



*Annual Review of Legal Studies*  
ISSN 3047-7581 (Print) 3047-7875 (Online)  
Vol. 1 Issue 2 (2024) 235–262  
DOI: <https://doi.org/10.15294/arls.vol1i2.5692>  
Available since: May 31, 2024

**Annual Review of  
Legal Studies**

# The Role of Law in Protecting Business Entities Injured by Consumers in E-Commerce Transactions

*Peranan Hukum dalam Melindungi Pelaku Usaha Yang Dirugikan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*

Ferli Febriyanti <sup>a</sup>✉

<sup>a</sup> Faculty of Law, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

✉ Corresponding email: [ferlifebriyanti@students.unnes.ac.id](mailto:ferlifebriyanti@students.unnes.ac.id)

## Abstract

Violations of *e-commerce* transactions are not only felt by consumers, but sellers as business actors also experience losses due to negligence and bad faith on the part of consumers. This results in neglect and legal uncertainty for business actors. This research examines and investigates legal regulations in protecting business actors who are harmed by consumers in e-commerce transactions. This research uses a normative legal research method with a statutory approach. This research concludes that legal protection for business actors is not optimal. Existing regulations actually tend to provide protection to consumers as vulnerable parties, so that if business actors experience losses they find it difficult to obtain their rights.



Copyrights © Author(s). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. (CC BY-SA 4.0). All writings published in this journal are personal views of the author and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

Legal protection for business actors is also often unresolved due to a lack of goodwill from consumers. If a dispute occurs regarding the transaction, it can be resolved through preventive and repressive legal protection. Meanwhile, repressive legal protection can be carried out by resolving litigation and non-litigation which emphasizes the importance of the role of the government and legal enforcers to protect the rights and legal certainty of business actors in *e-commerce* transactions.

**KEYWORDS** *Legal Protection, Business Actors, Consumers, E-Commerce*

Pelanggaran terhadap transaksi *e-commerce* tidak hanya dirasakan oleh konsumen saja, tetapi penjual selaku pelaku usaha juga mengalami kerugian karena kelalaian dan itikad tidak baik dari konsumen. Hal ini mengakibatkan pengabaian dan ketidakpastian hukum terhadap pelaku usaha. Penelitian ini mengkaji dan menyelidiki peraturan hukum dalam melindungi pelaku usaha yang dirugikan oleh konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normative dengan metode pendekatan perundang – undangan. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha belumlah maksimal. Peraturan yang ada justru cenderung memberikan perlindungan kepada pihak konsumen sebagai pihak yang rawan, sehingga apabila pelaku usaha mengalami kerugian mereka sulit untuk mendapatkan hak – haknya. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha ini juga sering tidak terselesaikan dikarenakan kurangnya itikad baik dari konsumen. Apabila sengketa terjadi terhadap transaksi tersebut dapat diselesaikan melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Adapun perlindungan hukum represif dapat dilakukan dengan penyelesaian litigasi dan non-litigasi yang mana menekankan pada pentingnya peran pemerintah dan pengak hukum untuk melindungi hak dan kepastian hukum pelaku usaha dalam bertransaksi *e-commerce*.

**KATA KUNCI** *Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Konsumen, E-Commerce*

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini membahas dampak yang signifikan di berbagai aspek kehidupan manusia.<sup>1</sup> Banyak bidang kehidupan yang terbantu dengan adanya internet. Salah satu bidang kehidupan yang terbantu dengan adanya internet yaitu bidang perdagangan. Kegiatan perdagangan itu sendiri tentu mencakup kegiatan jual beli. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1457 mendefinisikan jual beli sebagai suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan barang sedangkan pihak lain membayar harga yang dijanjikan.<sup>2</sup> Sebelum adanya internet, jual beli dilakukan secara tatap muka dimana pelaku usaha selaku penjual bertemu dengan pembeli selaku konsumen. Namun sejak adanya perkembangan internet, proses transaksi jual beli dapat dilakukan di dunia maya dengan menggunakan jaringan internet. Hal ini menyebabkan transaksi jual beli secara elektronik menjadi berkembang secara signifikan dan menjadikan peluang bisnis baru.<sup>3</sup> Kesepakatan mengenai harga pun dapat terjadi dimanapun tanpa perlu adanya pertemuan antara penjual dan pembeli.<sup>4</sup>

Transaksi perdagangan yang memanfaatkan perkembangan internet ini sendiri disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*. Mengenai subjek dalam transaksi *e-commerce* ini tak jauh berbeda dengan jual beli secara konvensional yaitu pelaku usaha sebagai penjual yang menjual barang dan/atau jasa dan pembeli selaku konsumen yang membayar harga barang dan/atau jasa yang diperjanjikan.<sup>5</sup> Adapun yang menjadi objek jual beli dalam transaksi *e-commerce* ialah barang dan/atau jasa yang dibeli

---

<sup>1</sup> Sugeng, *Hukum Telematika* (Jakarta: Prenada Media Group, 2020).

<sup>2</sup> Pasal 1457 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

<sup>3</sup> Regitha Rara Payuk, Jemmy Sondakh, and Rudy M.K Mamangkey, “Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mendapatkan Produk Tidak Sesuai Kesepakatan Dengan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce,” *Lex Privatum* 11 (2023),

<sup>4</sup> Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja,” 2021, hlm. 168,

<sup>5</sup> Achmad Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata* (Yogyakarta: Pojok Cahaya, 2011).

konsumen, tetapi barang dan/atau jasa tersebut tidak dapat dilihat oleh pembeli selaku subjek. Hal ini sangatlah berbeda dengan jual beli secara konvensional. Sejak adanya *e-commerce*, masyarakat yang ingin membeli barang atau jasa dapat melakukan transaksi jual beli dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Masyarakat selaku konsumen dapat melakukan transaksi *e-commerce* di beberapa platform yang tersedia. Di Indonesia sendiri platform *e-commerce* sudah cukup banyak seperti Shopee, Lazada, Blibli, Tokopedia dan Tiktokshop. Adanya transaksi *e-commerce* tersebut cukup memberi kemudahan bagi para pihak karena masing – masing pihak tidak perlu bertemu untuk dapat melakukan transaksi jual beli. Namun, transaksi jual beli online ini terkadang hanya dilandasi dengan kepercayaan. Sehingga memungkinkan terjadinya potensi penipuan yang mengakibatkan kerugian.

Selanjutnya, untuk mendukung kegiatan perdagangan secara digital tersebut, pemerintah kemudian mengeluarkan berbagai peraturan yang menyangkut transaksi secara *e-commerce*, diantaranya yaitu Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Presiden (Perpres) No. 74 Tahun 2017 mengenai Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik atau SNBE, dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Menurut Pasal 1 ayat 2 PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) menyatakan bahwa perdagangan melalui system elektronik merupakan perdagangan yang transaksinya dilakukan dengan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik<sup>6</sup>.

Seiring dengan berkembangnya transaksi jual beli online, maka berkembanglah berbagai metode pembayaran dalam bertransaksi online juga diantaranya seperti metode pembayaran melalui Bank, minimarket, *paylater*, *credit card* atau bahkan *Cash On Delivery* (COD). Pembayaran yang cukup digemari oleh konsumen biasanya pembayaran menggunakan bank baik *debit card* atau *m-banking* atau menggunakan system pembayaran *Cash on Delivery*. Metode pembayaran COD cukup digemari

---

<sup>6</sup> Pasal 1 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

para konsumen karena sangat memudahkan bagi para pembeli dalam melakukan transaksi, karena sebagian besar pembeli belum tentu memiliki rekening bank atau paylater. Sehingga para pembeli cukup mengaktifkan fitur COD pada saat akan melakukan transaksi jual beli online untuk selanjutnya pelaku usaha (penjual) mengirimkan barang yang telah disepakati dalam transaksi tersebut.<sup>7</sup>

Mengenai perjanjian jual beli dengan berbagai metode pembayaran ini, undang – undang memberikan kebebasan bagi para pihak untuk menetapkan bentuk serta isi perjanjian yang telah disepakati sesuai dengan asas kebebasan berkontrak sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yakni bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mengikat sebagai undang – undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>8</sup> Transaksi jual beli secara elektronik juga perlu dilandasi dengan itikad baik oleh para pihak. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang mana menyatakan bahwa perjanjian harus dilandasi dengan itikad baik. Asas itikad baik ini menerangkan bahwa para pihak dalam mengadakan perjanjian haruslah dilaksanakan dengan itikad baik dan kepatutan, yang berarti pembuatan dan pelaksanaan perjanjian antara para pihak harus dilandasi kejujuran guna mencapai tujuan bersama.<sup>9</sup>

Itikad baik sendiri memiliki pengertian yaitu niat baik serta jujur tanpa bermaksud menguntungkan diri sendiri atau merugikan orang lain. Di dalam Pasal 7 ayat (1) UUPK telah dijabarkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Selanjutnya dalam Pasal 5 ayat (2) Undang – Undang No 8 Tahun 1999 konsumen juga berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian atas barang dan/atau jasa. Apabila transaksi dilakukan secara baik antara kedua belah pihak maka kedua belah pihak pun saling diuntungkan dan tidak akan ada permasalahan yang timbul selanjutnya. Namun dalam praktiknya masih timbul permasalahan karena itikad tidak

---

<sup>7</sup> Teten Tendiyanto, Destri Tsurayya Istiqamah and Dan Suwandoko, “Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery” 5 (2023): hlm 42.

<sup>8</sup> Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*.

<sup>9</sup> I Gusti Ayu Sita Rani Devi and I Made Dedy Priyanto, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Oleh Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berbasis Online,” *Jurnal Kerta Semaya* 9 (2021): hlm 1013

baik dari beberapa pihak karena prinsip utama dalam transaksi jual beli secara online ini masih mengutamakan asas kepercayaan para pihak. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa kedua belah pihak baik penjual sebagai pelaku usaha maupun pembeli memungkinkan untuk mendapat itikad tidak baik dari salah satu pihak.

Banyak fenomena yang ditemukan bahwa pembeli seringkali mendapat itikad tidak baik dari penjual seperti adanya ketidaksesuaian iklan barang dengan barang yang sampai ke tangan pembeli, ketidaksesuaian deskripsi detail produk, ataupun keterlambatan kedatangan barang.<sup>10</sup> Namun tidak sedikit pula pihak penjual yang mengalami itikad tidak baik dari pembeli berupa pengembalian barang terutama dalam transaksi melalui pembayaran COD.<sup>11</sup> Penjual selaku pelaku usaha yang mengaktifkan metode pembayaran COD beresiko mengalami pembatalan dimana ketika barang sudah dikirim ke pembeli, tetapi pembayaran tidak dilakukan. Hal ini tentu menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha baik secara finansial maupun reputasi. Konsumen yang membatalkan pesanan atau menolak pembayaran dengan berbagai alasan sehingga barang tersebut dikembalikan kepada pelaku usaha maka dalam hal ini pelaku usaha mengalami kerugian yaitu ongkos kirim dan ongkos pengemasan produk.<sup>12</sup> Selanjutnya apabila seorang pembeli melakukan pembatalan sepihak maka kinerja toko online tersebut tentu akan menurun sehingga dapat menimbulkan kurangnya rasa percaya konsumen untuk membeli di toko tersebut sehingga daya beli pada toko tersebut rendah. Sehingga dapat disimpulkan, penjual mengalami beberapa kerugian baik tenaga dan materi atas adanya itikad tidak baik pembeli dalam bertransaksi online.

---

<sup>10</sup> Ari Priatman Molle, Teng Berlianty, and Agustina Balik, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk," *Pattimura Law Study Review* 1 (2023): hlm. 5

<sup>11</sup> Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja," 2021, hlm. 168

<sup>12</sup> I Gede Vera Yudana, I Nyoman Putu Budiarta, and Desak Gde Dwi Arini, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash On Delivery Pada Marketplace," *Jurnal Interpretasi Hukum* 1 (2022): hlm. 381

Selanjutnya terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan substansi tulisan dalam artikel ini, *pertama* penelitian yang dilakukan M. Miftah Faras Z., Budi Sutrisno dan Moh. Saleyang mengangkat judul tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Menyelenggarakan Jual Beli Online Sistem Pre Order Menurut Hukum Positif”.<sup>13</sup> Pada penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang menyelenggarakan jual beli online dengan system *Pre-Order* dan akibat hukum terhadap konsumen yang tidak melakukan itikad baik dalam transaksi *Pre-Order*. *Kedua*, penelitian yang dilakukan Rizkinil Jusar, Palmawati Taher dan Inge Dwivismiar yang mengangkat judul tentang “Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Asas Itikad Baik dalam Transaksi *E-Commerce*”.<sup>14</sup> Pada penelitian ini membahas mengenai bentuk - bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh pelaku usaha dan marketplace terhadap asas itikad baik dalam transaksi *e-commerce*. *Ketiga*, penelitian yang dilakukan Agus Satriyanto, Mila Widyaastuti, Dri Santoso yang mengangkat judul tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam (Studi Kasus Sewa Kamera Metro 83)”.<sup>15</sup> Pada penelitian ini membahas mengenai praktik rental sewa kamera metro 83 di punggur dan perlindungan hukumnya bagi pelaku usaha Rental Kamera Metro 83 dalam perspektif Kitab Undang – Undang Hukum Perdata dan Hukum Islam. *Keempat*, penelitian yang dilakukan Teten Tendiyanto, Destri Tsurayya Istiqamah , dan Suwandoko yang mengangkat judul tentang Perlindungan Pelaku

---

<sup>13</sup> M. Miftah Faras Z, Budi Sutrisno, Moh. Saleh, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Menyelenggarakan Jual Beli Online Sistem Pre Order Menurut Hukum Positif,” *Commerce Law* 2 (2022): hlm 85

<sup>14</sup> Rizkinil Jusar, Palmawati Taher dan Inge Dwivismar, “Tanggungjawab Pelaku Usaha Dan Marketplace Terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik Dalam Transaksi E-Commerce,” *Jurnal Riset Ilmu Hukum* 3 (2023): hlm. 65

<sup>15</sup> Agus Satriyanto, Mila Widyaastuti, and Dri Santoso, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam (Studi Kasus Sewa Kamera Metro 83),” *Hukum Ekonomi Syariah* 2 (2022): hlm. 1

Usaha Jual Beli Online dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery”.<sup>16</sup> Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam jual beli online dengan system pembayaran Cash On Delivery. *Kelima*, penelitian yang dilakukan oleh Shelva Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulistyoyo yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)”.<sup>17</sup> Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash On Delivery (COD) dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh penjual dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash On Delivery (COD).

Berdasarkan hasil penelusuran judul diatas dapat disimpulkan bahwa judul dan permasalahan dalam tulisan ini belum pernah diteliti sebelumnya. Judul dan permasalahan dalam penelitian ini tidak memiliki kesamaan dengan judul dan permasalahan yang telah diteliti sebelumnya. Terhadap penelitian ini, peneliti akan bertanggung jawab apabila dikemudian hari ternyata penelitian ini merupakan duplikasi atau plagiat dari penelitian – penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin dikaji penulis ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan peraturan hukum dalam melindungi pelaku usaha yang dirugikan konsumen dalam transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*?

Selanjutnya, berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui peranan peraturan hukum dalam melindungi pelaku usaha yang dirugikan konsumen dalam transaksi *e-commerce*

---

<sup>16</sup> Tendiyanto, Istiqamah, and Suwandoko, “Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery.” *Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial* (2023) : hlm. 64

<sup>17</sup> Shelva Shendy Bennedicta and Al Qodar Purwo Sulistyoyo, “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD),” *Unes Law Review* 5, no. 4 (2023): hlm. 2536

2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan terhadap pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*

## Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normative dengan menggunakan pendekatan perundang – undangan dan pendekatan konseptual. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normative ialah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah pondasi system norma.<sup>18</sup> Pendekatan penelitian dengan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji aturan hukum sebagai bahan primer dan bahan hukum sekunder yang dapat menjawab permasalahan yang sedang terjadi. Adapun bahan hukum primer ialah sebagai berisikan perundang – undangan dan peraturan resmi yang dalam hal ini ialah Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. KUHPerdata, dll. Serta bahan hukum sekunder yang mencakup buku, jurnal, makalah, hasil penelitian dan studi kasus yang secara substantive relevan dengan tema dan masalah yang akan diteliti. Selanjutnya, teknik pengumpulan bahan hukum dalam tulisan ini menggunakan Studi kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan bahan hukum yang berasal dari Perundang-Undangan, karya tulis, baik dari buku-buku, jurnal-jurnal, hasil penelitian, dll, yang bisa digunakan untuk menunjang penyelesaian masalah dalam tulisan ini.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Prenada Media Kencana Grup, 2010).

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019).

## Hasil dan Pembahasan

### **A. Peranan Peraturan Hukum dalam Melindungi Pelaku Usaha yang Dirugikan Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce***

Kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi secara *online* menyebabkan semakin berkembangnya pertumbuhan *e-commerce* terutama di Indonesia. Selain karena fitur yang memudahkan dalam bertransaksi, tetapi metode pembayaran yang digunakan juga beragam sehingga para konsumen dengan mudahnya melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Produk yang ditawarkan pun beranekaragam. Sehingga tak heran *e-commerce* menjadi pilihan nomor satu untuk berbelanja. Namun di balik kemudahan tersebut, tidak menutup kemungkinan terdapat kerugian yang didapatkan para pihak baik pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen. Meskipun konsumen memiliki resiko yang lebih tinggi dalam hal mengalami kerugian yang dialami, tetapi pelaku usaha *e-commerce* juga lebih rentan untuk dilanggar hak – hak nya. Hal ini disebabkan karena sifat transaksi *e-commerce* yang dilakukan secara online sehingga lebih mudah bagi pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan penipuan atau pelanggaran lainnya. Sehingga dalam hal ini perlindungan hukum sangatlah penting bagi pelaku usaha dalam bertransaksi *e-commerce*.

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dengan kata lain perlindungan hukum memiliki konsep bahwa hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian dan kemanfaatan. Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum sebagai bentuk pemberian pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka mendapatkan hak – haknya yang telah di atur oleh Undang – Undang. Selanjutnya Sudikno Mertokusumo mendefinisikan hukum dibuat untuk memberikan perlindungan kepentingan manusia. Dalam hal ini perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dapat diartikan sebagai perlindungan hukum terhadap hak – hak dari pelaku usaha yang menjalankan transaksi *e-commerce*. Timbulnya kerugian dari pihak pelaku usaha dalam transaksi *e-*

*commerce* tidak terlepas dari peran konsumen.<sup>20</sup> Konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana terdapat dalam ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5. Berdasarkan ketentuan tersebut konsumen mempunyai beberapa hak diantaranya:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijamin
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.<sup>21</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 5 UUPK juga, konsumen tidak hanya mempunyai hak dalam bertransaksi tetapi konsumen juga mempunyai kewajiban diantaranya;

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi

---

<sup>20</sup> Rifka Annisa and Muhammad Insa Ansari, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik,” 2023 7 (2023): Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan,

<sup>21</sup> Pasal 4 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- keamanan dan keselamatan
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
  - c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
  - d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>22</sup>

Berdasarkan hal tersebut diatas, pada dasarnya *e-commerce* merupakan model bisnis modern di dunia maya yang dijalankan oleh seluruh dunia dengan metode tanpa tatap muka, sehingga transaksi tersebut rentan terjadinya kecurangan dan kekeliruan yang dapat dilakukan oleh kedua belah pihak. Banyak kasus yang memperlihatkan kerugian yang dialami penjual akibat itikad tidak baik dari pembeli. Jual beli dapat berlangsung dengan baik apabila para pihak saling mengetahui hak – hak dan kewajiban yang dimiliki. Namun, terkadang terdapat salah satu pihak yang mengabaikan pihak lain dalam bertransaksi terutama dalam transaksi *e-commerce*. Seperti pada kasus yang dialami beberapa toko online di platform *e-commerce* Shopee sebagai berikut;

1. Toko Online Nt\_shopp mengalami kerugian berupa pengembalian barang dalam kondisi yang sudah tidak baik. Selain itu biaya untuk ongkos kirim pengembalian ditanggung oleh penjual selaku pelaku usaha. Padahal dalam hal ini, kesalahan terdapat pada konsumen yang salah membeli barang atau dapat dikatakan pihak konsumen tidak .membaca atau mengikuti petunjuk informasi yang telah dijelaskan pelaku usaha.
2. Toko Online Kami.ethnic mengalami kerugian berupa pengembalian barang akibat transaksi COD yang tidak dibayarkan oleh konsumen. Konsumen berdalih bahwa konsumen tidak cocok dengan barang yang dibeli padahal barang tersebut sudah dicoba oleh konsumen. Hal ini jelas merugikan pelaku usaha sebagai penjual.
3. Toko online rajangemil\_17 mengalami kerugian berupa pengembalian barang dimana barang yang dijual ialah berupa makanan yang mudah basi. Sehingga apabila barang tersebut

---

<sup>22</sup> Pasal 5 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mengalami pengembalian, maka kondisinya sudah tidak layak untuk dimakan bahkan dijual kembali. Konsumen yang melakukan pengembalian barang ini biasanya melakukan transaksi dengan metode pembayaran Cash On Delivery (COD). Sehingga konsumen belum membayar barang yang telah disepakati dalam transaksi tersebut.

Dari hasil penelitian tersebut, penulis dapat mengkategorikan beberapa bentuk kerugian pelaku usaha yang diakibatkan konsumen sebagai berikut;

- a. Kerugian finansial, kerugian ini diakibatkan oleh konsumen yang melakukan itikad tidak baik kepada pelaku usaha dengan melakukan berbagai cara yaitu konsumen melakukan pengembalian barang yang sudah dipesan, melakukan pembatalan pesanan secara sepihak dan tidak membayarkan barang dan/atau jasa sesuai harga yang telah disepakati. Hal ini tentu menimbulkan kerugian pada pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha tidak menerima pembayaran sesuai yang telah diperjanjikan / disepakati. Selain itu, pelaku usaha juga mengalami kerugian waktu dan tenaga untuk mempersiapkan barang dan/atau jasa yang akan dikirimkan kepada konsumen.
- b. Kerugian non finansial, kerugian ini diakibatkan konsumen merasa tidak puas dengan produk atau jasa yang pelaku usaha tawarkan lalu ketika barang sudah sampai ke tangan konsumen, konsumen tersebut kemudian memberikan ulasan negative tentang pengalaman bertransaksi di toko pelaku usaha baik pelayanan ataupun kualitas produk yang telah dibeli. Hal ini dapat merusak reputasi pelaku usaha dimana hal terburuknya mereka dapat kehilangan kepercayaan konsumen berikutnya.

Adapun perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* dalam hal terjadinya kerugian yang disebabkan oleh konsumen telah diatur dalam hukum positif Indonesia yakni dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian ialah suatu persetujuan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>23</sup> Hubungan antara kedua orang yang melaksanakan perjanjian menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Sehingga dapat dikatakan bahwa perjanjian merupakan persetujuan antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada kata sepakat dimana para pihak saling mengikatkan diri untuk menimbulkan hak dan kewajiban.

Perjanjian dapat dikatakan sah apabila memenuhi Pasal 1320 KUH Perdata yakni sebagai berikut;<sup>24</sup>

1) Sepakat mereka mengikatkan dirinya

Mengenai kesepakatan ini terdapat dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata. Kesepakatan berarti para pihak yang mengadakan perjanjian telah sepakat atau terdapat persesuaian kehendak yakni saling menyetujui kehendak masing – masing para pihak tanpa paksaan, kekeliruan serta penipuan. Kesepakatan para pihak ialah unsur yang harus dipenuhi dalam terjadinya perjanjian. Dalam hal terjadinya transaksi jual beli secara elektronik maka para pihak yang bersepakat ialah para pelaku usaha sebagai penjual dan pembeli sebagai konsumen.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Cakap untuk membuat suatu perjanjian tercantum dalam Pasal 1329 KUHPerdata dimana setiap orang ialah cakap untuk membuat perikatan – perikatan, jika ia oleh undang – undang tidak dinyatakan tidak cakap.

3) Suatu hal tertentu

Maksud dari suatu hal tertentu sesuai KUHPerdata yaitu hal – hal yang disepakati dalam suatu perjanjian merupakan suatu hal mengenai suatu barang yang cukup jelas atau tertentu yaitu setidaknya ditentukan jenisnya sesuai Pasal 1333 KUHPerdata. Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian yang menimbulkan prestasi yaitu sesuai yang

---

<sup>23</sup> Pasal 1313 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

<sup>24</sup> Pasal 1320 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

harus dilaksanakan dalam perjanjian dimana prestasi ini ialah objek perjanjian tersebut. Prestasi ini dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.

4) Suatu sebab yang halal

Ketentuan Pasal 1335 KUH Perdata menerangkan bahwa suatu persetujuan atau dilarang tidak memiliki kekuatan. Sehingga dengan ini perjanjian tidak diperbolehkan menyimpang dari undang – undang kesusilaan serta ketertiban umum.<sup>25</sup>

Pada transaksi jual beli pada *e-commerce* ini melibatkan adanya subyek hukum yaitu pelaku usaha sebagai penjual dan pembeli sebagai konsumen. Pada transaksi *e-commerce* ini pelaku usaha menawarkan mengenai produk yang akan dijual, dan sebaliknya apabila konsumen tertarik dengan produk yang ditawarkan maka ia akan menghubungi pelaku usaha dan melakukan penawaran di media yang digunakan untuk selanjutnya melahirkan perjanjian yang didasarkan dengan alat bukti elektronik dan menimbulkan tanggungjawab bagi kedua belah pihak. Selanjutnya, dalam hukum perjanjian juga terdapat beberapa asas yang perlu diketahui diantaranya asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas kepastian hukum, asas itikad baik dan asas kepribadian. Dalam transaksi *e-commerce* ini merujuk pada Pasal 1338 KUHPerdata tentang asas kebebasan berkontrak yang menjelaskan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai undang – undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan – alasan yang ditentukan oleh undang – undang, dan persetujuan juga harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian jual beli secara *e-commerce* pada prinsipnya sama dengan jual beli pada umumnya. Dengan demikian berlaku ketentuan Pasal 1457 KUHPerdata yang mana menyatakan bahwa suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Sedangkan menurut Pasal 1458 KUHPerdata menyatakan

---

<sup>25</sup> Achmad Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*. (Yogyakarta: Percetakan Pohon Cahaya: 2011)

bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak ketika kedua belah pihak tersebut telah mencapai kesepakatan tentang benda tersebut dan harganya, meskipun kebendaan belum diserahkan maupun harganya belum dibayarkan. Dimana hal ini sesuai dengan asas konsesualisme dalam perjanjian. Tetapi Hukum Perdata Indonesia belum mengatur tentang ketentuan perjanjian dalam transaksi *e-commerce* secara khusus sehingga segala ketentuan yang ada masih mengikuti ketentuan yang berlaku secara umum yaitu berdasarkan KUHPerdata. Sehingga apabila pelaku usaha yang dalam kasus ini dirugikan oleh konsumen maka hukum perdata Indonesia belum mengatur konsekuensinya secara jelas.

## **2. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Tujuan adanya undang – undang ini ialah memberikan perlindungan kepada konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya sehingga dapat memberikan kepastian hukum baik para pihak bagi konsumen maupun pelaku usaha.<sup>26</sup> Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terdapatnya suatu tanggung jawab.

Perlunya Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini sebenarnya dikarenakan lemahnya posisi konsumen karena dari proses produksi barang dan/atau jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan dari konsumen sedikitpun.<sup>27</sup> Dalam Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak diantaranya;

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

---

<sup>26</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008).

<sup>27</sup> Abuyazid Bustomi, “Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen,” *Hukum* 16 (2018), <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/125/95>.

- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan perundang – undangan lainnya.<sup>28</sup>

Selanjutnya sebagai konsekuensi adanya hak konsumen, maka konsumen juga berkewajiban untuk;

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>29</sup>

Dalam kasus ini, pihak yang dirugikan ialah para pelaku usaha. Konsumen telah melanggar hak – hak pelaku usaha dan kewajiban – kewajiban konsumen sesuai UUPK. Sehingga dari contoh kasus diatas, dapat dilihat bahwa bukan hanya konsumen saja yang mengalami kerugian. Tetapi pelaku usaha juga bias mengalami kerugian yang diakibatkan konsumen. Sehingga pelaku usaha juga perlu mendapatkan perlindungan. Mengacu kepada pasal 6 ayat 1 Undang - Undang Perlindungan konsumen sudah memberikan penjelasan bahwa pelaku usaha berhak menerima pembayaran yang sudah sesuai kesepakatan

---

<sup>28</sup> Pasal 4 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> Pasal 5 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mengenai kondisi dan nilai tukar dari barang atau jasa yang diperdagangkan.<sup>30</sup> Oleh karena peraturan tersebut, konsumen diwajibkan untuk membayarkan barang dan/atau jasa yang telah disepakati. Hal ini sesuai dengan Pasal 5 huruf c UUPK.

Berdasarkan Philipus M. Hadjon, Perlindungan hukum adalah suatu perangkat aturan atau aturan dimana melindungi satu hal dari hal yang lainnya. Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan yang diberikan hukum yang menyangkut hak dan kewajiban seseorang. Sehingga apabila dikaitkan dengan perlindungan dari pelaku usaha, maka ketika terjadi kerugian yang dilakukan pihak konsumen, pihak pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan dari kerugian yang ditimbulkan konsumen. Masih menurut pendapat Philipus M Hadjon yang memberikan dua bentuk perlindungan hukum yaitu secara preventif dan secara represif. Dalam kasus kerugian yang dialami pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli secara online dengan sistem pembayaran COD, gugatan akan lebih tepat ketika mengacu kepada dasar wanprestasi dan bukan atas dasar melanggar hukum, hal tersebut mengacu kepada kewajiban- kewajiban pelaku usaha yang telah dilanggar oleh konsumen. Dengan demikian bahwa perlindungan tetap diberikan kepada pelaku usaha yang melakukan transaksi jual beli. Meskipun dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen tidak secara khusus dan rinci mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha.

### **3. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik**

UU ITE juga menjadi landasan transaksi elektronik di Indonesia bagi sahnya perjanjian *e-commerce* selain KUHPerdara dan UUPK. *E-commerce* merupakan suatu transaksi antara penjual dan pembeli untuk mengirimkan sejumlah barang dan/atau jasa yang telah disepakati pembayarannya. Transaksi ini terdapat dalam media elektronik yang

---

<sup>30</sup> Pasal 6 Ayat 1 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

secara fisik tidak memerlukan adanya tatap muka para pihak dalam bertransaksi. Dalam Pasal 3 UU ITE mengatur bahwa setiap pemanfaatan teknologi dan informasi haruslah didasari pada asas kepastian hukum, manfaat, kehati – hatian, dan itikad baik.<sup>31</sup> Lebih lanjut, mengenai pentingnya kepastian hukum ini tertuang dalam Pasal 4 UU ITE yang mengatur bahwa transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum.<sup>32</sup> Hal ini menandakan bahwa pelaku usaha jual beli dalam *e-commerce* wajib patuh terhadap aturan hukum yang berlaku untuk mendapatkan hak –haknya hal ini sesuai dengan aturan Pasal 9 UU ITE yang menyatakan bahwa ”Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa hak maupun kewajiban pelaku usaha telah diatur dalam UU ITE sama seperti pada UU Perlindungan Konsumen, namun dalam hal pelaku usaha turut mendapatkan perlindungan hukum ini masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Terbukti dari masih adanya pelaku usaha yang dirugikan oleh konsumen meskipun pelaku usaha sudah mematuhi ketentuan hukum dalam menjalankan transaksi *e-commerce* tersebut.

## **B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi *E-Commerce***

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak diantaranya ialah bentuk perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan dimasyarakat harus diminimalisir dengan kehadiran hukum. Perlindungan hukum sendiri telah termuat dalam Pasal 28D ayat (1) Undang – Undang Dasar 1954 yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang

---

<sup>31</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

<sup>32</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

sama dimata hukum.” Selanjutnya perlindungan hukum menurut beberapa pakar hukum diantaranya ialah Satjipto Rahardjo dimana ia mendefinisikan perlindungan hukum sebagai pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh manusia lain dimana perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar ia menikmati hak – hak yang diberikan hukum<sup>33</sup>. Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum ialah suatu upaya untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum dengan memanfaatkan perangkat – perangkat hukum<sup>34</sup>. Dari beberapa pengertian perlindungan hukum yang telah dijabarkan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa perlindungan hukum ialah suatu upaya yang dapat dilakukan oleh subjek hukum untuk melindungi hak – hak hukum yang telah dilanggar oleh subjek hukum yang lain demi kepastian hukum.

Selanjutnya, menurut UUPK sendiri tidak mendefinisikan secara jelas mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha, tetapi UUPK memberikan definisi perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Meskipun dalam definisi tersebut tidak membahas pelaku usaha tetapi dapat penulis simpulkan bahwa perlindungan terhadap pelaku usaha pun mempunyai arti demikian.

Berdasarkan hasil penelitian perlindungan hukum yang dilakukan dalam transaksi *e-commerce* ini, maka dapat diketahui bahwa terdapat dua bentuk perlindungan hukum yaitu sebagai berikut;

1. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum yang bersifat preventif ini ialah perlindungan hukum yang bersifat preventif atau bersifat pencegahan. Dalam kasus ini maka pencegahan yang dapat dilakukan oleh pihak pelaku usaha yaitu dengan cara membuat serta menjelaskan ketentuan – ketentuan yang dilakukan dalam perjanjian jual beli online secara jelas. Sehingga pihak konsumen yang ingin melakukan transaksi jual beli online dapat memahami terlebih dahulu.

---

<sup>33</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000).

<sup>34</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011).

## 2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum yang bersifat represif ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan suatu pelanggaran atau sengketa yang terjadi pada saat transaksi jual beli. Penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan secara litigasi dan nonlitigasi. Berdasarkan hasil penelitian, pihak penjual selaku pelaku usaha tidak berkenan melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi karena biasanya para pelaku usaha beralasan tidak mengetahui prosedur dan upaya penyelesaian dengan jalur ini. Hal ini dikarenakan para pelaku usaha merasa proses penyelesaian dengan jalur tersebut cukup rumit, memakan waktu yang tidak sebentar dan pastinya biaya yang relative besar. Namun sebelum diselesaikan dengan jalur litigasi, pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur nonlitigasi atau lembaga non peradilan seperti melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>35</sup> Hal ini dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen bilamana mereka tidak menghasilkan solusi untuk penyelesaian sengketa. Maka diperlukan pihak ketiga sebagai penengah dari upaya penyelesaian sengketa.<sup>36</sup> Namun dalam kasus ini, kebanyakan pelaku usaha juga tidak menyelesaikan permasalahan akibat konsumen dengan jalur non litigasi karena perlu proses yang rumit dan tidak semua wilayah di Indonesia memiliki badan hukum terkait. Selain itu, pihak pelaku usaha juga banyak yang belum mengetahui adanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Sehingga perlindungan kepada pelaku usaha masih terabaikan kepastian hukumnya.

Selanjutnya, melihat bentuk – bentuk itikad tidak baik konsumen yang telah dijabarkan diatas maka bentuk perlindungan hukum juga dapat

---

<sup>35</sup> Afida Ainur Rokfa et al., “Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6 (2022): hlm. 170–72

<sup>36</sup> Nabila Alifah Ch and Diah Aju Wisnuwardhani, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Online Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Sistem Cash On Delivery,” *Bhirawa Law Journal* 3, no. 2 (2022): hlm. 129–35

dilakukan oleh pelaku usaha tergantung kepada bentuk itikad tidak baik konsumen. Apabila para konsumen tidak melakukan pembayaran terhadap barang yang sudah dipesan dan melakukan pengembalian barang secara sepihak tanpa konfirmasi kepada pelaku usaha dalam hal ini sering terjadi pada transaksi COD maka dapat dikatakan bahwa pembeli selaku konsumen tersebut tidak menjalankan kewajibannya yaitu membayar barang yang sudah menjadi objek perjanjian jual beli. Hal ini telah diatur dalam Pasal 1513 KUH Perdata yang mana dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah dibeli. Dalam pasal ini, “kewajiban utama pihak pembeli adalah membayar harga pembelian, pada waktu dan tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian.”<sup>37</sup> Dalam kasus ini penjual selaku pelaku usaha telah menyerahkan barang yang telah disepakati pembeli, dalam hal ini berarti pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya yaitu telah menyerahkan barang yang telah diperjualbelikan sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1474 ayat (1) KUH Perdata. Hal ini juga sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Pasal 5 huruf c yang menyatakan bahwa “kewajiban konsumen ialah membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”.<sup>38</sup> Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa konsumen tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 6 huruf a mengenai hak pelaku usaha yang berbunyi “hak pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”<sup>39</sup>

Konsumen yang tidak melakukan pembayaran ini juga dapat dikatakan bahwa ia telah melakukan wanprestasi.<sup>40</sup> Wanprestasi ini terjadi karena tidak terpenuhinya prestasi sesuai yang telah diperjanjikan. Prestasi sendiri memiliki pengertian yaitu suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak dalam suatu perjanjian. Wanprestasi dapat berupa perbuatan

---

<sup>37</sup> Pasal 1513 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

<sup>38</sup> Pasal 5 huruf c Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>39</sup> Pasal 6 huruf a Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>40</sup> M. Irvan Adelino and Jeane Netje Saly, “Jaminan Pemenuhan Hak Pelaku Usaha Oleh Konsumen Dalam Transaksi Dengan Cash On Delivery (COD) Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999,” *Riaw Law Jurnal* 7 (2023): hlm. 223

dimana salah satu pihak sama sekali tidak memenuhi prestasi, prestasi yang dilakukan tidak sempurna, terlambat memenuhi prestasi dan melakukan apa yang dilarang untuk dilakukan dalam perjanjian. Dalam kasus konsumen yang tidak melakukan pembayaran pada transaksi e-commerce dengan COD maka konsumen dapat dikategorikan sebagai pihak yang melakukan wanprestasi atau ingkar janji. Terkait dengan tindakan yang dilakukan konsumen tersebut, pihak penjual selaku pelaku usaha dapat mengupayakan perlindungan hukum represif yaitu dengan mengajukan gugatan wanprestasi terhadap pembeli.

Selanjutnya terkait dengan konsumen yang memberikan ulasan negative kepada pelaku usaha terkait barang dan/atau jasa yang telah dipesan, maka hal tersebut dapat berdampak pada reputasi toko online yang dimiliki pelaku usaha tersebut. Ulasan negative yang diberikan oleh konsumen ini perlu dilihat terlebih dahulu apakah sesuai dengan fakta atau tidak. Apabila ulasan negative tersebut dibuat tidak sesuai fakta atau dibuat berdasarkan itikad tidak baik konsumen maka pelaku usaha dapat mengupayakan perlindungan hukum dengan mengikuti peraturan UU ITE yang terdapat dalam Pasal 28 Ayat 1 yang menjabarkan bahwa “Setiap orang dengan sengaja mendistribusikan dan/atau mentransmisikan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materil bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik.”<sup>41</sup> Meskipun dalam aturan tersebut tercantum bagi pihak konsumen, namun apabila pihak pelaku usaha yang dirugikan maka pelaku usaha juga berhak untuk mendapatkan hak jawab dan koreksi atas ulasan negative tersebut. Pelaku usaha dapat meminta platform online dimana ia melakukan transaksi dalam hal ini ialah Shopee untuk menghapus atau menandai ulasan negative tersebut karena tidak sesuai dengan fakta. Tetapi apabila ulasan negative tersebut mengandung unsur pencemaran nama baik maka pihak pelaku usaha dapat menindak konsumen tersebut secara pidana dengan melaporkan ke pihak berwajib untuk diproses secara hukum. Hal ini telah diatur dalam Pasal 310 ayat (1) dan (2) Kitab Undang – Undang

---

<sup>41</sup> Pasal 28 ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Hukum Pidana (KUHP). Pelaku usaha juga dapat menuntut gugatan secara perdata kepada konsumen yang memberikan ulasan negative dimana hal ini telah diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Pelaku usaha dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh pelaku usaha akibat ulasan negative tersebut. Karena faktanya ulasan negative yang diberikan oleh konsumen akan berpengaruh kepada reputasi dari toko .

Ulasan negative yang diberikan konsumen pada toko online tersebut dapat menyebabkan turunnya kepercayaan calon konsumen lain karena setelah melihat ulasan tersebut calon konsumen lain kemungkinan besar akan ragu untuk membeli dari toko tersebut. Ulasan negative dapat memicu persepsi negative tentang kualitas produk, layanan dan kredibilitas toko. Akibat dari menurunnya kepercayaan konsumen pasti akan berdampak pada turunya tingkat konversi penjualan karena konsumen yang sudah membaca ulasan negative tersebut cenderung memilih toko online lain yang memiliki reputasi baik. Selanjutnya, untuk mengatasi resiko terkena ulasan negative dari konsumen maka pelaku usaha dapat melakukan perlindungan dengan represif dimana ia dapat melakukan beberapa langkah seperti memberikan produk dan/atau layanan yang berkualitas tinggi, menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, menanggapi *feedback* dari konsumen dengan baik, sopan dan professional.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pada pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa transaksi jual beli secara online di e-commerce pada prinsipnya telah sah karena memenuhi Pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat sahnya perjanjian. Selanjutnya berdasarkan Pasal 6 UUPK, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan telah diatur sebagaimana mestinya meskipun terdapat ketentuan pada praktiknya masih banyak konsumen yang mengabaikan hak – hak pelaku usaha. Mengenai peraturan dalam UU ITE sendiri tak jauh berbeda dengan UUPK karena konsumen masih dianggap menjadi prioritas untuk dilindungi, namun dalam UU ITE tersebut juga sudah mengatur mengenai ketentuan yang melindungi pelaku usaha . Selanjutnya mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh pelaku

usaha yang mengalami kerugian pada saat melakukan transaksi *e-commerce* seperti mengalami pembatalan sepihak, pengembalian barang, tidak diterimanya pembayaran dan ulasan negative dari konsumen maka pelaku usaha dapat melakukan upaya perlindungan hukum preventif dan represif. Upaya perlindungan preventif dapat dilakukan sebagai upaya pencegahan dengan cara membuat serta menjelaskan ketentuan – ketentuan yang akan diperjanjikan. Adapun upaya perlindungan represif dapat dilakukan oleh pelaku usaha jika terjadi pelanggaran atau sengketa yang ada dalam perjanjian. Selain itu, pelaku usaha juga dapat mengupayakan perlindungan hukum dengan melihat bentuk – bentuk itikad tidak baik konsumen yang mengakibatkan kerugian kepada pelaku usaha.

## Referensi

- Adelino, M. Irvan, and Jeane Netje Saly. “Jaminan Pemenuhan Hak Pelaku Usaha Oleh Konsumen Dalam Transaksi Dengan Cash On Delivery (COD) Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999.” *Riaw Law Jurnal* 7 (2023): 223. <https://rlj.ejournal.unri.ac.id/index.php/RLJ/article/view/8223>.
- Annisa, Rifka, and Muhammad Insa Ansari. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 7 (2023). <https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/25941>.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Penerbit Nusa Media, 2008.
- Benedicta, Shelva Shendy, and Al Qodar Purwo Sulistyono. “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD).” *Unes Law Review* 5, no. 4 (2023): 2536. <https://review-unes.com/index.php/law/article/view/558>.
- Busro, Achmad. *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*. Yogyakarta: Pojon Cahaya, 2011.
- Bustomi, Abuyazid. “Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian

- Konsumen.” *Hukum* 16 (2018).  
<https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/125/95>.
- Ch, Nabila Alifah, and Diah Aju Wisnuwardhani. “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Online Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Sistem Cash On Delivery.” *Bhirawa Law Journal* 3, no. 2 (2022): 129–35. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/blj/>.
- Devi, I Gusti Ayu Sita Rani, and I Made Dedy Priyanto. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Oleh Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berbasis Online.” *Jurnal Kerta Semaya* 9 (2021): 1013. <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i06.p09>.
- Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- Jusar, Rizkinil, Palmawati Taher, and Inge Dwivismiar. “Tanggungjawab Pelaku Usaha Dan Marketplace Terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik Dalam Transaksi E-Commerce.” *Jurnal Riset Ilmu Hukum* 3 (2023): 65. <https://doi.org/10.51825/sjp.v1i2>.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media Kencana Grup, 2010.
- Molle, Ari Priatman, Teng Berlianty, and Agustina Balik. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk.” *Pattimura Law Study Review* 1 (2023): 5. <https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.
- Payuk, Regitha Rara, Jemmy Sondakh, and Rudy M.K Mamangkey. “Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mendapatkan Produk tidak Sesuai Kesepakatan Dengan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce.” *Lex Privatum* 11 (2023). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/49104>.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Republik Indonesia. “Kitab Undang - Undang Hukum Perdata,” n.d.
- . “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.” *PP No. 80 Tahun 2019*. Jakarta, 2019.
- . “Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik,” 2024.

- . “Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” n.d.
- Rokfa, Afida Ainur, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, and Widya Agung Kristanti. “Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6 (2022): 170–72. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.533>.
- Satriyanto, Agus, Mila Widyaastuti, and Dri Santoso. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam (Studi Kasus Sewa Kamera Metro 83).” *Hukum Ekonomi Syariah* 2 (2022): 1. <https://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/muamalah/article/view/5033>.
- Sugeng. *Hukum Telematika*. Jakarta: Prenada Media Group, 2020.
- Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhyia, and Muhamad Jodi Setianto. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja,” 2021, 168. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jatayu/article/view/32862/17711>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Tendiyanto, Teten, Destri Tsurayya Istiqamah, and Suwandoko. “Perlindungan Pelaku Usaha Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery.” *Jurnal CIC Lembaga Riset Dan Konsultan Sosial* 5 (2023): 42. <https://doi.org/10.51486/jbo.v5i1.89>.
- Yudana, I Gede Vera, I Nyoman Putu Budiarta, and Desak Gde Dwi Arini. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Melalui Sistem Cash On Delivery Pada Marketplace.” *Jurnal Interpretasi Hukum* 1 (2022): 381. <https://doi.org/10.31598/juinhum.3.3.5770.379-385>.
- Z., M. Miftah Faras, Budi Sutrisno, and Moh. Saleh. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Menyelenggarakan Jual Beli Online Sistem Pre Order Menurut Hukum Positif.” *Commerce Law* 2 (2022): 85. <https://doi.org/10.29303/>.

### **DECLARATION OF CONFLICTING INTERESTS**

The authors state that there is no conflict of interest in the publication of this article.

### **FUNDING INFORMATION**

None

### **ACKNOWLEDGMENT**

The author extends sincere thanks to the supervisor, dean and deputy dean as well as law faculty staff who have provided guidance, motivation, criticism, and advice with patience, sincerity, and wholeheartedness, making it easier for the author to complete this thesis.

### **HISTORY OF ARTICLE**

Submitted : December 27, 2023

Revised : February 21, 2024; April 11, 2024

Accepted : May 21, 2024

Published : May 31, 2024