

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Ketika Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Melalui Marketplace Di Indonesia

Anggar Jadi Laksono¹, Naimah², Suhariyono³

¹Fakultas Hukum Universitas Lumajang

E-mail: anggarjadi@unilu.ac.id

²Fakultas Hukum Universitas Lumajang

E-mail: salsabila_ima@yahoo.co.id

³Fakultas Hukum Universitas Lumajang

unilusuhariyono@gmail.com

Abstract

The increasing development of technology and information has changed the trading system from conventional to digital through e-commerce. E-commerce platforms provide marketplace features that facilitate transactions and expand market access. However, behind this convenience, various legal problems arise, especially wanprestasi by sellers, platform organizers, and delivery services. Consumers as vulnerable parties often experience losses due to unsuitable goods, delays, or delivery failures. Therefore, legal protection for consumers is very important. This research aims to examine the form of legal protection for consumers in e-commerce transactions that experience wanprestasi, as well as examine the strength of electronic evidence resulting from electronic transactions as a basis for proof in disputes. The results of this research are expected to strengthen the legal position of consumers and encourage the formation of a digital legal protection system that is adaptive to technological developments.

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi yang terus meningkat mengubah sistem perdagangan dari konvensional menjadi digital melalui e-commerce. Platform e-commerce menyediakan fitur marketplace yang mempermudah transaksi dan memperluas akses pasar. Namun, dibalik kemudahan tersebut muncul berbagai permasalahan hukum, khususnya wanprestasi oleh penjual, penyelenggara platform, dan jasa pengiriman. Konsumen sebagai pihak yang rentan sering mengalami kerugian akibat barang tidak sesuai, keterlambatan, atau kegagalan pengiriman. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce yang mengalami wanprestasi, serta menelaah kekuatan alat bukti elektronik hasil dari transaksi elektronik sebagai dasar pembuktian dalam sengketa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat posisi hukum konsumen dan mendorong terbentuknya sistem perlindungan hukum digital yang adaptif terhadap perkembangan teknologi..

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi telah banyak menghadirkan berbagai kemudahan dalam aspek kehidupan di masyarakat, salah-satunya dalam bidang perdagangan. Perdagangan elektronik atau yang biasa dikenal sebagai *Electronic Commerce (e-commerce)*. *E-Commerce* merupakan bentuk sistem transaksi dalam bidang perdagangan yang memungkinkan adanya kegiatan jual beli tanpa interaksi fisik secara langsung antara penjual dan pembeli, melainkan melalui media informasi elektronik atau jaringan komputer. Saat ini, *e-commerce* menjadi pilihan utama yang paling diminati

karena menawarkan akses yang tak terbatas (*borderless*), kemudahan, kecepatan, efisiensi dalam berbelanja ataupun dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Perkembangan teknologi dalam bidang perdagangan telah memaksa masyarakat untuk beralih dari sistem perdagangan yang semula berbasis konvensional menjadi berbasis digital. Meskipun banyak membawa manfaat, kemajuan teknologi bagaikan pedang bermata dua, pada satu sisi teknologi banyak memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan berbagai aktivitas dan di sisi yang lain teknologi membuka celah baru yang dapat disalahgunakan sebagai tindak kejahatan yang dapat merugikan. Dalam hal perdagangan elektronik dapat terjadi sengketa transaksi akibat ketidaksesuaian produk, pemalsuan, kelalaian pelaku usaha ataupun permasalahan lain yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen sehingga menimbulkan persoalan hukum yang harus dilindungi.

Berdasarkan data dari *statista.com*, dalam laporan *worldwide digital population 2025* pada Februari 2025 terdapat 5,56 miliar pengguna internet secara global atau setara dengan 67,9% dari populasi global. Indonesia menempati peringkat keempat dalam persentase tersebut, sebanyak 185,3 juta pengguna internet atau 66,5% dari total populasi di Indonesia. Jumlah ini tentunya berbanding lurus dengan pertumbuhan pengguna dalam platform *e-commerce*, yang saat ini telah mencapai 58,6 juta pengguna dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan hingga mencapai 99,1 juta pengguna di masa mendatang. Kuartal kedua tahun 2022 mencatat bahwa Tokopedia menjadi platform *e-commerce* yang paling sering diakses di Indonesia dengan total kunjungan 158,3 juta, dan di posisi kedua disusul Shopee sebanyak 131,3 juta.¹

E-commerce merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan sistem elektronik yang bergerak di sektor perdagangan. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), pemanfaatan teknologi, informasi dan transaksi elektronik bertujuan untuk:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab;
5. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.²

Kehadiran *e-commerce* menjadi bukti nyata bahwa kegiatan ekonomi sekarang dapat terjadi tanpa batas ruang dan waktu. Konsumen dapat melakukan transaksi hanya melalui perangkat digital tanpa harus hadir secara

¹ PDSI. *Perdagangan Digital (E-COMMERCE) Indonesia Periode 2023. 2024*. Kemendag RI. (<https://satudata.kemendag.go.id/ringkasan/produk/perdagangan-digital-e-commerce-indonesia-periode-2023>, accessed 26 Mei 2025, 13.00 WIB)

² Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Sekretariat Negara : Jakarta. Bab II pasal 4

fisik di toko ataupun bertemu langsung dengan penjual. Hal ini mempercepat perubahan perilaku masyarakat dari pola konsumsi konvensional menjadi digital dengan kehadiran dari sistem elektronik. Salah satu masalah yang sering muncul adalah perselisihan transaksi antara konsumen melawan pelaku usaha, yang secara tidak langsung melibatkan pihak-pihak ketiga seperti platform *e-commerce*, dan jasa pengiriman. Perlindungan konsumen terhadap perbuatan melawan hukum dalam transaksi elektronik sangat penting untuk membela hak-hak konsumen, dan keberadaan bukti elektronik dalam *e-commerce* menjadi hal utama dalam membuktikan hubungan hukum dan kewajiban para pihak.

Salah satu permasalahan utama yang kerap terjadi adalah sengketa karena wanprestasi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam ekosistem transaksi digital, yakni; penjual, platform *e-commerce*, dan jasa pengiriman. Posisi konsumen rentan tergolong pada pihak yang seringkali dirugikan, baik kerugian yang bersifat materiil maupun immateriil. Sehingga pentingnya menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen atas perbuatan wanprestasi pada transaksi digital menjadi sangat krusial. Disinilah peran alat bukti elektronik, khususnya yang bersumber dari platform *e-commerce* seperti bukti pemesanan atau *invoice* menjadi komponen penting untuk membuktikan adanya hubungan hukum serta kewajiban timbal balik antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli.

Saat ini, masyarakat sangat bergantung pada berbagai platform *e-commerce*, salah satunya melalui fitur *marketplace*. Fitur ini merupakan media digital berbasis internet (*web-based*) yang berperan sebagai perantara dalam proses transaksi antara penjual dan pembeli, *marketplace* seperti Tokopedia, Tiktok Shop, Shopee, Bukalapak, dan Lazada telah banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.³ Dibalik kemudahan tersebut, tidak sedikit konsumen yang mengalami kerugian akibat permasalahan transaksi. Beberapa faktor penyebabnya tidak lain berasal dari kelalaian penjual, kelemahan sistem dalam platform *marketplace*, ataupun permasalahan dalam jasa pengiriman. Banyak konsumen mengalami kesulitan membuktikan bahwa transaksi telah berlangsung sah secara hukum, normalnya bukti transaksi hanya tersimpan di sistem penyedia yang seringkali tidak mudah diakses oleh konsumen *e-commerce*.

Perlindungan hukum dalam transaksi jual beli, baik dalam bentuk konvensional maupun digital tetap menjadi prioritas penting, konsumen umumnya berada pada posisi yang cenderung lebih lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Perlindungan tersebut sepatutnya didasarkan pada asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum sebagaimana tercantum pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁴. Selain itu, pada pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan 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*". Ketentuan ini menjadi dasar penting dalam menilai ada atau tidaknya unsur wanprestasi dalam sengketa konsumen, dan menjadi titik tolak dalam mengajukan bukti elektronik pada *marketplace* sebagai bukti transaksi yang sah.

³ Angga, K.P. *Rancang Bangun Aplikasi Marketplace Web*. Justin Vol. 5 No. 1. 2017. hlm. 1-2.

⁴ Naimah, Soesilo. *Perlindungan Konsumen Marketplace dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. JEBLR, Vol. 1 No. 1. 2021. hlm. 7

Berdasarkan uraian latar belakang, penulis menilai pentingnya penelitian yang komprehensif terkait bentuk perlindungan hukum bagi konsumen ketika terjadi wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* serta solusi hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk memperoleh pemulihan hak melalui platform *e-commerce*, khususnya melalui kekuatan alat bukti elektronik sebagai hasil dari proses transaksi dalam *e-commerce*. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pembaruan dan penguatan sistem hukum pembuktian yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, sekaligus menjadi dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan hukum yang responsif terhadap dinamika kemajuan teknologi informasi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif atau yang dikenal sebagai penelitian kepustakaan, dimana penelitian ini menitikberatkan kepada teori, konsep, asas, serta peraturan perundang-undangan terutama mengenai perlindungan konsumen. Pendekatan dalam penelitian ini merupakan metode ilmiah yang bertujuan untuk menemukan kebenaran hukum berdasarkan logika normatif dalam ilmu hukum. Logika keilmuan dalam penelitian hukum normatif dibentuk berdasarkan disiplin ilmiah dan cara-cara kerja ilmu hukum normatif. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif merupakan proses ilmiah untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum yang relevan dalam menjawab isu hukum yang dihadapi.⁵

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif-kualitatif yang dilakukan melalui studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan berbagai literatur, dokumen dan jurnal yang memiliki relevansi dengan topik yang dikaji.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Konsumen Ketika Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi E-Commerce.

Perlindungan hukum bagi konsumen secara umum diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, diantaranya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala bentuk upaya yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka menjaga dan menegakkan hak-hak konsumen.⁶ Peraturan ini memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa, serta menjamin hak atas ganti rugi jika konsumen mengalami kerugian akibat wanprestasi pada transaksi jual beli.⁷ Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga berperan sebagai dasar hukum utama dalam transaksi digital, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan tanggung jawab pelaku usaha dalam *e-commerce*.

⁵ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada ; Jakarta. 2010. hlm. 35

⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Bab I pasal 1 ayat (1).

⁷ *Ibid.* Bab III, pasal 4.

Menurut Sudikno Mertokusumo, perlindungan hukum memiliki kaitan erat dengan fungsi dan tujuan hukum itu sendiri. Hukum pada hakikatnya disusun untuk melindungi kepentingan manusia, karena setiap peraturan dibuat oleh dan untuk masyarakat yang bertujuan untuk mewujudkan rasa aman, kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh warga masyarakat.⁸ Perlindungan hukum terbagi menjadi dua bentuk, yakni; perlindungan hukum preventif yang dimaksudkan sebagai upaya pencegahan sejak dini guna menghindari adanya sengketa hukum, dengan mendorong konsumen agar bersikap lebih cermat dan selektif sebelum melakukan transaksi digital, dan perlindungan hukum represif yang dimaksudkan untuk setelah terjadinya pelanggaran hukum melalui mekanisme penyelesaian sengketa internal maupun di pengadilan. Apabila telah terjadi sengketa transaksi *e-commerce* karena wanprestasi yang merugikan konsumen, maka konsumen berhak menempuh upaya perlindungan hukum secara represif untuk membela dan menegakkan haknya.⁹

Konsumen memiliki hak-hak dalam melakukan transaksi elektronik sebagaimana tercantum pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa, termasuk hak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian. Disamping hak yang dimiliki, konsumen juga memiliki kewajiban untuk memahami serta mematuhi prosedur pemakaian barang atau jasa yang telah ditentukan, beritikad baik dalam bertransaksi, memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan kesepakatan serta mengikuti proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku, sebagaimana tercantum dalam pasal 5 UUPK.¹⁰

Penjual atau pelaku usaha pada *e-commerce* memiliki kewajiban hukum untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan jujur, terbuka, dan bertanggung jawab.¹¹ Dalam jual beli, pelaku usaha mempunyai kewajiban utama, yakni; menyerahkan barang kepada pembeli, bertanggung jawab atas cacat tersembunyi termasuk kerugian yang ditimbulkan terlebih apabila cacat tersebut sudah diketahui sebelumnya, serta memenuhi seluruh kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian, termasuk janji dan jaminan. Kepatuhan terhadap kewajiban-kewajiban tersebut menjadi landasan penting untuk membangun kepercayaan konsumen dan menjalankan prinsip perlindungan hukum dalam *e-commerce*.¹²

Tindakan wanprestasi oleh penjual dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan, kualitas produk yang tidak memenuhi standar, keterlambatan dalam proses pengiriman barang atau bahkan tidak mengirimkan barang sama sekali. Sebagaimana tercantum dalam 8 ayat (1) huruf f UUPK, disebutkan bahwa "*pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai*

⁸ Sudikno M. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*. Liberty : Yogyakarta. 1984. hlm. 107

⁹ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. PT. Bina Ilmu : Surabaya. 1987. hlm. 29

¹⁰ Yessy K, Grace S. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Lembaga Fatimah Azzahrah : Yogyakarta. 2022. Bab IV. hlm. 52-54

¹¹ *Ibid*. Bab V. hlm. 59-61

¹² Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti : Bandung. 2010. hlm. 102

dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut". Dalam permasalahan ini, penjual dianggap gagal dalam memenuhi prestasi yang menjadi kewajibannya sebagaimana tertuang dalam perjanjian jual beli. Berdasarkan pasal 19 UUPK, konsumen berhak menuntut pengembalian uang, penukaran barang atau memperoleh kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan. Penjual sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dipasarkan serta memiliki kewajiban untuk beritikad baik dan menyampaikan informasi produk secara benar dan tidak menyesatkan sebagaimana diatur pada pasal 7 dan 8 UUPK dan pasal 9 UU ITE.

Selain wanprestasi yang dilakukan oleh pihak penjual, wanprestasi juga dapat dilakukan oleh platform *e-commerce*, permasalahan umumnya berkaitan dengan sistem yang tidak adil bagi konsumen seperti fitur komplain yang tidak responsif, penghapusan bukti transaksi atau kegagalan dalam menjembatani sengketa antara pembeli dan penjual. Meskipun *marketplace* sering menyatakan diri hanya sebagai perantara atau penyedia sistem, mereka tetap tunduk pada ketentuan pasal 15 dan pasal 16 UU ITE yang mewajibkan setiap penyelenggara sistem elektronik untuk bertanggung jawab atas keamanan, keandalan, dan keutuhan sistem yang mereka kelola. Apabila platform penyedia lalai atau gagal dalam mengawasi penjual yang bertindak semena-mena atau tidak memberikan akses yang adil terhadap data transaksi, maka konsumen dapat menuntut tanggung jawab penyedia layanan atas dasar kelalaian dan ketidakpatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen.

Sementara itu, jasa pengiriman juga dapat berpotensi melakukan wanprestasi berupa keterlambatan pengiriman, kerusakan barang saat pengiriman, atau kehilangan barang. Pada dasarnya jasa pengiriman biasanya menjadi pihak ketiga yang memiliki tanggung jawab berdasarkan perikatan pengangkutan barang yang dibuat antara perusahaan jasa pengiriman dan perusahaan platform *e-commerce* serta patuh pada asas tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum sebagaimana tercantum dalam pasal 1365 KUHPerdata. Apabila konsumen mengalami kerugian karena kelalaian pengangkut, maka konsumen berhak mengajukan klaim ganti rugi.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dapat dilakukan melalui proses non-litigasi maupun litigasi, apabila tindakan-tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh ekosistem transaksi tersebut tidak menunjukkan itikad baik untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang ditanggung konsumen. Konsumen dapat menggugat terhadap platform *e-commerce* yang melakukan sistem perdagangan elektronik tersebut dalam hal ini sebagai penanggung jawab penghubung antara konsumen dan penjual, serta jasa pengiriman. Hal ini diatur dalam pasal 38 ayat (1) dan pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk menyelesaikan sengketaanya melalui mekanisme arbitrase atau lembaga penyelesaian alternatif lainnya, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.¹³

3.2. Solusi Hukum bagi Konsumen yang Dirugikan Akibat Wanprestasi dalam Transaksi Melalui *Marketplace*.

¹³ Naimah, Soesilo. *Op-cit.* hlm. 29

Transaksi perdagangan saat ini telah mengalami transformasi yang signifikan melalui teknologi informasi, yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian hanya dengan perangkat digital tanpa diperlukan kehadiran fisik. Transaksi elektronik memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari perdagangan konvensional, antara lain :

1. Transaksi tanpa batas (*limitless*)
2. Transaksi bersifat *anonym*
3. Produk digital dan nondigital
4. Produk yang diperdagangkan bersifat tidak terwujud secara fisik, melainkan berbentuk informasi atau gambar.¹⁴

Transaksi elektronik memiliki sejumlah elemen-elemen penting yang membentuk pola dalam transaksi *e-commerce*, yakni subyek hukum (penjual dan pembeli), transaksi elektronik, perjanjian, alat bukti elektronik serta tanggung jawab kedua pihak. Konsumen umumnya memilih barang atau jasa melalui *marketplace*, kemudian melakukan transaksi elektronik dengan penjual sehingga menghasilkan perjanjian. Perjanjian tersebut didokumentasikan oleh platform *e-commerce* dalam bentuk dokumen elektronik, seperti *invoice* dan bukti pembayaran untuk penjual, yang keduanya dapat berfungsi sebagai alat bukti elektronik untuk mengantisipasi potensi penipuan atau penyalahgunaan. Mengingat resiko yang mungkin timbul, penting bagi konsumen untuk memahami langkah hukum yang dapat ditempuh guna mendapatkan perlindungan hukum terhadap wanprestasi dalam transaksi digital.¹⁵

Konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* berhak untuk menempuh upaya hukum represif guna mempertahankan hak serta menuntut ganti rugi akibat dari kerugian yang diterima. Perlindungan bagi konsumen dapat dilakukan melalui beberapa jalur. Pertama, konsumen dapat memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa internal yang tersedia dalam platform *marketplace*, seperti layanan pengaduan atau mediasi, prosedur ini biasanya mengarahkan penyelesaian sengketa melalui *refund* (pengembalian dana), pengembalian barang atau kompensasi lainnya. Meskipun efisien, namun tidak semua pengaduan dapat tertangani dengan adil, terutama jika sistem layanan konsumen tidak responsif ataupun condong membela penjual.

Ketika penyelesaian internal tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur kedua, yaitu dengan mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana tercantum pada pasal 45 UUPK. BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara non-litigasi. Dalam menjalankan tugasnya BPSK memiliki fungsi mediasi, arbitrase dan konsiliasi.¹⁶ Konsumen dapat menempuh proses penyelesaian sengketa hukum dengan biaya ringan dan waktu yang lebih singkat dibandingkan pengadilan. Putusan BPSK bersifat mengikat, namun konsumen dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri setempat apabila tidak menerima putusannya.¹⁷

¹⁴ Krista Yitawati, et. al. *Hukum dan Teknologi "Perlindungan Hukum Jual Beli melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. Pustaka Iltizam : Solo. 2017. hlm. 26

¹⁵ *Ibid.* hlm. 79

¹⁶ Mohd. Yusuf, et. al. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Taman Karya : Pekanbaru. 2024. hlm. 48

¹⁷ Janus Sidabalok. *Op-cit.* hlm. 198

Apabila penyelesaian sengketa secara non-litigasi tidak berhasil atau tidak mendapat respon baik dari pihak penjual, penyedia platform, maupun jasa pengiriman. Konsumen dapat menempuh upaya hukum melalui gugatan perdata di pengadilan negeri terhadap pihak yang diduga melakukan wanprestasi. Sebelum pengajuan gugatan dilakukan, konsumen wajib terlebih dahulu memberikan somasi atau teguran kepada pihak platform penyedia layanan sebagai bentuk peringatan resmi agar segera memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian. Somasi ini merupakan prasyarat penting dalam pembuktian atas terjadinya wanprestasi dalam transaksi melalui *marketplace*, sebagaimana diatur dalam pasal 1238 dan 1243 KUHPperdata. Apabila setelah somasi dikirimkan pihak penjual ataupun penyedia layanan tetap tidak memenuhi prestasi, maka tindakan tersebut sah dikategorikan sebagai wanprestasi dan menjadi dasar gugatan di pengadilan.¹⁸

Setiap peristiwa hukum mewajibkan pihak yang mengajukan sengketa untuk membuktikan adanya hak atau kejadian tersebut, sebagaimana diatur dalam pasal 1865 KUHPperdata. Konsumen memiliki kewajiban untuk membuktikan beberapa unsur penting, yaitu :

1. Bahwa telah terjadi hubungan hukum berupa perjanjian jual beli antara konsumen dan pelaku usaha;
2. Bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap kewajiban salah satu pihak yang seharusnya dipenuhi berdasarkan perjanjian yang dibuat;
3. Bahwa kejadian tersebut mengakibatkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil.¹⁹

Transaksi perdagangan yang terjadi melalui *marketplace* umumnya menghasilkan dokumen elektronik. Dalam dokumen ini memuat informasi tentang kesepakatan, syarat dan ketentuan, serta klausul lain yang diperlukan dan dapat mengikat kedua belah pihak. Posisi hukum konsumen dalam hubungan hukum ini harus mendapatkan perlindungan yang sesuai, hal ini sejalan dengan prinsip dasar hukum yaitu menciptakan rasa aman dan perlindungan (pengayoman) untuk masyarakat dan sesuai asas kepastian hukum. Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum ditegakkan, hak-hak yang dilindungi oleh hukum dapat direalisasikan serta putusan pengadilan dapat dieksekusi. Maknanya, hukum harus diterapkan secara konkrit dan membuahkan hasil yang sesuai. Kepentingan individu menuntut adanya kepastian hukum yang dapat menjamin perlindungan atas hak-haknya.²⁰

Kepastian hukum dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu kepastian hukum objektif yang berkaitan dengan stabilitas dari peraturan hukum tersebut, dan yang kedua kepastian hukum subjektif yang berkaitan dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan serta kepatuhan masyarakat terhadap hukum. Kepastian hukum subjektif memegang peranan penting dalam transaksi elektronik karena memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi. Kepastian hukum subjektif mencakup jaminan bahwa peraturan perundang-undangan akan ditegakkan

¹⁸ Joko Sriwidodo, Kristiawanto. *Memahami Hukum Perikatan*. Kepel Press : Yogyakarta. 2021. hlm. 20

¹⁹ Janus Sidabalok. *Op-cit*. hlm. 108-110

²⁰ Achmad A, Wiwie H. *Asas-asas Hukum Pembuktian Perdata*. Kencana : Jakarta. 2012. hlm. 12.

secara adil, serta hak-hak konsumen akan dihormati dan dilindungi dalam proses penyelesaian sengketa dalam transaksi digital.²¹

Tidak sedikit masyarakat yang beranggapan bahwa transaksi perdagangan harus dilakukan secara hitam diatas putih atau dapat dikatakan harus dilakukan diatas kertas, ditandatangani, dan dibubuhi materai. Pemahaman ini dimaksudkan agar suatu transaksi mempunyai nilai pembuktian yang kuat dalam proses hukumnya. Anggapan tersebut benar namun perlu diluruskan, tujuan utama dari pencatatan transaksi secara tertulis sebenarnya adalah memperkuat nilai pembuktian hukum dari suatu hubungan hukum, bukan sebagai satu-satunya bentuk yang diakui. Sebelum berkembangnya teknologi dan informasi dan disahkannya regulasi khusus mengenai transaksi elektronik, sistem hukum pembuktian di Indonesia masih didasarkan pada KUHPerdara yang bersifat limitatif dalam menetapkan alat-alat bukti dalam perkara perdata. Dalam pasal 1866 KUHPerdara, lima jenis alat bukti yang diakui adalah :

1. Bukti tulisan (surat)
2. Saksi-saksi
3. Persangkaan
4. Pengakuan
5. Sumpah.²²

Sejak disahkannya UU ITE, alat bukti tidak lagi terbatas pada bentuk fisik, melainkan dapat berupa informasi atau dokumen elektronik, termasuk hasil cetaknya, sepanjang mampu memenuhi prinsip keaslian, keutuhan, dan keteraksesan. Untuk menjadikan sebuah dokumen elektronik dapat diandalkan dan memiliki nilai pembuktian yang sah, proses pengelolaannya harus memenuhi standar yang dapat dipertanggung jawabkan, yaitu :

- Memanfaatkan peralatan komputer untuk menyimpan data dan menghasilkan cetakan fisik.
- Melakukan pemrosesan data dengan cara memasukkan inisial ke dalam sistem pengelolaan yang berbasis komputer, dan.
- Menguji data dalam waktu yang tepat setelah data dituliskan oleh seseorang yang mengetahui peristiwa hukumnya.

Penelitian terhadap keakuratan data digital menjadi hal yang penting untuk menghindari manipulasi, sebab data elektronik sangat rentan terhadap pemalsuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dalam kerangka hukum nasional, sistem pembuktian melalui dokumen elektronik tunduk pada asas "*Lex Specialis derogat Lex Generalis*" bermakna peraturan khusus mengesampingkan peraturan umum.²³ Meskipun KUHPerdara tetap berlaku sebagai aturan umum, ketentuan pembuktian melalui dokumen elektronik dalam UU ITE berlaku secara khusus dan wajib menjadi acuan dalam perkara yang melibatkan transaksi elektronik.

Dalam pembuktian perkara perdata terdapat asas "*Negativa Non Sunt Probanda*"²⁴ yang berarti bahwa suatu hal yang bersifat negatif atau ketiadaan sangat sulit untuk dibuktikan. Oleh karena itu, dalam konteks perlindungan

²¹ M. Afif Mahfud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Yoga Pratama : Semarang. hlm. 49

²² Subekti, R, R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara)*. Pradnya Paramita : Jakarta. 2003. Pasal 1866.

²³ Subrata, K. *Kamus Hukum Internasional dan Indonesia*. Permata Press : Jakarta. 2015. hlm. 254

²⁴ Achmad A, Wiwie H. *Op-cit*. hlm. 109

hukum konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dalam transaksi elektronik, keberadaan alat bukti elektronik menjadi peranan penting dan tidak dapat dilalaikan. Berdasarkan pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebutkan bahwa ; *Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik, termasuk hasil cetaknya, diakui sebagai alat bukti hukum yang sah*. Alat bukti ini meliputi :

1. Bukti transaksi digital (*invoice* atau riwayat pembayaran)
2. Bukti pengiriman (resi atau status pelacakan)
3. Konfirmasi pesanan dari sistem checkout otomatis
4. Syarat dan ketentuan yang disetujui secara elektronik

Keempat jenis bukti tersebut merupakan bukti otentik yang dapat menunjukkan bahwa konsumen telah melakukan serangkaian tindakan transaksi, mulai dari saat memilih produk, konfirmasi pesanan, pembayaran, hingga penerimaan konfirmasi sistem. Bukti digital ini memiliki keunggulan dari sisi integritas data, jejak waktu (*timestamp*) dan keautentikan informasi, yang secara teknis sulit disangkal ataupun dipalsukan apabila terekam dalam sistem yang aman dan terpercaya.

Alat bukti elektronik memang memiliki kekuatan pembuktian yang sah, namun tantangan utama yang masih dihadapi konsumen adalah keterbatasan akses terhadap data transaksi tersebut. Dalam praktiknya, data tersebut umumnya tersimpan dalam sistem milik platform *e-commerce* dan hanya dapat diakses oleh pihak penyedia. Ketika konsumen berusaha memperoleh bukti tersebut, tidak jarang mereka menghadapi kesulitan, baik karena tidak responsifnya pelayanan pengaduan maupun karena tidak adanya kebijakan transparansi yang memadai. Dalam kondisi tersebut, penting untuk memperkuat regulasi di bidang perlindungan konsumen, yang tidak hanya dengan menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha, tetapi juga dengan peraturan yang mengatur hak konsumen untuk mengakses dokumen transaksi yang relevan dalam penyelesaian sengketa.

Pengakuan terhadap kekuatan pembuktian alat bukti elektronik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 *juncto* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Regulasi ini menegaskan bahwa dokumen elektronik mempunyai kedudukan hukum yang setara dengan dokumen fisik tertulis di atas kertas. Dengan demikian, dalam konteks hukum acara perdata, dokumen elektronik dipersamakan dengan alat bukti tulisan (surat) sebagaimana dimaksud dalam pasal 1866 KUHPerdata. Pada penjelasan umum pasal 6 UU ITE memberikan landasan bahwa dalam praktik sistem elektronik, proses duplikasi atau penggandaan informasi tidak menyebabkan perbedaan antara dokumen asli dan salinannya. Berbeda dengan sistem konvensional yang sangat memperhatikan keaslian fisik suatu dokumen untuk menilai kekuatan pembuktiannya. Dalam sistem digital, perbedaan antara dokumen asli dan salinan menjadi tidak relevan, karena seluruh data di replikasi secara identik dan presisi oleh sistem elektronik yang dapat menjamin kesamaan isi, bentuk, serta validitas hukum.

Proses pembuktian di persidangan menunjukkan bahwa cetakan dari dokumen atau informasi digital tidak serta-merta diakui sebagai satu-satunya alat bukti tunggal, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa data tersebut berasal dari sistem elektronik yang andal dan berintegritas. Suatu alat bukti elektronik dianggap sah secara hukum apabila memenuhi beberapa syarat, antara lain :

- Dapat menyajikan informasi atau dokumen elektronik secara lengkap dan utuh (terintegrasi) sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
- Dapat memastikan dan menjamin keotentikan alat bukti elektronik
- Dapat diakses dan ditampilkan secara transparan sesuai petunjuk yang umum sehingga menerangkan suatu keadaan.
- Mempunyai mekanisme berkelanjutan yang mudah untuk proses pembuktiannya.²⁵

Di tengah era digital yang semakin maju, pembuktian dalam perkara hukum juga mengalami transformasi signifikan. Oleh karena itu, pihak yang mengajukan alat bukti elektronik di pengadilan wajib membuktikan bahwa informasi tersebut berasal dari sistem elektronik yang tersertifikasi dan memiliki tingkat keandalan yang dapat dipercaya. Langkah hukum represif konsumen sangat bergantung pada kekuatan pembuktian digital, khususnya bukti yang dihasilkan oleh sistem penyelenggara fitur *marketplace*. Bukti digital ini tidak hanya menunjukkan keterlibatan konsumen dalam transaksi, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat posisi hukum konsumen di era perdagangan berbasis elektronik.

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* telah diatur secara tegas dalam beberapa peraturan, yakni : Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak atas keamanan, kenyamanan, serta memberikan hak atas ganti rugi kerugian akibat dari wanprestasi. Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 *juncto* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang memperkuat perlindungan konsumen melalui kewajiban pelaku usaha dan platform penyedia layanan dalam menjaga keandalan sistem elektronik dan memberikan informasi yang benar serta tidak menyesatkan konsumen. Konsumen juga memperoleh perlindungan melalui Pasal 1365 KUHPerdata apabila terjadi kelalaian oleh jasa pengiriman. Peraturan-peraturan ini memberikan jaminan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa hukum secara sah dan adil.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi pada transaksi *e-commerce* memiliki beberapa upaya hukum represif yang dapat ditempuh. Pertama, penyelesaian sengketa melalui mekanisme internal yang disediakan oleh platform *marketplace*, seperti fitur pengaduan atau mediasi yang mengarahkan penyelesaian sengketa melalui *refund* (pengembalian dana), pengembalian barang ataupun bentuk kompensasi lainnya. Kedua, jika penyelesaian internal tidak memberikan hasil yang adil, konsumen dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menawarkan waktu yang lebih cepat dan berbiaya ringan. Ketiga, jika kedua upaya tersebut tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui gugatan perdata di pengadilan terhadap pihak yang melakukan wanprestasi, baik itu penjual, platform *e-commerce*, atau jasa pengiriman.

²⁵ Yusandy, Trio. *Kedudukan dan Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik dalam Hukum Acara Perdata Indonesia*. Serambi Akademica, Jurnal Pendidikan, Sains dan Humaniora. Vol. 7 No. 4. 2019. hlm. 11.

Daftar Pustaka / Daftar Referensi

Buku

- Ali, Achmad, Wiwik H. 2012. *Asas Asas Hukum Pembuktian Perdata*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Hadjon, M. P. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. PT. Bina Ilmu, Surabaya.
- Krista Y, Anik T. H, Sigit S. N, 2017. *Hukum dan Teknologi : Perlindungan Hukum Jual Beli Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. Pustaka Iltizam, Solo.
- Kusumadewi Y, Sharon, G. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta.
- Mahfud, Afif. 2024. *Pengantar Ilmu Hukum*. Yoga Pratama, Semarang
- Marzuki M, Peter. 2010. *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada, Jakarta.
- Mertokusumo, S. 1984. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*. Liberty, Yogyakarta.
- Sidabalok, J. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sriwidodo, J. Kristiawanto. 2021. *Memahami Hukum Perikatan*. Kepel Press, Yogyakarta.
- Subrata, K. 2015. *Kamus Hukum Internasional dan Indonesia*. Permata Press, Jakarta.
- Yusuf, D. Yulia, M. Daeng, Y. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Taman Karya, Pekanbaru.

Jurnal

- Angga, K. P, Rudi, D. N, Helen S. P, *Rancang Bangun Aplikasi Marketplace Penyedia Jasa Les Private di Kota Pontianak Berbasis Web*. JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi), Vol. 5, No. 1. 2017.
- Naimah, Soesilo, *Perlindungan Konsumen Marketplace dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, JEBLR : Journal of Economic and Business Law Review, Vol. 1 No. 1. 2021.
- Trio Yusandy, *Kedudukan dan Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik dalam Hukum Acara Perdata di Indonesia*. Serambi Akademica : Jurnal Pendidikan, Sains, dan Humaniora, Vol. 7 No. 4. 2019.

Law / Legislation

- Subekti, R, R. Tirtosudibio. 2003. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)*. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Republik Indonesia. 1999. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Sekretariat Negara, Jakarta
- Republik Indonesia. 2016. *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Sekretariat Negara, Jakarta.

Website resmi:

Pusat Data Statiska Indonesia (PDSI) Kementrian Perdagangan Republik Indonesia,
Perdagangan Digital E-Commerce Indonesia Periode 2023.
<https://satudata.kemendag.go.id/ringkasan/produk/perdagangan-digital-e-commerce-indonesia-periode-2023>. Accessed 14 Mei 2025.