

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dalam bentuk e-commerce, telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi. E-commerce memungkinkan konsumen untuk berbelanja secara online, namun juga membawa tantangan baru dalam hal perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam konteks ini, penting untuk memahami aspek hukum yang menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik

Di Indonesia, regulasi mengenai perlindungan konsumen tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UUPK menjadi landasan hukum yang menjamin hak-hak konsumen, termasuk hak untuk memperoleh informasi yang akurat dan transparan terkait produk yang dibeli, serta hak untuk menentukan pilihan atas barang atau jasa sesuai nilai tukar yang ditawarkan.¹

Meskipun berbagai regulasi telah diberlakukan, kenyataannya masih banyak konsumen yang belum sepenuhnya menyadari hak-haknya atau bahkan tidak mengetahui adanya undang-undang yang melindungi mereka. Kurangnya pemahaman ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti minimnya edukasi hukum bagi masyarakat umum, penyebaran informasi yang terbatas, serta kompleksitas bahasa hukum yang sulit dipahami oleh kalangan orang awam. Akibatnya, konsumen menjadi rentan terhadap praktik perdagangan yang merugikan dan kesulitan dalam menuntut hak-haknya secara hukum.²

Transaksi melalui e-commerce membawa potensi risiko yang lebih tinggi bagi konsumen dibandingkan dengan transaksi secara langsung. Salah satu kendala utamanya adalah kurangnya interaksi tatap muka antara pembeli dan penjual, yang menyebabkan konsumen lebih mudah menjadi korban penipuan atau menerima produk yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Kondisi ini menegaskan pentingnya peran pemerintah dalam

¹ Syahrul Kurniawan, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli-Commerce', 2023.

² Rosianna Evanesa Sihombing and others, 'Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan)', 6, 2024, pp. 58–70.

menyediakan perlindungan hukum yang lebih kuat guna menjamin hak-hak konsumen dalam aktivitas perdagangan elektronik.³

Dalam konteks perlindungan konsumen, salah satu elemen penting adalah tanggung jawab pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang akurat serta bersedia mempertanggungjawabkan kerugian yang timbul akibat produk atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Meskipun aturan hukum terkait kewajiban ini telah dituangkan secara tegas, pelaksanaannya di lapangan masih mengalami kendala, salah satunya disebabkan oleh minimnya pemahaman pelaku usaha terhadap konsekuensi hukum dari aktivitas usaha mereka.⁴

Untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce, diperlukan tidak hanya penyempurnaan regulasi yang ada, tetapi juga peningkatan literasi hukum di kalangan masyarakat. Penguatan regulasi bertujuan agar perangkat hukum mampu mengantisipasi dinamika perdagangan digital yang terus berkembang, sementara edukasi hukum berperan penting dalam membekali konsumen dengan pengetahuan mengenai hak-hak mereka. Dengan demikian, konsumen dapat lebih waspada terhadap potensi pelanggaran dan memiliki keberanian untuk menuntut keadilan ketika terjadi ketidakadilan dalam transaksi online.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia
2. Bagaimana akibat hukum yang timbul apabila terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi online

³ Masri Sunusi, 'Aspek Hukum Perlindungan Konsumen E-Commerce', *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 1.2 (2013), pp. 97–104 <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/al_daulah>.

⁴ Sidabalok Janus and Abdul Halim Barkatullah, 'E- Commerce . E-Commerce', 2, 2017.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia.
2. Menganalisis akibat hukum dari pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online/e-commerce.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pertimbangan hakim dalam putusan No. 588/Pdt.G/2020/PN Jkt.Brt

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum siber. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik mengenai relevansi dan efektivitas peraturan perundang-undangan yang mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi hukum selanjutnya yang berkaitan dengan perkembangan e-commerce dan tantangan perlindungan konsumen di era digital.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman konkret tentang bagaimana hak-hak konsumen dijamin melalui jalur hukum apabila terjadi sengketa dalam transaksi online, serta mendorong kesadaran hukum dalam menempuh upaya hukum.
2. Penelitian ini memberikan kontribusi tentang pemahaman mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen ketika melaksanakan transaksi online/e-commerce
3. Menyusun karya ilmiah yang bermanfaat bagi penulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S-1) di Universitas Prima Indonesia.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu mengenai objek pembahasan perlindungan dalam menjamin konsumen dalam melaksanakan transaksi online/e-commerce:

1. Penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online di Indonesia” oleh Satrio Budi Pramono (2023) menyoroti mengungkapkan bahwa keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diintegrasikan dalam berbagai mekanisme hukum untuk melindungi hak konsumen,⁵
2. Penelitian dengan judul “Perbandingan Hukum E-Commerce Indonesia Dengan Amerika Serikat” oleh Krisdian Rizki (2025) melakukan studi perbandingan terhadap kerangka hukum e-commerce di Indonesia dan negara lain. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah membandingkan sistem hukum Indonesia yang menganut tradisi civil law dengan sistem common law seperti di Amerika Serikat. Perbandingan ini menunjukkan adanya perbedaan mendasar dalam penanganan sengketa transaksi online, baik dari segi mekanisme penyelesaian maupun dasar normatif yang digunakan.⁶
3. Penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI APLIKASI LAZADA DAN SHOPEE” oleh Husnul Khatimah (2023) berfokus pada penerapan perlindungan hukum secara praktis di berbagai platform e-commerce, seperti Shopee dan Lazada. Kajian-kajian ini memberikan ilustrasi mengenai sejauh mana regulasi yang berlaku mampu diterapkan secara efektif dalam realitas pasar digital di Indonesia.⁷
4. Penelitian dengan judul “Kajian Normatif Pada Konsepsi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce” oleh Hidayat Galih Saputro (2023) menekankan pentingnya pemahaman yang komprehensif terhadap konsep-konsep hukum serta perlunya penafsiran hukum yang lebih konsisten, agar perlindungan

⁵ Satrio Budi Pramono and Grasia Kurniati, ‘Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online Di Indonesia’, *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1.2 (2023), pp. 166–78, doi:10.57235/jleb.v1i2.1037.

⁶ Krisdian Rizki and others, ‘Perbandingan Hukum E-Commerce Indonesia Dengan Amerika Serikat’, 2.1 (2025), pp. 423–35.

⁷ Husnul Khatimah, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee’, *Lex LATA*, 4.3 (2023), pp. 384–404, doi:10.28946/lexl.v4i3.1757.

konsumen dalam transaksi daring dapat diterapkan secara berkesinambungan dan tidak menimbulkan ketidakpastian hukum.⁸

5. Penelitian dengan judul “Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Ketentuan Hukum Perdata di Indonesia” oleh Malika Baby Natasha (2024) menegaskan bahwa peningkatan pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban konsumen perlu terus digalakkan melalui kegiatan penyuluhan dan edukasi hukum. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk melindungi konsumen, tetapi juga mendorong pelaku usaha agar lebih sadar akan pentingnya menjalankan praktik bisnis yang beretika. Dalam konteks perdagangan elektronik, kepercayaan konsumen tidak semata-mata dibangun melalui keberadaan regulasi, melainkan juga melalui edukasi yang mampu menumbuhkan kesadaran hukum di kalangan masyarakat luas.⁹

⁸ Hidayat Galih Saputro, ‘Kajian Normatif Pada Konsepsi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce’, *Jurnal JURISTIC*, 4.01 (2023), p. 63, doi:10.56444/jrs.v4i1.3909.

⁹ Malika Baby Natasha and others, ‘Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Ketentuan Hukum Perdata Di Indonesia’, 2.2 (2024), pp. 1176–84.