

---

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI DALAM *E-COMMERCE*

## *LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS DUE TO BREACH IN E-COMMERCE'S TRANSACTIONS*

<sup>1</sup>Resha Alifiona\*, <sup>2</sup>Denny Suwondo

<sup>1</sup> Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung

\*Corresponding Author:  
faizfebriansyah10@gmail.com

### **ABSTRAK**

*E-commerce atau jual beli online ialah salah satu kegiatan masyarakat saat ini memanfaatkan kemajuan teknologi internet. Terlepas dari banyaknya keuntungan dan keuntungan yang ditawarkan e-commerce, ternyata jual beli online menimbulkan masalah karena banyak pedagang yang terus ingkar janji atau melakukan kesalahan. Strategi penelitian penulis bersifat normatif, dan mengacu pada sumber data sekunder seperti informasi dari hukum, literatur, jurnal, dan temuan penelitian yang relevan dengan masalah yang peneliti selidiki perlindungan hukum bagi konsumen dikarenakan wanprestasi pada transaksi e-commerce. Karena belanja dan jual beli online tidak mempertemukan kedua belah pihak, merchant dapat melakukan wanprestasi kepada pelanggan, seperti mengirimkan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Konsumen harus mempelajari hak-hak hukum mereka berdasarkan aturan yang mengatur perjanjian jual beli, khususnya yang berkaitan dengan e-commerce, karena wanprestasi penjual merupakan masalah yang sangat merugikan mereka. UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen memiliki perlindungan hukum bagi konsumen, sedangkan UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik memuat perlindungan hukum atas kegiatan jual beli elektronik. Hal tersebut terjadi wanprestasi, upaya penyelesaian dapat dilakukan dengan salah satu dari dua cara: melalui litigasi atau non litigasi. Namun penyelesaian dalam transaksi jual beli online, atau yang dikenal dengan e-commerce, biasanya dilakukan secara non litigasi atau damai dimana pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas kelalaiannya, baik disengaja maupun tidak disengaja.*

**Kata Kunci :** *Perlindungan hukum, konsumen, wanprestasi, transaksi e-commerce*

---

**ABSTRACT**

*E-commerce, or online buying and selling, is one of the activities that the community is now using the advancement of internet technology for. Apart from the many advantages and benefits that e-commerce has offered, it turns out that purchasing and selling online causes issues since so many merchants continue to break their promises or make mistakes. The author's research strategy is normative, and it draws on secondary data sources such as information from law, literature, journals, and research findings relevant to the issue she is investigating legal protection for consumers due to default in e-commerce transactions. Because online shopping and selling does not bring the two parties together, merchants can make defaults to customers, such as sending items that are not what was promised. Consumers should learn about their legal rights under the rules governing sale and purchase agreements, particularly those pertaining to e-commerce, as seller default is a problem that is highly harmful to them. Law No. 8 of 1999 about consumer protection has legal protection for consumers, while Law No. 11 of 2008 concerning information and electronic transactions contains legal protection for electronic buying and selling activities. In the event of a default, settlement efforts may be made in one of two ways: through litigation or non-litigation. However, settlement in online buying and selling transactions, or what is known as e-commerce, is typically carried out in a non-litigation way or in a peaceful way where the business actor is fully responsible for negligence, whether intentional or unintentional.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumer, Default, E-commerce Transactio*

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Hadirnya teknologi internet membuat zaman sekarang ini semakin maju. Ketika pemikiran manusia semakin canggih dan berkembang, semakin mendorong terciptanya pengetahuan yang menyebar melalui media cetak ke seluruh lapisan masyarakat. Perubahan besar dalam keberadaan manusia, dengan segala peradaban dan budayanya, disebabkan oleh kemajuan teknologi. Efek dari perubahan tersebut berdampak signifikan pada bagaimana nilai-nilai masyarakat berkembang, khususnya bagi masyarakat Indonesia yang memiliki budaya dan perangkat adat ketimuran. Perjanjian jual beli barang dan jasa melalui internet sering mengalami masalah atau kesulitan, yang membuatnya sangat rentan terhadap wanprestasi. Karena kita tidak mengetahui nama asli atau informasi kontak penjual, apakah produk yang mereka jual benar adanya atau tidak, atau apakah keadaannya prima atau tidak, cukup mudah terjadi kesalahan saat melakukan transaksi elektronik. Pembeli tentu saja dapat menanggung akibatnya, bahkan cedera tubuh, jika gambar barang yang dijual secara online atau di jejaring sosial tidak sesuai dengan target pasar.

*E-commerce* mengacu pada operasi bisnis yang dilaksanakan dengan memakai internet dan teknologi informasi. *E-commerce* merupakan jenis bisnis beroperasi di lingkungan virtual. Beberapa bisnis *e-commerce* ini memberikan platform kepada pelaku bisnis lain untuk mengiklankan barang mereka di situs web *e-commerce*, sehingga berkembang menjadi pasar online. Banyak masyarakat Indonesia yang mendaftarkan diri karena *e-commerce* dan sistem elektronik yang dijalankan oleh bisnis digital, seperti sistem elektronik *e-money*, aplikasi pencarian teman, aplikasi pemesanan mobil, dan lainnya, mengharuskan pengguna untuk mendaftarkan data pribadinya. dengan mengisi formulir data pribadi generik yang sudah tersedia di halaman situs web. Kami sering mendengar tentang contoh pelanggaran data sebagai akibat dari meningkatnya pendaftaran akun

pribadi pada sistem elektronik, yang membuat keamanan internet rentan dan mudah dilanggar dan disalahgunakan oleh pelaku kejahatan.

Bahaya utama terhadap keamanan e-commerce tampaknya berpotensi menjadi bencana bagi konsumen dan perusahaan. Saat ini terdapat undang-undang perdagangan dan perlindungan konsumen di Indonesia untuk situasi ketika pelaku usaha cukup kompeten dalam mengamankan akun penggunaannya tetapi kurang memperhatikan data pribadi pengguna dengan tidak menawarkan enkripsi. Undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur secara ketat hak dan kewajiban konsumen dan pelaku korporasi. Pasal 4 dan 5 UU No. 8 Tahun 1999 mengatur hak dan kewajiban konsumen, sedangkan Pasal 6 dan 7 UU yang sama mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Sistem hukum mengatur distribusi barang dan posisi pemain korporasi di pasar atau dalam urusan bisnis. Tindakan yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 dan 17 UU No.8 Tahun 1999. UU No.8 Tahun 1999 Pasal 19 hingga Pasal 28 mengatur banyak segi pertanggungjawaban pelaku usaha. Unsur ini menjadi penting ketika pelaku korporasi beroperasi dengan cara yang merugikan pelanggan. Pasal 30 UUD 1945 lebih menekankan hak dan kewajiban setiap warga negara untuk membantu dalam upaya pembelaan negara.

Pelaku usaha yang mengadakan jasa pelayanan harus berperan dalam membela hak-hak pihak yang menggunakan layanan media *e-commerce*. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk menegakkan hak pengguna untuk memastikan bahwa industri layanan berfungsi secara efisien, pengguna aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi, dan bahwa masalah diselesaikan dengan cepat karena jika tidak dapat merugikan produsen (penjual) dari aplikasi tersebut. barang atau jasa serta konsumen yang memakai media belanja online atau e-commerce. judul penelitian ini adalah **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi *E-commerce*.”**

## B. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang, penulis mengajukan rumusan masalah, yakni:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana penyelesaiannya bila terjadi wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*?

## II. METODE PENELITIAN

### A. Metode Pendekatan

Kajian hukum, khususnya penelitian hukum yang melihat hukum sebagai suatu sistem norma yang didasarkan pada asas, norma, asas hukum, putusan pengadilan, perjanjian, dan doktrin, dilakukan dengan metode yuridis normatif. Kajian ini menggunakan teknik analisis tertentu dan tidak memasukkan data yang berasal dari pengamatan lapangan yang sering digunakan dalam penelitian hukum normatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan. Pendekatan undang-undang adalah salah satu metode untuk mengatasi masalah hukum dalam situasi ini. Hal tersebut dilakukan dalam upaya mengumpulkan

---

data permasalahan hukum yang sedang dibahas dari berbagai sudut pandang. Dengan menelaah perspektif dalam ilmu hukum, peneliti akan menetapkan konsep-konsep yang sesuai dengan topik yang diteliti. Pendekatan konseptual menyimpang dari pandangan-pandangan yang muncul ini.

## **B. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi yang dipergunakan pada penelitian merupakan penelitian yuridis normatif berdasarkan dengan judul, topik yang akan dibahas di dalamnya, dan untuk memberikan temuan yang bermakna. Kajian ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang pokok bahasan berupa gagasan, konsepsi, asas hukum, dan kaidah hukum. Kajian ini akan membahas perlindungan hukum konsumen dari gagal bayar transaksi e-commerce.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Data yang didapatkan ialah data sekunder merupakan jenis dan sumber yang akan dijadikan landasan studi ini. Yang dimaksud dengan “data sekunder” adalah berbagai sumber, antara lain dokumen hukum utama, bahan hukum sekunder, dan non-hukum atau tersier seperti norma fundamental, undang-undang, temuan kajian ilmiah, literatur, dan sebagainya. KUHP, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 menjadi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai UU ITE. Dokumen hukum penting lainnya antara lain Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik, Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 mengenai penyelenggaraan sistem elektronik, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Sementara buku, bahan seminar, karya dari komunitas hukum, dan dokumen lainnya digunakan sebagai sumber hukum sekunder, mereka terkait erat dengan bahan hukum utama dan dapat membantu dalam analisis dan pemahaman bahan hukum primer. berkaitan dengan pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Karena bentuk studi ini bersifat normatif, penelitian kepustakaan adalah bagaimana data dikumpulkan. Studi literatur adalah proses pengumpulan informasi dari buku, artikel ilmiah, dan sumber resmi yang selaras dengan masalah hukum yang diteliti, baik secara tradisional maupun melalui pemanfaatan teknologi misalnya internet.

## **E. Metode Analisis Data**

Penelitian hukum ini memakai pendekatan analisa data kualitatif. Untuk melakukan analisa dengan menggunakan teknik kualitatif, data harus dikumpulkan terlebih dahulu, setelah itu disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Pengelompokan data sebelumnya kemudian dirinci dan dijelaskan. Juga, dinilai berdasarkan peraturan hukum yang relevan untuk menentukan kesesuaian atau sebaliknya. Setelah Anda membandingkan, buat kesimpulan.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi *E-commerce*

Dibandingkan dengan media lain, media internet paling cepat berkembang untuk memfasilitasi e-commerce. Internet mempunyai khalayak luas, murah, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat umum. Selain itu, internet memakai data elektronik untuk mengirim pesan atau data agar informasi dapat dikirim dan diterima dengan praktis, baik berupa data elektronik analog atau digital. Dua faktor pendukung inilah menjadi sebab media internet berkembang pesat dan memediasi e-commerce. Karena layanannya yang sangat memanjakan pelanggan, e-commerce atau kegiatan jual beli melalui media online sangat disukai oleh masyarakat. Pelaku bisnis memainkan peran penting bagi pembeli dalam pembelian dan penjualan melalui perdagangan online. Bisnis harus menemukan cara untuk memberikan kepercayaan dan kepercayaan kepada pelanggan yang mereka butuhkan untuk melakukan belanja online, seperti ketika pelanggan ingin membeli barang atau jasa, mereka harus menyelidiki validasi penjual, pelaku usaha harus membuat seperti:

- 1) Menyertakan logo perusahaan di situs web menegaskan keabsahannya dan otorisasi CA (*Certification Authority*).
- 2) Memberikan alamat; dengan memberikan alamat di internet, bisnis ingin meyakinkan pelanggan bahwa mereka sah dan dapat mempercayai mereka dengan uang mereka.
- 3) Minta masukan pelanggan. Umpan balik pelanggan adalah validitas langsung yang memiliki dampak signifikan.

KUHPerdata mengatur jenis-jenis perjanjian tertentu, termasuk jual beli. transaksi online ialah perjanjian antara penjual yang bertindak sebagai pemasok barang dan pembeli. Buku III KUH Perdata mengenai perikatan, yakni Bab I hingga V dan pasal-pasal yang berhubungan dengan aturan hukum umum, menjadi dasar hukum perjanjian. Namun, transaksi jual beli elektronik secara khusus diatur pada UU No. 11 Tahun 2008 mengenai I. jika telah terjadi kesepakatan antara pembeli dan penjual, adanya perjanjian transaksi barang tersebut. Berdasarkan Pasal 1320 KUHP, penggunaan kata “sepakat” pada perjanjian merupakan suatu keharusan adanya suatu perjanjian, yakni:

- 1) Ada kesepakatan dua belah pihak
- 2) Ada kecakapan saat bertindak
- 3) Ada objek perjanjian
- 4) Ada vasa yang halal

Persyaratan pertama dan kedua disebut persyaratan subyektif karena menunjukkan bahwa para pihak mencapai konsensus. Ini menegaskan bahwa satu organisasi dapat mengirimkan banding ke pengadilan untuk memulai jalur kapan pun diperlukan. Ungkapan lainnya berarti tidak ada aktor sama sekali. Mengingat bahwa penjual dan pembeli, para pihak dalam transaksi ini, telah mengungkapkannya secara terbuka, pihak-pihak yang terlibat memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk melakukannya. Selain itu, fakta bahwa transaksi ini dilakukan secara online berarti kemungkinan akan ada kekurangan dan kelebihannya.

Wanprestasi terjadi ketika penjual tidak dapat memenuhi komitmennya yang dituangkan dalam kontrak, khususnya perjanjian, sehingga wanprestasi sebagai wanprestasi tidak sesuai dengan kesepakatan pembeli dan penjual. Kamus Hukum mendefinisikan sebagai kecerobohan sendiri, kelalaian, dan kegagalan untuk menegakkan ketentuan kontrak pembeli-penjual. Kegagalan untuk menyelesaikan tujuan sebagai akibat dari kesalahan penjual baik disengaja atau karena kelalaiannya sendiri.

Seorang penjual dapat disebut wanprestasi, apabila:

- 1) Penjual gagal memenuhi kewajibannya.
- 2) penjual memenuhi janjinya, tetapi tidak persis seperti yang dinyatakan.
- 3) Penjual memenuhi kewajibannya namun terlambat.

Karena kurangnya interaksi tatap muka antara pembeli dan penjual serta ketidaktahuan pelanggan akan haknya sendiri, kasus wanprestasi pada e-commerce yang dilaksanakan oleh pelaku usaha sering terjadi. Karena pembeli suatu objek harus memiliki tujuan, ini sangat berbahaya bagi mereka. Mengetahui hak apa saja yang diterima atau dimiliki pembeli sesuai dengan aturan yang mengatur perjanjian jual beli, khususnya yang berkaitan dengan e-commerce, sangat penting bagi pembeli untuk menghindari situasi yang merugikan mereka.

Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya diberikan dua bentuk pengaturan dalam transaksi perdagangan:

- 1) Perlindungan terhadap hukum berupa peraturan pemerintah umum dan undang-undang.
- 2) Perlindungan hukum sesuai dengan syarat-syarat perjanjian yang dibuat para pihak, seperti ketentuan pembatasan pembayaran, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan hal-hal lain.

Ketika pelaku bisnis melanggar hak konsumen dan lalai menjalankan komitmennya selama transaksi online, maka terjadi wanprestasi. Ketika terjadi wanprestasi, konflik antara pelaku usaha dan pelanggan bisa diselesaikan secara damai asalkan pihak yang bersalah yakni pelaku usaha mengakui kesalahan tersebut dan bertanggung jawab penuh. Saat menjual barang atau produk kepada pelanggan, dealer harus bertindak dengan itikad baik. Persyaratan organisasi komersial untuk membayar pelanggan atas kerugian akibat barang rusak atau rusak yang diberikan kepada konsumen dijelaskan dalam Pasal 19 Konstitusi. Penyelesaian hukum yang dicapai secara damai antara para pihak dan tanpa menggunakan mediator atau hakim. Pasal 47 UU PK berbunyi:

*“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”*

Menurut Pasal 23 UU PK, perusahaan yang menolak memenuhi tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), (2), (3), atau (4) dapat digugat melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau dapat juga dibawa ke pengadilan tempat konsumen bertempat tinggal. Pelanggan memiliki hak untuk menuntut pelaku perusahaan jika mereka tidak menggunakan taktik damai. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat 1 UU

Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui pengadilan berdasarkan sistem peradilan umum atau melalui badan yang bertugas menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha. nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening pelaku usaha. oleh konsumen di pengadilan dapat berupa bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari transaksi online yang menunjukkan kesepakatan dalam pembelian. Pasal 5 UU Informasi dan Transaksi Elektronik, ayat (1), (2), dan (3), mengakui hal tersebut.

## **B. Penyelesaian Wanprestasi Dalam Transaksi *E-commerce***

*E-commerce* ialah model bisnis kontemporer di mana pihak-pihak yang bertransaksi tidak berinteraksi secara fisik atau menandatangani dokumen. Sebaliknya, transaksi *e-commerce* lebih nyaman karena tanpa kertas dan juga dapat diselesaikan secara langsung. *E-commerce* dapat dianggap sebagai mesin ekonomi baru di sektor teknologi. Transaksi konsumen juga dipermudah oleh *e-commerce*, dan pedagang *e-commerce* dapat menghemat biaya dengan beroperasi lebih efisien. “Indonesia sangat cepat dalam mengembangkan undang-undang yang menangani transaksi elektronik, hal yang kita sadari sering kali menjadi kendala, terkhusus transaksi melalui internet, karena kita menghadapi era yang semakin kontemporer. UU No. 11 tahun 2008 UUIE sebagaimana telah direvisi UU No. 19 tahun 2016 dan peraturan pemerintah nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, merupakan reaksi nyata pemerintah Indonesia.”

“Terbukti, meski UUIE sudah disahkan tahun 2008, masih ada beberapa persoalan yang menimpa mereka yang berbisnis secara online. Salah satunya adalah banyak masalah dengan pasar online Shopee, termasuk masalah transaksi yang dilakukan di dalamnya. Biasanya barang yang diterima konsumen berbeda dengan yang tertera di gambar website karena konsumen tidak bisa melihat barang yang diinginkan secara langsung; sebaliknya, mereka hanya dapat melihat gambar yang ditampilkan oleh penjual. Selain itu, ada juga pelanggan yang mengeluhkan pengiriman.”

Masalah dengan pasar online Shopee sangat berbahaya bagi pengguna layanan situs. Meskipun UU ITE telah memiliki landasan hukum yang seharusnya dapat memberikan kepastian hukum jika muncul permasalahan dalam praktiknya, namun sayangnya praktik-praktik yang tidak adil dan tidak dapat dipertanggungjawabkan masih terus terjadi. Serupa dengan masalah yang timbul dalam hubungan hukum tradisional, wanprestasi yang dilaksanakan oleh penjual pada transaksi *e-commerce* sangat mungkin berujung pada tuntutan hukum. Sengketa konsumen bisa diselesaikan dengan beberapa cara, yakni:

- 1) Litigasi atau penyelesaian perselisihan dengan melibatkan pengadilan pada Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen kemudian disebut UUPK diatur tentang penyelesaian perselisihan konsumen melibatkan peradilan. Tiap-tiap konsumen yang meminta dapat menghubungi pemilik usaha melalui lembaga berfungsi menjalin hubungan baik antara konsumen dengan pemilik usaha, atau melalui stasiun radio setempat. Hal ini tercantum dalam paragraf 45. Sesuai dengan rekomendasi organisasi afiliasi sengketa, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilaksanakan melalui prosedur formal atau prosedur di luar lokasi. Menurut Pasal 38 ITE, yang menyatakan bahwa suatu pihak dapat berubah pikiran jika pihak lain

---

dirugikan selama transaksi elektronik, otoritas tertentu dapat melakukannya. Sesuai dengan yang tercantum pada Pasal 5 ayat 1, 2, dan 3 UU ITE, mesin kasir elektronik dipahami sebagai mesin kasir yang aman saat bertransaksi.

- 2) non-litigasi yakni penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan, merupakan salah satu pendekatan pengakhiran konflik yang tersedia bagi para pihak yang tidak memilih untuk melanjutkan proses hukum (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (ADR). ADR ialah lembaga pengakhiran sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, menurut Pasal 1 Angka 10 UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan ADR.”

Bentuk pengakhiran sengketa dengan damai yaitu dengan cara:

- 1)Negosiasi, Penyelesaian perselisihan dengan damai melalui negosiasi melibatkan komunikasi langsung antara para pihak dan mengesampingkan pihak lain.
- 2)Mediasi, alternatif dari litigasi ketika melibatkan pihak luar.
- 3)Konsiliasi, proses penyelesaian konflik secara damai dimana para pihak memutuskan kapan harus mengambil tindakan.

Ada beberapa tindakan hukum yang bisa dilaksanakan pembeli atau konsumen dalam hal penjual wanprestasi; tindakan hukum yang diambil bergantung pada jenis wanprestasi yang dialami pelanggan.

- 1) Minta ganti rugi
- 2) Minta kompensasi
- 3) Minta pembatalan perjanjian
- 4) Minta penjual untuk melakukan penyerahan barang
- 5) Minta penurunan harga
- 6) Minta barang pengganti
- 7) Melaporkan penjual ke polisi

Sesuai UU No. 11 Tahun 2018 UU ITE, kasus wanprestasi penjual pada sistem jual beli online dapat diselesaikan menurut kasus wanprestasi yang muncul, misalnya situasi dimana barang yang diterima konsumen tidak laku. tidak cocok dengan warna yang mereka pilih, hal. Apabila yang dijanjikan tidak sesuai dengan yang disepakati, hal ini menunjukkan secara tegas bahwa pelaku usaha telah wanprestasi. Penyelesaian yang dapat dilakukan dalam situasi ini mengharuskan pelaku usaha mengakui kelalaian pelaku usaha, Pelanggan mengakui kecerobohan pelaku usaha dan menerima tanggung jawab untuk itu dengan meminta penukaran barang dengan warna yang benar atau meminta pengembalian dana penuh dari pelaku usaha.

Menurut Pasal 1267 KUHP, yang menyatakan bahwa konsumen dapat menggugat pelaku usaha atas kecerobohannya, termasuk pemenuhan atau pembatalan dan pelunasan biaya, kerugian, dan bunga, wanprestasi oleh penjual dengan menyediakan produk yang tidak sesuai dapat diselesaikan. Penyelesaian wanprestasi di atas sesuai dengan UU No. 11 Tahun 2008 Pasal 39 ayat 2 yang menyatakan bahwa “*Selain penyelesaian sengketa melalui jalur perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau alternatif lain. lembaga penyelesaian*

*sengketa sesuai dengan ketentuan.”* Menurut pasal tersebut, para pihak juga dapat meakhiri perselisihan melalui *arbitrase* atau organisasi lain selain mengajukan kasus perdata. Pelaku berhak menggugat pihak lawan ke pengadilan jika tidak tercapai penyelesaian menyusul pembicaraan ketika pelaku usaha berusaha memberikan penyelesaian melalui ganti rugi atau pengembalian uang jika barang sudah dikirim ke penjual, Menurut Pasal 38 UU ITE, berbunyi: “*Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian*”. Sesuai aturan UU, masyarakat berhak menggugat secara kolektif pada pihak yang menggunakan teknologi informasi atau mengoperasikan sistem elektronik yang mengakibatkan masyarakat rugi. Menurut pasal tersebut, setiap orang yang menderita kerugian akibat penggunaan transaksi elektronik dapat mengajukan gugatan secara nonlitigasi.

#### IV. PENUTUP

##### A. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini berdasarkan pembahasan sebelumnya:

- 1) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai UU PK dan UU No. 11 Tahun 2008 mengenai UU ITE memberi perlindungan hukum pelanggan sebagai akibat dari perbuatan wanprestasi pelaku korporasi. Undang-undang ini juga mencakup transaksi pembelian dan penjualan elektronik. Masyarakat saat ini mencari nafkah melalui media internet, khususnya melalui e-commerce, atau jual beli online. Proses jual beli online sangat digandrungi oleh masyarakat karena pelayanannya yang sangat memanjakan konsumen. Didalam transaksi *e-commerce* perlu bagi penjual untuk melakukan validasi untuk membuat pembeli yakin dan percaya untuk belanja online. Disamping banyaknya manfaat dan keuntungan yang diperoleh ternyata didalam jual beli online masih banyak ditemui penjual yang melakukan wanprestasi kepada konsumen.
- 2) Konsumen berhak meminta pertanggungjawaban pelaku usaha berupa ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan karena kasus wanprestasi tersebut telah merugikan konsumen. Ini adalah penyelesaian jika pelaku usaha melakukan wanprestasi. Konsumen dapat menempuh jalur hukum tanpa melalui pengadilan jika ada pelaku korporasi yang melanggar kewajibannya.

##### B. Saran

Masalah wanprestasi penjual seringkali muncul akibat transaksi online, atau e-commerce. Masalahnya adalah banyaknya pelanggan tidak menyadari hak-hak mereka sendiri, dan banyak orang korporat yang secara rutin mengabaikan hak-hak konsumen. Agar individu menyadari dan memahami hak-haknya sendiri, UU PK dan UU ITE sebenarnya perlu disosialisasikan.

1. Untuk pelaku usaha yang melaksanakan usaha jual beli barang atau jasa secara online sebaiknya dapat melakukan jual beli online dengan jujur agar dapat menjaga kepercayaan konsumen sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
2. Pelanggan harus berhati-hati dalam melakukan transaksi online agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan diri sendiri dengan mengecek validasi penjual.

---

## UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang melancarkan penulis menyelesaikan skripsi dan artikel ini dengan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya dengan judul “**KAJIAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE***” Penulis berterima kasih pada kedua orang tuanya, yang secara konsisten mendukung penulisannya dengan semangat, serta kepada Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H., secara konsisten memberi bimbingan kepada penulis selama penulisan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Quran

Qs. Al-Baqarah : 275

Qs. Al-Mai'dah : 90

### Buku

Salim HS, 2008, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), Jakarta.

Halim Abdul, 2018, Hukum Transaksi Elektronik, Penerbit Nusa Media, Bandung.

Az. Nasution, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta.

Kristiyani Celina Tri Siwi, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.

Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta.

Edmon Makarim, 2003, Kompilasi Hukum Telematika, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tambunan, Tulus, 2012, “Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia : isu-isu penting”, LP3ES, Jakarta.

Shidarta, Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta.

Kristiyani Celina Tri Siwi, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional, 2005, Kamus Besar Ikhtisar Indonesi Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta.

Ahmad Miru, 2008, Hukum Perjanjian & Perancangan Perjanjian, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2014, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Rajawali Pers, Jakarta.

Syahmin, 2006, Hukum Perjanjian Internasional, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung.

Djumadi, 2004, Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- 
- Sudikno Mertokusumo, 1999, Mengenal Hukum: Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta.
- Salim, H.S, 2010, Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta.
- Salim HS, 2003, Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ahmadi Miru, 2007, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Revisi, Jakarta.
- Ramli, Ahmad M., 2004, Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Makarim, Edmon, 2000, Kompilasi Hukum Telematika, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Arief, Dikdik M. Dan Elisatris Gultom, 2009, Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi, PT Refika Aditama, Bandung.
- Niniek Suparni, 2009, Cyberspace problematika dan antisipasi pengaturannya, Sinar grafika, Jakarta.
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2001, Mengenal E-commerce, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Julian Ding, 1999, E-commerce: Law And Office, Sweet And Maxwell Asia.
- Haris Faulidi Asnawi, 2004, Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam, Magistra Insania Press, Yogyakarta..
- Taqiyuddin Habhani, 2000, Membangun Sistem Ekonomi Islam Alternatif, Pustaka Firdaus, Jakarta.
- Hendi Suhendi, 2002, Fiqih Muamalah, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zaeni Asyhadie, 2018, Hukum Keperdataan: dalam perspektif Hukum Nasional, KUHPerdara (BW), Hukum Islam dan Hukum Adat Jilid Ketiga, PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Ridwan Khairandy, 2013, Hukum Kontrak Indonesia : dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama), Ctk. 1, FH UII Press, Yogyakarta.
- Agus Yudha Hernoko, 2010, Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial), Edisi I, Ctk. Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Subekti, 1991, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta.
- Sudarsono, 2007, Kamus Hukum, Rineka, Jakarta.
- Sukarni, 2007, Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha, Pustaka Sutra, Jakarta.
- Handoko, 2017, Bisnis Elektronik, Jakarta: Husada bakti.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2016. Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Grafika, Jakarta.

---

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019  
Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019

### Jurnal/Artikel Ilmiah

- Achmad Sidik. et al., 2022, Pengenalan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Menambah Wawasan Dan Kemampuan Belajar Siswa Di Era Globalisasi, *Jurnal Pengabdian Global*, Vol. 1, No.1.
- Deka Hardika dan Nurfiana Nurfiana, 2019, Sistem Monitoring Asap Rokok Menggunakan Smartphone Berbasis Internet of Things (Iot), *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, Vol. 10, No. 1.
- Hendro Setyo Wahyudi dan Mita Puspita Sukmasari, 2018, Teknologi Dan Kehidupan Masyarakat, *Jurnal Analisa Sosiologi*, Vol. 3, No. 1.
- Achmad Sidik. et al., 2022, Pengenalan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Menambah Wawasan Dan Kemampuan Belajar Siswa Di Era Globalisasi, *Jurnal Pengabdian Global*, Vol. 1, No. 1.
- Rini Yustiani dan Rio Yunanto, 2017, Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi, *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, Vol. 6, No. 2.
- Orin Oktasari, 2021, Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online, *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, Vol. 4, No. 1.
- Ambo Aco dan Andi Hutami Endang, 2017, Analisis Bisnis *E-commerce* Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, *Jurnal Teknik Informatika*, Vol. 2
- Deanne Destriani Firmansyah Putri dan Muhammad Helmi Fahrozi, 2014, Upaya Pencegahan Kebocoran Data Konsumen Melalui Pengesahan Ruu Perlindungan Data Pribadi (Studi Kasus *E-commerce* Bhinneka.Com), *Borneo Law Review*, Vol. 5, No. 1.
- Rahmawati Nafi'ah, 2020, Pelanggaran Data Dan Pencurian Identitas Pada *E-commerce*, *Cyber Security Dan Forensik Digital*, Vol. 3, No. 1.
- Maldi Omar Muhammad dan Lucky Dafira Nugroho, 2021, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi *E-commerce* Yang Terdampak Kebocoran Data Pribadi, *Pamator Journal*, Vol.14, No. 2.
- Albert de la Tierra, 2017, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Sociological Forum*, Vol. 32, No. 3.

- Eliagus Telaumbanua, “Kajian Pemberdayaan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Di Taman Jajanan Pasar Kota Gunungsitoli,” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* Vol. 4, No. 2.
- Syamsudin, M., 2011, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, *Fakultas Hukum UII Jogjakarta*.
- T.Fitria, 2017, Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 1.
- W.Maghfuroh, 2020, Jual Beli secara Online dalam tinjauan Hukum Islam, *Jurnal Ilmiah Ahwal Syakhshiyah (JAS)*. Vol. 2, No. 1.
- Irmawati, D. (2011). Pemanfaatan *E-commerce* Dalam Dunia Bisnis, *Orasi Bisnis*, Vol. VI.
- Sandryones Palinggi dan Erich C. Limbongan, 2020, Pengaruh Internet Terhadap Industri *E-commerce* dan Regulasi Perlindungan Data Pribadi Pelanggan Di Indonesia, *Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNASRISTEK)*, Vol. 4, No. 1.
- Endi Suhadi dan Ahmad Arif Fadilah, 2021, Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Di Kaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 7.
- Nafa Amelsi, Elwidarifa, Muhammad Hasbi, 2020, Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui *E-commerce* Menurut Pasal 1320, *Ensiklopedia*, Vol. 2, No. 2.
- Nafa Amelsi, Elwidarifa, Muhammad Hasbi, 2020, Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui *E-commerce* Menurut Pasal 1320, *Ensiklopedia*, Vol. 2, No. 2.
- Rini Handayani, 2007, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek)”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9 No. 2.
- Abdul Halim Barkatullah, 2007, Urgensi Perlindungan Hak- Hak Konsumen dalam Transaksi di *E-commerce*, *Jurnal hukum*, Vol. 14, No. 2.
- Lathifah Hanim. 2011. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Keabsahan Perjanjian dalam Perdagangan secara Elektronik (*E-commerce*) di Era Globalisasi”. *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol 11.
- Rahadi Wasi Bintoro, 2010, “Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2.
- Nurul Fibrianti, 2015, “Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi”, *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper*, Vol. 1, No. 1.

#### **Lain-Lain**

Shafira, Konsumen, Wawancara, Tanggal 6 Desember 2022, Pukul. 12.00. WIB.