offices.
- Kesuma, A. A. N. D. H., Budiarta, I. N. P., & Wesna, P. A. S. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial Dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(2), 411–416. <https://doi.org/10.22225/jph.2.2.3350.411-416>
- Khatimah, H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee. *Lex LATA*, 4(3). <https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757>
- Medina, J. (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. *E-Jurnal Universitas Bung Hatta*, 1–8.
- Murdani, A. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. *Seminar Nasional - Hukum Dan Pancasila*, 1, 1–17.
- Perdana, A. P., Muttaqin, A., & Arief, S. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Online Dengan Jasa Escrow. *Notary Law Journal*, 1(2), 100–115. <https://doi.org/10.32801/nolaj.v1i2.14>
- Priliasari, E. (2023). Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding*, 12(2), 261–279.
- Putra, C. A. G., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(1), 13–19.
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2), 145–164. <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>
- Rokfa, A. A., Pratama Tanda, A. R., Anugraheni, A. D., & Kristanti, W. A. (2022). Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(2), 161–173. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.533>
- Santoso, D., & Widiastuti, M. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam. *Mu'amalah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.32332/muamalah.v1i2.5033>
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2).
- Satrio, A. J. (2024). Tinjauan Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Pada Market Place. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 11(1).
- Sembiring, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Sebagai Korban Produk Berbahaya Dalam Perspektif Hukum Perdata. *Rio Law Jurnal*, 4(1).
- Simatupang, N. (2022). *Sistem Refund Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli*

Online Pada Marketplace Shopee Dalam Perspektif Akad Ba'i Al - Muqayyad.
UIN Ar-Raniry.

Wijaya, I., & Dananjaya, N. (2018). Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual
Beli Online. *Kertha Semaya*, 6(8).

Copyright holder:

Eza Sultan Yusuf Bachtiar, Madiha Dzakiyyah Chairunnisa (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

