

## Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Wanprestasi Dalam Transaksi *E-Commerce* di Indonesia

Putu Ayu Yukari Rantisari<sup>1✉</sup>, I Gede Agus Kurniawan<sup>2</sup>

Magister Hukum, Ilmu Hukum, Undikan Graduated School, Denpasar, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email Korespondensi: [yukariranti@yahoo.com](mailto:yukariranti@yahoo.com)<sup>✉</sup>, [gedeaguskurniawan@undiknas.co.id](mailto:gedeaguskurniawan@undiknas.co.id)

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Submitted 07-05-2026

Received 25-05-2026

Published 26-05-2026

#### Keywords:

*E-commerce;*

*Consumer Protection;*

*Breach of Contract;*

*Electronic Transactions;*

### ABSTRACT

*The development of information technology has significantly encouraged the growth of electronic commerce (e-commerce) in Indonesia. The convenience of digital transactions has had a positive impact on national economic growth; however, it has also given rise to various legal issues, particularly concerning consumer protection. Breaches of contract, such as goods not matching their descriptions, delays in delivery, and online fraud, still frequently occur in e-commerce transactions. This study aims to analyze consumer legal protection against breaches of contract in electronic transactions as well as the responsibility of business actors in providing compensation to consumers. The research method used is normative legal research with statutory and conceptual approaches. The results of the study indicate that consumer legal protection has been regulated under the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law, and Government Regulations concerning Trade Through Electronic Systems. Nevertheless, the implementation of such legal protection still faces obstacles, including weak supervision, low public legal awareness, and difficulties in proving claims in digital transactions. Therefore, it is necessary to strengthen regulations and optimize supervision of marketplaces in order to create legal certainty for consumers.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam aktivitas perdagangan masyarakat modern. Kehadiran internet memungkinkan masyarakat melakukan transaksi jual beli secara elektronik melalui platform e-commerce tanpa dibatasi ruang dan waktu. Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce meningkat pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan smartphone oleh masyarakat.

Transaksi e-commerce memberikan berbagai keuntungan, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses barang, dan perluasan pasar bagi pelaku usaha. Namun, di balik perkembangan tersebut

muncul berbagai persoalan hukum yang merugikan konsumen. Praktik wanprestasi dalam transaksi elektronik sering terjadi, seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, hingga penipuan online. Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan kontraktual yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Dalam transaksi elektronik, bentuk wanprestasi sering kali sulit dibuktikan karena seluruh proses dilakukan secara digital.

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting untuk menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi perlindungan hak konsumen, termasuk hak memperoleh informasi yang benar dan hak mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga mengatur legalitas dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah.

Meskipun regulasi terkait perlindungan konsumen telah tersedia, praktik perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce masih belum optimal. Banyak konsumen belum memahami hak-haknya, sementara pengawasan terhadap pelaku usaha digital masih lemah. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Penelitian hukum normatif dilakukan dengan menelaah bahan pustaka yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menganalisis buku, jurnal ilmiah, skripsi, dan sumber internet resmi yang relevan dengan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce**

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam transaksi e-commerce, perlindungan hukum menjadi sangat penting karena transaksi dilakukan secara elektronik tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai hak kepada konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak memperoleh informasi yang

benar mengenai barang atau jasa. Namun dalam praktiknya, hak-hak tersebut sering dilanggar oleh pelaku usaha digital.

Salah satu bentuk pelanggaran yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian barang dengan deskripsi yang dicantumkan dalam marketplace. Konsumen sering menerima barang dengan kualitas yang berbeda dari yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen.

Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen juga diperkuat melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengakui dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Ketentuan ini penting karena seluruh aktivitas transaksi e-commerce dilakukan secara digital.

Pemerintah juga menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mengatur kewajiban pelaku usaha digital dalam memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai produk yang diperdagangkan.

### **Wanprestasi dalam Transaksi E-Commerce**

Wanprestasi merupakan keadaan ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana telah diperjanjikan. Dalam transaksi e-commerce, wanprestasi dapat berupa:

1. Tidak mengirimkan barang;
2. Barang tidak sesuai pesanan;
3. Keterlambatan pengiriman;
4. Penolakan pengembalian dana.

Dalam hukum perdata, suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata. Perjanjian elektronik juga memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional selama memenuhi unsur kesepakatan para pihak.

Marketplace sebagai penyedia platform digital juga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan sistem perdagangan yang aman bagi konsumen. Namun dalam praktiknya, masih banyak penjual fiktif yang memanfaatkan kelemahan sistem verifikasi marketplace untuk melakukan penipuan.

### **Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen**

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dalam transaksi e-commerce, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jujur mengenai produk yang dijual.

Apabila terjadi kerugian akibat wanprestasi, maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau bentuk

kompensasi lainnya.

Selain tanggung jawab perdata, pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi administratif dan pidana apabila terbukti melakukan penipuan atau pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen

### **Kendala Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce**

Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce masih menghadapi berbagai kendala, antara lain:

1. Rendahnya Kesadaran Hukum Masyarakat  
Banyak konsumen belum memahami hak-haknya dalam transaksi elektronik.
2. Lemahnya Pengawasan Pemerintah  
Pengawasan terhadap perdagangan elektronik masih belum optimal karena pesatnya perkembangan marketplace.
3. Kesulitan Pembuktian  
Pembuktian dalam transaksi elektronik sering mengalami kendala karena seluruh proses dilakukan secara digital.
4. Penyelesaian Sengketa yang Belum Efektif  
Penyelesaian sengketa konsumen digital masih dianggap rumit dan memerlukan biaya yang tidak sedikit.

### **KESIMPULAN**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia telah diatur melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Regulasi tersebut memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan atas kerugian akibat wanprestasi pelaku usaha.

Wanprestasi dalam transaksi e-commerce dapat berupa barang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, dan penipuan online. Dalam hal ini, pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan kompensasi kepada konsumen. Namun, implementasi perlindungan konsumen masih menghadapi berbagai kendala berupa lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, dan kesulitan pembuktian transaksi elektronik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Rizki, "Analisis Yuridis Wanprestasi dalam Perdagangan Elektronik," Jurnal Supremasi Hukum, Vol. 18, No. 1 (2021): 77.
- Andi Saputra, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam E-Commerce" (Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2020), hlm. 67.

- Andika Prasetyo, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi dalam E-Commerce” (Skripsi, Universitas Airlangga, 2021), hlm. 63.
- Badan Pusat Statistik, “Statistik E-Commerce Indonesia 2024,” diakses 7 Mei 2026, [BPS Indonesia](#)
- Dian Mega Purnamasari, “Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Elektronik,” *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 19, No. 3 (2023): 301.
- Fajar Sugianto, “Pertanggungjawaban Perdata Pelaku Usaha Digital,” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 52, No. 4 (2022): 512.
- Fajar Sugianto, “Pertanggungjawaban Perdata Pelaku Usaha Digital,” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 52, No. 4 (2022): 512
- Gunawan Widjaja, *Hukum Bisnis dan Perlindungan Konsumen di Era Digital* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020), hlm. 119
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, “Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia,” diakses 7 Mei 2026, [Kominfo RI](#)
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, “Panduan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik,” diakses 7 Mei 2026, [Kemendag RI](#)
- Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, “Pengaduan Konsumen E-Commerce Tahun 2024,” diakses 7 Mei 2026, [LPKSM Indonesia](#)
- Muhammad Fikri, “Tanggung Jawab Marketplace terhadap Kerugian Konsumen,” *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 18, No. 3 (2021): 211.
- Nurhalisa Putri, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam Marketplace,” *Jurnal Ius Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol. 10, No. 1 (2022): 88.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 35.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 231.
- Rifan Aditya, “Kedudukan Marketplace dalam Sengketa Konsumen Digital,” *Jurnal Yuridika*, Vol. 37, No. 1 (2022): 98
- Rika Ratna Permata, “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik,” *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 5, No. 2 (2022): 120.
- Shidarta, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 75
- Sri Wahyuni, “Perlindungan Data Konsumen dalam Sistem Perdagangan Elektronik,” *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 15, No. 2 (2022): 144.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 22.