

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK BISNIS
ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA**

Tubagus Fabian Farhan

Email: tubagusfabianfarhan@gmail.com

Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

Abstract

In the current digital era, the growth of online business has increased significantly, in line with the rising interest of the public in conducting online transactions. However, this development is accompanied by various issues that harm consumers, such as mismatched products, delayed deliveries, and even fraud. The aim of this study is to analyze the legal protection afforded to consumers in the context of online business practices from a civil law perspective. The objects examined include the forms of legal protection provided to consumers, the responsibilities of business actors in the event of a breach of contract, and the effectiveness of the available civil dispute resolution mechanisms. This research employs a normative juridical method, using statutory approaches, literature review, and case analysis. The findings indicate that although civil law, particularly Articles 1320 and 1338 of the Indonesian Civil Code (KUHPerdata), normatively regulates the principles of agreements and breach of contract, the implementation of consumer protection in online business practices still faces several obstacles. These include a lack of consumer awareness regarding their rights and the suboptimal enforcement of existing legal frameworks. The study concludes that effective consumer protection in online business requires the strengthening of regulatory and educational aspects, along with more stringent oversight, in order to achieve a fair balance between the rights and obligations of consumers and business actors.

Keywords: Consumer Protection, Civil Law, Consumer Protection Act (UUPK), Indonesian Civil Code (KUHPerdata), Ecommerce

Abstrak

Di era digital saat ini, pertumbuhan bisnis online mengalami peningkatan yang signifikan, seiring dengan meningkatnya minat

Article History

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

masyarakat dalam melakukan transaksi secara daring. Namun, perkembangan ini juga diiringi dengan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen, seperti barang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, hingga penipuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik bisnis online ditinjau dari perspektif hukum perdata. Objek yang dikaji mencakup bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi wanprestasi, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa perdata yang tersedia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, studi pustaka, dan analisis kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara normatif hukum perdata, khususnya dalam Pasal 1320 dan 1338 KUHPerdata, telah mengatur dasar perjanjian dan wanprestasi, namun implementasi perlindungan konsumen dalam praktik bisnis online masih menghadapi berbagai kendala, termasuk kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya serta belum optimalnya penegakan hukum. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bisnis online memerlukan penguatan aspek regulatif dan edukatif, serta pengawasan yang lebih tegas agar keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dapat terwujud secara adil.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Hukum Perdata, UndangUndang Perlindungan Konsumen (UUPK), KUHPerdata, Ecommerce

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas jual beli. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah munculnya praktik bisnis online atau e-commerce, yang memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat dan mudah tanpa harus bertatap muka antara penjual dan pembeli. (Mewu & Mahadewi, 2023). Fenomena ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga membuka peluang ekonomi baru bagi pelaku usaha, baik skala besar maupun kecil. Namun di balik kemajuan tersebut, praktik bisnis online juga menimbulkan tantangan baru dalam perlindungan hukum terhadap konsumen. (Manangin, 2024)

Konsumen sebagai pihak yang secara langsung terlibat dalam transaksi sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Ketidakseimbangan informasi, sulitnya menelusuri identitas penjual, serta terbatasnya kontrol atas barang sebelum diterima menjadi faktor yang rentan merugikan konsumen. Kasus-kasus seperti barang tidak sesuai deskripsi, barang rusak, hingga penipuan online menjadi hal yang kerap terjadi. Dalam hal ini, peran hukum sangat penting untuk memberikan perlindungan yang adil serta menjamin hak-hak konsumen agar tidak terlanggar.

Dalam ranah hukum perdata, perlindungan terhadap konsumen pada dasarnya diatur melalui mekanisme perjanjian dan hukum wanprestasi. Ketentuan-ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), seperti Pasal 1320 tentang syarat sahnya perjanjian dan Pasal 1243 tentang ganti rugi akibat wanprestasi, menjadi dasar hukum yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menuntut haknya. Namun demikian, dalam praktiknya masih banyak konsumen yang belum memahami instrumen hukum ini, dan bahkan tidak mengetahui langkah hukum yang dapat ditempuh ketika mengalami kerugian dalam transaksi online.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana bentuk perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam praktik bisnis online, sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha dalam hal wanprestasi, dan bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa melalui mekanisme hukum perdata. Melalui pendekatan yuridis normatif dan analisis terhadap regulasi yang berlaku, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai posisi konsumen dalam bisnis online serta kontribusi hukum perdata dalam melindungi kepentingan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada pengkajian norma hukum melalui peraturan perundang-undangan, doktrin, putusan pengadilan, dan literatur hukum terkait untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam praktik bisnis online berdasarkan ketentuan hukum perdata di Indonesia. Sumber data penelitian terdiri dari data primer berupa KUHPerdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, sedangkan data sekunder meliputi jurnal ilmiah, buku hukum, artikel akademik, hasil penelitian sebelumnya, dan putusan pengadilan terkait sengketa konsumen. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dengan menelaah peraturan perundangundangan, mengkaji literatur hukum, dan menganalisis putusan pengadilan untuk memahami penerapan norma dalam praktik. Seluruh data kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode analisis isi (content analysis) untuk menggali dan menafsirkan norma-norma hukum serta konsep perlindungan konsumen, yang selanjutnya dibandingkan dengan praktik nyata dalam bisnis online guna mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum yang ada. Penelitian ini dilaksanakan sebagai studi pustaka sehingga seluruh proses dilakukan melalui perpustakaan dan platform digital yang

menyediakan sumber hukum terpercaya dalam kurun waktu sekitar dua hingga tiga bulan. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada aspek hukum perdata dalam transaksi elektronik dan tidak mencakup aspek hukum pidana maupun regulasi internasional, agar analisis dapat difokuskan pada efektivitas perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam sistem hukum nasional.

PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil temuan dari penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam praktik bisnis online yang dianalisis dari perspektif hukum perdata. Hasil penelitian dikaji secara mendalam dengan mengintegrasikan data dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan putusan pengadilan terkait. Pembahasan difokuskan pada bagaimana hukum perdata dan peraturan terkait dapat memberikan perlindungan kepada konsumen, kendala yang dihadapi dalam praktik, serta langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan tersebut.

A. Kondisi Perlindungan Konsumen dalam Bisnis Online di Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan pesat bisnis online di Indonesia membawa kemudahan akses bagi konsumen, namun juga menimbulkan berbagai risiko, seperti penipuan, barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, dan layanan purna jual yang kurang memadai. Data dari literatur dan putusan pengadilan mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik belum sepenuhnya optimal. Banyak konsumen mengalami kesulitan membuktikan wanprestasi atau pelanggaran kontrak karena sifat transaksi yang tidak tatap muka dan adanya kendala dalam pengumpulan bukti elektronik. (Hayati & Ginting, 2021)

Tabel Jenis Kasus Umum Konsumen Online

Jenis Kasus	Frekuensi (berdasarkan data sekunder)
Barang tidak sesuai	35%
Penipuan	30%
Keterlambatan pengiriman	20%
Tidak ada layanan pengembalian	15%

Tabel menunjukkan jenis-jenis kasus umum yang sering dialami konsumen dalam transaksi online, berdasarkan data sekunder (Zahra, 2024). Kasus barang tidak sesuai mendominasi dengan frekuensi sebesar 35%, diikuti oleh penipuan sebesar 30%, keterlambatan pengiriman 20%, dan tidak adanya layanan pengembalian sebesar 15%. Data ini mengindikasikan bahwa konsumen masih menghadapi berbagai kerugian yang cukup signifikan dalam praktik bisnis online, yang memerlukan perlindungan hukum yang lebih efektif.

B. Peran Hukum Perdata dalam Melindungi Konsumen Bisnis Online

Hukum perdata, khususnya ketentuan tentang perjanjian dan wanprestasi dalam KUHPerdata, menjadi dasar utama dalam perlindungan konsumen. Pasal 1313 dan 1320 KUHPerdata mengatur

tentang sahnya perjanjian, sementara Pasal 1243 KUHPerdara memberikan dasar hukum bagi tuntutan ganti rugi akibat wanprestasi. Namun, penelitian menemukan bahwa penerapan norma ini dalam konteks bisnis online menghadapi tantangan, antara lain:

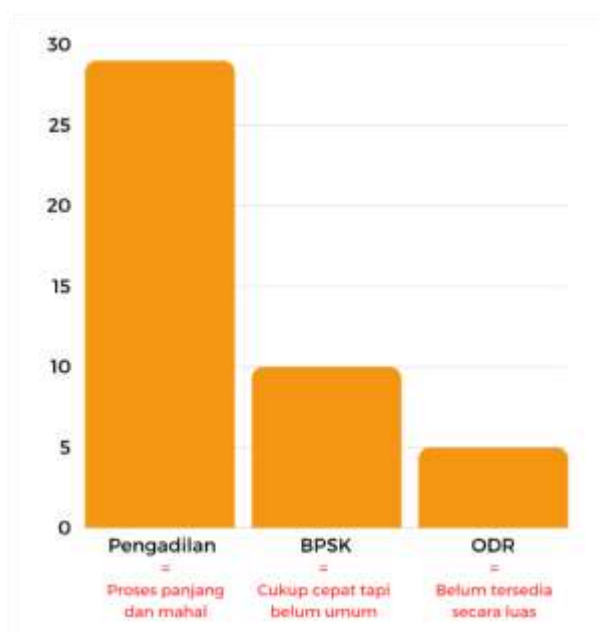
- a. Sulitnya memastikan validitas dan kesepakatan kontrak secara elektronik
- b. Kendala pembuktian dalam perkara wanprestasi, terutama bukti digital yang belum optimal secara hukum.
- c. Minimnya pemahaman konsumen dan pelaku usaha tentang hak dan kewajiban mereka menurut hukum perdata

C. Integrasi UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

Penelitian juga menemukan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik berperan penting sebagai pelengkap hukum perdata. UUPK memberikan hak-hak konsumen seperti hak atas informasi yang benar dan perlindungan dari praktik usaha yang merugikan, sedangkan UU ITE mengatur aspek legalitas transaksi elektronik dan dokumen digital (Fitriana, Fuad & Machmud, 2025). Meskipun demikian, masih terdapat kekosongan hukum terkait prosedur penyelesaian sengketa dan mekanisme perlindungan yang efektif khususnya dalam transaksi online yang sifatnya lintas wilayah.

D. Penyelesaian Sengketa dan Efektivitas Perlindungan Hukum

Analisis putusan pengadilan dan literatur terkait menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen bisnis online melalui jalur hukum perdata seringkali lambat dan memerlukan biaya yang cukup besar. Alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh konsumen online. Hal ini menyebabkan perlindungan hukum yang ada kurang optimal dan tidak merata, terutama bagi konsumen yang memiliki keterbatasan akses informasi dan sumber daya (Ramadhan, Pingala & Padang, 2023).



Gambar Perbandingan Jalur Penyelesaian Sengketa

Gambar memperlihatkan perbandingan tiga jalur penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi online, yaitu pengadilan, BPSK, dan ODR. Pengadilan menempati posisi tertinggi dengan frekuensi 30%, namun dikenal memiliki proses yang panjang dan biaya tinggi. BPSK memiliki keunggulan dari sisi kecepatan dengan frekuensi 10%, tetapi belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Sementara itu, ODR hanya digunakan sebesar 5% karena belum tersedia secara luas, meskipun berpotensi menjadi solusi sengketa yang efisien di era digital.

E. Rekomendasi Penguatan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah penguatan perlindungan konsumen bisnis online, antara lain:

- a) Penguatan regulasi dan harmonisasi antara hukum perdata, UUPK, dan UU ITE agar lebih adaptif dengan perkembangan teknologi digital.
- b) Penyederhanaan mekanisme pembuktian dalam sengketa wanprestasi transaksi elektronik, termasuk pengakuan bukti elektronik yang lebih tegas.
- c) Peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai hak dan kewajiban hukum dalam transaksi online.
- d) Pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan mudah diakses, seperti penyelesaian sengketa online (Online Dispute Resolution/ODR).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam praktik bisnis online di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun terdapat payung hukum seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, implementasinya belum sepenuhnya efektif dalam menjamin hak-hak konsumen. Banyak konsumen mengalami kerugian akibat penipuan, barang tidak sesuai, atau layanan yang buruk, dan tidak semua memiliki kemampuan atau akses untuk menuntut haknya secara hukum.

Transaksi online yang bersifat tidak tatap muka dan berbasis digital menyulitkan konsumen dalam mengumpulkan bukti ketika terjadi wanprestasi. Selain itu, pelaku usaha juga seringkali belum sepenuhnya memahami atau melaksanakan kewajiban hukumnya dalam memberikan informasi yang benar, jaminan kualitas barang, maupun layanan purna jual. Oleh karena itu, diperlukan upaya sinergis antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk menciptakan ekosistem digital yang aman dan adil bagi konsumen.

Sebagai langkah ke depan, diperlukan penguatan sistem pengawasan, penyederhanaan proses pengaduan, serta edukasi hukum kepada konsumen dan pelaku usaha. Penyusunan perjanjian elektronik yang lebih adil dan transparan juga penting untuk mengurangi potensi sengketa perdata. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam bisnis online tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga menjadi bagian integral dari praktik bisnis yang berkelanjutan dan beretika.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady, E. N. S., Nisrina, F. B., Ramadhani, F., & Irawan, F. (2022). Urgensi KUHD dalam menangani risiko kejahatan siber pada transaksi E-Commerce. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(1), 45-55.
- Ariyanti, Y. D. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Indonesia Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).
- Atmoko, D., & Noviriska, N. (2024). Kepastian Hukum dalam Transaksi Online: Peran Asas Itikad Baik Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia. *Binamulia Hukum*, 13(2), 421-428.
- Bagaskara, G., & Kurniati, G. (2023). Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Shopee (Hukum Perdata). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(5), 236-244.
- Fitriana, R., Fuad, F., & Machmud, A. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Online. *Binamulia Hukum*, 14(1), 43-52.
- Hayati, A. N., & Ginting, A. R. (2021). Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 509-526.
- Ilham, M. A., & Arafah, M. (2024). Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, 8(9).
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8-14.
- Luqmanul Hakim, P. (2023). ANALISIS FIKIH MUAMALAH DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK JUAL BELI IKAN HIAS (STUDI KASUS AL-FATAKH FISH DOLOPO MADIUN) SKRIPSI
- Manangin, S. A. (2024). ANALISIS HUKUM KONTRAK JUAL BELI ONLINE DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 4(3), 3288-3301.
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46-58.
- Poernomo, S. L. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Teknologi Finansial Ilegal Dalam Bentuk Pinjaman Online Ilegal. *Mimbar Keadilan*, 15(1), 134-148.

Putri, G. N., Gilalo, J. J., & Djuniarsono, R. (2024). Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengiklanan Produk Berbahaya Oleh Influencer. *Karimah Tauhid*, 3(4), 49294946.

Rahman, T. A. (2024). Analisis Regulasi E-Commerce Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

Ramadhan, K. G., Pinggala, W., & Padang, M. J. (2023). Perjanjian Jasa Titip dan Implikasinya Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Dagang Internasional. *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(2), 26-38.

Rustam, M. H., Hamler, H., Marlina, T., Handoko, D., & Alamsyah, R. (2023). Peran dan tanggung jawab konsumen untuk mencegah praktik penipuan dalam transaksi online dari perspektif hukum perlindungan konsumen. *Riau Law Journal*, 7(1), 1-24.

Seran, D. F., Wijaya, A., & Nugraha, S. (2025). Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Hukum Perdata dan UU Perlindungan Konsumen. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 3654-3676.

Soediono, R., Doroh, G., Hidayat, A. T., & Afandi, M. I. (2023). Perlindungan konsumen berdasarkan klausula baku dalam kontrak digital sebagai wujud kepatuhan terhadap undangundang. *Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam*, 9(1), 102-109.

Tumanggor, S. R., Rahadatul'Aisyi, L., Purba, M. A. B., Tanjung, M. J., Hasibuan, T. E., & Ritonga, J. S. (2024). Analisis Peran Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 5597-5610.

Zahra, N. N. A. (2024). Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Marketplace "Tiktok Shop" Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).