CAUSA

Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan
Vol 17 No 1 Tahun 2026
Prefix doi.org/10.3783/causa.v2i9.2461

ANTARA KEPASTIAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN: PROBLEMATIKA PEMENUHAN PRESTASI DALAM PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK

Khalilah Salsabila[1], Puteri Annisa Amanah[2], Sesil Nur Hidayah[3], Anita Kamilah[4]

[1]Fakultas Hukum Universitas Suryakancana, Email: khalilah.salsabila1983@gmail.com
[2]Fakultas Hukum Universitas Suryakancana, Email: puterianisa110106@gmail.com
[3]Fakultas Hukum Universitas Suryakancana, Email: ceyyaa3@gmail.com
[4]Fakultas Hukum Universitas Suryakancana, email: anitakamilah@unsur.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik telah mengubah pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini dapat berlangsung tanpa adanya pertemuan fisik antara para pihak. Kemudahan tersebut memberikan manfaat dari sisi efisiensi dan jangkauan perdagangan, tetapi pada saat yang sama menimbulkan persoalan hukum ketika barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perdagangan melalui sistem elektronik serta mengkaji tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi ketidaksesuaian antara informasi yang ditawarkan dengan prestasi yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tidak hanya bertumpu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi juga berkaitan dengan Undang-Undang Perdagangan dan Peraturan Pemerintah mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Persoalan utamanya bukan semata-mata ketiadaan aturan, melainkan bagaimana aturan tersebut dapat memberikan kepastian ketika identitas pelaku usaha, informasi barang, mekanisme pengembalian, serta penyelesaian sengketa berada dalam sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan penerapan prinsip transparansi, itikad baik, dan tanggung jawab pelaku usaha secara lebih konsisten agar kemudahan perdagangan digital tidak justru menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah.

Kata Kunci: Perdagangan Elektronik, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Wanprestasi, Kepastian Hukum.

ABSTRACT

The development of electronic commerce has significantly transformed the legal relationship between business actors and consumers. Transactions that were previously conducted through direct interaction can now take place without physical contact between the parties. Although this mechanism provides efficiency and expands market access, it also creates legal

Article History

Received: November 2026

Reviewed: November 2026

Published: November 2026

Copyright : Author

Publish by : CAUSA

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

problems when goods or services received by consumers do not correspond with the information provided by business actors. This study aims to analyze legal protection for consumers in electronic commerce and examine the responsibility of business actors when there is a discrepancy between the offered information and the actual performance. This research employs normative legal research using statutory and conceptual approaches. The findings indicate that consumer protection in electronic transactions is not solely based on the Consumer Protection Law, but is also related to the Trade Law and Government Regulation concerning Electronic Commerce. The main problem is therefore not merely the absence of regulations, but the effectiveness of those regulations in providing legal certainty when the identity of business actors, product information, return mechanisms, and dispute resolution are conducted through digital systems. Accordingly, the principles of transparency, good faith, and business actor responsibility need to be implemented consistently so that the convenience of digital commerce does not place consumers in a weaker legal position.
Keywords: E-commerce, Consumer Protection, Business Operators, Breach of Contract, Legal Certainty.

PENDAHULUAN

Perdagangan pada dasarnya merupakan kegiatan yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi kemudian mengubah cara perdagangan tersebut dilakukan. Jika sebelumnya transaksi mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung, perkembangan teknologi memungkinkan transaksi dilakukan melalui perangkat elektronik dengan proses yang jauh lebih cepat dan sederhana. (Nisa & Yusuf, 2026)

Perubahan tersebut terlihat jelas melalui berkembangnya Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Pemerintah sendiri telah memberikan dasar hukum melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Luviana et al., 2026) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. (Trixie & Lie, 2025) UU Perdagangan secara khusus mengatur bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan barang atau jasa melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar mengenai barang atau jasa yang ditawarkan.

Secara sederhana, konsumen seharusnya dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Persoalannya muncul ketika informasi tersebut tidak sesuai dengan keadaan barang yang diterima. Misalnya, konsumen membeli suatu produk dengan keterangan ukuran, warna, spesifikasi, atau kualitas tertentu, tetapi barang yang datang berbeda secara material dari informasi yang ditampilkan dalam platform perdagangan.

Pada kondisi tersebut, persoalan hukum tidak lagi berhenti pada pertanyaan apakah konsumen merasa dirugikan. Persoalan yang lebih penting adalah siapa yang harus bertanggung jawab dan berdasarkan konstruksi hukum apa pertanggungjawaban tersebut dapat dimintakan.

Hal ini menjadi menarik karena transaksi elektronik memiliki karakter yang berbeda dengan transaksi konvensional. Konsumen sering kali hanya mengenal pelaku usaha melalui nama akun, toko digital, alamat elektronik, atau informasi yang tersedia dalam platform.

Konsumen juga tidak selalu mengetahui lokasi fisik maupun identitas sebenarnya dari pelaku usaha.

Di sisi lain, hukum perdagangan di Indonesia telah mengatur kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik. Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menyatakan bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa melalui sistem elektronik wajib menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar serta memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk ketentuan mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) (Maulana et al., 2023). Informasi tersebut setidaknya mencakup identitas dan legalitas pelaku usaha, spesifikasi barang atau jasa, harga dan cara pembayaran, serta cara penyerahan barang.

PP Nomor 80 Tahun 2019 kemudian memberikan pengaturan yang lebih khusus mengenai perdagangan melalui sistem elektronik. Peraturan tersebut masih berlaku dan secara khusus mengatur aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik. Didalamnya disebutkan bahwa Perdagangan Melalui Sistem Elektronik atau PMSE dapat dilakukan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha, pelaku usaha dengan konsumen, instansi penyelengggara negara dengan pelaku usaha, atau pribadi dengan pribadi. Peraturan ini juga tidak hanya berlaku bagi pelaku usaha dalam negeri, tetapi berlaku juga untuk pelaku usaha luar negeri (Zakaria et al., 2023).

Namun, keberadaan regulasi tidak secara otomatis berarti seluruh persoalan perdagangan digital telah selesai. Dalam praktik, masih terdapat persoalan mengenai efektivitas perlindungan konsumen, mekanisme pengembalian barang, tanggung jawab pelaku usaha, posisi platform sebagai perantara, serta penyelesaian sengketa apabila transaksi dilakukan dengan pelaku usaha yang sulit diidentifikasi.

Berdasarkan uraian tersebut, persoalan yang perlu dikaji adalah bagaimana hukum memberikan perlindungan kepada konsumen ketika terjadi ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha dan barang atau jasa yang diterima konsumen. Dalam hal ini, keberadaan peraturan perundang-undangan tidak hanya berfungsi sebagai dasar hukum, tetapi juga sebagai landasan untuk menentukan hak dan kewajiban para pihak serta bentuk pertanggungjawaban hukum apabila terjadi pelanggaran. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada dua permasalahan utama, yaitu: (1) bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perdagangan melalui sistem elektronik berdasarkan hukum positif Indonesia; dan (2) bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diperjanjikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik serta mengkaji bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang menempatkan norma hukum sebagai objek utama kajian. Penelitian dilakukan dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perdagangan, transaksi elektronik, dan perlindungan konsumen. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. UU Perdagangan sendiri telah mengalami perubahan, antara lain melalui UU Nomor 6 Tahun 2023.

Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, perjanjian, prestasi, wanprestasi, dan kepastian hukum dalam hubungan perdagangan elektronik.

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang relevan, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan literatur hukum yang berkaitan dengan hukum perdagangan dan perlindungan konsumen.

Bahan hukum kemudian dianalisis secara kualitatif dengan cara menghubungkan ketentuan normatif dengan persoalan yang muncul dalam praktik perdagangan melalui sistem elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Berdasarkan Hukum Positif Indonesia

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi. Konsumen tidak lagi harus mendatangi tempat usaha secara langsung karena pemilihan barang, pembayaran, hingga proses pengiriman dapat dilakukan melalui sistem elektronik. Meskipun memberikan kemudahan, transaksi elektronik juga menimbulkan hubungan hukum yang memiliki karakter berbeda dibandingkan transaksi secara langsung. Konsumen pada umumnya hanya memperoleh informasi mengenai barang berdasarkan keterangan, gambar, spesifikasi, harga, dan informasi lain yang dicantumkan dalam platform digital. Kondisi tersebut menyebabkan keakuratan informasi menjadi salah satu unsur penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Dalam hukum positif Indonesia, perlindungan konsumen pada dasarnya telah memiliki dasar hukum yang cukup jelas. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999 dan mulai berlaku pada 20 April 2000, (Suwandono et al., 2024) memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa serta memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang atau jasa. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh pelaku usaha bukan sekadar pelengkap dalam transaksi, melainkan merupakan bagian penting dari pemenuhan hak konsumen.

Dalam konteks perdagangan elektronik, ketentuan tersebut menjadi semakin relevan karena konsumen tidak dapat melihat dan memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembelian. Keputusan konsumen sangat bergantung pada informasi yang disediakan oleh pelaku usaha melalui sistem elektronik. Oleh karena itu, apabila informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kondisi barang yang sebenarnya, konsumen berada pada posisi yang dirugikan karena keputusan pembelian dibuat berdasarkan informasi yang tidak akurat (Ayusari Chandraningtyas, 2023)

Perlindungan tersebut juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan sebagaimana telah mengalami perubahan, termasuk melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023. Dalam pengaturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik, pelaku usaha diwajibkan memberikan data dan informasi yang lengkap dan benar. Informasi tersebut berkaitan dengan identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan teknis barang atau jasa, harga, metode pembayaran, serta tata cara penyerahan barang atau jasa (Mufti et al., 2026).

Kewajiban tersebut memiliki arti penting karena identitas dan informasi pelaku usaha menjadi dasar bagi konsumen untuk mengetahui dengan siapa hubungan hukum tersebut dilakukan. Dalam transaksi konvensional, konsumen pada umumnya dapat mengetahui lokasi usaha dan identitas penjual secara langsung. Sebaliknya, dalam perdagangan elektronik, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha berlangsung melalui suatu sistem digital sehingga

terdapat kemungkinan konsumen hanya mengetahui nama toko atau akun yang digunakan untuk melakukan transaksi (Hasan & Afifah, 2023).

Pengaturan yang lebih khusus terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan ini mengatur berbagai aspek perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi kepada konsumen. Dengan adanya PP PMSE, hubungan perdagangan elektronik tidak hanya dipandang sebagai kegiatan jual beli biasa, tetapi juga sebagai kegiatan perdagangan yang membutuhkan kepastian mengenai identitas para pihak, informasi barang atau jasa, transaksi, pembayaran, dan penyelesaian apabila terjadi permasalahan (Pratiwi et al., 2026).

Apabila dikaitkan dengan prinsip perlindungan konsumen, dapat dilihat bahwa hukum positif Indonesia memberikan perlindungan melalui beberapa bentuk. Pertama, perlindungan preventif, yaitu perlindungan yang diberikan sebelum kerugian terjadi melalui kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan lengkap. Kedua, perlindungan represif, yaitu perlindungan yang diberikan setelah konsumen mengalami kerugian, antara lain melalui hak konsumen untuk memperoleh kompensasi atau ganti kerugian serta mekanisme penyelesaian sengketa (Fathoni et al., 2026).

Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia didasarkan pada beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu landasan hukum utamanya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut mengatur berbagai hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (Indonesia, 1999) Kedua, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur transaksi elektronik, keabsahan kontrak elektronik, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan sistem elektronik yang andal (INDONESIA, 2024) Ketiga, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yang mengatur kewajiban pelaku usaha dalam perdagangan elektronik, termasuk kewajiban memberikan informasi yang benar serta mekanisme pengembalian barang (Republik, 2022).

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam PMSE tidak hanya bergantung pada keberadaan platform perdagangan elektronik. Tanggung jawab utama tetap harus dilihat dari hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha serta kewajiban masing-masing pihak berdasarkan peraturan perundang-undangan. Platform digital dapat menjadi sarana terjadinya transaksi, tetapi keberadaan platform tidak serta-merta menghilangkan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen.

Persoalan kemudian muncul ketika pelaku usaha tidak memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan barang atau jasa. Misalnya, suatu barang ditawarkan dengan spesifikasi tertentu, tetapi barang yang diterima konsumen memiliki ukuran, jenis, kualitas, warna, atau karakteristik yang berbeda secara material. Dalam keadaan demikian, konsumen dapat menggunakan haknya berdasarkan ketentuan perlindungan konsumen karena barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi atau kesepakatan dalam transaksi.

Oleh karena itu, perlindungan hukum dalam perdagangan elektronik pada dasarnya bertumpu pada kebenaran informasi, pemenuhan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa. Keempat unsur tersebut menjadi penting untuk menciptakan hubungan perdagangan elektronik yang memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas Ketidaksesuaian Barang atau Jasa

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik pada dasarnya melahirkan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.

Ketika konsumen melakukan pembelian dan pelaku usaha menerima pesanan serta pembayaran sesuai dengan mekanisme transaksi, terbentuk suatu hubungan kontraktual. Dalam hubungan tersebut, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditawarkan dan disepakati (Ayusari Chandraningtyas, 2023).

Konsep tersebut dapat dikaitkan dengan hukum perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Suatu perjanjian yang memenuhi syarat sah sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdata pada prinsipnya menimbulkan hubungan hukum yang mengikat para pihak dan kontrak elektronik pada dasarnya tetap merupakan perjanjian antara para pihak. Media elektronik menjadi sarana pembentukan, penyampaian, penyimpanan, dan pelaksanaan hubungan kontraktual. Karena itu, perubahan bentuk kontrak tidak menghapus syarat sah perjanjian (Maharani et al., 2026). Selanjutnya, Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Sinaga & Darwis, 2015) Dalam konteks transaksi elektronik, kesepakatan dapat terjadi melalui mekanisme digital, seperti ketika konsumen memilih barang, menyetujui pesanan, dan melakukan pembayaran melalui sistem yang disediakan.

Berdasarkan konstruksi tersebut, informasi mengenai barang yang ditampilkan oleh pelaku usaha memiliki kedudukan penting dalam menentukan objek dan isi transaksi. Apabila pelaku usaha menawarkan suatu barang dengan spesifikasi tertentu kemudian menyerahkan barang yang berbeda dari kesepakatan, maka persoalan tersebut dapat dikaji sebagai tidak terpenuhinya kewajiban kontraktual (Adinata & Putra, 2026).

Ketidaksesuaian barang dengan informasi yang diberikan dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi, sepanjang terdapat kewajiban yang telah disepakati dan pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban tersebut sebagaimana mestinya (Erianto et al., 2025). Wanprestasi pada dasarnya dapat berupa tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan, terlambat melaksanakan kewajiban, atau melakukan sesuatu yang berdasarkan perjanjian tidak boleh dilakukan (Sinaga & Darwis, 2015).

Dalam transaksi perdagangan elektronik, bentuk wanprestasi dapat terlihat misalnya ketika konsumen memesan produk dengan ukuran tertentu tetapi menerima ukuran yang berbeda, membeli barang dengan spesifikasi tertentu tetapi menerima produk dengan spesifikasi yang tidak sesuai, atau menerima barang yang kualitasnya. berbeda secara material dari keterangan yang ditampilkan pada halaman penjualan (Fhatihah & Adisti, 2026).

Selain menggunakan perspektif hukum perjanjian, persoalan tersebut juga harus dilihat dari perspektif perlindungan konsumen. UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah dijanjikan. Dengan demikian, pelaku usaha tidak hanya memiliki kewajiban berdasarkan kesepakatan kontraktual, tetapi juga memiliki kewajiban yang bersumber dari ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen (Kuahaty et al., 2021).

Apabila konsumen memperoleh barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau informasi yang diberikan, pelaku usaha pada prinsipnya dapat dimintai pertanggungjawaban. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat berupa penggantian barang, pengembalian pembayaran, pemberian kompensasi, atau bentuk ganti kerugian lainnya sesuai dengan keadaan dan ketentuan hukum yang berlaku (Arkananta & Samuel, 2026b).

Hal tersebut sejalan dengan ketentuan UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan (Sasani et al., 2026). Pasal 19 UUPK secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian, dan Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan produk barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian (Amfoni, 2025).

Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik tidak dapat dilepaskan dari dua dasar utama, yaitu hubungan kontraktual dan ketentuan perlindungan konsumen. Hubungan kontraktual memberikan dasar untuk menilai apakah prestasi telah dipenuhi sesuai kesepakatan, sedangkan hukum perlindungan konsumen memberikan perlindungan tambahan terhadap posisi konsumen sebagai pihak yang secara umum memiliki keterbatasan informasi dibandingkan pelaku usaha.

1. Tanggung Jawab atas Informasi yang Tidak Sesuai

Salah satu persoalan yang cukup penting dalam perdagangan elektronik adalah ketidaksesuaian antara informasi yang ditampilkan dengan kondisi barang sebenarnya. Informasi tersebut dapat berupa foto produk, ukuran, bahan, warna, jumlah, fungsi, kualitas, atau spesifikasi teknis (Bahaudin, 2026). Dalam transaksi elektronik, informasi tersebut mempunyai peran yang lebih besar dibandingkan transaksi konvensional karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara fisik sebelum melakukan pembelian. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memberikan informasi secara benar, jelas, dan tidak menyesatkan.

Apabila informasi yang diberikan ternyata tidak sesuai dan konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha tidak dapat begitu saja melepaskan tanggung jawab dengan alasan bahwa transaksi dilakukan melalui platform digital. Media elektronik hanya menjadi sarana transaksi, sedangkan kewajiban hukum pelaku usaha tetap melekat berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Pengembalian Barang dan Ganti Kerugian

Ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, konsumen pada dasarnya memiliki kepentingan untuk mendapatkan pemulihan atas kerugian yang dialaminya. Pemulihan dapat dilakukan melalui penggantian barang yang sesuai, pengembalian pembayaran, maupun bentuk kompensasi lainnya sesuai dengan kondisi kasus (Landrawati & Rosmaya, 2022).

Mekanisme pengembalian barang yang terdapat pada berbagai platform perdagangan elektronik pada dasarnya dapat membantu konsumen memperoleh penyelesaian secara lebih cepat. Namun, mekanisme internal platform tidak menggantikan hak konsumen yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan (‘ADILAH, 2026). Dengan kata lain, kebijakan pengembalian barang yang dibuat oleh platform harus dipahami sebagai mekanisme penyelesaian praktis, sedangkan dasar hak konsumen tetap bersumber pada hukum yang berlaku.

3. Kedudukan Platform Perdagangan Elektronik

Dalam transaksi elektronik terdapat pihak lain selain konsumen dan pelaku usaha, yaitu penyelenggara platform atau marketplace. Keberadaan platform menimbulkan persoalan mengenai batas tanggung jawab antara penjual dengan penyelenggara sistem elektronik (Thalib et al., 2019).

Pada prinsipnya, pelaku usaha yang menawarkan dan menjual barang bertanggung jawab terhadap barang atau jasa yang diperjanjikan kepada konsumen. Namun, penyelenggara platform juga memiliki kewajiban tertentu berdasarkan peraturan yang mengatur penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik (Heng & Lie, 2025). Oleh karena itu, tanggung jawab masing-masing pihak perlu ditentukan berdasarkan peran dan kewajiban hukumnya, bukan semata-mata berdasarkan pihak yang menyediakan aplikasi atau situs perdagangan.

Persoalan tersebut menjadi semakin kompleks apabila pelaku usaha sulit diidentifikasi atau tidak memberikan informasi identitas yang memadai. Dalam keadaan demikian, konsumen dapat mengalami kesulitan dalam mengajukan tuntutan atau memperoleh ganti kerugian. Hal ini menunjukkan bahwa kewajiban memberikan identitas dan informasi pelaku usaha dalam PMSE mempunyai fungsi penting dalam menjamin kepastian hukum.

C. Analisis Hukum terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa hukum positif Indonesia sebenarnya telah menyediakan beberapa instrumen untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen

dalam perdagangan elektronik. UUPK memberikan dasar perlindungan terhadap hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha (Arkananta & Samuel, 2026a). UU Perdagangan memberikan dasar mengenai kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik, sedangkan PP Nomor 80 Tahun 2019 memberikan pengaturan yang lebih khusus mengenai penyelenggaraan PMSE.

Namun, keberadaan aturan tersebut perlu diikuti dengan pelaksanaan yang efektif. Dalam praktik perdagangan elektronik, konsumen masih dapat menghadapi persoalan seperti sulitnya mengidentifikasi penjual, ketidaksesuaian barang, keterbatasan mekanisme pengembalian, serta kesulitan dalam menuntut pelaku usaha yang berada di wilayah berbeda (E, 2025).

Dari perspektif hukum, permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan pemberian hak secara normatif, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan konsumen untuk menggunakan hak tersebut ketika terjadi pelanggaran. Kepastian mengenai identitas pelaku usaha, informasi barang, bukti transaksi, mekanisme pengaduan, serta penyelesaian sengketa menjadi bagian penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif (Dr. Bisma Putra Pratama., S.E., S.H. & Wira Okta Viana, S.H., 2025).

Dalam hal terjadi sengketa, konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui mekanisme yang tersedia, baik melalui penyelesaian secara langsung dengan pelaku usaha maupun melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan adanya berbagai pilihan tersebut, konsumen memiliki dasar hukum untuk memperoleh pemulihan ketika haknya dilanggar (Rizky & Utami, 2026).

Berdasarkan analisis normatif, dapat dikatakan bahwa ketidaksesuaian barang atau jasa dengan informasi yang diperjanjikan bukan hanya persoalan kepuasan konsumen, tetapi dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi pelaku usaha. Ketika kewajiban yang telah disepakati tidak dipenuhi, terdapat dasar untuk menilai adanya wanprestasi (Ayu et al., 2026). Di samping itu, apabila tindakan pelaku usaha bertentangan dengan kewajiban yang ditentukan dalam peraturan perlindungan konsumen, pertanggungjawaban juga dapat dianalisis berdasarkan ketentuan UUPK.

Dengan demikian, perlindungan hukum dalam perdagangan melalui sistem elektronik pada dasarnya dibangun melalui keterkaitan antara hukum perjanjian, hukum perdagangan, dan hukum perlindungan konsumen. Ketiga bidang tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dalam menentukan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

D. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha

Berdasarkan hasil analisis terhadap peraturan perundang-undangan, pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dapat dilihat dari beberapa bentuk. Pertama, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi barang atau jasa sebagaimana yang telah ditawarkan dan disepakati. Kedua, apabila terjadi ketidaksesuaian, pelaku usaha berkewajiban memberikan pemulihan sesuai dengan ketentuan hukum. Ketiga, pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan (Kusumadewi & Sharon, 2022).

Pertanggungjawaban tersebut pada dasarnya bertujuan untuk mengembalikan posisi konsumen yang mengalami kerugian akibat tidak terpenuhinya haknya. Oleh sebab itu, pertanggungjawaban pelaku usaha bukan hanya dimaknai sebagai kewajiban membayar sejumlah uang, tetapi dapat berupa tindakan pemulihan lainnya yang sesuai dengan bentuk pelanggaran dan kerugian yang terjadi.

Dari perspektif kepastian hukum, keberadaan tanggung jawab tersebut juga memberikan batas yang jelas terhadap kebebasan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan. Pelaku usaha tidak dapat menggunakan sistem elektronik sebagai alasan untuk menghindari kewajiban hukum. Transaksi yang dilakukan secara digital tetap merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terlibat.

E. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam perdagangan melalui sistem elektronik telah memiliki dasar hukum yang relatif komprehensif. UUPK memberikan dasar mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha (Amfoni, 2025), UU Perdagangan memberikan pengaturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik (Pariadi, 2018), sedangkan PP Nomor 80 Tahun 2019 memberikan pengaturan yang lebih spesifik terhadap aktivitas PMSE (Effendy & Hanifah, 2025).

Meskipun demikian, perlindungan secara normatif tidak selalu identik dengan perlindungan yang efektif dalam praktik. Karakter transaksi elektronik yang tidak mempertemukan konsumen dan pelaku usaha secara langsung dapat menciptakan ketimpangan informasi. Konsumen harus bergantung pada informasi yang diberikan melalui sistem elektronik sehingga kejujuran dan kelengkapan informasi menjadi faktor yang sangat menentukan.

Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi atau kesepakatan, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan hubungan perjanjian maupun ketentuan perlindungan konsumen. Dalam perspektif hukum perjanjian, ketidaksesuaian tersebut dapat dikaji sebagai wanprestasi apabila kewajiban yang telah diperjanjikan tidak dipenuhi sebagaimana mestinya. Sementara dari perspektif perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai dengan kondisi dan jaminan yang telah dijanjikan serta memperoleh ganti kerugian apabila mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha (Lianawati Hasna Putri & Yudiantara, 2026).

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam PMSE tidak hanya bergantung pada mekanisme yang disediakan oleh marketplace, tetapi juga pada penerapan kewajiban hukum pelaku usaha dan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat digunakan oleh konsumen. Kejelasan identitas pelaku usaha, kebenaran informasi produk, pemenuhan prestasi, dan pemberian ganti kerugian merupakan unsur yang penting untuk menciptakan kepastian hukum dalam perdagangan elektronik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa hukum positif Indonesia telah memberikan landasan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan ketika terjadi ketidaksesuaian barang atau jasa dalam transaksi elektronik. Persoalan yang masih perlu diperhatikan adalah efektivitas penerapan ketentuan tersebut, terutama ketika konsumen berhadapan dengan pelaku usaha yang sulit diidentifikasi atau tidak kooperatif dalam menyelesaikan kerugian yang dialami konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perdagangan melalui sistem elektronik telah diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan beserta perubahannya, serta PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan tersebut memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan lengkap serta barang atau jasa yang sesuai dengan kesepakatan. Dengan demikian, transaksi elektronik tetap menimbulkan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan informasi atau perjanjian, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban. Dari perspektif hukum perjanjian, kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi apabila kewajiban yang telah disepakati tidak dipenuhi sebagaimana mestinya. Selain itu, berdasarkan hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha berkewajiban memberikan pemulihan terhadap kerugian konsumen, seperti penggantian barang, pengembalian pembayaran, atau bentuk ganti kerugian lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Sebagai saran, pelaku usaha perlu memberikan informasi yang benar dan memastikan barang yang dikirim sesuai dengan kesepakatan, sedangkan penyelenggara platform perlu

memperkuat mekanisme verifikasi, pengaduan, dan pengembalian barang. Konsumen juga perlu memahami haknya serta menyimpan bukti transaksi sebagai bentuk perlindungan apabila terjadi sengketa. Pemerintah diharapkan terus meningkatkan pengawasan dan efektivitas penerapan regulasi agar perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dapat berjalan secara nyata dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

‘ADILAH, E. M. (2026). *PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME RETUR BARANG PADA LAYANAN PLATFORM RETAIL DIGITAL PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH*.

Adinata, I. M. D. W., & Putra, M. A. P. (2026). KAJIAN HUKUM TERHADAP PERJANJIAN JUAL-BELI ONLINE DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, *4*(9), 2–22.

Amfoni, O. (2025). Jurnal Kajian Hukum Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Kajian Hukum*, *1*(2), 47–52.

Arkananta, M. R., & Samuel, R. (2026a). Kepastian Hukum Transaksi Elektronik dalam Perjanjian Jual Beli Online menurut Perspektif Perlindungan Konsumen. *UNES Law Review*, *8*(3), 1086–1096.

Arkananta, M. R., & Samuel, R. (2026b). Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengiriman Yang Lalai Terhadap Pengiriman Barang Dari Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee (Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang). *UNES Law Review*, *8*(3), 1086–1096.

Ayu, G., Apriliana, P., Dewi, P., Gde, D., Arini, D., & Made, N. (2026). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Perjanjian Jual Beli Baju oleh Pihak Perusahaan Konveksi. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(2), 4730–4738.

Ayusari Chandraningtyas, S. (2023). AKIBAT HUKUM CACAT KEHENDAK DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI PINJAMAN ONLINE PADA E-COMMERCE. *JURNAL INTERPRETASI HUKUM*, *4*(3), 750–759.

Bahaudin. (2026). *JUAL BELI BARANG TIDAK SESUAI SPESIFIKASI PERSPEKTIF BA’I SALAM DAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Toko Mukhtar OS Desa Pucok Alue Barat Kecamatan Simpang Ulim Kabupaten Aceh Timur)*.

Dr. Bisma Putra Pratama., S.E., S.H., M. H., & Wira Okta Viana, S.H., M. H. (2025). *Hukum Perlindungan Konsumen*.

E, A. A. (2025). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum Perdata Dan Bisnis*, *1*(1), 1–7.

Effendy, E. E., & Hanifah, G. (2025). KEABSAHAN PERJANJIAN ELEKTRONIK YANG TERMUAT DALAM PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK. *Notary Journal*, *5*(1), 1–21.

Erianto, F. C., Adyuanas, A., Syaharani, Z. P., Mulyana, D., & Thalib, S. R. (2025). Perlindungan Hak Konsumen E-Commerce Dalam Kasus Wanprestasi: Barang Tidak Sesuai Deskripsi Produk. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *11*, 275–283.

Fathoni, L. A., Siddiq, N. K., & Wardani, N. K. (2026). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Menghadapi Perkembangan Ekonomi Digital. *JURNAL FUNDAMENTAL JUSTICE*, *7*(1), 99–112.

Fhatihah, F., & Adisti, N. T. (2026). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Wanprestasi Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Online Di Indonesia: Tinjauan Yuridis Normatif. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(3), 6074–6082.

Hasan, Z., & Afifah, I. I. (2023). LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS IN E-COMMERCE TRANSACTIONS. *ADVANCES IN SOCIAL HUMANITIES RESEARCH*, *1*(5), 795–806.

Heng, R. J., & Lie, G. (2025). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI CROSS-BORDER PADA PLATFORM MARKETPLACE DIGITAL BERDASARKAN HUKUM POSITIF INDONESIA. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *12*(10), 3886–3899.

INDONESIA, P. R. (2024). *Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. *190186*.

Indonesia, R. (1999). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*.

Kuahaty, S. S., Berlianty, T., Louize, T., & Agustina, P. (2021). Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Pengabdian Hukum*, *1*(2), 63–72.

Kusumadewi, Y., & Sharon, G. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*.

Landrawati, N. W. B., & Rosmaya, I. (2022). PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA. *Jurnal Judiciary*, *11*(2).

Lianawati Hasna Putri, R., & Yudiantara, I. G. N. N. K. (2026). TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS BARANG CACAT DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE PERSPEKTIF HUKUM PERDATA. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, *4*(9), 1–17.

Luviana, D., Habibah, & Pratiwi, S. H. (2026). Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik Lintas Negara dan Tantangan Digital. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(3), 904–915.

Maharani, N., Ramadhan, N. I., & Muslim, Y. R. (2026). Analisis Yuridis Keabsahan Kontrak Elektronik di E-Commerce Menurut Pasal 1320 KUHPerdata (Studi Putusan Nomor 629 / Pdt . G / 2020 / PN Jkt . Sel). *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum Dan Ilmu Sosial*, *4*(2), 3555–3562.

Maulana, Halim, K. S., Fauziah, A., Kuncoro, S., & Dayanti, D. (2023). PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI PERDAGANGAN EELEKTRONIK (E-COMMERCE). *Jurnal HUkum Legalita*, *5*(1), 82–95.

Mufti, A. A., Machmud, A., & Lutfi, A. (2026). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Daring (E-Commerce) di Indonesia*. *5*(1), 97–127. https://doi.org/https://doi.org/10.37893/jv.v5i1.1391

Nisa, N. R. S., & Yusuf, H. (2026). Analisis Peran Hukum Dagang dalam Memberikan Kepastian Hukum terhadap Transaksi Perdagangan di Era Digital. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, *4*(3), 89–99.

Pariadi, D. (2018). Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, *48*(3). https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1256

Pratiwi, S. A. A., Wijaya, A. A., & Handayani, S. (2026). Peran Regulasi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) dalam Menjamin Kepastian Usaha Digital. *Jurnal Inovasi Dan Kajian Multidisipliner Kontemporer*, *01*(05), 602–608.

Rizky, F. A., & Utami, P. D. Y. (2026). PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, *4*(9), 1–17.

Sasani, M. F. I., Handayani, P., & Hadiyanto, A. (2026). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Produk Cacat dalam Hukum Konsumen. *Jurnal USM Law REview*, *9*(3), 1587–1609.

Sinaga, N. A., & Darwis, N. (2015). WANPRESTASI DAN AKIBATNYA DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN. *JURNAL MITRA MANAJEMEN*, *7*(2), 43–57.

Suwandono, A., Darodjat, R., Hukum, F., & Padjadjaran, U. (2024). PENINGKATAN PEMAHAMAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM MEWUJUDKAN PELINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *5*(2), 144–149.

Thalib, E. F., Putu, N., & Meinarni, S. (2019). TINJAUAN YURIDIS MENGENAI MARKETPLACE BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA. *JURNAL IUS*, *7*(2).

Trixie, I., & Lie, G. (2025). Perlindungan Konsumen dalam aktivitas E -Commerce: Implementasi dan Tantangan dalam PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). *Journal of Accounting Law Communication and Technology*, *2*(2), 967–973.

Zakaria, M., Wardana, Y. A., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Al-ghifari, U. (2023). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (PMSE) (Studi Pada Rumah Kreatif Dukuh di Desa Dukuh Kecamatan Ibun Kabupaten Bandung). *Jurnal Ilmiah "Neo Politea" FISIP*, *4*(2), 36–51.