



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Jual Beli Online

Ahmad Kurniawan, & Nuzul Rahmayani

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: ahmkurniawan1999@gmail.com

Abstract

In community disputes often occur online purchase adverse buyers. The purpose of this study was to determine the forms of legal protection and remedies for aggrieved buyers in selling and buying online dispute. This research is normative juridical approach to legislation. Results of the first study is a form of legal protection for the buyer in a dispute over online trading that is the rule of law on the rights and obligations of the seller and the buyer (Article 1473-1519 BW), proof of electronic transactions (Article 5 of Law No. 11 of 2008), right to sue tort (Article 1365 BW) if the aggrieved buyer can file a lawsuit based on their default. Results of the second study are legal remedies which can be done by consumers were harmed in selling and buying online dispute consists of litigation (PN, PT, MA Article 48 of Law No. 8 of 1999 jo. Article 38 of Law No. 11 of 2008) and non-litigation through mediation, conciliation or arbitration (Article 39 of Law No. 11 of 2008). The resulting recommendations are needed socialization of legal protection under the Act ITE.

Keywords: seller, buyer, buying and selling online, electronic transactions, Default

Abstrak

Dalam perselisihan masyarakat sering terjadi pembelian online yang merugikan pembeli. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum dan upaya hukum bagi pembeli yang dirugikan dalam sengketa jual beli online. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian yang pertama adalah bentuk perlindungan hukum bagi pembeli dalam sengketa perdagangan online yaitu adanya aturan hukum tentang hak dan kewajiban penjual dan pembeli (Pasal 1473-1519 BW), bukti transaksi elektronik (Pasal 1473-1519 BW), 5 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008), hak untuk menggugat perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 BW) apabila pembeli yang dirugikan dapat mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasinya. Hasil penelitian yang kedua adalah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan dalam sengketa jual beli online terdiri dari litigasi (PN, PT, MA Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999 jo. Pasal 38 UU No. 11 Tahun 2008) dan non litigasi melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase (Pasal 39 UU No. 11 Tahun 2008). Rekomendasi yang dihasilkan diperlukannya sosialisasi perlindungan hukum berdasarkan UU ITE

Kata Kunci: penjual, pembeli, jual beli online, transaksi elektronik, Default

A. PENDAHULUAN

Peningkatan pengguna internet ini memang banyak memberikan dampak baik dan menunjukkan jika pada era saat ini internet sangat dibutuhkan khususnya pada saat COVID-19 yang aman segala serba online. Kemajuan teknologi internet tidak dipungkiri adanya wadah untuk perdagangan secara online. Jual beli online adalah wadah untuk sistem transaksi online untuk menjual berbagai produk yang diperdagangkan. Saat ini sangat mudah mengenali potensi dan ketimpangan kesempatan dalam status sosial masyarakat, selain itu ada kesenjangan ketimpangan antara barang, jasa, hukum dan peluang yang diterima setiap individu. Terdapat gambar produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha dalam jual beli online tidak sesuai dengan barang sampai ke tangan konsumen, ini mengakibatkan terjadinya pelanggaran hukum bagi pelaku usaha yang menjual barang tidak sesuai dengan apa yang dilihat di dalam media sosial. Untuk konsumen atas informasi tersebut berguna bagi para konsumen untuk memperoleh barang yang sesuai dengan gambar yang diharapkan suatu produk, sehingga konsumen dapat membeli suatu produk sesuai dengan yang diharapkan dalam suatu barang yang dibeli serta mencegah kerugian akibat ketidaksesuaian informasi yang disediakan oleh para pelaku usaha. Sebagai contoh adalah kasus wanprestasi yang dibuat oleh penjual di Lazada ini dialami oleh pembeli bernama Hendrik melakukan pembelian TV TCL 43- inch dengan tipe 43A8 di Lazada dengan nomor order 429194208535373 tanggal 7 Juli 2020 di Toko TCL *Official Store*. Pengiriman barang tersebut oleh kurir Ninja Xpress dan memiliki nomor resi NLIDAT0000530828. Namun, saat Hendrik membuka paket pesannya berisi TV bekas bermerek Toshiba yang Hendrik dapatkan. (Hendrik 2020). Kasus tersebut artinya penjual telah melakukan wanprestasi dalam melakukan apa yang dijanjikan. Namun, tidak semestinya yang telah dijanjikan.¹

Masyarakat tidak perlu bertemu secara langsung untuk berbelanja atau membeli suatu barang yang dibutuhkan akan tetapi tidak jarang juga masyarakat

¹ Mahmada, E., & Susilowati, I. F. (2025). Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Daring Di Lazada. *Novum: Jurnal Hukum*, 23-33.

mengalami kerugian dalam berbelanja dan melakukan transaksi secara online. Untuk itu informasi yang lengkap dan sesuai akan suatu produk merupakan suatu hal yang dianggap sangat penting bagi konsumen sebelum mereka membeli suatu produk. Untuk itu adanya upaya perlindungan hukum sehingga para konsumen dengan aman untuk membeli suatu produk di perdagangan online.²

Transaksi khusus pembeli melalui Internet (*world wide Web*) melibatkan operator perdagangan eceran (dilakukan perseorangan, kelompok, atau perusahaan yang berbadan hukum) yang menerima orderan dari *customer* dan terpenuhinya secara langsung dari barang miliknya sendiri atau, jika operator perdagangan eceran tidak memiliki simpanan barang, secara tidak langsung melalui *system dropshipper* atau yang melukan pengiriman dan pengemasan adalah pihak produsen atau grosir dikirim kepada *customer* atas namanya. Tergantung pada ukuran 'toko' online serta jenis digital atau fisik dari barang yang ditawarkan kepada pembeli.³

Transaksi online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi online semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli online seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli online tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi online memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi. Dengan teknologi internet semacam ini, perilaku manusia (*human action*), interaksi antar manusia (*human interaction*) mengalami dampak perubahan yang cukup signifikan di dalam hubungan dagang atau bisnis.

² Rahadian Irhamil Haqqi Al Irsyad, Anang Dony Irawan, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai*, Jurnal Education and development, Vol. 10, No.3, Edisi September 2022, hlm. 263

³ Pranawa, B. (2021). *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Online*. *Jurnal Bedah Hukum*, 5(2), 174-191.

Bisnis secara teknologi seperti ini dikenal dengan istilah *Electronic E-commerce*, sebagai bagian dari *e-business* bisnis yang dilakukan dengan menggunakan *Electronic Transmission*, oleh para ahli dan pelaku bisnis dicoba dalam definisinya dari terminologi *e-commerce*, dapat didefinisikan bahwa *E-commerce* adalah bentuk transaksi elektronik perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.

Terdapat manfaat kelebihan dan kekurangan dari jual beli online. Kelebihannya adalah penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara langsung, pemilihan barang bisa dilakukan dimana saja, penjual tidak memerlukan tempat jual (toko), pemasaran dapat diseluruh dunia. Kekurangannya adalah kualitas barang tidak sesuai dengan di website, tidak mengetahui lokasi dan identitas penjual, rentan terjadi penipuan. Masyarakat tidak perlu bertemu secara langsung untuk berbelanja atau membeli suatu barang yang dibutuhkan akan tetapi tidak jarang juga Masyarakat mengalami kerugian dalam berbelanja dan melakukan transaksi secara online. Transaksi online yang berbasis internet ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Transaksi online yang dilakukan melalui suatu media elektronik disebut *electronic commerce*. Para pihaknya tidak harus bertemu secara langsung atau dapat tidak saling mengenal sebelumnya. *Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik tanpa dihadiri para pihak yang melakukan transaksi. *E-Commerce* merupakan metode untuk menjual produk secara online melalui fasilitas internet yang merupakan bisnis paling efektif saat ini, tetapi para pihak harus benar-benar memahami dan ahli dalam menggunakan fasilitas internet.⁴

⁴ Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, Rizania Kharisma Sari, *Perlindungan hukum bagi pembeli dalam sengketa dalam jual beli online*, *Justitia jurnal hukum*, Volume 1 No.1 April 2017, hlm 119-120

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif. Penelitian normatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada norma dan asas-asas hukum serta bersumber pada bahan pustaka dan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan melakukan penelusuran (*searching*), studi dokumentasi, media internet. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, diharapkan penelitian ini mampu menemukan, merumuskan, menganalisis, dan memecahkan masalah yang ada. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder, diperoleh melalui studi kepustakaan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan konsumen dalam jual beli online menurut UU NO 8 Tahun 1999 dan UU E-Commerce

a. Dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap bisnis online

Pada tanggal 20 April 1999, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan dan mengesahkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut dengan UUPK). Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, diharapkan para pelaku usaha mengetahui hak-hak konsumen dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dalam jual beli online. Konsumen juga perlu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran untuk melindungi diri, lebih berhati-hati dan teliti dalam melakukan transaksi jual beli.⁵

Mengenai pengertian perlindungan konsumen, Pasal 1 Ayat (1) UUPK memberikan defenisi bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶ Perlindungan adalah segala upaya yang

⁵ Windia Putri, Benni Rusli, Mahlil Adriaman, *Perlindungan Konsumen Terhadap Obat Yang Memiliki Izin Edar Mengandung Zat Berbahaya Studi BPOM Padang*, Ensiklopedia of Journal, Vol. 6 No.1 Edisi 1 Oktober 2023

⁶ Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

ditujukan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa yang dijamin oleh Undang-Undang. Perlindungan hukum konsumen adalah upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi.⁷ Didalam kamus hukum, pengetahuan konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang maupun jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Konsumen juga dapat seorang individu maupun organisasi, yang masing-masing memiliki peran yang berbeda. mereka juga bisa berperan sebagai, *influencer, initiator, buyer, payer* ataupun *user*, semuanya bergantung pada produk apa yang akan dibeli oleh konsumen. Selain itu, konsumen merupakan bagian dari hukum atau aturan perlindungan konsumen yang memuat asas-asas, aturan-aturan atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan memiliki sifat yang memberikan perlindungan bagi konsumen.⁸

Sedangkan dalam Pasal 1 Ayat (2) UUPK, menyatakan mengenai pengertian konsumen yaitu bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹

Selanjutnya dalam pasal 4 UUPK, menyatakan hak konsumen sebagai berikut hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk

⁷ Arfianna Novera, *Hukum Perlindungan Konsumen "Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia"*, Edisi Pertama, Palembang: Unsri Press 2022

⁸ Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum Vol. 11 No. 01 Februari - Juli 2017, hlm 28-29

⁹ Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.¹⁰

Dalam pemenuhan hak konsumen, pelaku usaha tentu memiliki kewajiban yang terdapat dalam Pasal 7 UUPK. Kewajiban pelaku usaha terdiri dari beberapa aspek yang sangat penting, seperti beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jelas, memperlakukan konsumen secara jujur dan tidak diskriminatif, serta menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan. Selain itu, pelaku usaha juga wajib memberikan kesempatan untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa, serta memberikan jaminan dan garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan. Dengan demikian, pelaku usaha harus memenuhi kewajiban-kewajiban ini untuk memastikan kepuasan dan keamanan konsumen dalam bertransaksi dengan mereka.¹¹

Menurut pandangan penulis UUPK memberikan perlindungan yang cukup bagi konsumen dalam jual beli online. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta berhak untuk dilindungi dari pelaku usaha yang tidak jujur dan bertanggung jawab. Jika hak konsumen dilanggar, konsumen dapat melaporkan hal tersebut kepada instansi yang berwenang untuk mendapatkan perlindungan.

b. Dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Jual beli online atau *e-commerce* diartikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet atau secara online. *E-commerce* merupakan prosedur berdagang atau mekanisme jual-beli di internet dimana pembeli dan penjual dipertemukan di dunia maya.¹² Jual beli online atau dalam UU ITE disebut sebagai Transaksi Elektronik perjanjian

¹⁰ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Samawi, M. L. (2020). Tinjauan hukum islam mengenai jual beli online. Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 4(01), 52. <https://doi.org/10.30868/ad.v4i01.616>

yang dilakukan bukan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya. Tetapi perjanjian dalam jual beli online dapat dilakukan tanpa adanya pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak. Dalam UU No.19 Tahun 2016 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik pasal 1 angka 2 Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.¹³

Transaksi elektronik ini telah diatur dengan baik oleh UU ITE agar konsumen yang melakukan transaksi menjadi lebih nyaman dan aman. Tentu saja dengan model bisnis ini di katakan lebih praktis dan lebih mudah. Praktisnya kondisi tersebut menyebabkan jarak bukan lagi menjadi hambatan dalam bertransaksi barang dan juga bisa di bilang praktis di dalam dunia bisnis. Sehingga para pelaku usaha dapat melakukan transaksi tanpa harus bertemu secara langsung. Model Transaksi Elektronik atau *e-commerce* pada dasarnya sama dengan model transaksi secara konvensional. Namun bedanya dalam Transaksi Elektronik perjanjian dilakukan secara elektronik atau kontrak elektronik. Model Transaksi Elektronik yang menggunakan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik juga membuat beberapa unsur yang harus di penuhi di dalamnya. Unsur dalam perjanjian elektronik diatur dengan baik dalam beberapa pasal untuk mendukung kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Yang unsur-unsur bertujuan jelas untuk memberikan kepastian hukum sebagai salah satu perlindungan hukum dalam Transaksi Elektronik.

Pada transaksi jual beli melalui internet, para pihak terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 angka 17 UU ITE disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Dalam perjanjian *e-commerce* dikenal dua pelaku yaitu *merchant*/penjual/

¹³ Saprida, S., Umari, Z. F., & Raya, F. (2023). Legalitas Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia. *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 8(2), 315-336.

pelaku usaha yang melakukan penjualan dan *buyer/ costumer/* konsumen yang berperan sebagai pembeli. Bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam UU ITE ini dapat dilihat dari kewajiban adanya itikad baik bagi pelaku transaksi elektronik baik itu konsumen maupun pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (sebelum perubahan atas UU No. 19 Tahun 2016) yang mana menyatakan bahwasannya Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.¹⁴

Fakta yang sering terjadi bahwasannya konsumen sebagai pelaku transaksi elektronik lebih sering dirugikan daripada pelaku usaha. Jika konsumen dirugikan dan menyampaikan keluhannya kepada pelaku usaha, mereka sebagai pelaku usaha sering tidak beritikad baik terhadap konsumen. Pelaku usaha sering tidak menanggapi keluhan konsumen yang mana hal tersebut menunjukkan bahwasannya pelaku usaha tidak beritikad baik dan menyalahi aturan pada pasal 3 UU ITE tersebut.

2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Jual Beli Online

Tanggung jawab Pelaku Usaha terdapat pada Pasal 19 UUPK yang berbunyi sebagaimana berikut: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan.¹⁵ Menurut pasal 19 UUPK ini

¹⁴ Pasal 3 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁵ Aji, H. B. (2022). Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum Progresif*, 10(1), 12-24.

tanggung jawab pelaku usaha terletak pada memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen yang timbul dari mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan yang sesuai.

Dalam transaksi jual beli online, pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan. Tanggung jawab ini mencakup beberapa aspek, di antaranya:

- a. Kesesuaian Produk: Produk yang dijual harus sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Jika ada ketidaksesuaian, pelaku usaha wajib memberikan solusi seperti penggantian produk atau pengembalian uang.
- b. Kualitas Produk: Produk yang dijual harus memenuhi standar kualitas yang telah dijanjikan. Jika produk rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengganti atau memperbaiki produk tersebut.
- c. Pengiriman Produk: Pelaku usaha bertanggung jawab atas pengiriman produk hingga sampai ke tangan konsumen. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan selama pengiriman, pelaku usaha harus menanggung risiko tersebut dan memberikan kompensasi kepada konsumen.
- d. Pengembalian dan Penukaran: Pelaku usaha harus memiliki kebijakan pengembalian dan penukaran yang jelas dan mudah diakses oleh konsumen. Hal ini termasuk mekanisme pengembalian uang atau penukaran produk jika konsumen tidak puas dengan produk yang diterima.

- e. Keamanan Transaksi: Pelaku usaha harus memastikan bahwa platform jual beli online yang digunakan aman dan melindungi data pribadi konsumen dari risiko kebocoran atau penyalahgunaan.
- f. Informasi yang Transparan: Informasi terkait produk, harga, dan kebijakan harus disampaikan dengan jelas dan transparan kepada konsumen.

Dalam situasi di mana konsumen membeli barang melalui aplikasi online, namun barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan dan toko tidak bisa dihubungi, ada beberapa langkah perlindungan yang dapat diambil oleh konsumen:

- a. Menghubungi Platform *E-commerce*: Sebagian besar platform *e-commerce* memiliki layanan pelanggan yang bisa dihubungi untuk mengajukan keluhan. Konsumen bisa melaporkan masalah tersebut kepada pihak platform untuk mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan masalah dengan penjual.
- b. Mengajukan Pengembalian dan Penggantian: Konsumen dapat menggunakan fitur pengembalian dan penggantian yang biasanya disediakan oleh platform *e-commerce*. Ini termasuk mengajukan permintaan pengembalian uang atau penggantian produk.
- c. Melapor ke Lembaga Perlindungan Konsumen: Jika tidak ada penyelesaian dari platform *e-commerce*, konsumen dapat melaporkan kasusnya ke lembaga perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Lembaga ini dapat membantu mediasi antara konsumen dan pelaku usaha.
- d. Menggunakan Fitur Ulasan dan Rating: Konsumen dapat memberikan ulasan dan rating buruk kepada toko tersebut di platform *e-commerce* sebagai bentuk peringatan kepada pembeli lain. Hal ini juga bisa menarik perhatian pihak platform untuk mengambil tindakan terhadap toko yang bermasalah.

- e. Mengajukan Komplain melalui Media Sosial: Konsumen bisa memanfaatkan media sosial untuk mengajukan keluhan secara publik. Terkadang, pengaduan publik di media sosial dapat lebih cepat mendapatkan respon dari pihak platform atau penjual.
- f. Menggunakan Jasa Pengacara atau Mengajukan Tuntutan Hukum: Jika masalah tersebut berlarut-larut dan melibatkan kerugian yang signifikan, konsumen bisa mempertimbangkan untuk menggunakan jasa pengacara atau mengajukan tuntutan hukum terhadap pelaku usaha.

Menurut pendapat penulis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi dan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online masih belum optimal, karena masih banyak pelaku usaha yang melanggar UUPK. Pelaku usaha perlu lebih transparan dalam memberikan informasi tentang barang atau jasa yang ditarwarkannya dan konsumen perlu lebih waspada dan berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli online.

C. PENUTUP

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan jual beli Online adalah pihak konsumen berhak mendapatkan ganti rugi, kompensasi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana yang dijanjikan” (Sesuai Pasal 4 huruf h Undang-undang Nomor 8 tahun 1999). Sedangkan, pihak pelaku usaha atau pihak penjual atau penawar produk mempunyai kewajiban memberi ganti kerugian, kompensasi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima oleh pihak konsumen/pembeli tidak sesuai dengan apa yang ada dalam perjanjian atau yang ditwarkan hal ini telah sesuai dengan ketentuan “Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 8 tahun 1999”

DAFTAR PUSTAKA/ DAFTAR REFERENSI**Buku:**

Arfianna Novera, *Hukum Perlindungan Konsumen "Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia"*, Edisi Pertama, Palembang: Unsri Press 2022

Peraturan perundangan-undangan :

Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Jurnal:

Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, Rizania Kharisma Sari, *Perlindungan hukum bagi pembeli dalam sengketa dalam jual beli online*, Justitia jurnal hukum, Volume 1 No.1 April 2017, hlm 119-120

Aji, H. B. (2022). Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum Progresif*, 10(1), 12-24.

Mahmada, E., & Susilowati, I. F. (2025). Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Daring Di Lazada. *Novum: Jurnal Hukum*, 23-33.

Rahadian Irhamil Haqqi Al Irsyad, Anang Dony Irawan, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Belil Online Atas Barang Tidak Sesuai*, Jurnal Education and development, Vol. 10, No.3, Edisi September 2022, hlm. 263

Samawi, M. L. (2020). Tinjauan hukum islam mengenai jual beli online. Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 4(01), 52.
<https://doi.org/10.30868/ad.v4i01.616>

- Saprida, S., Umari, Z. F., & Raya, F. (2023). Legalitas Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 8(2), 315-336.
- Pranawa, B. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Online. *Jurnal Bedah Hukum*, 5(2), 174-191.
- Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum Vol. 11 No. 01 Februari - Juli 2017, hlm 28-29
- Windia Putri, Benni Rusli, Mahlil Adriaman, *Perlindungan Konsumen Terhadap Obat Yang Memiliki Izin Edar Mengandung Zat Berbahaya Studi BPOM Padang*, Ensiklopedia of Journal, Vol. 6 No.1 Edisi 1 Oktober 2023