

## Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Hukum Perikatan

Alecya Maruli Semaria Nababan<sup>1\*</sup>, Eldrida Joan Karnois<sup>2</sup>,  
Muhamad Ajie Nurdiansyah<sup>3</sup>, Ratu Sheebakayla<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum  
Universitas Kuningan

---

### Abstrak

Abstrak ini membahas perlindungan hukum terhadap perikatan dalam konteks transaksi jual beli online sebagai upaya melindungi konsumen. Dalam era digital, transaksi jual beli online semakin marak dan menghadirkan tantangan baru dalam bidang hukum perikatan. Perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dari praktik perdagangan yang tidak adil, penipuan, dan pelanggaran lainnya. Artikel ini menganalisis regulasi yang ada, peran perjanjian elektronik, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia untuk konsumen. Dengan demikian, perlindungan hukum perikatan diharapkan dapat memberikan keamanan dan kepercayaan bagi konsumen dalam melakukan transaksi online.

**Kata kunci:** E-commerce; Hukum Perikatan; Perlindungan Hukum

### Abstract

*This abstract discusses legal protection for contracts in the context of online buying and selling transactions as an effort to protect consumers. In the digital era, online buying and selling transactions are increasingly widespread and present new challenges in the field of contract law. Legal protection is very important to ensure consumer rights are protected from unfair trade practices, fraud and other violations. This article analyzes existing regulations, the role of electronic agreements, and the dispute resolution mechanisms available to consumers. Thus, it is hoped that the legal protection of engagement can provide security and trust for consumers in carrying out online transactions*

**Keywords:** E-commerce; Engagement Law; Legal Protection

Copyright©2024 LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata. All rights reserved.

## Pendahuluan

Perekonomian global di masa sekarang sangat dipengaruhi kemajuan teknologi. Pola kehidupan masyarakat Indonesia secara umum telah berubah akibat perkembangan teknologi. Hampir segala bidang kehidupan terpengaruh oleh kemajuan teknologi, mulai dari budaya, sosial, dan ekonomi. Salah satu perubahan yang sangat besar akibat berkembangnya teknologi informasi adalah dalam bidang ekonomi. Perkembangan teknologi informasi secara signifikan telah mengubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi digital. (Akhmaddhian & Agustiwi, 2016) Dalam bidang ekonomi dan perdagangan, penggunaan jejaring internet mulai dipakai sebagai sarana dalam berbisnis karena konstribusinya sangat efisien. *Information Technology* (IT) telah menciptakan peluang-peluang jenis karier baru dalam pekerjaan manusia. Dalam bidang teknologi informasi internet adalah satu diantara bagian yang paling berkembang pesat. *E-commerce* ini merupakan satu diantara kegiatan perdagangan yang mencakup ruang informasi dan komunikasi dalam internet yang paling berkembang pada saat ini. (Pradnyaswari I.A.E, 2020)

*E-commerce* atau yang lebih dikenal dengan istilah Electronic commerce atau electronic bussiness. *E-commerce* (perniagaan teknologi), sebagai bagian dari *e-business* bisnis yang dilakukan dengan menggunakan electronic transmission, oleh para ahli dan pelaku bisnis dicoba dirumuskan definisinya dari terminologi *e-commerce* (perniagaan elektronik). Secara umum *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik. Adanya *E-commerce* ini dapat memberikan kemudahan kepada konsumennya, sebab dengan adanya *E-commerce* konsumen tidak perlu lagi berbelanja keluar rumah dan jenis barang/jasanya juga berbagai macam dan tentunya harganya relative lebih murah. Namun hal tersebut memiliki sisi baik dan sekaligus sisi buruk. Dikatakan baik karena bermanfaat bagi pembeli untuk bebas memilih produk yang diinginkan pembeli. Pembeli pun dapat memilih kualitas maupun jenis produk dengan keinginan dan kebutuhannya. Dan dikatakan negatif karena dalam posisi tersebut

menjadikan posisi pembeli berada dibawah tangan dari posisi penjual yang membuat adanya kerugian dan kekecewaan terhadap konsumen.

Kemajuan di dalam dunia *E-commerce* dalam jual beli banyak memberikan tawaran yang dibutuhkan masyarakat dengan adanya hak dan kewajiban untuk melaksanakan isi perjanjian diantara kedua belah pihak dalam perjanjian dengan tata cara pelaksanaan di dalam transaksi jual beli online (*E-commerce*). (Hidayah Dan & Witasari, 2022) Perjanjian jual beli merupakan jenis perjanjian timbal balik yang melibatkan dua belah pihak yakni antara penjual (pelaku usaha) dan pembeli (pemesan). Tetapi dalam melakukan jual beli khususnya secara online, yang menggunakan sosial media kepastian hukumnya belum dapat ditindak tegas karna pihak yang melakukan kebanyakan antara pihak dengan individu dalam situsnya karna tidak memiliki jaminan kepada hukum adanya rasa kepercayaan antara pihak, sedangkan melakukan transaksi jual beli didalam aplikasi ada kepastian hukumnya karna pelaku usahanya (penjual) yang menjadi perusahaan baik asing atau dalam negeri yang telah mendaftarkan akun situsnya kepada pihak yang berwajib dan dapat dipertanggung jawabkan atas apa yang diterima oleh pembeli (pemesan).

Terdapat Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur kemajuan *e-commerce*. UU ITE menyuguhkan 2 aspek esensial. Yang pertama, UU ini mengakui legalitas transaksi elektronik dan data keuangan elektronik, sehingga memberikan kepastian hukum kepada transaksi elektronik. Kedua, UU ITE juga mengatur hukuman bagi pelanggaran yang berhubungan terhadap penyelewangan komputer atau teknologi informasi. Bersama terdapat nya pengakuan kepada transaksi serta dokumen elektronik, *e-commerce* memiliki dasar hukum yang kuat. Perlindungan pelanggan pada transaksi *e-commerce* juga dimungkinkan melalui pengadilan. Upaya hukum ini digunakan jika terjadi pertengkaran antara pihak penjual serta konsumen. Dilansir dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), satu di antara hak konsumen ialah memperoleh perlindungan, pembelaan, serta pemecahan

pertikaian yang adil. Di sisi lain, pihak penjual memiliki kewajiban untuk menyajikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian terhadap kemalangan yang timbul dari pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau pun jasa yang dijual.

Pada Pasal 23 UUPK disebutkan bahwasanya jika pelaku usaha pabrikan dan/atau pun distributor menolak atau pun tak memberikan balasan atau pun tak memenuhi tuntutan ganti rugi dari pelanggan, pelanggan memiliki hak guna mengajukan gugatan terhadap pemilik usaha serta merampungkan pertikaian oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (Kajian et al., 2023) Perlindungan hukum merupakan perlindungan untuk kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum atau perlindungan hak pengguna transaksi *E-commerce*. Dalam hal ini, perlindungan hukum terhadap konsumen bias diartikan sebagai perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna transaksi *E-commerce*. Saat ini *E-commerce* banyak bermunculan dan sudah dapat dilakukan transaksi jual-beli melalui jejaring sosial (*social network*), yang menyebabkan hal tersebut banyak dimanfaatkan untuk melakukan penipuan demi keuntungan pribadi.

Maka dengan adanya perlindungan hukum tersebut dimaksudkan sebagai upaya untuk menjamin kepastian hukum dan dapat melindungi konsumen. Berbagai hal negatif akibat konsumsi produk baik barang maupun jasa harus disingkirkan dari perdagangan sebab itulah tujuan dari perlindungan konsumen. Biasanya dalam praktek terdapat permasalahan misalnya penjual meminta kepada pembeli untuk mentransfer setengah pembayaran diawal dan barang dijanjikan akan dikirim lebih awal, akan tetapi dihari berikutnya dengan alasan masalah administrasi mereka meminta pelunasan pada pembeli. Setelah pembeli melakukan pelunasan, pihak penjual menghilang dan langsung tidak mengaktifkan nomor telepon yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pembeli. Permasalahan lain yang sering dijumpai yaitu seringkali kualitas barang yang dipesan tidak sama dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha diawal, waktu pengiriman barang juga kerap tidak sesuai dengan waktu yang disepakati. Sehingga penulis akan membahas mengenai perlindungan sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online.

Upaya hukum juga dapat dilakukan dalam transaksi *E-commerce* untuk dapat memberi perlindungan bagi pembeli atau konsumen. Apabila suatu ketika

terjadi sengketa antara penjual dan konsumen maka para pihak dapat menggunakan upaya hukum. Dalam UUPK Pasal 45 ayat (2) menyatakan “bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Penyelesaian sengketa ada dua yaitu jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (tidak melalui pengadilan) penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, konsolidasi atau arbitrase.

Penyelesaian sengketa secara non litigasi yang lebih menguntungkan adalah dengan cara mediasi, dimana mediator membantu para pihak untuk berkompromi untuk mencari jalan keluar dari sengketa sesuai kesepakatan para pihak sehingga para pihak bisa menerima dengan baik. Namun, cara ini memiliki kekurangan yaitu hasil kesepakatan tidak mengikat dan bersifat final karena hanya berbentuk kesepakatan para pihak, lewat dua jalur tersebut, konsumen dan juga pelaku usaha bisa menyelesaikan sengketanya. Pasal 45 A ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2016 menyebutkan dimana para pelaku bisnis yang melanggar peraturan perundang-undangan dalam bisnis E-commerce akan dikenakan sanksi pidana, administrasi, dan ganti rugi sehingga diharapkan akan mengurangi dan mencegah kasus penipuan seperti ini terjadi lagi.

### Rumusan Masalah

1. Efektivitas perikatan dalam melindungi konsumen dari penipuan atau produk yang tidak sesuai ?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen melalui perikatan dalam jual beli online ?

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan ialah metode yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang bertumpu pada bahan hukum primer dan sekunder. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan serta doktrin hukum yang relevan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menganalisis ketentuan hukum tertulis, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) guna memahami asas-asas dan teori hukum yang berkaitan dengan isu yang diteliti.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Efektivitas perikatan dalam melindungi konsumen dari penipuan atau produk yang tidak sesuai**

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah memengaruhi bentuk-bentuk perbuatan hukum baru. Memanfaatkan teknologi informasi yang dapat berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian globalisasi saat ini, dengan adanya layanan digital mengubah sistem perdagangan di negeri ini menjadi lebih mudah. Kebebasan setiap pelaku usaha menggunakan pemanfaatan teknologi informasi yang menyebabkan para konsumen sulit untuk membedakan antara pelaku usaha yang resmi dan tidak. (Fista et al., 2023)

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan serta masalah antara berbagai pihak satu sama lain dengan barang atau jasa konsumen di dalam kehidupan. (Maharani & Darya Dzikra, 2021) Pentingnya permasalahan hukum di bidang digitalisasi dalam transaksi jual beli online, agar pihak yang terkait dapat memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.

Secara umum adanya suatu kontrak bisa terjadi dengan dilandaskannya asas kebebasan berkontrak antara kedua belah pihak yang mempunyai kedudukan yang seimbang. Kedua belah pihak berusaha untuk mencapai kesepakatan yang diperlukan bagi terjadinya kontrak itu melalui suatu negosiasi. Dalam dunia *e-commerce* kontrak yang melatarbelakangi kegiatan *e-commerce* ini menyangkut bisnis ke bisnis dan bisnis ke konsumen.

Sebagaimana diketahui pengaturan hukum yang telah mengatur masalah penipuan dalam perjanjian jual beli online dalam hukum positif Indonesia yaitu baik pengaturan tentang transaksi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UUITE) sebagai dasar utama pengaturan jual beli online, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) dan peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 71 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, yaitu undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur jelas dan tegas. Diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan. dalam transaksi *e-commerce*, aspek tanggungjawab juga berlaku untuk pelaku usaha, apabila konsumen kedapatan memiliki barang atau jasa yang dibelinya tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal 19 sampai pasal 28 aspek tanggungjawab yang berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian seperti kerusakan dan pencemaran barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha bagi para konsumen. (Yunus, 2021)

Masalah keamanan masih menjadi pokok permasalahan utama yang sangat penting dalam pemanfaatan media elektronik khususnya dalam penggunaan internet. Tanpa adanya jaminan keamanan, para pelaku usaha akan enggan untuk memanfaatkan media ini. Namun dalam undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik (UUITE) meliputi hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa, yang

telah mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi melalui e-commerce. Konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi online dapat memperjuangkan hak-hak mereka melalui penyelesaian di luar pengadilan atau di dalam pengadilan. (Rahman et al., 2023)

Tantangan dalam perlindungan konsumen di era digital meliputi penegakan hukum yang tidak memadai, sumber daya yang terbatas, dan kurangnya kesadaran dari konsumen itu sendiri. Oleh karena itu perlu adanya perubahan kebijakan, peningkatan investasi, dan peningkatan koordinasi diantara para pemangku kepentingan untuk mencapai perlindungan konsumen yang efektif di era digital. (Rijal, M., Agustiani, F., Bangun, E. S. T., & Zendrato, 2024) Perlindungan hukum tersebut dapat dilihat pada peraturan UUPK dan UUIITE telah mengatur mengenai penggunaan data pribadi konsumen, syarat sahnya suatu transaksi e-commerce, serta mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Melihat pada kenyataannya masih banyak perilaku-perilaku pelaku usaha yang masih melakukan penipuan terhadap konsumen, dengan menipu menggunakan produk palsu. Merupakan suatu masalah, karena dapat menyebabkan kerugian finansial dan risiko kesehatan bagi konsumen yang tanpa sadar telah membeli barang palsu. (Chen et al., 2022) Untuk mengatasi tantangan tersebut perlunya adaptasi regulasi yang berkelanjutan terhadap penyediaan e-commerce yang terus berkembang. Pembaruan undang-undang, kemajuan teknologi, memperkuat kesadaran serta inisiatif yang signifikan dikalangan konsumen, serta memperkuat mekanisme penegakan hukum, dan upaya untuk menyelaraskan undang-undang perlindungan konsumen di seluruh negara ASEAN juga dapat berkontribusi pada kerangka hukum yang lebih efektif.

**2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen melalui perikatan dalam jual beli online?**

Sesuai dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata jo 1320 KUH Perdata jo. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik , maka dalam praktik tumbuh bermacam-macam model perjanjian baru, salah satunya adalah perjanjian jual beli online yang dilakukan dengan menggunakan internet, yang saat ini dikenal dengan electronic commerce atau e-com-merce.

Hukum perlindungan konsumen menurut A.Z Nasution adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektif karena ditinjau oleh perkembangan dan penerapan teknologi tersebut ditengah masyarakat. Perlindungan terhadap konsumen merupakan hal yang sangat urgent bagi setiap masyarakat kalangan manapun. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah, apalagi jika produk yang dihasilkan merupakan jenis produk yang terbatas.

Kedudukan hukum para pihak di dalam transaksi *e-commerce* yang saling mengikatkan diri. Dimana dalam transaksi *e-commerce* pihak-pihak yang melakukan transaksi memiliki hubungan hukum karna transaksi yang dilakukan termasuk ke dalam perjanjian. Dimana dalam transaksi

apabila memenuhi syarat sah perjanjian yang berupa adanya kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan hukum untuk melakukan perbuatan hukum, adanya objek, dan adanya kausa yang halal maka transaksi tersebut berupa sebuah perjanjian yang mengikat kedua belah pihak, Transaksi *e-commerce* dapat dilihat adanya dua pendapat hukum tentang kesepakatan dalam transaksi *e-commerce*. Pertama ada pendapat hukum yang menyatakan bahwa sepakat dalam transaksi terjadi pada saat pengklikan tombol send oleh pihak pembeli. Dengan begitu, kesepakatan hukum dalam transaksi pun telah terjadi antara penjual dan pembeli. Pendapat ini berpedoman pada pengertian, pada saat pembeli bermaksud untuk membeli suatu produk di internet, maka *terms of conditions* yang diiklankan oleh penjual dalam website terlebih dulu dan harus sudah dipenuhi pembeli. Pendapat kedua didasarkan pada acuan bahwa kata sepakat dalam transaksi *e-commerce* terjadi pada saat surat pesanan suatu produk melalui *e-mail* diterima oleh penjual atau informasi di bawah kontrol dari penjual.

Apabila pihak yang melakukan transaksi melakukan kecurangan, tidak memenuhi kewajibannya, maka yang dirugikan dapat melaporkan perbuatan tersebut ke dalam wanprestasi. Pelaku usaha wajib melakukan kewajibannya dan konsumen berhak untuk memperoleh haknya, dimana hak dan kewajiban tersebut diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sehingga apabila salah satu pihak tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan, maka pihak tersebut telah melakukan cidera janji atau biasa juga disebut dengan wanprestasi.

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-commerce pada prinsipnya dilakukan dengan cara yang sama dengan jual beli konvensional sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang berisi validasi persyaratan perjanjian berdasarkan perjanjian antara pembeli dan penjual atau marketplace. Hak-hak pembeli dijamin oleh tanggung jawab penjual yang gagal dengan mengganti kerugian biaya seperti: pengembalian uang,*

*pengembalian, atau penggantian. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata; di mana, ketika penjual wanprestasi, debitur harus membayar kompensasi.*

Perjanjian baku yang biasanya berupa formulir yang isi, bentuk serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen, perjanjian tersebut tidak dapat ditawarkan atau dinegoisasikan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Isi atau ketentuan yang terdapat di dalam kontrak baku biasanya disebut klausula baku (*standardized clause*). Dengan memperhatikan materi atau isi dan syarat-syarat perjanjian baku,

Dan untuk menerapkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nasional (BPSK) juga berperan penting. BPSK merupakan lembaga yang didirikan untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara tidak litigasi (Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y. 2020). Konsumen dapat mengajukan pengaduan ke BPSK jika terjadi perselisihan atau kekurangan penyelesaian dengan penjual dalam transaksi online.

Dalam konteks perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, kesadaran dan literasi konsumen juga merupakan faktor yang penting. Konsumen perlu memahami hak-hak mereka, menjaga keamanan data pribadi, dan melaksanakan tindakan pencegahan yang diperlukan untuk melindungi diri mereka dalam transaksi online (Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. 2023). Dengan adanya konsep perlindungan hukum konsumen dan undang-undang yang terkait, diharapkan bahwa konsumen di Indonesia dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan transaksi jual beli barang online. Penting bagi pemerintah, regulator, dan pelaku bisnis untuk berkomitmen dalam melaksanakan, memperkuat, dan meningkatkan perlindungan hukum

konsumen dalam transaksi online, sehingga tercipta lingkungan bisnis online yang terpercaya dan berkelanjutan di Indonesia.

## **Kesimpulan**

Perkembangan teknologi informasi mempermudah perdagangan, namun juga meningkatkan risiko penipuan. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk tanggung jawab atas barang atau jasa yang tidak sesuai. Meskipun sudah ada regulasi, masih terdapat tantangan seperti penegakan hukum yang lemah dan rendahnya kesadaran konsumen. Oleh karena itu, diperlukan perubahan kebijakan, peningkatan investasi, dan koordinasi antar pemangku kepentingan untuk melindungi konsumen secara efektif di era digital.

Untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen dalam jual beli online, penting untuk memanfaatkan asas kebebasan berkontrak dan memastikan kesepakatan antara kedua belah pihak sesuai dengan syarat sah perjanjian. Hukum perlindungan konsumen harus memastikan keseimbangan perlindungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam transaksi *e-commerce*, persetujuan bisa terjadi saat pembeli mengklik tombol 'send' atau ketika pesanan diterima oleh penjual. Konsumen yang dirugikan dapat melaporkan kecurangan sebagai wanprestasi, dan penjual wajib mengganti kerugian. Penggunaan perjanjian baku perlu diatur agar tidak merugikan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nasional (BPSK) berperan penting dalam menyelesaikan sengketa secara non-litigasi. Peningkatan kesadaran dan literasi konsumen mengenai hak-hak mereka, serta komitmen pemerintah dan pelaku bisnis, sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan transaksi online yang aman dan terpercaya di Indonesia.

## Daftar Pustaka

- Arya Putra Perdana, Azhar Muttaqin, and Sofyan Arief, 'NoLaJ Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Online Dengan Jasa Escrow', Copyright NoLaJ 1 (2022): 100–115, <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/267>.
- Chen, T. C., Liang, Y. S., Ko, P. S., Ho, P. T., & Huang, J. C. (2022). Wireless communication using embedded microprocessor-5G embedded e-commerce system oriented to fruit ordering, sales, and logistics. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2022
- Fadila, N., Sa'diyah, K., & Krisdayanti, K. (2024). Konsep Dasar dan Asas-asas dalam Hukum Perikatan. *Finance: Journal of Accounting and Finance*, 2(2), 37-45.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.
- Jurnal Kajian et al., "Civilia : Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce" 3 (2023), <http://jurnal.anfa.co.id>.
- Kharisma Hidayah Dan and Aryani Witasari, "Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa UNISSULA (KIMU) 7 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, 2022, 1–17.
- Maharani, A., & Dzika, A. D. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659-666.
- Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online Rina, Mario Agusta Fakultas Hukum, Universitas Muara Bungo. Volume. 3 Nomor. 2, Desember 2022
- Pradnyaswari I.A.E, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli menggunakan Jasa E-Commerce", Garda Rujukan Digital 8, no. 2 (2020): 1–16, <http://www.unpas.ac.id/perkembangan-e->.
- Putra Perdana, Arya, Azhar Muttaqin, and Sofyan Arief. 'NoLaJ Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Online Dengan Jasa Escrow'. Copyright @ NoLaJ 1 (2022): 100–115. <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/267>
- Rahman, I., Mayasari, R. E., & Nurapriyanti, T. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, 2(08), 683-691.
- Suwari Akhmaddhian and Asri Agustiwi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia," vol. 3, 2016, <https://behard.files.wordpress.com/2011/01/draft->.
- Taidi, S. (2023). Prespektif Hukum Perikatan Terhadap Keabsahan Jual Beli Melalui Internet. *LEX PRIVATUM*, 11(5).
- Tesis, T. P., Kelembagaan, A. Y. T. K., Bumi, P., & Konstitusi, P. P. M. (2021). Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara Jakarta (Doctoral dissertation, Universitas Tarumanagara).

Yarali, A., Joyce, R., & Dixon, B. (2020, April). Ethics of big data: privacy, security and trust.  
In 2020 Wireless Telecommunications Symposium (WTS) (pp. 1-7). IEEE