



## **Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Proses Transaksi Jual Beli secara Online di Marketplace**

**\*Dian Tirtha Rezkiyanti<sup>1</sup>, Wahyudi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Terbuka

<sup>2</sup>Universitas Komputer Indonesia

\*Email: [akudian200820@gmail.com](mailto:akudian200820@gmail.com)<sup>1</sup>, [wahyudiyurispruden@gmail.com](mailto:wahyudiyurispruden@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Abstract**

*The rapid advancement of technology in the world of information and transaction processes that occur in society which was initially done manually and has to visit existing traditional and modern stores, can now be done electronically or through social media. In article 1 paragraph 2 of the consumer protection law, the elements associated with consumers are related to people or who have the status as users of goods or services individually or legal entities. The purpose of holding this research is to find out the implementation of legal protection for consumers in the process of online buying and selling transactions through e-commerce. In the process of preparing the results of this scientific paper, the author uses a descriptive qualitative research method and in this research a method in the form of normative legal research is also used. This research was carried out through a literature study process with the use of supporting books, and journals to support the results of this research. The results of the study show that consumer protection needs to be carried out preventively and repressively in all aspects of the protection provided, so in this case the government has established a special institution, namely the Ombudsman and also the consumer protection agency to carry out the process of protection and supervision of consumers in Indonesia.*

**Keywords:** Consumer Protection; Law; E-Commerce Transactions.

### **Abstrak**

Kemajuan teknologi yang sangat pesat dalam dunia informasi serta proses transaksi yang terjadi di masyarakat yang pada mulanya dilakukan secara manual dan harus mengunjungi toko tradisional maupun modern yang ada, saat ini telah dapat dilakukan secara elektronik atau melalui media sosial. Dalam pasal 1 ayat 2 undang-undang perlindungan konsumen, unsur-unsur yang dikaitkan dengan konsumen yakni berhubungan dengan orang atau yang memiliki status sebagai pengguna dari barang atau jasa secara individu maupun badan hukum. Tujuan dari diadakannya penelitian ini ialah untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam proses transaksi jual beli online melalui e-commerce. Dalam proses penyusunan hasil penelitian karya ilmiah ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan di dalam penelitian ini digunakan pula metode yang berbentuk penelitian hukum Normatif. Penelitian ini dilakukan melalui proses studi literatur dengan penggunaan buku-buku penunjang, dan jurnal untuk menunjang hasil penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen perlu dilakukan secara preventif dan represif di dalam segala aspek perlindungan yang diberikan, sehingga dalam hal ini pemerintah membentuk sebuah lembaga khusus yakni Ombudsman serta juga badan perlindungan konsumen untuk melakukan proses perlindungan dan pengawasan kepada konsumen yang ada di Indonesia.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen; Hukum; Transaksi E-commerce.

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang terbilang cukup cepat dalam dunia informasi serta proses transaksi yang terjadi di masyarakat yang pada mulanya dilakukan secara manual dan harus mengunjungi toko tradisional maupun modern yang ada, saat ini telah dilakukan dengan media elektronik atau melalui media sosial maupun secara online yang menjadikan teknologi industri informasi menjadi sebuah hal yang diunggulkan. Selain daripada terdapatnya kemudahan dan efisiensi terhadap waktu dari proses pembelian, terdapat pula kelebihan lainnya dengan penggunaan industri teknologi ini yakni dengan adanya perluasan pangsa pasar yang dapat menjangkau negara-negara lain tanpa harus melakukan perjalanan ke negara lain untuk melakukan pembelian. melalui adanya perkembangan teknologi ini, perekonomian nasional maupun secara dunia memasuki tahapan yang lebih modern dengan penggunaan istilah ekonomi digital.

Pesatnya perkembangan yang terjadi juga diikuti dengan terciptanya berbagai macam aplikasi yang dibentuk untuk mempermudah kegiatan dari masyarakat dalam hal komunikasi, sistem berbelanja, bahkan saat ini mulai dibuat dengan berbagai bentuk platform yang memanfaatkan teknologi yang ada saat ini. Layanan e-commerce yang dilakukan secara online diciptakan untuk memudahkan proses pembelian produk dan jasa dengan lebih mudah.

Selain dengan penggunaan media sosial, proses transaksi jual beli dilakukan dengan media *marketplace* atau media yang berfungsi sebagai pasar secara digital di dalam *smartphone*. Melalui teknologi dan informasi yang ada dalam kehidupan manusia, kemudian mampu mendorong kemudahan dalam pekerjaan di segala bidang. Teknologi yang diciptakan seiring perkembangannya memenuhi kebutuhan manusia yang semakin mudah dan cepat. Transaksi online yang dilakukan saat ini menjadi aktivitas yang memanfaatkan digitalisasi pasar. Pemanfaatan teknologi yang ada dipakai sebagai sarana dalam melakukan transaksi bisnis di dalam perdagangan yang semakin marak digunakan di berbagai kalangan. Menurut Anggreani et al (2022) E-business merupakan salah satu perkembangan bisnis yang dilakukan secara online dan sangat diminati oleh pengusaha yang ada di dunia.

Hukum berfungsi untuk memberikan sebuah batasan terhadap perilaku masyarakat yang menyimpang serta akibat yang harus diterima dari penyimpangan yang dilakukan itu, seperti pembuatan larangan tuntutan ganti rugi dan lain sebagainya (Sadi et al, 2023). Pedoman hukum di dalam proses penjual belian yang diberlakukan terdapat beberapa hal yang menjadi esensi di dalam prosesnya yakni berkaitan dengan kewajiban dan hak dari para pelaku baik itu penjual maupun pembeli di dalam hubungan perjanjian atau kontrak yang telah ditegaskan pada masa penandatanganan kesepakatan jual (Jurnal Hendryan et.al, 2023).

Pada proses transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen terdapat keterikatan yang berhubungan dalam kontrak hak dan kewajiban yang terjadi antara pihak yang bersangkutan, dan hal ini diatur di dalam hukum perdata yang mengatur mengenai kepentingan perseorangan. Penjualan online dan transaksinya diatur di dalam pasal 1320 KUH Perdata yang di dalamnya mencatat kesepakatan mengikat antar kedua belah pihak, kecakapan di dalam membuat suatu perikatan, pokok persoalan tertentu dan juga sebab yang tidak terlarang hal ini dikaitkan dengan objek tertentu dan syarat kuasa yang halal.

Perikatan yang dimaksud di dalam undang-undang tersebut ialah berkaitan dengan kontrak dan berfungsi sebagai pengikat di dalam dunia perdagangan. Setiap proses jual beli yang dilaksanakan melalui e-commerce akan mendapatkan perlindungan secara hukum atas perjanjian dan kesepakatan (kontrak) jual beli (Lestari dkk, 2022). Setiap

proses transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet memunculkan banyak aktivitas yang memungkinkan adanya akibat hukum dengan berbagai konsekuensi yang ada.

Kriswandaru (2023) menjelaskan bahwa semua perantara online harus mematuhi kewajiban transparansi baru yang luas untuk meningkatkan akuntabilitas dan pengawasan, misalnya dengan mekanisme penandaan baru untuk konten digital. Hal ini berkaitan dengan kemunculan perbuatan wanprestasi yang mungkin dilanggar oleh salah satu pihak dan hal ini terjadi di dalam sebuah transaksi penjualan dan pembelian yang dilakukan secara digital atau elektronik. Hal ini kemudian menimbulkan kesulitan kepada pihak lain yang merasa dirugikan untuk melakukan penuntutan atas kerugian yang telah diakibatkan oleh perbuatan melawan hukum. Perbuatan ini diakibatkan karena terjadinya proses transaksi jual beli yang tidak dilakukan secara langsung, karena proses pembelian yang dilakukan secara digital atau melalui e-commerce berbeda dengan proses perdagangan yang dilakukan secara konvensional atau melalui proses transaksi langsung.

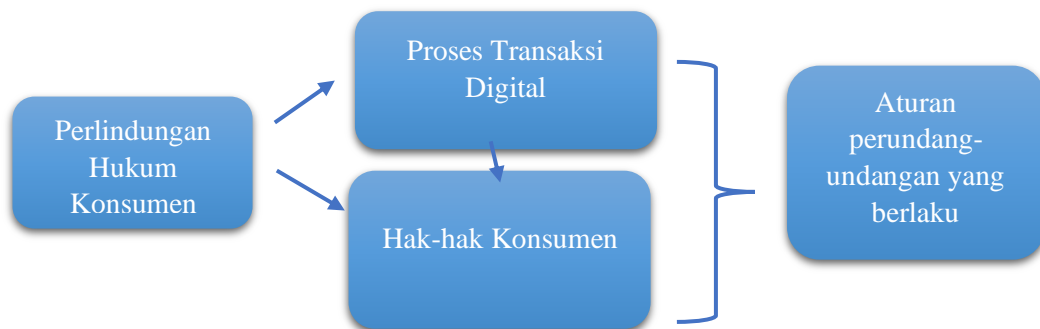
Proses transaksi yang dilakukan secara konvensional dengan secara digital memiliki sedikit perbedaan yang ditimbulkan karena terdapat media yang berbeda yang digunakan di dalam proses negosiasi dan percakapan antara konsumen dengan pelaku usaha. Karena proses transaksi yang dilakukan melalui e-commerce menggunakan media yang diakses secara online mulai dari tahapan negosiasi hingga melakukan pembayaran dan dilakukan pengiriman barang atau jasa kepada konsumen bahkan dalam proses pembuatan perjanjian juga digunakan media online tanpa perlu adanya pertemuan langsung.

Sesuai dengan penegasan yang tertera dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 telah dinyatakan bahwa Indonesia merupakan negara hukum dan menghendaki agar hukum senantiasa perlu dilakukan penegakan serta dihormati dan ditaati oleh keseluruhan masyarakat yang tinggal di negara Indonesia tanpa adanya pengecualian. Seluruh warga masyarakat yang tinggal di negara Indonesia mempunyai kewajiban serta hak yang sama di hadapan hukum dan semua orang mendapatkan perlakuan yang sama di dalam hukum. Berdasarkan pada latar belakang di atas, penulis merumuskan sebuah permasalahan yang akan dijawab melalui hasil penelitian, yakni: bagaimana upaya perlindungan hukum yang dilakukan dalam hal penegakan konsumen dalam proses transaksi bisnis melalui media online?

## **METODE PENELITIAN**

Dalam proses penyusunan hasil penelitian karya ilmiah ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan di dalam penelitian ini digunakan pula metode yang berbentuk penelitian hukum Normatif. Penelitian ini dilakukan melalui proses studi literatur dengan penggunaan buku-buku penunjang, dan jurnal untuk menunjang hasil penelitian ini. Hasil penelitian melalui beberapa literatur yang penulis lakukan dengan melibatkan sumber-sumber yang terpercaya. Adapun pengumpulan data dilakukan oleh penulis melalui studi literatur, dan observasi. Dan untuk mengetahui kerangka pemikiran, penulis menyajikan dalam bentuk bagan di bawah:

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Transaksi di E- Commerce

E-commerce diartikan sebagai suatu sistem penjualan dan pembelian yang dilakukan dengan proses digitalisasi dan e-commerce bukan hanya didefinisikan sebagai bisnis dagang yang dilakukan secara digital, namun juga mencakup segala aktivitas di dalam proses perdagangan yang dilakukan dengan penggunaan media digital lain yang dapat diakses dengan jaringan internet. Pada praktiknya, e-commerce juga didefinisikan sebagai perniagaan yang dilakukan dengan penggunaan jaringan internet. Menurut *World Trade Organization* atau WTO e-commerce memiliki cakupan di tahap produksi, periklanan dan pengenalan produk, proses jual dan sampai pada pengiriman barang atau jasa yang dilakukan dengan Media elektronik.

E-commerce merupakan sarana dalam menghubungkan antara pelaku usaha konsumen serta juga komunitas lain untuk melakukan perniagaan dalam hal barang jasa serta juga informasi melalui proses transaksi secara elektronik. Dimana para pelaku usaha dan konsumen tidak lagi diharuskan untuk melakukan tatap muka atau pertemuan secara langsung, namun dalam prosesnya aktivitas yang dilakukan ini dilindungi oleh hukum.

Berkaitan dengan transaksi penjualan dan pembelian di media online, pertanggungjawaban pemilik usaha tetap dapat dilakukan penuntutan atas tanggung jawabnya jika produk yang ditransaksikan tersebut memiliki kecacatan dan menimbulkan kerugian kepada konsumen. Kelengkapan informasi dari produk atau jasa yang dijual perlu dilakukan oleh pemilik usaha dalam proses penawaran produk sehingga hal ini mengantisipasi adanya kesalahpahaman dalam proses transaksi.

Di dalam transaksi yang dilakukan secara elektronik penentuan pembayaran ganti rugi yang dilakukan tidak didasarkan pada ketentuan undang-undang namun besarnya nilai ganti rugi ditentukan oleh pihak yang bersangkutan di dalam kontrak kesepakatan. Perjanjian yang dibuat antara kedua belah pihak menjadi pengikat (undang-undang) antar para pembuatnya. Dan kontrak yang disepakati oleh kedua belah pihak menjadi sebuah tanggung jawab secara perdata yang berpedoman pada kontrak pelaku usaha yang mungkin ditimbulkan atas kerugian konsumen.

Permasalahan dalam proses transaksi secara online biasanya terdapat beberapa kendala yang dialami oleh konsumen hal ini biasanya berkaitan dengan:

- 1) Barang yang dipesan oleh konsumen tidak dapat diidentifikasi, dilihat ataupun disentuh karena dilakukan secara online
- 2) Terdapat ketidakjelasan informasi berkaitan dengan produk yang diperkenalkan serta juga terdapat ketidakpastian dari konsumen yang memperoleh informasi yang perlu diketahui dalam pengambilan keputusan

- 3) Ketidakjelasan status subjek hukum dari pelaku usaha
- 4) Terdapat risiko yang berkaitan dengan tidak adanya jaminan keamanan di dalam proses transaksi sistem yang digunakan serta juga berkaitan dengan privasi secara khusus dalam kaitannya terhadap proses pembayaran yang dilakukan secara digital
- 5) Terdapat adanya risiko terhadap proses pembelian, di mana telah dilakukan proses pembayaran secara lunas, sedangkan produk yang dikirimkan belum tentu akan diterima karena jaminan yang diberlakukan bukanlah jaminan dalam penerimaan barang namun jaminan pengiriman barang.
- 6) Dan proses yang dilakukan secara online dengan lintas negara kemudian menimbulkan yuridiksi hukum terhadap hukum negara yang diberlakukan dalam proses transaksi yang diberlakukan.

Menurut John F. Kennedy dalam jurnal Lestari dkk, 2022 mencatat bahwa hak-hak konsumen perlu dilakukan perlindungan di dalam proses menjalankan transaksi, diantaranya yakni:

- 1) Hak dalam memperoleh keamanan, bahwa terdapatnya perlindungan kepada pembeli terhadap proses pemasaran yang dijual lewat media, maupun jasa yang kemungkinan akan memberikan akibat yang mungkin membahayakan keselamatan konsumen. Hak di dalam mendapatkan keamanan ini wajib diperoleh seluruh masyarakat yang terdapat di dalam wilayah negara masing-masing sehingga masyarakat dapat merasa aman dan tenang di dalam proses transaksi.
- 2) Hak untuk memilih, ialah di mana konsumen memiliki hak untuk melakukan pembelian atau tidak melakukan pembelian barang atau jasa
- 3) Hak untuk mendapatkan informasi informasi yang dicantumkan oleh penjual haruslah memiliki kesesuaian dengan barang dan jasa yang dijual. Dan hak ini memiliki pengaruh yang sangat fundamental terhadap konsumen.
- 4) Hak untuk didengar, keluhan dari seorang konsumen mengenai barang atau jasa yang telah dibeli merupakan hak yang dimiliki oleh konsumen
- 5) Hak memperoleh pembinaan pengarah dan pendidikan kepada konsumen.
- 6) Konsumen juga memiliki hak di dalam memperoleh kompensasi serta ganti rugi jika terdapat ketidaksesuaian dari produk atau jasa yang didapat oleh pembeli dengan barang yang tertera di etalase pembelian yang ada di e-commerce sehingga melalui adanya perjanjian, barang tersebut dapat dilakukan pengembalian kepada penjual.

### **Hukum Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan hal yang krusial karena seorang konsumen memiliki hak yang sifatnya universal serta hak-hak yang spesifik. Menurut Sihombing (2023) Perlindungan hukum merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan bagi subjek hukum yang berbentuk perangkat yang bersifat preventif atau represif. Menurut daeng et al (2024) perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dari tindakan yang merugikan mereka dalam transaksi barang dan jasa. Tujuan dari adanya regulasi dalam hal perlindungan konsumen ini ialah untuk menjaga hak pembeli yang merupakan pengguna barang serta juga memberikan kepastian hukum bahwa pemilik usaha memiliki tanggung jawab dan responsibilitas atas produk serta layanan yang ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan sumber hukum dalam hal melakukan perlindungan kepada konsumen merupakan dasar-dasar hukum yang dijadikan sebagai pedoman di dalam

aturan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen di sebuah negara. Di Indonesia sendiri, hukum perlindungan konsumen didasarkan pada berbagai aturan undang-undang yang ditetapkan secara nasional maupun internasional.

Menurut Yunita Amalia dan Isnawati (2024) Perlindungan konsumen di Indonesia sendiri bersumber dari peraturan pemerintah, undang-undang serta sampai pada instrumen internasional. Undang-Undang Dasar 1945 memberikan payung hukum atas hak-hak konsumen, di mana dalam pasal 33 ditegaskan perekonomian disusun berdasarkan asas kekeluargaan, yang memberikan mandat bagi negara dalam hal mengatur dan melakukan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat termasuk di dalamnya ialah konsumen dalam aktivitas ekonomi. Selain itu, aturan mengenai tindak penipuan tertuang dalam pasal 378 KUHP. Karena penipuan yang terjadi pada e-commerce merupakan kejahatan daring yang bergantung penuh pada penggunaan teknologi.

Peraturan pemerintah dan peraturan menteri yang dikeluarkan untuk melindungi hak-hak konsumen seperti pengaturan terhadap standarisasi sebuah produk, labelisasi, dan langkah-langkah pengajuan pengaduan konsumen mengenai kerugian yang dialami. Melalui hukum perdata bahkan pemberian sanksi pidana, akan melindungi konsumen yakni dalam hal pergantian kerugian ketika konsumen terdampak kerugian yang ditimbulkan oleh penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan, serta di dalam pemberian sanksi bagi penjual yang telah melakukan hal berat seperti menjual dan memasarkan produk yang memberikan dampak yang merugikan konsumen dan juga melakukan penipuan termasuk pada ranah tindak pidana.

Di dalam proses transaksi pembelian barang atau jasa, perlindungan hukum yang diberikan kepada pembeli memiliki cakupan yang sangat luas, mulai dari tahap memperoleh barang atau jasa dan sampai pada efek yang akan muncul di dalam proses penggunaan barang atau jasa tersebut. Menurut Zulham dalam Jurnal Hidayah dan Witasari, 2022 terdapat dua faktor yang berkaitan langsung dengan cakupan perlindungan konsumen yakni perlindungan hukum terhadap munculnya suatu kemungkinan atas ketidaksesuaian barang yang diserahkan kepada konsumen dengan kesepakatan awal, dan memayungi konsumen terhadap adanya persyaratan yang tidak adil kepada pembeli atau konsumen.

Abi Pratama (2020) menyatakan bahwa perlindungan bagi konsumen meliputi perlindungan berkaitan dengan ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang tertera di e-commerce ataupun kesepakatan yang diterima konsumen sehingga konsumen mendapatkan perbuatan wanprestasi karena kontrak elektronik yang disepakati pada awal dilanggar oleh pelaku usaha. Sedangkan aspek kedua berupa perlindungan atas persyaratan yang memberikan kerugian bagi konsumen oleh pelaku usaha.

Hukum konsumen sendiri merupakan suatu bagian dengan keseluruhan asas-asas dan kaidah dan kemudian meregulasi hubungan serta permasalahan yang terjadi di satu pihak dengan pihak lainnya yang memiliki kaitan dengan barang atau jasa di dalam pergaulan hidup konsumen. Di sisi lain, hukum perlindungan konsumen dapat didefinisikan dengan keseluruhan asas dan kaidah hukum yang meregulasi serta memberikan perlindungan bagi konsumen di dalam hubungan dan permasalahan dengan para penyedia barang atau jasa yang dipakai oleh konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Dalam proses pelaksanaan perlindungan konsumen terdapat pelibatan pihak-pihak yang memiliki wewenang di dalam prosesnya. Pertama, pemerintah di mana di dalam pelaksanaannya sesuai dengan pasal 29 ayat 1 undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yang menjelaskan bahwa:

“Pemerintah memiliki tanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku.”

Kedua, Badan Perlindungan Konsumen Nasional yakni badan yang dibuat dalam usaha mendukung perlindungan hukum terhadap konsumen dan berfungsi di dalam pemberian masukan dan pertimbangan kepada pemerintah yang memiliki hubungan dengan upaya kemajuan regulasi perlindungan konsumen yang ada. Dalam pelaksanaan tugas tersebut badan ini melaksanakan tugasnya dengan berpedoman pada Pasal 34 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Mas'udah (2024) mengatakan bahwa melalui UU ini tujuan dari adanya perlindungan bagi konsumen dilakukan untuk peningkatan kapasitas, kesadaran, dan kemandirian konsumen dalam perlindungan diri, peningkatan martabat bagi pelanggan dengan menolak paparan barang maupun jasa yang negatif, menguatkan hak konsumen, peningkatan perlindungan konsumen, serta meningkatkan kesadaran penjual dalam memberikan kejujuran saat berjualan.

Ketiga, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang diberikan kesempatan dalam proses perwujudan perlindungan hukum kepada konsumen dan lembaga ini dapat diakui oleh pemerintah ketika lembaga tersebut sesuai dengan persyaratan dan lembaga ini bertugas sesuai dengan perumusan yang terdapat di dalam Pasal 44 Ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut Marpi (2022) Kontrak elektronik adalah kontrak yang menjadi akibat dari terjadinya suatu transaksi komersil secara elektronik. Gambaran dari adanya proses ini ialah sebuah toko memiliki situs yang mencakup informasi produk termasuk harga dan metode pembayaran serta cara pengiriman barang.

Peraturan transaksi di dalam e-commerce telah ditetapkan di sebuah aturan perundang-undangan berupa Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yakni mengenai undang-undang informasi dan transaksi elektronik dan proses perdagangan dengan sistem elektronik sendiri terdapat di dalam pasal 65 dan 66 di dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 mengenai perdagangan. Dibuatnya aturan yang berhubungan dengan transaksi e-commerce menjadi bukti bahwa pemerintah sangat serius untuk meregulasi perlindungan konsumen yang ada di Indonesia, namun di dalam pelaksanaannya penegakan hukum yang terjadi di dalam dunia digital masih terbelah belum sempurna dan terdapat beberapa penyelesaian kasus yang tidak maksimal dan cenderung melakukan pengabaian terhadap hak-hak dari konsumen.

Di dalam proses transaksi online, konsumen merupakan seseorang yang melakukan aktivitas pembelian suatu produk atau jasa yang dilakukan melalui marketplace serta, produk tersebut kemudian dapat digunakan secara langsung dan tidak dilakukan penjualan kembali kepada orang lain atau dalam hal ini berperan sebagai konsumen akhir (Makasuci dan Gultom, 2021). Di dalam undang-undang perlindungan konsumen, yang tercatat di pasal 19 pelaku usaha memiliki tanggung jawab diantaranya:

- 1) Memberikan penggantian atas kerusakan, pencemaran serta juga efek negatif yang diakibatkan oleh konsumsi barang atau jasa yang dipasarkan atau diperdagangkan yang dialami konsumen.

- 2) Biasanya, penggantian barang atau jasa dapat dilakukan pengembalian atau diganti dengan barang yang nilainya setara atau dengan produk yang satu jenis, ataupun pemberian biaya kesehatan dan santunan yang berpedoman pada aturan yang berlaku.
- 3) Tentang waktu yang diberikan ialah 7 hari setelah proses transaksi terjadi untuk melakukan pemberian ganti rugi.
- 4) Seperti yang tercatat di dalam ayat 1 dan 2 pemberian ganti rugi juga tidak menuntut kemungkinan adanya tuntutan pidana dengan didasarkan pada bukti valid tentang adanya unsur pelanggaran.
- 5) Pelaku usaha, seperti yang tercatat di dalam ayat 1 dan 2 tidak akan dapat berlaku jika terdapat pembuktian bahwa kesalahan yang ada merupakan murni dari konsumen.

Dalam hal sistem peradilan umum yang berlaku dalam proses penyelesaian sengketa perdata konsumen, kemudian menimbulkan terbuangnya sumber daya, waktu dan dana serta pikiran dan tenaga sehingga kemudian dikembangkan alternatif dengan penekanan pada pola penyelesaian sengketa yang berada di luar proses peradilan. Penyelesaian sengketa yang bersifat publik maupun privat merupakan metode yang penyelesaiannya dianggap paling lama dan lazim digunakan dalam proses penyelesaian perkara dalam hal perlindungan hak konsumen (Panjaitan, 2021). Penanganan kasus penipuan yang dialami oleh konsumen pada proses melakukan transaksi secara digital atau online melalui e-commerce dicatat di dalam beberapa pasal yakni:

- 1) Pasal 8 ayat 1 huruf d, e dan f yang di dalamnya dijelaskan bahwa pelaku usaha diberikan larangan dalam melakukan produksi atau perdagangan barang maupun jasa yang tidak sesuai dengan janji, mutu, dan kondisi yang dinyatakan di dalam keterangan maupun proses promosi penjualan barang atau jasa tersebut.
- 2) Di dalam pasal 16 huruf a dan b juga menjelaskan mengenai penawaran barang dan jasa dari pelaku usaha melalui pesanan, diberikan larangan untuk tidak menepati pesanan serta juga kesepakatan pada saat penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan juga terdapat larangan untuk tidak menepati perjanjian mengenai pelayanan atau prestasi.

Perlindungan hukum dalam hal transaksi yang dilakukan melalui e-commerce antara konsumen dengan penjual perlu adanya kepastian hukum. Hal ini dikarenakan hak-hak konsumen merupakan hal yang penting untuk dilakukan perlindungan dan penegakan serta juga diperlukan adanya kesadaran dari pelaku usaha untuk tidak melakukan overclaim ataupun penipuan terhadap konsumen mengenai barang atau jasa yang dijual.

Garansi berupa penukaran atau pengembalian barang oleh konsumen pada saat produk tidak sesuai antara produk diterima dengan pesanan, dan hal ini merupakan bagian dari perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri. Perlindungan hukum dalam penyediaan bukti elektronik di Indonesia masih berpedoman kepada ketentuan yang terdapat dalam undang-undang hukum perdata, di mana alat bukti yang ditunjukkan dan diakui dalam proses sidang pengadilan perdata cukup terbatas. Dalam pasal 1 ayat 2 undang-undang perlindungan konsumen, unsur-unsur yang dikaitkan dengan konsumen yakni berhubungan dengan orang atau yang memiliki status sebagai pengguna dari barang atau jasa secara individu maupun badan hukum. Selain itu, pemakai produk yang merupakan seorang konsumen akhir juga menjadi pengertian dari konsumen. Selanjutnya, produk yang berkaitan dengan barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen. Konsumen akhir merupakan konsumen yang langsung mengonsumsi barang



atau jasa dan tidak untuk diperjualbelikan kembali. Perlindungan konsumen dalam hal ini dapat dipisahkan menjadi dua bagian yakni diantaranya:

- 1) Perlindungan konsumen yang berkaitan dengan ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen dengan apa yang telah disepakati
- 2) Adanya pemberlakuan syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen oleh pelaku usaha (Widiarty, 2022).

Perlindungan konsumen perlu dilakukan secara preventif dan represif di dalam segala aspek perlindungan yang diberikan, sehingga dalam hal ini pemerintah membentuk sebuah lembaga khusus yakni Ombudsman serta juga badan perlindungan konsumen untuk melakukan proses perlindungan dan pengawasan kepada konsumen yang ada di Indonesia. Selain itu, perusahaan sebagai pelaku usaha juga perlu memiliki pemahaman yang berkaitan dengan hak dan kebutuhan konsumen serta memberikan kepastian bahwa produk dan layanan yang ditawarkan kepada konsumen merupakan hal yang memenuhi standar kualitas yang tepat dan aman.

### **KESIMPULAN**

Dalam regulasi perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal menjaga dan melindungi hak-hak konsumen di dalam melakukan proses transaksi telah berjalan dengan cukup baik namun masih terdapat banyak sekali perkembangan yang masih perlu dilakukan untuk memberikan keadilan bagi konsumen sebagai pengguna produk atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Selain itu, perjanjian atau kontrak yang telah dibuat oleh pelaku usaha dengan konsumen merupakan hukum atau undang-undang yang dapat dipertanggungjawabkan ketika konsumen dirugikan. Masih diperlukan adanya pengembangan terhadap regulasi dan peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai transaksi jual beli melalui online untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen di dalam melakukan proses transaksi secara online.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abi Pratama, S. (2020, November). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace. In *National Conference on Law Studies (NCOLS)* (Vol. 2, No. 1, pp. 182-199). <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/ncols/article/download/1356/929>
- Anggraeni, E. Y., Gumanti, M., Khumaidi, A., Nanda, A. P., Astuti, S., Puastuti, D., ... & Ridhawati, E. (2022). *Buku ajar e-business & e-commerce*. Penerbit Adab.
- Daeng, M. Y., & Makkininnawa, S. Y., & Yusuf, M. F. D. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya.
- Handriani, A. 2020. Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online. *Volume 3 Issue 2, November 2020, Page 127-138 Palrev | Journal of Law*. <https://berkas.dpr.go.id/perpustakaan/sipinter/files/sipinter-2998-015-20230202144320.pdf>
- Hayati, S. (2020). Praktik Jual Beli Pada Marketplace Shopee Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen. *Istinbath: Jurnal Hukum*, 17(2), 285-298. <https://www.e-journal.ejournal.metrouniv.ac.id/istinbath/article/view/2766>
- Hendryan, D., & Ganiarta, L., & Aryani, G. 2023. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce). *Viva Themis: Jurnal Ilmu*

- Hukum dan Humaniora* Vol. 07 No. 01 Januari 2024.  
<https://jurnal.saburai.id/index.php/THS/index>
- Hidayah, K., & Witasari, A. 2022. Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce). *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) 7 Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 19 Januari 2022.  
<https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/download/20466/6606>
- Makasuci, F. C., & Gultom, E. 2021. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: p-ISSN: 2723 - 6609 e-ISSN: 2745-5254* Vol. 2, No. 7 Juli 2021. <https://www.academia.edu/download/76835350/379.pdf>
- Marpi, Y., & Kom, S. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*. PT. Zona Media Mandiri.
- Masri, E., & Handayani, O., & Dhianty, R., & Wahyuni, S. 2023. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Mas' udah, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang. *JUSTITIABLE-Jurnal Hukum*, 6(2), 87-105.  
<https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JUSTITIABLE/article/view/785>
- Kusumadewi, Y., & Sharon, G. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah.
- Kriswandaru, A. S. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Lestari, R. I., & Suci, N. W., & Amalia, E. M. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram. *Jurnal Analisis Hukum (JAH)*, Vol.5 No. 2 September 2022, 189-202.  
<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/article/view/3621>
- Mahmada, E., & Susilowati, I. F. (2024). Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Daring Di Lazada. *Novum: Jurnal Hukum*, 23-33.  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/53338>
- Panjaitan, H. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Permata Aksara.
- Sadi, M., & Fathimah, E., & Jufri, M. 2023. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Sihombing, A. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka.
- Widiarty, W. S. 2022. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Publika Global Media.
- Yunita Amalia, E., & Isnawati, M. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Transaksi Jual Beli Pada Marketplace. *Perspektif Hukum*, 24(1), 26-44. <https://doi.org/10.30649/ph.v24i1.263>