

Pertanggung Jawaban Hukum terhadap Penjual yang Melakukan Wanprestasi dalam Jual Beli Online

Ismi Lailatul Maulida^{1*}, Ahmad Heru Romadhon²

¹⁻²Fakultas Hukum, Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo, Indonesia

*Penulis korespondensi: heru-romadhon@dosen.umaha.ac.id¹

Abstract. Contemporary digital advancements have significantly impacted the manner in which individuals engage in economic activities, as evidenced by the rising volume of online transactions. While offering convenience and efficiency, electronic transactions also provide numerous legal challenges, especially regarding seller defaults, including delayed delivery, goods that do not conform to the agreement, or sellers failing to meet their duties post-payment by consumers. This scenario may result in consumer losses, necessitating sufficient legal certainty and protection. This study seeks to analyze the legal regulations pertaining to contracts and defaults in digital platform transactions and to evaluate the types of legal liabilities that may be placed on sellers. This study employs normative legal research, focusing on legislative and conceptual approaches, and utilizes primary, secondary, and tertiary legal materials as data references. The study's findings reveal that seller liability regulations in electronic transactions are defined in the Civil Code, the Consumer Protection Law, and the Law on Electronic Information and Transactions. Nonetheless, its execution has several challenges, especially concerning evidence and the efficacy of law enforcement measures. Consequently, it is imperative to enhance the function of marketplaces and establish more adaptive legislative frameworks to guarantee consumer protection and restitution for losses in online commerce.

Keywords: Breach of Contract; Consumer Protection; Electronic Transactions; Legal Liability; Online Buying and Selling

Abstrak. Kemajuan digital kontemporer telah secara signifikan mempengaruhi cara individu terlibat dalam aktivitas ekonomi, sebagaimana terlihat dari meningkatnya volume transaksi online. Meskipun menawarkan kenyamanan dan efisiensi, transaksi elektronik juga menimbulkan berbagai tantangan hukum, terutama terkait dengan kegagalan penjual, termasuk pengiriman yang tertunda, barang yang tidak sesuai dengan perjanjian, atau penjual yang gagal memenuhi kewajibannya setelah pembayaran oleh konsumen. Skenario ini dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen, sehingga memerlukan kepastian hukum yang memadai dan perlindungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peraturan hukum yang berkaitan dengan kontrak dan kegagalan dalam transaksi platform digital, serta mengevaluasi jenis-jenis tanggung jawab hukum yang dapat dikenakan pada penjual. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan fokus pada pendekatan legislatif dan konseptual, serta memanfaatkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier sebagai referensi data. Temuan studi menunjukkan bahwa peraturan tanggung jawab penjual dalam transaksi elektronik diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, implementasinya menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait bukti dan efektivitas tindakan penegakan hukum. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan fungsi pasar daring dan menetapkan kerangka hukum yang lebih adaptif untuk menjamin perlindungan konsumen dan ganti rugi atas kerugian dalam perdagangan daring.

Kata kunci: Jual Beli Online; Perlindungan Konsumen; Pertanggung Jawaban Hukum; Transaksi Elektronik; Wanprestasi

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola perdagangan masyarakat, khususnya melalui munculnya transaksi jual beli berbasis elektronik atau e-commerce. Transaksi ini memungkinkan terjadinya perikatan antara penjual dan pembeli tanpa pertemuan fisik, sehingga memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta akses pasar yang lebih luas. Di sisi lain kemudahan tersebut, perdagangan secara elektronik juga

menghadirkan dampak hukum baru, khususnya yang berhubungan dengan tidak terpenuhinya kewajiban penjual terhadap konsumen.(Fista et al., 2023)

Dalam perspektif hukum perdata, jual beli yang dilaksanakan secara daring tetap termasuk dalam kategori perjanjian yang tunduk pada aturan umum KUH Perdata. Prinsip kebebasan kontrak dan doktrin pacta sunt servanda menetapkan bahwa perjanjian yang telah ditetapkan secara hukum harus dipatuhi dan bersifat mengikat bagi semua pihak, sebagaimana halnya undang-undang. Dengan demikian, kesepakatan yang lahir melalui sarana elektronik memiliki kedudukan dan kekuatan hukum yang setara melalui kesepakatan yang disusun secara konvensional, selama unsur keabsahan perjanjian telah terpenuhi.(Hasibuan & Rahmania, 2020)

Meningkatnya penggunaan transaksi elektronik dalam kegiatan perdagangan turut menempatkan isu perlindungan konsumen sebagai aspek krusial dalam perkembangan hukum kontemporer. Dalam praktik jual beli online, konsumen tidak hanya berisiko mengalami wanprestasi seperti keterlambatan pengiriman atau ketidaksesuaian barang, tetapi juga menghadapi kesulitan dalam menuntut haknya akibat keterbatasan posisi tawar dan minimnya akses informasi dibandingkan pelaku usaha. Berbagai ketentuan hukum, mulai dari KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hingga UU ITE, pada dasarnya telah memuat ketentuan terkait perlindungan bagi konsumen sebagai pihak dalam transaksi elektronik. Namun demikian, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan aturan tersebut masih belum berjalan optimal, terutama dalam hal penegakan hukum dan efektivitas penyelesaian sengketa di ranah digital. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan regulasi serta mekanisme hukum yang dinamis demi meningkatkan perlindungan konsumen dalam ekosistem e-commerce dapat terwujud secara nyata.(Zidan & Syakur, 2025)

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang telah direvisi dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, menetapkan bahwa transaksi dan dokumen elektronik diakui secara hukum dan dapat digunakan sebagai bukti yang sah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk meminta ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kegagalan entitas bisnis dalam memenuhi komitmennya. Namun demikian, penegakan tanggung jawab hukum terhadap penjual daring masih menghadapi tantangan dalam hal pembuktian dan penegakan hukum.(Attirmidzi, 2022)

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Perjanjian dan Asas-Asas Hukum Perjanjian

Perjanjian membentuk dasar hubungan hukum antara para pihak yang terlibat dalam suatu transaksi. Hubungan hukum dalam suatu transaksi dimulai dengan perjanjian, termasuk dalam bidang perdagangan elektronik. Dalam sistem hukum Indonesia, hukum perdata mendefinisikan perjanjian sebagai tindakan hukum yang menetapkan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terlibat. Keabsahan suatu perjanjian bergantung pada pemenuhan beberapa kriteria, termasuk persetujuan bersama, kapasitas hukum, objek yang jelas, dan tujuan yang sah secara hukum, yang juga berlaku untuk perjanjian elektronik.(Vebriani et al., 2008)

Dalam banyak kajian hukum perdata tentang kontrak, Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjadi dasar normatif yang menentukan sah atau tidaknya suatu perjanjian. Pasal tersebut memuat ketentuan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi sehingga suatu kontrak diakui keabsahannya dan memiliki daya mengikat secara hukum yang harus terpenuhi empat unsur utama, yaitu:

- a. persetujuan yang dicapai oleh para pihak.
- b. kecapaian para pihak untuk bertindak secara hukum dalam membentuk suatu perikatan.
- c. adanya objek tertentu yang menjadi substansi atau pokok dari perjanjian tersebut.
- d. sebab atau causa yang halal (sejalan dengan ketentuan hukum).

Jika salah satu dari persyaratan ini tidak terpenuhi, perjanjian dapat dibatalkan atau dianggap ilegal sesuai dengan prinsip-prinsip hukum kontrak Indonesia. Peraturan ini berlaku secara umum, mencakup perjanjian penjualan online, sehingga menetapkan kriteria yang tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai standar untuk keabsahan kontrak elektronik dalam perdagangan elektronik.(Agistia et al., 2025)

Melalui prinsip kebebasan berkontrak, para pihak memiliki ruang untuk menyusun dan menetapkan ketentuan perjanjian berdasarkan keinginan bersama, sepanjang ketentuan tersebut tidak menyimpang dari ketentuan hukum, norma kesusilaan, maupun ketertiban masyarakat. Dalam konteks e-commerce, asas ini diwujudkan melalui kebebasan konsumen untuk menyetujui atau menolak persyaratan dan aturan yang ditawarkan oleh penjual atau penyedia platform digital. Namun, posisi tawar konsumen yang relatif lemah sering kali menimbulkan ketidakseimbangan dalam perjanjian baku online.(Hasibuan & Rahmania, 2020)

Selain prinsip kebebasan kontrak, prinsip pacta sunt servanda menegaskan bahwa perjanjian yang mengikat secara hukum menciptakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh para pihak, serupa dengan keharusan mematuhi ketentuan hukum. Artinya, penjual yang telah menyepakati transaksi jual beli online berkewajiban melaksanakan prestasinya sesuai

perjanjian. Pelanggaran terhadap kewajiban tersebut membuka ruang bagi tuntutan hukum berupa wanprestasi. (N. Ibrahim & Fenanlabir, 2025)

Teori Jual Beli Online dan Transaksi Elektronik

Perdagangan yang dilaksanakan melalui platform online termasuk ke dalam jenis perjanjian jual beli menurut hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik, di mana mekanisme penawaran, penerimaan, dan pembayaran berlangsung secara digital. Meskipun medium yang digunakan berbeda dengan transaksi konvensional, substansi hubungan hukum yang terbentuk tetap merupakan relasi hukum yang bersifat kontraktual antara penjual dan pembeli. (Attirmidzi, 2022)

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan pengakuan hukum terhadap transaksi elektronik, serta mengesahkan penggunaan informasi dan dokumen elektronik sebagai bukti yang memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Ketentuan tersebut memiliki implikasi penting dalam pembuktian sengketa jual beli online, karena bukti transaksi umumnya berbentuk digital, seperti bukti pembayaran elektronik dan komunikasi daring antara para pihak. (Fista et al., 2023)

Karakteristik jual beli online yang tidak mempertemukan para pihak secara langsung menimbulkan risiko hukum tersendiri, seperti kesulitan verifikasi identitas penjual dan potensi penyalahgunaan sistem. Oleh karena itu, transaksi elektronik membutuhkan kerangka hukum yang adaptif dan perlindungan konsumen yang lebih kuat dibandingkan transaksi konvensional. (Konsumen, 2024)

Konsep Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Perdata

Dalam kajiannya, Marendra Agistia dan Ahmad Heru Romadhon menegaskan bahwa jual beli online merupakan bagian dari jual beli yang pada hakikatnya adalah perikatan yang sah menurut hukum perdata, namun dilaksanakan melalui sistem elektronik daripada tatap muka langsung. Jual beli online tetap mengikuti asas dan karakteristik dasar hukum perdata seperti adanya pihak penjual dan pembeli yang saling mengikatkan diri dengan kesepakatan mengenai barang dan harga meskipun proses tawar menawar serta kesepakatan terjadi melalui platform digital. Dengan demikian, hubungan hukum tersebut menghasilkan kewajiban timbal balik yang sama dengan kontrak konvensional, yakni penjual harus melakukan penyerahan barang serta kewajiban pembeli untuk membayar harga yang telah disetujui, tetapi melalui sarana elektronik yang diakui oleh UU ITE. (Agistia et al., 2025)

Selain itu, kedua peneliti juga menekankan bahwa perkembangan digital justru memperjelas bahwa dokumen dan transaksi elektronik mempunyai kekuatan sebagai alat bukti yang memiliki kedudukan setara di mata hukum sebagaimana diatur dalam UU ITE. Ini berarti

bahwa bukti digital berupa rekam transaksi, bukti pembayaran elektronik, serta komunikasi elektronik antara para pihak diakui sebagai alat bukti yang diakui secara hukum untuk menyelesaikan sengketa manakala terdapat pelanggaran terhadap isi kontrak jual beli online.(Agistia et al., 2025)

Dalam konteks tersebut, meskipun jual beli dilaksanakan dengan cara tidak langsung melalui sarana digital, secara prinsip hukum perdata jual beli online tetap mengacu pada asas klasik kontraktual: ada pihak penjual dan pembeli, beserta objek yang diperjualbelikan, serta imbalan berupa harga yang harus dibayar. Ketiga elemen ini tetap harus dipenuhi dan dipandang sah secara yuridis sebagaimana jual beli konvensional diatur dalam KUH Perdata.(Agistia et al., 2025)

Konsep Wanprestasi dalam Hukum Perjanjian

Temuan dalam jurnal yang sama oleh Agistia dan Romadhon (2025), konsep wanprestasi adalah tindakan tidak dipenuhinya salah satu kewajiban yang telah diperjanjikan dalam kontrak, yang dalam konteks jual beli online dapat berupa penjual tidak menyediakan barang sesuai spesifikasi yang disepakati, barang dikirim terlambat atau bahkan tidak dikirim setelah pembayaran dilakukan. Kondisi seperti ini jelas merupakan pelanggaran terhadap isi kontrak yang telah disepakati, sehingga penjual dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas pelanggaran tersebut.(Agistia et al., 2025)

Penelitian ini menegaskan bahwa entitas bisnis secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran kontrak, khususnya terkait kewajiban untuk mengganti rugi konsumen jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban ini bersifat mengikat secara hukum dan dapat ditegakkan di pengadilan akibat pelanggaran kontrak.(Agistia et al., 2025)

Selanjutnya, Romadhon dan Agistia juga mencatat bahwa dalam perikatan jual beli online, aspek pembuktian elektronik menjadi penting dalam menentukan adanya wanprestasi. Bukti transaksi digital seperti bukti transfer, nomor resi pengiriman, atau rekam komunikasi dapat dipakai untuk menunjukkan bahwa suatu kewajiban tidak dipenuhi sesuai perjanjian. Berlandaskan itu, hukum perdata memberi konsumen hak untuk menuntut pemulihan kerugian hingga penggantian sesuai tingkat kerugian yang dialami.(Agistia et al., 2025)

3. METODE PENELITIAN

Kajian ini menerapkan metode hukum normatif (yuridis normatif), yaitu penelitian yang menganalisis ketentuan hukum dalam peraturan perundang-undangan dan

menjelaskannya menggunakan konsep-konsep hukum yang relevan terkait dengan objek yang diteliti. Studi hukum normatif bertujuan untuk menganalisis konsep-konsep hukum, sistematika hukum, dan harmonisasi peraturan perundang-undangan guna mengidentifikasi alasan hukum yang sesuai untuk masalah-masalah yang timbul dalam transaksi e-commerce. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada fokus penelitian terhadap salah satu norma hukum yang tentunya mengatur pertanggungjawaban penjual dalam e-commerce, bukan pada perilaku empiris masyarakat. (Soekanto & Mamudji, 2015)

Dalam studi ini, ada dua pendekatan utama yang diterapkan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan legislatif menekankan pada pemeriksaan ketentuan hukum yang relevan yang mengatur perdagangan daring, termasuk Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Teknik ini bertujuan untuk memahami kerangka hukum yang mengatur kontrak dan konsekuensi dari pelanggaran terhadap perjanjian elektronik. (Marzuki, 2017)

Pada situasi tersebut, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji prinsip-prinsip hukum yang berkembang dalam doktrin dan pemikiran para ahli, khususnya mengenai konsep perjanjian, wanprestasi, dan pertanggungjawaban hukum. Pendekatan ini penting untuk memberikan landasan teoritis dalam menganalisis penerapan ketentuan hukum perdata dan perlindungan konsumen terkait kasus wanprestasi penjual online, sehingga analisis yang diperoleh tidak semata-mata bersifat normatif formal, namun memiliki kedalaman konseptual. (J. Ibrahim, 2006)

Sumber hukum yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yakni bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Sumber hukum primer mencakup berbagai undang-undang dan peraturan yang wajib dipatuhi oleh semua pihak, termasuk Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sumber hukum sekunder berasal dari sumber akademik, termasuk teks hukum, publikasi akademik, dan penelitian sebelumnya yang menganalisis default dan transaksi elektronik. Sumber hukum tersier berfungsi sebagai sumber tambahan untuk menjelaskan istilah dan konsep hukum, mencakup kamus hukum dan ensiklopedia. (Sunggono, 2006)

Untuk memperoleh bahan hukum, penelitian ini menggunakan metode kajian kepustakaan (library research) dengan langkah-langkah yang meliputi inventarisasi terhadap ketentuan hukum yang berlaku, kajian terhadap literatur hukum yang relevan dengan objek penelitian, serta penelusuran artikel-artikel jurnal ilmiah yang membahas transaksi jual beli

daring dan perlindungan konsumen. Metode ini diterapkan dengan tujuan untuk mendapatkan bahan hukum secara menyeluruh dan terstruktur sehingga dapat menjadi dasar yang kuat untuk analisis hukum yang akan diterapkan selama proses penelitian.(Zed, 2008)

Penelitian ini menganalisis bahan hukum berbasis analisis kualitatif dengan menerapkan metode interpretasi hukum, di mana interpretasi gramatikal dimanfaatkan untuk menelaah dan memahami makna norma hukum berdasarkan redaksi pasal yang tertulis, serta interpretasi sistematis dilakukan dengan menghubungkan satu ketentuan hukum dengan ketentuan lainnya agar diperoleh pemahaman yang utuh dan selaras. Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif untuk menjelaskan bentuk pertanggungjawaban hukum bagi penjual dalam kasus wanprestasi perdagangan berbasis elektronik.(Marzuki, 2017)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Wanprestasi dalam Transaksi Jual Beli Online

Keadaan wanprestasi muncul ketika pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana telah diperjanjikan, khususnya dalam transaksi perdagangan berbasis digital, peristiwa ini biasanya muncul sebab penjual tidak menunaikan prestasinya secara penuh serta bisa disebabkan oleh kelalaian dan juga kesengajaan, sehingga bentuk-bentuk wanprestasi yang kerap ditemui meliputi tidak dikirimkannya barang oleh penjual serta pengiriman barang yang rusak atau berbeda dengan kesepakatan awal serta keterlambatan pengiriman yang merugikan konsumen.(N. Ibrahim & Fenanlabir, 2025)

Meskipun dilakukan melalui mekanisme elektronik, perjanjian transaksi jual beli online tetap diakui dan mengikat menurut ketentuan hukum sepanjang memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata. Kesepakatan yang tercapai melalui klik persetujuan atau konfirmasi pemesanan dipandang sebagai bentuk persetujuan yang sah. Oleh karena itu, kegagalan penjual dalam memenuhi prestasi dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan konsekuensi hukum.(Vebriani et al., 2008)

UU ITE memperkuat kedudukan konsumen dengan mengakui dokumen elektronik menjadi alat bukti yang memiliki keabsahan di hadapan pengadilan. Bukti berupa riwayat transaksi, bukti pembayaran, serta komunikasi digital antara penjual dan pembeli dapat digunakan untuk membuktikan adanya wanprestasi. Ketentuan ini menjadi penting mengingat transaksi online tidak melibatkan dokumen tertulis secara konvensional.(Attirmidzi, 2022)

Pertanggungjawaban Hukum Penjual atas Wanprestasi

Pertanggungjawaban hukum penjual dalam kasus wanprestasi pada dasarnya bersifat perdata, yaitu berupa tanggung jawab untuk memulihkan kerugian yang diakibatkan kepada

konsumen. KUH Perdata menetapkan bahwa pembayaran ganti rugi mencakup Segala biaya, kerugian, dan bunga yang muncul akibat tidak dipenuhinya perikatan, dan ketentuan ini diterapkan juga dalam konteks perdagangan yang dilakukan secara daring karena ikatan hukum yang terjalin antara para pihak tetap dianggap sebagai hubungan kontraktual yang sah dan mengikat secara hukum.(Hasibuan & Rahmania, 2020)

Selain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, penjual online juga dapat dituntut pertanggungjawabannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan perusahaan untuk mengganti kerugian konsumen jika barang atau jasa yang disediakan tidak sesuai dengan ketentuan atau perjanjian yang ditetapkan dalam kontrak. Bagian ini menekankan bahwa dalam transaksi elektronik, operator perusahaan tetap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.(Suhadi & Fadilah, 2021)

Dalam kondisi tertentu, wanprestasi yang dilakukan dengan unsur kesengajaan dan tipu muslihat dapat berkembang menjadi tindak pidana penipuan. Hal tersebut menegaskan bahwa tanggung jawab hukum yang dimiliki oleh penjual dalam transaksi daring tidak hanya terbatas pada aspek perdata dan kewajiban untuk memberikan ganti rugi, tetapi juga dapat mencakup penerapan sanksi pidana apabila perbuatan yang dilakukannya memenuhi unsur-unsur delik berdasarkan ketentuan hukum pidana yang berlaku.(Yuwono & Israhadi, 2025)

Dalam uraian di atas, pertanggungjawaban hukum penjual dalam jual beli online bersifat multidimensi, meliputi pertanggungjawaban perdata, administratif, dan pidana, yang kesemuanya bertujuan untuk memberikan pemulihan kerugian dan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.

Pertanggungjawaban Hukum Penjual Dalam Jual Beli Online

Perkembangan transaksi jual beli online telah memberikan kemudahan kepada penyedia layanan atau penjual dan konsumen, namun di sisi lain juga meningkatkan potensi terjadinya wanprestasi oleh penjual. Dalam perspektif hukum perdata, transaksi elektronik tetap dipandang sebagai perjanjian yang sah apabila memenuhi ketentuan sahnya perjanjian menurut KUH Perdata. Ahmad Heru Romadhon menjelaskan bahwa hubungan hukum yang lahir dari transaksi e-commerce menciptakan hak dan tanggung jawab yang mengikat secara hukum bagi para pihak, meskipun dilakukan tanpa pertemuan langsung. Oleh karena itu, kegagalan penjual dalam memenuhi prestasinya dapat sebagai wanprestasi sehingga menimbulkan konsekuensi hukum bagi penjual.(Agistia et al., 2025)

Penelitian ini menegaskan bahwa perusahaan secara hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian konsumen jika barang atau jasa yang disediakan tidak sesuai dengan

perjanjian yang telah disepakati. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa perusahaan secara hukum bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan meliputi pengembalian dana, penggantian barang, atau kompensasi lain yang sepadan dengan kerugian yang diderita, sehingga tanggung jawab penjual tidak sekadar bersifat moral, melainkan memiliki kekuatan hukum yang mengikat.(Agistia et al., 2025)

Selain itu, peran marketplace sebagai penyelenggara sistem elektronik juga menjadi faktor penting dalam menjamin perlindungan konsumen. Ahmad Heru Romadhon menekankan bahwa marketplace seharusnya tidak sekadar berperan sebagai penghubung dalam transaksi, namun juga berperan aktif dalam menjamin keamanan dan keandalan proses jual beli. Upaya seperti verifikasi identitas penjual, pengawasan aktivitas transaksi, beserta fasilitasi mekanisme pengaduan dan penanganan perselisihan yang efektif dinilai mampu mengurangi risiko wanprestasi dalam transaksi elektronik.(Agistia et al., 2025)

Dalam bidang penyelesaian sengketa, konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidakpatuhan penjual dalam memenuhi kewajibannya dalam perdagangan elektronik dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme non-litigasi di lembaga resmi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme ini dipandang lebih sederhana dan efisien, terutama bagi konsumen yang mengalami kerugian dengan nilai relatif kecil namun membutuhkan kepastian hukum secara cepat. Dengan demikian, keberadaan lembaga penyelesaian sengketa menjadi elemen krusial dalam kerangka perlindungan konsumen di tengah perkembangan teknologi digital.(Agistia et al., 2025)

Secara keseluruhan, kajian Ahmad Heru Romadhon memperkuat pandangan bahwa pertanggungjawaban hukum penjual dalam jual beli online membutuhkan sinergi antara ketentuan hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, serta peran aktif marketplace dan lembaga penyelesaian sengketa. Perlindungan konsumen dalam e-commerce bukan sekadar berlandaskan pada keberadaan peraturan, melainkan juga seperti efektivitas implementasinya dalam praktik nyata.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mengacu pada hasil pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil menunjukkan bahwa perdagangan atau jual beli secara daring pada prinsipnya tidak berbeda seperti halnya jual beli konvensional dari sudut pandang hukum perdata. Setiap perjanjian yang dibentuk melalui sarana elektronik tetap diakui memiliki kekuatan hukum mengikat selama memenuhi ketentuan sahnyanya perjanjian. Namun demikian, sifat transaksi digital yang dilakukan melalui media

elektronik tanpa pertemuan tatap muka menyebabkan potensi terjadinya wanprestasi menjadi lebih tinggi, terutama dalam kasus keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, hingga tidak dipenuhinya kewajiban penjual setelah pembayaran dilakukan.

Ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban pedagang atas pelanggaran kontrak. Bentuk pertanggungjawaban tersebut tidak hanya terbatas pada penggantian kerugian perdata, melainkan juga dapat berupa pengembalian dana, sanksi administratif, bahkan pidana apabila perbuatan tersebut mengandung unsur kesengajaan atau penipuan. Akan tetapi, dalam praktiknya, penerapan ketentuan hukum tersebut masih belum sepenuhnya efektif karena adanya hambatan seperti kesulitan pembuktian elektronik, keterbatasan identitas penjual, serta belum maksimalnya peran marketplace dalam memberikan perlindungan yang menyeluruh bagi konsumen.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan ke depan. penyelenggara marketplace diharapkan dapat memperketat mekanisme verifikasi dan pemantauan penjual agar potensi wanprestasi dapat dicegah sejak awal. Selain itu, marketplace sebaiknya tidak hanya berperan sebagai perantara transaksi, serta memegang tanggung jawab yang lebih nyata dalam membantu pemulihan kerugian konsumen. aparat penegak hukum perlu terus meningkatkan kemampuan dan pemahaman terkait penyelesaian sengketa jual beli online, khususnya yang berkaitan dengan penerapan bukti elektronik dan penerapan aturan hukum yang relevan. Dengan demikian proses penegakan hukum berlangsung lebih optimal serta memberikan rasa keadilan bagi konsumen. konsumen juga diharapkan lebih berhati-hati dan memiliki pemahaman hukum yang memadai dalam melakukan transaksi online, seperti memperhatikan reputasi penjual dan ketentuan transaksi yang berlaku. Di sisi lain, pembuat kebijakan perlu mempertimbangkan hasil kajian ini sebagai bahan evaluasi dalam menyusun regulasi yang lebih responsif terhadap perkembangan e-commerce, sehingga perlindungan hukum bagi konsumen dapat terlaksana secara lebih optimal.

DAFTAR PUSAKA

- Agistia, M., Romadhon, A. H., Maarif, U., & Latif, H. (2025). *Pertanggungjawaban hukum dan perlindungan konsumen dalam jual beli online di e-commerce*.
- Attirmidzi, M. Z. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem transaksi online perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Supremasi*, 97–108.

- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189.
- Hasibuan, S., & Rahmania, N. (2020). Tinjauan yuridis wanprestasi atas perjanjian jual beli online. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 87–98.
- Ibrahim, J. (2006). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ibrahim, N., & Fenanlabir, M. (2025). E-commerce disputes and the law of default: Is the Indonesian Civil Code still adequate? *Jurnal Ilmu Hukum Kontemporer*, 7(1), 619–635. <https://doi.org/10.46924/jihk.v7i1.326>
- Konsumen, P. (2024). Transaksi online sebagai solusi praktis dan efisien bagi masyarakat. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 2, 415–429.
- Marzuki, M. (2017). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Jakarta: Prenada Media.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif: Tinjauan singkat* (Ed. 1, Cet. 17). Jakarta: Rajawali Pers.
- Suhadi, E., & Fadilah, A. A. (2021). Penyelesaian ganti rugi akibat wanprestasi perjanjian jual beli online dikaitkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1967–1978.
- Sunggono, B. (2006). *Metodologi penelitian hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Vebriani, S., & Danyathi, A. P. L. (2008). Keabsahan hukum perjanjian jual beli melalui e-commerce di Indonesia: Perlindungan konsumen dan UU ITE. *Jurnal Hukum*, 13(10).
- Yuwono, M. S., & Israhadi, E. I. (2025). Optimization of legal protection for consumers in online buying and selling transactions based on consumer protection law. *Journal of Legal Studies*, July.
- Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Zidan, M., & Syakur, A. (2025). Wanprestasi oleh pelaku usaha digital: Studi perlindungan konsumen di platform e-commerce. *Jurnal Hukum dan Bisnis Digital*, 2(4), 208–214.