



Tinjauan Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen

Rustini¹, AnaMasdiyana²

¹Fakultas Hukum, Universitas Pamulang, Serang, Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Pamulang, Serang, Indonesia

Korespondensi: rstniaynni@gmail.com¹, anamasdiana515@gmail.com²

Informasi Artikel

Riwayat artikel:

Received Aug 30th, 2026

Revised Sept 26th, 2026

Accepted Oct 4th, 2026

Keyword:

Legal Review; Consumer Loss;
Online Transaction; Consumer
Protection; Misuse of Personal
Data.

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan transaksi e-commerce di Indonesia turut meningkatkan risiko kerugian bagi konsumen dalam transaksi jual beli online, mulai dari barang yang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan atau kegagalan pengiriman, penipuan oleh penjual fiktif, hingga penyalahgunaan data pribadi. Penelitian ini secara khusus mengkaji bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen serta upaya perlindungan hukum yang tersedia berdasarkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Metode: Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum primer terdiri atas Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan pelaksana terkait, yang didukung oleh bahan hukum sekunder berupa artikel jurnal hukum yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online umumnya terbagi ke dalam lima bentuk, yaitu ketidaksesuaian barang, kegagalan pengiriman, penipuan penjual fiktif, penyalahgunaan data pribadi, dan wanprestasi pembayaran. Perlindungan hukum diberikan secara preventif melalui kewajiban keterbukaan informasi pelaku usaha berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK, serta secara represif melalui hak atas ganti rugi dalam Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 UUPK yang diperkuat oleh Pasal 45 dan Pasal 47 UUPK. Sengketa dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi seperti YLKI, Direktorat Perlindungan Konsumen, dan BPSK, atau melalui jalur litigasi di pengadilan negeri. Kesimpulan: Meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik telah cukup memadai secara normatif, implementasinya masih terkendala oleh rendahnya literasi digital konsumen dan lemahnya pengawasan platform, sehingga diperlukan penguatan penegakan hukum, edukasi konsumen, dan pengawasan marketplace secara berkelanjutan.



© 2026 The Authors. Published by Punggawa Legacy Center. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN)

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah pola transaksi jual beli masyarakat dari cara konvensional menuju transaksi elektronik atau yang lazim disebut e-commerce (Wulansari & Primantari, 2025, p. 3). Kemudahan bertransaksi tanpa harus bertatap muka secara langsung membuat masyarakat semakin gemar melakukan jual beli secara daring, karena cara ini dinilai lebih praktis serta menghemat waktu dan tenaga (Wulansari & Primantari, 2025, p. 3).

Kementerian Perdagangan bahkan memproyeksikan nilai transaksi e-commerce di Indonesia tumbuh 3,3% menjadi Rp503 triliun pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya (Melansir.com,

n.d.). Di balik kemudahan tersebut, transaksi jual beli online menyimpan risiko tersendiri bagi konsumen. Karena pembeli dan penjual tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, kedudukan tawar (*bargaining position*) konsumen menjadi lemah, terutama ketika informasi mengenai barang yang diperdagangkan tidak diberikan secara jelas dan jujur oleh pelaku usaha (Wulansari & Primantari, 2025, p. 9). Ketimpangan posisi inilah yang membuat konsumen rentan mengalami kerugian, mulai dari barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi pada etalase toko daring, keterlambatan maupun kegagalan pengiriman barang, penipuan oleh penjual fiktif, hingga penyalahgunaan data pribadi yang diserahkan konsumen pada saat bertransaksi (Amfoni, 2025, pp. 48–49). Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam laporan tahunannya mencatat tingginya jumlah pengaduan konsumen terkait transaksi elektronik setiap tahun, yang sebagian besar berkaitan dengan kerugian materiil akibat barang tidak sesuai pesanan dan tindak penipuan daring (Badan Perlindungan Konsumen Nasional [BPKN], 2021, as cited in Amfoni, 2025, p. 50).

Secara normatif, hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah menjamin hak-hak konsumen dalam bertransaksi, termasuk dalam transaksi elektronik. Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, sementara Pasal 4 huruf h memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4 huruf c dan h). Ketentuan ini diperkuat oleh Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur keabsahan transaksi elektronik serta hak setiap orang untuk mengajukan gugatan terhadap penyelenggara sistem elektronik yang menimbulkan kerugian (Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, Pasal 38 ayat (1)).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik. Wulansari dan Primantari mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik secara umum berdasarkan UUPK dan UU ITE, termasuk jalur penyelesaian sengketa non-litigasi dan litigasi yang tersedia bagi konsumen (Wulansari & Primantari, 2025, pp. 1–2). Sihombing dkk. menyoroti hambatan penerapan regulasi dan lemahnya pengawasan platform e-commerce sebagai penyebab utama kerugian konsumen (Sihombing et al., 2024, p. 64). Sementara itu, Raco secara spesifik mengulas pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian informasi barang yang dijual dalam transaksi elektronik (Raco, 2024, p. 59). Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, artikel ini secara khusus memfokuskan kajian pada pemetaan bentuk-bentuk kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online serta bentuk perlindungan hukum preventif dan represif yang dapat ditempuh konsumen ketika kerugian tersebut terjadi.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat dua permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam artikel ini. Pertama, bagaimana bentuk-bentuk kerugian yang dapat dialami konsumen dalam transaksi jual beli online? Kedua, bagaimana bentuk perlindungan hukum serta upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online ditinjau dari hukum perlindungan konsumen? Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis bentuk-bentuk kerugian konsumen dalam transaksi elektronik serta mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen, baik secara preventif maupun represif, sehingga dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis mengenai penerapan hukum perlindungan konsumen di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) (Mursidah et al., 2022, p. 19). Bahan hukum primer yang digunakan terdiri atas Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022; Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019). Bahan hukum sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan atas artikel-artikel jurnal ilmiah hukum yang diterbitkan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, buku, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan pokok bahasan. Data yang telah dihimpun selanjutnya dianalisis secara deskriptif-kualitatif untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk

kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online serta bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan, sebelum akhirnya disimpulkan guna menjawab rumusan masalah penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk-Bentuk Kerugian Konsumen, Hak dan Kewajiban Serta Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online

Transaksi jual beli online pada dasarnya tetap tunduk pada ketentuan umum jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUHPdata serta syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPdata, yakni kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan sebab yang halal (KUHPdata, Pasal 1320 dan 1457; Wulansari & Primantari, 2025, pp. 7–8). Karena transaksi dilakukan tanpa tatap muka, pemenuhan keempat syarat tersebut, khususnya kecakapan para pihak dan kesesuaian objek yang diperjanjikan, sulit diverifikasi secara langsung, sehingga membuka celah terjadinya berbagai bentuk kerugian bagi konsumen (Sugara & Az-Zahra, 2024, p. 875). Berdasarkan kajian atas berbagai literatur, bentuk-bentuk kerugian yang umum dialami konsumen dalam transaksi jual beli online dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

1. Ketidakesesuaian Barang dengan yang Diperjanjikan. Bentuk kerugian yang paling sering dilaporkan konsumen adalah barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, foto, atau spesifikasi yang ditawarkan penjual pada etalase toko daring, baik dari segi kualitas, ukuran, warna, maupun fungsinya (Wasonono et al., 2021, p. 17). Kondisi ini termasuk bentuk wanprestasi penjual, yakni melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sesuai dengan yang disepakati (Wulansari & Primantari, 2025, p. 11).
2. Keterlambatan atau Kegagalan Pengiriman Barang. Kerugian juga timbul akibat keterlambatan pengiriman barang atau bahkan barang yang tidak pernah sampai ke tangan konsumen meskipun pembayaran telah dilakukan secara lunas (Wulansari & Primantari, 2025, p. 11).
3. Penipuan oleh Penjual Fiktif (Online Fraud). Modus penipuan berupa toko daring atau akun penjual fiktif yang menghilang setelah menerima pembayaran konsumen merupakan salah satu bentuk kerugian yang paling merugikan secara materiil, karena identitas pelakunya umumnya sulit ditelusuri (Fitriani, 2023, p. 8).
4. Penyalahgunaan dan Kebocoran Data Pribadi. Untuk dapat bertransaksi, konsumen umumnya diwajibkan menyerahkan data pribadi seperti nama, alamat, dan nomor telepon kepada platform maupun penjual. Dalam sejumlah kasus ditemukan kebocoran data pribadi konsumen akibat serangan siber maupun penyalahgunaan oleh pihak ketiga, yang berpotensi menimbulkan kerugian lanjutan berupa penipuan atau pencurian identitas (Abbas & Imran, 2026, p. 3440).
5. Kerugian akibat Wanprestasi Pembayaran. Dari sisi pembeli, bentuk wanprestasi yang umum terjadi antara lain keterlambatan pembayaran, tidak dilakukannya pembayaran sama sekali, atau pembayaran yang dilakukan tidak sesuai dengan jumlah yang disepakati, yang pada gilirannya juga dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha (Wulansari & Primantari, 2025, p. 11).

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli online bersifat timbal balik, sehingga perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari pembahasan mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak. Pasal 4 UUPK merinci sembilan hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; hak untuk memilih barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; hak untuk mendapatkan advokasi dan upaya penyelesaian sengketa secara patut; serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (UUPK, Pasal 4 huruf a–i).

Di sisi lain, konsumen juga memikul kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, serta mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut (UUPK, Pasal 5 huruf a–d). Dalam konteks transaksi elektronik, kewajiban beritikad baik dan membayar sesuai nilai tukar inilah yang menjadi dasar untuk menilai wanprestasi pembayaran dari sisi pembeli sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, antara lain beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang, memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,

menjamin mutu barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan, serta memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (UUPK, Pasal 7 huruf a–g). Kewajiban ini dipertegas dalam lingkup transaksi elektronik oleh Pasal 9 UU ITE, yang mewajibkan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan (UU ITE, Pasal 9).

Karena konsumen tidak dapat memeriksa atau mencoba barang secara fisik sebelum membeli, foto, deskripsi, spesifikasi, dan ulasan pada etalase digital praktis menjadi satu-satunya dasar kesepakatan. Oleh sebab itu, informasi yang tidak benar pada etalase tersebut dapat dipandang sebagai pelanggaran kewajiban pelaku usaha, termasuk larangan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, keterangan, iklan, atau promosi penjualan sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK (UUPK, Pasal 8 ayat (1) huruf f).

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik dapat dibedakan menjadi perlindungan yang bersifat preventif dan represif (Wasonono et al., 2021, p. 16). Perlindungan preventif diberikan melalui pembebanan kewajiban kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK, sebagai konsekuensi dari hak konsumen atas informasi yang diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK (UUPK, Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b). Kewajiban keterbukaan informasi ini dimaksudkan untuk mengurangi ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha sejak sebelum transaksi terjadi, sehingga berpotensi mencegah timbulnya kerugian di kemudian hari.

Adapun perlindungan represif diberikan dalam bentuk hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi ketika kerugian telah terjadi. Pasal 4 huruf h UUPK menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (UUPK, Pasal 4 huruf h). Ketentuan ini diperkuat oleh Pasal 19 UUPK yang membebankan tanggung jawab kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (UUPK, Pasal 19). Dalam konteks transaksi elektronik, Pasal 38 ayat (1) UU ITE turut menegaskan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian (UU ITE, Pasal 38 ayat (1)). Sementara itu, perlindungan atas data pribadi konsumen yang diserahkan dalam transaksi elektronik turut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, yang mewajibkan pengendali data untuk menjaga keamanan data pribadi yang diprosesnya (Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022, Pasal 35).

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Penyelenggara Platform atas Kerugian Konsumen Dan Perlindungan Hukum Pidana dan Kekuatan Pembuktian Elektronik

Pasal 19 ayat (1) UUPK membebankan kepada pelaku usaha tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan, yang dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi ini tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan (UUPK, Pasal 19 ayat (1)–(4)).

Ketentuan yang paling menguntungkan konsumen dalam sengketa elektronik adalah Pasal 28 UUPK, yang menempatkan beban pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi pada pelaku usaha, bukan pada konsumen (UUPK, Pasal 28). Pengaturan ini penting karena dalam transaksi online konsumen umumnya tidak memiliki akses terhadap proses penyimpanan, pengemasan, maupun pengiriman barang, sehingga akan sangat sulit apabila konsumen diwajibkan membuktikan kesalahan penjual. Lebih lanjut, Pasal 23 UUPK memungkinkan konsumen menggugat pelaku usaha yang menolak, tidak menanggapi, atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi melalui BPSK atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen (UUPK, Pasal 23).

Persoalan yang lebih kompleks muncul karena transaksi pada marketplace umumnya melibatkan lebih dari dua pihak, yaitu penjual, penyelenggara platform, serta penyedia jasa pembayaran dan pengiriman. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 membedakan antara pedagang dan penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk penyelenggara yang berperan sebagai

sarana perantara, serta membebaskan kewajiban tertentu kepada masing-masing pihak (Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019). Di samping itu, Pasal 15 UU ITE mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem tersebut, kecuali dapat dibuktikan adanya keadaan memaksa, kesalahan, atau kelalaian pengguna (UU ITE, Pasal 15 ayat (1)–(3)). Menurut penulis, tanggung jawab platform perlu dilihat secara proporsional: platform tidak otomatis menanggung wanprestasi setiap penjual, tetapi tetap bertanggung jawab atas keandalan sistem, keamanan data pengguna, serta kelalaian dalam memverifikasi identitas dan menindaklanjuti pengaduan terhadap penjual yang bermasalah.

Platform juga lazim menetapkan syarat dan ketentuan baku yang harus disetujui pengguna. Dalam hal ini Pasal 18 ayat (1) UUPK melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau yang menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang maupun uang yang dibayarkan konsumen, dan klausula yang demikian dinyatakan batal demi hukum menurut Pasal 18 ayat (3) UUPK (UUPK, Pasal 18 ayat (1) huruf a–c dan ayat (3)). Ketentuan ini menjadi benteng bagi konsumen apabila platform atau penjual berupaya melepaskan diri dari tanggung jawab melalui klausul sepihak dalam syarat penggunaan.

Tidak semua kerugian konsumen dapat dipulihkan hanya melalui ganti rugi perdata. Terhadap pelaku usaha yang melanggar sejumlah larangan dalam UUPK, antara lain larangan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji dalam label atau promosi dan larangan mencantumkan klausula baku yang dilarang, Pasal 62 ayat (1) UUPK mengancamkan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (UUPK, Pasal 62 ayat (1)). Selain itu, Pasal 45 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang (UUPK, Pasal 45 ayat (3)).

Untuk modus penipuan melalui toko atau akun fiktif, Pasal 28 ayat (1) UU ITE melarang perbuatan mendistribusikan informasi elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam transaksi elektronik, dengan ancaman pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 menurut Pasal 45A ayat (1) UU Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE, Pasal 28 ayat (1); Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, Pasal 45A ayat (1)). Konsumen juga dapat melaporkan perbuatan tersebut sebagai tindak pidana penipuan berdasarkan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Jalur pidana ini relevan terutama ketika pelaku sengaja menghilangkan setelah menerima pembayaran, sebab pada kondisi tersebut gugatan perdata kerap tidak efektif karena identitas dan keberadaan tergugat sulit dipastikan.

Dari sisi pembuktian, Pasal 5 ayat (1) UU ITE menetapkan bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik, dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, sedangkan Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak (UU ITE, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 18 ayat (1)). Dengan demikian, tangkapan layar etalase dan percakapan dengan penjual, bukti pembayaran, nomor resi pengiriman, serta rekaman unboxing dapat dijadikan alat bukti, sepanjang informasinya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana disyaratkan Pasal 6 UU ITE (UU ITE, Pasal 6). Konsekuensi praktisnya, konsumen perlu menyimpan seluruh jejak transaksi sejak awal, karena lemahnya bukti merupakan salah satu alasan utama kerugian konsumen online tidak berujung pada pemulihan.

C. Hambatan dan Upaya Penyelesaian Sengketa atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi

Meskipun kerangka normatifnya telah memadai, efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi online masih menghadapi sejumlah hambatan. Pertama, rendahnya literasi digital dan kesadaran konsumen akan haknya, sehingga banyak konsumen tidak membaca syarat dan ketentuan, tidak menyimpan bukti transaksi, atau tidak mengetahui jalur pengaduan yang tersedia (Mursidah et al., 2022). Kedua, pengawasan terhadap platform dan penjual belum optimal, termasuk dalam verifikasi identitas penjual, sehingga penjual fiktif sulit ditelusuri ketika kerugian telah terjadi (Sihombing et al., 2024).

Ketiga, nilai kerugian dalam banyak kasus relatif kecil dibandingkan dengan waktu, biaya, dan tenaga yang dibutuhkan untuk menempuh proses sengketa, sehingga konsumen cenderung memilih tidak menuntut. Keempat, penyelesaian menjadi lebih sulit ketika penjual berada di luar yurisdiksi Indonesia, karena pelaksanaan putusan terhadap pelaku usaha asing menghadapi kendala tersendiri.

Kelima, dalam hal data pribadi, efektivitas perlindungan yang diberikan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 sangat bergantung pada kesiapan peraturan pelaksana dan kelembagaan pengawasnya, serta kepatuhan pengendali data dalam menjaga keamanan data yang diprosesnya (Abbas & Imran, 2026; UU PDP, Pasal 12 ayat (1) dan Pasal 46). Dengan demikian, persoalan utama perlindungan konsumen online bukan terletak pada kekosongan norma, melainkan pada penegakan dan kesadaran hukum para pihak

BPSK dibentuk pemerintah di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (UUPK, Pasal 49 ayat (1)). Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa (UUPK, Pasal 52 huruf a). BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima, dan pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut dalam waktu paling lambat tujuh hari kerja setelah putusan diterima. Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat, namun para pihak masih dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan (UUPK, Pasal 54 ayat (3), Pasal 55, dan Pasal 56 ayat (1)–(2)). Batas waktu yang relatif singkat ini menjadikan BPSK pilihan yang menarik bagi konsumen dengan nilai kerugian kecil hingga menengah.

Selain gugatan individual, Pasal 46 ayat (1) UUPK membuka kemungkinan gugatan diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat, serta pemerintah dan/atau instansi terkait (UUPK, Pasal 46 ayat (1) huruf a–d). Mekanisme ini sangat relevan bagi kerugian yang bersifat massal tetapi bernilai kecil per orang, misalnya penipuan oleh toko fiktif yang menjerat banyak korban atau kebocoran data pribadi yang menimpa ribuan pengguna platform, karena biaya dan tenaga untuk berperkara dapat ditanggung bersama.

Ketika kerugian telah terjadi, konsumen memiliki dua jalur utama untuk menuntut penyelesaian, yaitu jalur non-litigasi dan jalur litigasi (Wulansari & Primantari, 2025, p. 10). Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non-litigasi) diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu guna menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 47 UUPK (UUPK, Pasal 47). Jalur ini dapat ditempuh melalui lembaga swadaya masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Kementerian Perdagangan, maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta melalui mediasi langsung dengan pelaku usaha atau penyelenggara platform (Wulansari & Primantari, 2025, pp. 1, 10).

Apabila penyelesaian non-litigasi tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui gugatan perdata di pengadilan negeri. Dasar hukum pengajuan gugatan tersebut terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum, serta Pasal 38 ayat (1) UU ITE sebagaimana disebutkan sebelumnya (UUPK, Pasal 45 ayat (1); UU ITE, Pasal 38 ayat (1)). Ketersediaan dua jalur penyelesaian ini pada dasarnya memberikan fleksibilitas bagi konsumen untuk memilih mekanisme yang paling sesuai dengan nilai kerugian dan kompleksitas sengketa yang dihadapinya; jalur non-litigasi umumnya lebih diminati karena prosesnya lebih cepat dan biayanya lebih ringan dibandingkan jalur litigasi (Sugara & Az-Zahra, 2024, p. 878).

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, kesimpulan atas dua permasalahan yang diajukan dalam artikel ini adalah bentuk kerugian konsumen. Kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online umumnya berbentuk ketidaksesuaian barang dengan yang diperjanjikan, keterlambatan atau kegagalan pengiriman, penipuan oleh penjual fiktif, penyalahgunaan dan kebocoran data pribadi, serta wanprestasi pembayaran. Kerugian-kerugian tersebut berakar pada ketimpangan posisi tawar dan asimetri informasi antara konsumen dan pelaku usaha yang tidak bertatap muka.

Perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa. Hukum perlindungan konsumen Indonesia telah menyediakan perlindungan preventif melalui kewajiban keterbukaan informasi dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK serta Pasal 9 UU ITE, dan perlindungan represif melalui hak atas ganti rugi dalam Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 UUPK, dengan beban pembuktian kesalahan yang berada pada pelaku usaha menurut Pasal 28 UUPK. Selain itu, tersedia perlindungan pidana melalui Pasal 62 UUPK dan Pasal 28

ayat (1) UU ITE. Konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi, yaitu mediasi dengan pelaku usaha atau platform, YLKI, Direktorat Perlindungan Konsumen, dan BPSK, maupun jalur litigasi di pengadilan negeri, termasuk gugatan kelompok.

Secara keseluruhan, kerangka hukum yang tersedia telah cukup memadai secara normatif. Namun, efektivitasnya masih terkendala oleh rendahnya literasi digital konsumen, lemahnya pengawasan terhadap platform dan penjual, kecilnya nilai kerugian dibandingkan biaya sengketa, serta sulitnya penegakan terhadap pelaku usaha yang tidak teridentifikasi atau berada di luar yurisdiksi Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Abbas, R. Y., & Imran. (2026). Perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan hukum positif Indonesia. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah*, 7(3), 3439–3448.
- Amfoni, O. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. *JUKAHU: Jurnal Kajian Hukum*, 1(2), 47–52.
- Fitriani, N. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen transaksi jual beli online dalam hal terjadinya kerugian. *Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan Sosial Humaniora*, 1(2), 1–25.
- Mubila, A. M., Fadillah, I., & Citra, H. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce). *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(4), 399–403.
- Mursidah, A. D., Gunawan, B. P., & Suyatno. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli melalui mekanisme elektronik. *Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum*, 5(1), 18–25.
- Raco, R. P. (2024). Perlindungan hukum dan pertanggungjawaban kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. *Pancasila Law Review*, 1(1), 58–68.
- Sihombing, R. E., et al. (2024). Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia (hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(6), 64.
- Sugara, M. V. L., & Az-Zahra, A. R. (2024). Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi elektronik (e-commerce) berdasarkan hukum perdata. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 873–880.
- Wasonono, D., Priyati, S., & Karim. (2021). Perlindungan hukum bagi konsumen atas pembelian barang melalui transaksi elektronik pada situs www.lazada.co.id dikaitkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Judiciary*, 1(1), 15–24.
- Wulansari, S., & Primantari, A. A. A. (2025). Tinjauan yuridis perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(10).

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. (2019).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. (2008).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. (2022).

Internet/Lainnya

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2021). Laporan tahunan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN.

Melansir.com. (n.d.). Kemendag ramal transaksi e-commerce di RI tembus Rp533 triliun. Retrieved June 23, 2024, from <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-ramal-transaksi-e-commerce-di-ri-tembus-rp533-triliun>.