

Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Jual Beli Online Tas Melalui Media Sosial

Patricio Eduardo Matthew¹, Wulan Windiarti²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Pelita Bangsa, Bekasi, Indonesia

Article Info	ABSTRAK
Article history: Received Agustus 25, 2026 Revised Agustus 25, 2026 Accepted Agustus 25, 2026 Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, Tanggung Jawab Platform, Keywords: Consumer Protection, Online Sales, Platform Responsibility,	Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi konvensional menjadi perdagangan elektronik (<i>e-commerce</i>), namun fenomena ini turut menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli online. Konsumen kerap dirugikan oleh praktik wanprestasi seperti barang tidak dikirim, tidak sesuai pesanan, atau penjual yang tidak dapat diidentifikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online, menilai tanggung jawab platform digital, serta mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan statute dan konseptual, serta dianalisis secara kualitatif berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan studi kasus Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum telah diatur dalam KUHPerdara, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE jo. UU Nomor 1 Tahun 2024, dan PP Nomor 80 Tahun 2019. Namun, implementasinya masih lemah karena minimnya pengawasan, kurangnya tanggung jawab dari platform <i>e-commerce</i>, serta kesulitan pembuktian dalam sengketa digital. Oleh karena itu, diperlukan sinergi regulasi dan penguatan peran BPSK untuk menjamin perlindungan konsumen yang adil dan efektif. ABSTRACT <i>The development of digital technology has transformed conventional transactions into electronic commerce (e-commerce), but this phenomenon has also raised various legal issues, particularly concerning consumer protection in online sales agreements. Consumers are often harmed by default practices such as undelivered goods, discrepancies between orders and received products, or sellers who cannot be identified. This research aims to analyze the forms of legal protection for consumers in online sales, assess the legal responsibility of digital platforms, and evaluate the effectiveness of dispute resolution mechanisms. This study uses a normative juridical method with a statute and conceptual approach, analyzed qualitatively based on applicable laws and regulations, along with a case study of District Court Decision Number 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL. The findings indicate that legal protection is regulated under the Civil Code (KUHPerdara), Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, the Electronic Information and Transactions Law (ITE Law) as amended by Law Number 1 of 2024, and Government Regulation Number 80 of 2019. However, implementation remains weak due to limited supervision, lack of platform accountability, and challenges in proving digital disputes. Therefore, regulatory synergy and strengthening the role of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) are necessary to ensure fair and effective consumer protection.</i> <i>This is an open access article under the CC BY license</i>



Corresponding Author:

Patricio Eduardo Matthew
Fakultas Hukum, Universitas Pelita Bangsa,
Bekasi, Indonesia
Email: putra.astajingga@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hubungan ekonomi masyarakat, termasuk mekanisme jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi transaksi melalui media digital. Media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp tidak lagi hanya digunakan sebagai sarana komunikasi, tetapi juga berkembang sebagai media pemasaran dan transaksi barang[1]. Perubahan tersebut memberikan kemudahan bagi penjual untuk memperluas pasar dan bagi konsumen untuk memperoleh barang tanpa harus datang secara langsung. Salah satu bentuk transaksi yang berkembang adalah jual beli tas melalui media sosial. Kemudahan tersebut sekaligus menghadirkan persoalan hukum karena transaksi berlangsung tanpa pertemuan fisik, sehingga konsumen memiliki keterbatasan dalam memastikan identitas penjual, kondisi barang, serta kepastian pemenuhan kewajiban setelah pembayaran dilakukan[2]. Secara hukum, transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik tetap melahirkan hubungan hukum antara penjual dan pembeli. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menetapkan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Ketentuan tersebut menjadi dasar untuk menilai keabsahan hubungan kontraktual antara para pihak. Prinsip *pacta sunt servanda* sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 KUHPerdata juga menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dengan demikian, perubahan media transaksi dari konvensional menjadi digital tidak menghilangkan kewajiban para pihak untuk memenuhi isi perjanjian.

Perlindungan terhadap konsumen juga memperoleh dasar hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan perdagangan melalui sistem elektronik diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Ketentuan tersebut mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar dan akurat serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa. Perlindungan dan kepastian hukum juga memiliki landasan konstitusional melalui Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menjamin hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Kerangka hukum tersebut menunjukkan bahwa konsumen dalam transaksi digital tetap memiliki hak untuk memperoleh perlindungan ketika terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan. Permasalahan muncul ketika ketentuan hukum tersebut berhadapan dengan praktik jual beli melalui media sosial. Transaksi yang dilakukan melalui percakapan digital dapat menimbulkan persoalan mengenai kejelasan identitas penjual, kepastian objek transaksi, bukti pembayaran, kesesuaian barang, serta pemenuhan kewajiban setelah pembayaran. Konsumen dapat mengalami kerugian ketika barang tidak dikirim, barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, pengiriman mengalami keterlambatan, atau dana yang telah dibayarkan tidak dikembalikan[3]. Konsumen masih menghadapi kesulitan ketika berhadapan dengan sengketa transaksi digital, terutama karena keterbatasan pengawasan, lemahnya tanggung jawab platform, dan persoalan pembuktian.

Persoalan tersebut dapat dilihat secara konkret melalui Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL. Perkara tersebut berkaitan dengan transaksi jual beli tas menggunakan sistem *pre-order*. Penggugat telah melakukan pembayaran sebesar Rp700.000.000 kepada tergugat untuk memperoleh

12.000 unit tas. Namun, tergugat hanya mengirimkan sebagian kecil barang dan tidak menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan perjanjian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transaksi jual beli tas secara daring tidak hanya berkaitan dengan kemudahan perdagangan, tetapi juga dapat menimbulkan sengketa perdata ketika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi yang telah disepakati. Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas aspek hukum transaksi jual beli online. Penelitian mengenai cacat kehendak membahas persoalan keabsahan kehendak dalam kontrak digital. Penelitian mengenai jual beli online oleh anak di bawah umur berfokus pada persoalan kecakapan hukum. Penelitian mengenai digital signature mengkaji kekuatan pembuktian tanda tangan elektronik. Penelitian Stephanie Nathania Maramis[4] secara khusus mengkaji keabsahan jual beli melalui Facebook berdasarkan KUHPperdata dan UU ITE. Sementara itu, penelitian Farah Rasyiqah Ahmad Rizal[5] membahas keabsahan dan penyelesaian sengketa jual beli melalui internet berdasarkan hukum perdata. Kajian tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai jual beli online telah mencakup keabsahan perjanjian, kecakapan para pihak, pembuktian elektronik, serta penyelesaian sengketa. Namun, masih terdapat ruang kajian yang menghubungkan secara terpadu antara keabsahan perjanjian jual beli tas melalui media sosial, pemenuhan prestasi para pihak, bentuk wanprestasi, perlindungan konsumen, serta tanggung jawab platform digital.

Penelitian sebelumnya cenderung menempatkan aspek-aspek tersebut sebagai persoalan yang berdiri sendiri. Karena itu, pembahasan yang mengintegrasikan hukum perjanjian dengan perlindungan konsumen dalam konteks transaksi tas melalui media sosial memiliki relevansi akademik dan praktis. Permasalahan tersebut semakin penting karena media sosial memiliki karakter berbeda dari platform *e-commerce* yang menyediakan sistem transaksi dan mekanisme perlindungan konsumen secara lebih terstruktur. Transaksi melalui media sosial dapat berlangsung melalui komunikasi pribadi, transfer langsung, dan kesepakatan yang hanya tercatat dalam percakapan elektronik. Kondisi tersebut dapat mempersulit konsumen ketika terjadi sengketa, terutama apabila penjual sulit diidentifikasi atau tidak memenuhi kewajibannya. Peran platform dalam ekosistem perdagangan digital tidak dapat sepenuhnya diabaikan karena platform memiliki posisi strategis dalam menciptakan transaksi yang transparan dan memberikan mekanisme penanganan terhadap pelanggaran. Berdasarkan kondisi tersebut, perlindungan hukum dalam perjanjian jual beli tas melalui media sosial perlu dipahami tidak hanya dari keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga dari kemampuan norma tersebut memberikan kepastian terhadap hubungan hukum para pihak ketika terjadi pelanggaran perjanjian. Persoalan keabsahan perjanjian, itikad baik, wanprestasi, hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta posisi platform merupakan rangkaian persoalan yang saling berkaitan. Pendekatan yang menghubungkan aspek-aspek tersebut dapat memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai kedudukan dan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli tas melalui media sosial.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), konseptual (*Conceptual Approach*), dan kasus (*Case Approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji KUHPperdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang ITE, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep perjanjian, jual beli, wanprestasi, itikad baik, dan perlindungan konsumen, sedangkan pendekatan kasus digunakan untuk mengkaji Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL mengenai sengketa jual beli tas melalui sistem *pre-order*. Bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Seluruh bahan hukum kemudian dianalisis secara kualitatif-deskriptif dengan menghubungkan ketentuan hukum dengan fakta dalam putusan untuk memperoleh analisis mengenai keabsahan

perjanjian, hak dan kewajiban para pihak, wanprestasi, serta perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli tas melalui media sosial.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Yuridis Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Online Menurut Hukum Perdata di Indonesia

Perjanjian jual beli online pada dasarnya tetap merupakan hubungan hukum antara penjual dan pembeli yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua pihak. Perbedaanannya terletak pada media pelaksanaan transaksi yang menggunakan sistem elektronik, termasuk media sosial[6]. Transaksi jual beli online tetap mengacu pada ketentuan hukum perdata, khususnya Pasal 1320 KUHPerdata mengenai syarat sahnya perjanjian, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Setelah memenuhi syarat tersebut, perjanjian mempunyai kekuatan mengikat sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Pelaksanaan perjanjian juga harus didasarkan pada itikad baik. Dengan demikian, penggunaan media elektronik tidak menghilangkan kedudukan hukum perjanjian maupun kewajiban para pihak untuk memenuhi kesepakatan. Perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Ketiga regulasi tersebut bersama KUHPerdata menjadi dasar hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. PP Nomor 80 Tahun 2019 memberikan pengaturan khusus mengenai perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan akurat serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital tidak hanya didasarkan pada hukum perdata, tetapi juga diperkuat oleh ketentuan khusus mengenai perdagangan elektronik.

Permasalahan hukum muncul ketika kesepakatan yang telah dibuat tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Konsumen dapat mengalami kerugian akibat barang tidak dikirim, barang tidak sesuai dengan pesanan, atau proses pengembalian dana tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi tersebut berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban kontraktual dan dapat menimbulkan persoalan wanprestasi. Prinsip *pacta sunt servanda* dan itikad baik tetap berlaku dalam transaksi digital. Apabila perjanjian telah memenuhi syarat sah dan dilaksanakan dengan itikad baik, hak dan kewajiban para pihak memperoleh perlindungan hukum[7]. Sebaliknya, pelanggaran terhadap perjanjian memberikan dasar bagi pihak yang dirugikan untuk memperoleh pemulihan hak atau ganti kerugian. Persoalan tersebut terlihat dalam Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL mengenai transaksi jual beli tas menggunakan sistem *pre-order*. Penggugat melakukan transaksi dengan Tergugat untuk memperoleh 12.000 unit tas dan telah melakukan pembayaran sebesar Rp700.000.000. Namun, Tergugat hanya mengirimkan sebagian kecil barang dan tidak menyelesaikan kewajibannya sesuai kesepakatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan pemenuhan prestasi dalam perjanjian jual beli online. Dari perspektif hukum perdata, keadaan tersebut dapat dianalisis berdasarkan syarat sahnya perjanjian dan kewajiban para pihak untuk melaksanakan isi perjanjian sebagaimana telah disepakati.

Persoalan perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan hubungan antara penjual dan pembeli, tetapi juga dengan posisi platform digital. Platform memiliki peran penting dalam menciptakan perdagangan digital yang transparan dan menyediakan mekanisme penanganan terhadap pelanggaran[8]. Namun, pelaksanaan perlindungan konsumen masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan pengawasan, kurangnya tanggung jawab platform, kesulitan pembuktian, serta rendahnya pemahaman konsumen mengenai prosedur pengaduan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi belum sepenuhnya menjamin pelaksanaan perlindungan konsumen secara efektif.

3.2. Tinjauan Kasus Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL Tentang Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli Online

Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL merupakan perkara wanprestasi dalam transaksi jual beli tas melalui sistem *pre-order*. Perkara ini melibatkan Penggugat, Calvin, dan Tergugat, Satrya Putra Adhitama. Penggugat melakukan pembelian tas untuk dijual kembali kepada pihak ketiga. Kesepakatan para pihak dituangkan dalam Akta Notaris Nomor 03 tanggal 31 Januari 2020. Berdasarkan kesepakatan tersebut, Penggugat membeli 12.000 unit tas dengan nilai Rp700.000.000, sedangkan Tergugat berkewajiban menyerahkan seluruh barang dalam jangka waktu yang telah disepakati. Penggugat telah memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran secara lunas. Namun, Tergugat hanya menyerahkan sebagian kecil barang dan tidak menyelesaikan pengiriman sesuai perjanjian. Kondisi tersebut menimbulkan sengketa karena kewajiban utama Tergugat tidak terlaksana. Secara yuridis, hubungan hukum para pihak memenuhi unsur perjanjian sebagaimana Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu kesepakatan, cakupan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Para pihak juga dianggap cakap membuat perikatan berdasarkan Pasal 1329 KUHPerdara. Objek perjanjian telah ditentukan secara jelas berupa 12.000 unit tas dengan harga yang disepakati. Ketentuan Pasal 1332 KUHPerdara juga terpenuhi karena tas merupakan barang yang dapat diperdagangkan. Dengan demikian, perjanjian antara Penggugat dan Tergugat memenuhi syarat sah perjanjian. Persoalan hukum terletak pada pelaksanaan perjanjian karena Tergugat tidak memenuhi kewajiban menyerahkan barang sesuai jumlah dan waktu yang telah disepakati.

Kegagalan Tergugat memenuhi kewajiban tersebut menimbulkan akibat hukum berupa wanprestasi. Pasal 1243 KUHPerdara memberikan dasar tuntutan ganti kerugian apabila pihak yang terikat dalam suatu perikatan tidak memenuhi kewajibannya setelah dinyatakan lalai. Dalam perkara ini, Tergugat dianggap lalai karena tidak menyelesaikan pengiriman barang sesuai kesepakatan. Penggugat mengajukan bukti pembayaran, perjanjian, serta komunikasi elektronik yang menunjukkan adanya hubungan hukum dan pelanggaran kewajiban. Bukti tersebut berupa akta notaris, bukti transfer bank, dan tangkapan layar komunikasi melalui WhatsApp. Pasal 1866 KUHPerdara mengatur alat bukti dalam perkara perdata yang meliputi bukti tertulis, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Akta notaris memiliki kekuatan pembuktian sebagai akta autentik berdasarkan Pasal 1868 KUHPerdara serta Pasal 15 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris. Pelaksanaan perjanjian juga berkaitan dengan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang mengatur prinsip *pacta sunt servanda*. Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sehingga kewajiban yang telah disepakati harus dipenuhi. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara juga mengharuskan perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik. Ketidamampuan Tergugat menyerahkan barang sebagaimana diperjanjikan menjadi dasar terjadinya wanprestasi dan menimbulkan tanggung jawab atas kerugian yang timbul. Kerugian yang dituntut Penggugat mencakup pengembalian dana Rp700.000.000, denda keterlambatan, serta kerugian akibat hilangnya peluang bisnis dengan pihak ketiga. Majelis hakim mengabulkan sebagian tuntutan dan tetap menegaskan tanggung jawab Tergugat atas kerugian materiil akibat wanprestasi.

Perkara tersebut juga berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur serta memperoleh barang sesuai dengan perjanjian. Dalam transaksi jual beli online, hak tersebut menjadi penting karena konsumen bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha melalui media elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik juga mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa. Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL memperlihatkan bahwa transaksi jual beli online tetap memiliki kekuatan mengikat dan tunduk pada prinsip hukum perdata. Penggunaan media elektronik tidak menghilangkan kewajiban kontraktual para pihak. Ketika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi, pihak yang

dirugikan memiliki dasar hukum untuk memperoleh pemulihan melalui mekanisme penyelesaian sengketa. Perkara tersebut memperlihatkan keterkaitan antara keabsahan perjanjian, prinsip pacta sunt servanda, itikad baik, pemenuhan prestasi, pembuktian transaksi, dan tanggung jawab atas wanprestasi dalam memberikan kepastian hukum pada transaksi jual beli online.

3.3. Tanggung Jawab Platform E-commerce dalam Sengketa Perjanjian Jual Beli Online

Perkembangan transaksi melalui platform *e-commerce* telah mengubah pola perdagangan konvensional menjadi perdagangan digital yang lebih terbuka dan efisien. Platform *e-commerce* tidak hanya berfungsi sebagai sarana yang mempertemukan pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas, seperti katalog produk, metode pembayaran, sistem pengiriman, penyimpanan data, *escrow*, dan fasilitas pengembalian dana[9]. Kondisi tersebut menempatkan platform pada posisi strategis dalam ekosistem perdagangan digital. Platform pada dasarnya dapat diposisikan sebagai pihak ketiga atau intermediary yang menyediakan layanan sistem elektronik. Namun, kedudukan tersebut menjadi lebih kompleks ketika platform turut mengelola alur transaksi, menyimpan data konsumen, menyediakan sistem *escrow*, dan memfasilitasi pengembalian dana. Semakin besar keterlibatan platform dalam proses transaksi, semakin besar pula kebutuhan untuk memastikan keamanan transaksi dan perlindungan konsumen. Tanggung jawab platform dalam sengketa jual beli online perlu ditempatkan dalam kerangka hukum perdagangan melalui sistem elektronik[10]. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjadi salah satu dasar pengaturan kegiatan perdagangan digital. Dalam pengaturannya, pelaku usaha dituntut memberikan informasi mengenai produk dan syarat transaksi secara jelas, jujur, dan dapat dipahami konsumen. Pasal 15 PP Nomor 80 Tahun 2019 mengatur informasi yang berkaitan dengan identitas pelaku usaha, spesifikasi barang atau jasa, harga, prosedur pembayaran, sistem pengiriman, pengembalian barang, serta penyelesaian sengketa. Ketentuan tersebut memiliki arti penting karena konsumen dalam transaksi digital tidak berhadapan secara langsung dengan penjual. Konsumen sangat bergantung pada informasi yang tersedia dalam sistem elektronik. Karena itu, informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan dapat meningkatkan risiko kerugian konsumen[11].

Tanggung jawab platform juga berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur serta memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan. Ketentuan tersebut menjadi relevan ketika platform menyediakan informasi produk, fasilitas pembayaran, sistem pengiriman, dan mekanisme transaksi. Perlindungan transaksi digital juga diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta PP Nomor 80 Tahun 2019. Kerangka hukum tersebut menunjukkan bahwa platform tidak hanya memiliki fungsi teknis sebagai penyedia sarana transaksi, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam mendukung terciptanya transaksi yang transparan dan aman. Permasalahan muncul ketika tanggung jawab tersebut tidak berjalan secara efektif. Dalam praktiknya, terdapat platform yang menyerahkan seluruh tanggung jawab kepada penjual dan tidak menyediakan mekanisme yang memadai untuk mengantisipasi kerugian konsumen[12]. Beberapa platform juga mencantumkan klausul disclaimer yang menyatakan bahwa platform tidak bertanggung jawab terhadap kualitas atau pengiriman produk. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan karena platform tetap memiliki peran dalam menyediakan sarana transaksi dan mengatur mekanisme interaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Kesenjangan antara ketentuan hukum dan praktik dapat dipengaruhi oleh lemahnya pengawasan, rendahnya literasi hukum pelaku usaha digital, serta sistem pengaduan yang belum sepenuhnya ramah konsumen.

Persoalan lain berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa. Sebagian platform masih mengandalkan mekanisme internal yang belum melibatkan pihak independen secara optimal. Kondisi tersebut dapat menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah ketika menghadapi pelaku usaha

yang melakukan wanprestasi[13]. Apabila platform tidak memberikan sanksi atau tindakan yang memadai terhadap pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran, efek jera menjadi rendah dan potensi terjadinya sengketa serupa semakin besar. Oleh karena itu, mekanisme pengaduan internal perlu memiliki prosedur yang jelas, transparan, mudah diakses, dan memberikan kepastian mengenai tindak lanjut atas laporan konsumen. Kewajiban tersebut semakin penting dalam konteks pembuktian sengketa transaksi digital. Dokumen elektronik, konfirmasi pemesanan, dan rekam jejak digital dapat digunakan untuk menunjukkan adanya transaksi serta hubungan hukum antara para pihak. Konsumen dan pelaku usaha perlu menyimpan bukti transaksi secara baik karena bukti tersebut dapat digunakan apabila terjadi sengketa. Pasal 23 PP Nomor 80 Tahun 2019 memberikan kerangka penyelesaian sengketa dalam PMSE melalui mekanisme yang dapat dilakukan secara cepat, murah, dan efisien, termasuk melalui mediasi, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya. Platform juga perlu menyediakan layanan pelanggan dan kanal penyelesaian sengketa internal agar konsumen memiliki akses awal untuk menyelesaikan persoalan tanpa harus langsung menempuh jalur hukum formal.

Jika dikaitkan dengan Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL, sengketa terjadi karena Tergugat tidak memenuhi kewajiban menyerahkan seluruh tas yang telah dibayar oleh Penggugat. Perkara tersebut memperlihatkan pentingnya bukti transaksi dalam membuktikan hubungan hukum dan pelanggaran kewajiban. Akta notaris, bukti transfer, serta komunikasi melalui WhatsApp menjadi bagian dari bukti yang mendukung proses penyelesaian perkara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem transaksi digital perlu menyediakan rekam transaksi yang dapat diakses dan digunakan secara jelas ketika terjadi perselisihan. Tanggung jawab platform pada akhirnya tidak dapat dilepaskan dari fungsi dan tingkat keterlibatannya dalam transaksi. Platform yang hanya menyediakan ruang bagi penjual dan pembeli memiliki karakter tanggung jawab yang berbeda dengan platform yang turut mengatur pembayaran, menyimpan dana, mengelola pengiriman, menyediakan sistem *escrow*, dan menangani pengaduan. Semakin aktif keterlibatan tersebut, semakin besar kebutuhan untuk menerapkan mekanisme pengawasan dan perlindungan konsumen secara efektif[14]. Karena itu, penguatan tanggung jawab platform perlu diarahkan pada transparansi informasi, verifikasi pelaku usaha, perlindungan data, pengawasan transaksi, penyediaan kanal pengaduan, serta fasilitasi penyelesaian sengketa. Penguatan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga relevan dalam memberikan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Keberadaan mekanisme yang cepat, sederhana, dan terjangkau dapat membantu konsumen memperoleh penyelesaian ketika mekanisme internal platform tidak menghasilkan solusi. Pada saat yang sama, pengawasan pemerintah perlu diperkuat agar ketentuan mengenai perdagangan elektronik tidak berhenti sebagai norma, tetapi diterapkan secara konsisten. Implementasi yang kuat membutuhkan sinergi antara pemerintah, platform *e-commerce*, pelaku usaha, konsumen, dan lembaga penyelesaian sengketa. Dengan pendekatan tersebut, platform *e-commerce* dapat menjalankan fungsi perdagangan digital secara lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kerugian konsumen.

3.4. Efektivitas Penegakan Hukum dalam Menyelesaikan Sengketa Jual Beli Online

Penegakan hukum dalam sengketa jual beli online menjadi bagian penting dalam memberikan kepastian dan keadilan bagi konsumen. Perkembangan transaksi melalui *e-commerce*, media sosial, dan aplikasi pesan instan memberikan kemudahan dalam perdagangan, tetapi juga menimbulkan persoalan seperti wanprestasi, barang tidak dikirim, ketidaksesuaian barang, penipuan, serta kesulitan mengidentifikasi pelaku usaha. Indonesia telah memiliki instrumen hukum yang mengatur transaksi digital, antara lain KUHPdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Namun, keberadaan aturan tersebut belum sepenuhnya menghasilkan penegakan hukum yang efektif karena masih terdapat persoalan dalam pengawasan, pembuktian, akses keadilan, serta penyelesaian

sengketa. Secara perdata, konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dapat menuntut pemenuhan kewajiban dan ganti kerugian melalui pengadilan. Pasal 1243 KUHPerdata menjadi dasar tuntutan ganti kerugian terhadap pihak yang lalai memenuhi perikatan. Dalam proses litigasi, konsumen dapat mengajukan gugatan setelah memberikan somasi atau teguran kepada pelaku usaha. Proses kemudian berlanjut melalui pendaftaran gugatan, mediasi di pengadilan, pemeriksaan perkara, hingga putusan. Jalur litigasi memberikan kepastian hukum formal dan memungkinkan pelaksanaan putusan melalui mekanisme eksekusi. Namun, biaya perkara, waktu penyelesaian yang relatif panjang, serta kompleksitas prosedur hukum dapat menjadi hambatan, terutama bagi konsumen yang mengalami kerugian dengan nilai ekonomi rendah.

Selain litigasi, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mekanisme non-litigasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar bagi keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK dapat menyelesaikan sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Mekanisme tersebut memiliki keunggulan karena lebih sederhana, cepat, dan murah dibandingkan proses peradilan umum[15]. BPSK menjadi alternatif bagi konsumen yang tidak memiliki kemampuan untuk menempuh proses litigasi. Perlindungan konsumen juga diperkuat melalui ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta bentuk pemulihan lainnya sesuai dengan ketentuan tersebut. Pasal 9 melarang pelaku usaha memberikan informasi atau melakukan promosi yang menyesatkan. Ketentuan tersebut relevan dalam transaksi online karena konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikan melalui platform digital.

PP Nomor 80 Tahun 2019 juga memberikan kerangka penyelesaian sengketa dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Pasal 23 mengatur penyelesaian sengketa dalam kegiatan PMSE melalui mekanisme seperti pengadilan, arbitrase, atau alternatif penyelesaian sengketa. Pelaku usaha dan platform juga memiliki peran dalam menyediakan layanan pelanggan serta kanal penyelesaian sengketa internal. Bukti transaksi berupa dokumen elektronik, konfirmasi pesanan, dan rekam jejak digital menjadi bagian penting dalam pembuktian sengketa. Keberadaan bukti tersebut membantu menunjukkan hubungan hukum dan pemenuhan atau pelanggaran kewajiban para pihak[16]. Dalam praktiknya, efektivitas penegakan hukum masih menghadapi persoalan identitas pelaku usaha. Banyak penjual online tidak mencantumkan identitas, alamat, atau kontak resmi sehingga konsumen maupun aparat mengalami kesulitan melakukan pelacakan. PP Nomor 80 Tahun 2019 mengatur kewajiban pelaku usaha dalam mencantumkan informasi dan identitas yang diperlukan dalam kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik. Namun, penerapannya masih menghadapi kendala. Pembuktian juga menjadi persoalan karena transaksi digital menggunakan screenshot, percakapan, bukti transfer, dan surat elektronik. Konsumen perlu menyimpan bukti tersebut secara baik agar dapat digunakan ketika sengketa memasuki proses hukum.

Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN JKT.SEL menunjukkan persoalan tersebut secara konkret. Sengketa diselesaikan melalui pengadilan, tetapi proses penyelesaian membutuhkan waktu, biaya, dan kemampuan hukum. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan mekanisme hukum belum otomatis menjadikan penyelesaian sengketa mudah bagi setiap konsumen. Sengketa transaksi digital membutuhkan mekanisme yang lebih sederhana, cepat, dan terintegrasi agar konsumen dapat memperoleh haknya secara efektif. Efektivitas penegakan hukum dalam sengketa jual beli online masih menghadapi hambatan berupa lemahnya pengawasan, sulitnya pelacakan pelaku usaha, persoalan pembuktian digital, rendahnya literasi hukum, serta belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa. Perlindungan preventif perlu diperkuat melalui pengawasan dan edukasi hukum, sedangkan perlindungan represif perlu didukung prosedur penyelesaian sengketa yang sederhana serta penguatan

BPSK. Sinergi antara pemerintah, platform *e-commerce*, pelaku usaha, konsumen, dan lembaga peradilan diperlukan untuk mewujudkan penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan efektif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli online menurut hukum positif di Indonesia masih belum optimal. Meskipun telah tersedia dasar hukum seperti KUHPdata, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE, konsumen tetap rentan terhadap wanprestasi akibat identitas penjual yang tidak jelas, informasi produk yang menyesatkan, serta lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa. Teori perlindungan hukum dari Philipus M. Hadjon menekankan perlindungan preventif dan represif, namun implementasinya belum efektif karena lemahnya pengawasan dan minimnya literasi hukum konsumen. Selain itu, tanggung jawab platform *e-commerce* terhadap sengketa belum terlaksana dengan baik meskipun secara normatif telah diatur. Platform masih sering lepas tangan, sementara jalur litigasi dinilai tidak efisien dan mekanisme non-litigasi seperti BPSK belum terakses secara luas. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum dalam jual beli online hanya dapat dicapai jika ada penguatan regulasi, peningkatan tanggung jawab platform, dan edukasi hukum bagi masyarakat. Kesimpulan ini menjawab tiga fokus utama penelitian: bentuk perlindungan hukum, tanggung jawab platform digital, dan efektivitas penyelesaian sengketa.

REFERENSI

- [1] Kusnanto, C. Gudiato, Usman, B. Manggu, M. L. Sumarni, et al., Transformasi Era Digitalisasi Masyarakat Kontemporer. Uwais Inspirasi Indonesia, 2024.
- [2] R. Badarudin, F. Hidayat, and H. Rianda, "Hak refund jual beli online pada aplikasi Shopee perspektif hukum ekonomi syariah," *J. Res. Dev. Public Policy*, vol. 1, no. 3, pp. 1–12, 2022.
- [3] W. Andriyani et al., *Technology, Law and Society*. Tohar Media, 2023.
- [4] S. N. Maramis, M. E. Kalalo, and R. S. Mamengko, "Kajian hukum tentang keabsahan jual beli online pada aplikasi Facebook," *Lex Priv.*, vol. 11, no. 4, pp. 1–8, 2023.
- [5] F. R. A. Rizal, A. H. Pondaag, and R. M. Rewah, "Perjanjian jual beli melalui internet ditinjau dari aspek hukum perdata," *Lex Priv.*, vol. 9, no. 2, p. 192, 2021.
- [6] A. Fausi and M. Karim, "Hukum perjanjian elektronik dalam e-commerce: Studi kasus Shopee di Indonesia," *J. Islam. Bus. Law*, vol. 9, no. 1, pp. 105–114, 2025.
- [7] A. M. Qisti, "Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli album K-Pop melalui sistem pre-order secara online," *Skripsi*, 2022.
- [8] M. Y. Fajryani, "Kepastian hukum eksistensi self-executing dan perlindungan hukum bagi para pihak pada smart contract dalam jaringan blockchain," *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, 2023.
- [9] A. M. Wibowo et al., *Perkembangan Hukum Keperdataan di Era Digital*. Sada Kurnia Pustaka, 2024.
- [10] S. Nurfadillah, "Gagal refund uang elektronik pada e-wallet ShopeePay ditinjau dari hukum perlindungan konsumen," *Skripsi*, IAIN Metro, 2025.
- [11] B. S. Putri, "Perlindungan hukum terhadap afiliasi pada e-commerce Shopee," *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [12] A. F. Nugroho, "Perlindungan konsumen dalam layanan peer-to-peer lending berbasis financial technology melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Otoritas Jasa Keuangan," 2023.
- [13] M. Feliyana et al., "Kepastian hukum dalam transaksi jual-beli melalui situs belanja online," *Universitas Narotama*, 2022.
- [14] K. Hidayag and A. Witasari, "Tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli secara online (e-commerce)," *Pros. Konstelasi Ilm. Mhs. Unissula Klaster Huk.*, 2022.

- [15] K. K. Khabib Komeini, “Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online di Kabupaten Semarang perspektif hak asasi manusia,” UPT Perpustakaan Undaris, 2025.
- [16] F. Fuad, R. R. Baskara, and A. Urbaningrum, “Desain perlindungan hukum bagi konsumen dan data pribadi untuk kegiatan usaha menggunakan fintech di Indonesia,” J. Rectum Tinj. Yuridis Penanganan Tindak Pidana, vol. 7, no. 1, pp. 176–187, 2025.