



## Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Barang Elektronik Di Era Ekonomi Digital

Hans Reyner Edison Sianturi<sup>1)</sup>, Abdul Halim Barkatullah<sup>2)</sup>

Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia

Corresponding author: [hre.sianturi@gmail.com](mailto:hre.sianturi@gmail.com)

### Abstrak

Transaksi jual beli secara online sering kali disertai dengan berbagai bentuk penipuan, seperti keberadaan pelaku usaha palsu, produk yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi, kesalahan dalam penetapan harga, serta sistem pembayaran yang bermasalah. Kondisi ini merugikan konsumen karena mereka tidak memiliki kesempatan untuk memverifikasi kondisi barang secara langsung sebelum melakukan pembelian. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) belum secara eksplisit mengatur perlindungan terhadap cacat tersembunyi pada produk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan yuridis normatif, yang dilakukan melalui studi pustaka terhadap sumber hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil studi menunjukkan bahwa konsumen berhak menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen dapat diberikan secara preventif melalui penguatan peraturan dan pengawasan, serta secara represif melalui penyelesaian sengketa dan penerapan sanksi terhadap pelaku usaha. Keterlibatan aktif dari pemerintah dan penyedia platform digital sangat penting untuk menciptakan transaksi yang adil serta menjamin perlindungan hak konsumen dalam era perdagangan digital.

**Kata kunci:** Perlindungan Konsumen, Barang Elektronik, Perdagangan Elektronik, Cacat Tersembunyi, Ekonomi Digital

### Abstract

*Online trading is frequently affected by various fraudulent activities, such as fake businesses, concealed or defective products, incorrect pricing, and unreliable payment systems. Consumers often find themselves at a disadvantage due to their inability to physically examine goods before purchasing. Moreover, the Electronic Information and Transactions (ITE) Law lacks specific provisions addressing hidden product defects. This study adopts a normative legal research method, utilizing a juridical-normative approach by analyzing legal norms through a review of literature, including primary, secondary, and tertiary legal sources. The results show that consumers are entitled to compensation based on Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Legal safeguards may take the form of preventive actions—such as regulation and oversight—or repressive measures like legal dispute resolution and sanctions for business actors. Ensuring fair online transactions and protecting consumer rights requires active involvement from both the government and digital platform providers.*

**Key words:** Consumer Protection, Electronic Goods, E-Commerce, Hidden Defects, Digital Economy, Normative Legal Research



## PENDAHULUAN

Indonesia saat ini tengah memasuki era "Digital Decade", dengan proyeksi nilai ekonomi digital atau Gross Merchandise Value (GMV) mencapai US\$90 miliar pada tahun 2024, tumbuh sebesar 13% dibanding tahun sebelumnya. Angka ini merupakan yang tertinggi di kawasan ASEAN, dengan sektor e-commerce sebagai penyumbang utama (Fauziah & Bianda Kori, 2024). Dari nilai tersebut, e-commerce berkontribusi sebesar US\$65 miliar, mencerminkan peningkatan sebesar 11% dari tahun ke tahun, sekaligus menjadikannya sebagai pilar utama ekonomi digital nasional. Di samping itu, layanan pembayaran digital diperkirakan meningkat 19% pada 2024, dengan Gross Transaction Value (GTV) mencapai US\$404 miliar, menunjukkan pergeseran signifikan ke arah transaksi nontunai.

Perkembangan teknologi digital turut mendorong kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari komunikasi, pencarian dan penyebaran informasi, proses belajar-mengajar, hingga layanan publik dan transaksi bisnis (Barkatullah, 2007). Dalam konteks e-commerce, transaksi dapat berlangsung tanpa tatap muka dan tanpa menggunakan dokumen fisik (paperless), menjadikannya sebagai bagian penting dari transformasi ekonomi berbasis teknologi. Diprediksi, pasar e-commerce elektronik akan mencapai nilai US\$23,395.5 juta pada tahun 2025, setara dengan 28,9% dari total nilai e-commerce di Indonesia (ECDB, 2025).

Meski begitu, transaksi jual beli online kerap diwarnai oleh berbagai bentuk penipuan, seperti keberadaan toko fiktif, produk yang tidak sesuai deskripsi atau cacat tersembunyi, serta ketidaksesuaian harga dan masalah pembayaran. Konsumen menjadi rentan karena tidak bisa melakukan pengecekan fisik terhadap barang, sementara UU ITE belum mengatur secara rinci mengenai perlindungan terhadap cacat tersembunyi.

Rendahnya literasi dan kemampuan ekonomi konsumen seringkali membuat mereka kurang kritis dan lebih mudah dieksplorasi oleh produsen atau pelaku usaha. Padahal, konsumen berhak mengajukan pengembalian barang cacat dan menuntut ganti rugi sesuai dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta PP No. 82 Tahun 2012. Selain itu, Pasal 62 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan dapat dikenai hukuman pidana penjara hingga lima tahun atau denda maksimal Rp2 miliar.

Perubahan yang dibawa oleh UU No. 1 Tahun 2024 terhadap UU No. 11 Tahun 2008 juga mempertegas bahwa distribusi informasi palsu atau menyesatkan yang merugikan konsumen secara materiel dalam transaksi elektronik dapat dikenai sanksi. Hal ini didukung oleh PP No. 71 Tahun 2019 yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga kerahasiaan, integritas, keaslian, aksesibilitas, ketersediaan, dan keterlusuran informasi elektronik sesuai peraturan perundang-undangan.

Aspek perlindungan data pribadi dan informasi konsumen juga menjadi sorotan penting, mengingat maraknya situs palsu atau fiktif. PP No. 80 Tahun 2019, khususnya Pasal 26 Ayat (1), menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk menjamin hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam hal perlindungan dari produk cacat tersembunyi.

Meskipun regulasi sudah cukup menyeluruh, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat adanya 381 aduan konsumen pada semester I 2024 dengan potensi kerugian mencapai Rp202,6 miliar. Namun, hanya sekitar Rp42,9 miliar yang berhasil dikembalikan. Penyelesaian melalui jalur litigasi sering kali terhambat oleh biaya, waktu, dan kompleksitas yurisdiksi, sehingga banyak konsumen memilih mekanisme non-litigasi seperti mediasi atau kompensasi langsung. Hambatan lain termasuk rendahnya literasi hukum digital serta belum konsistennya standar bukti elektronik di pengadilan.

Melihat situasi ini, perlindungan hukum bagi konsumen di sektor barang elektronik menjadi semakin penting di tengah kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah dan pihak terkait perlu merumuskan langkah-langkah strategis untuk memperkuat perlindungan konsumen, termasuk melalui pengembangan regulasi yang lebih komprehensif, peningkatan pengawasan terhadap platform daring, dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang



lebih efisien.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan temuan yang diperoleh dapat memperluas pemahaman mengenai aspek hukum perlindungan konsumen barang elektronik di era digital serta memberikan rekomendasi praktis dalam memperkuat hak-hak konsumen di Indonesia. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk mengangkat isu ini dalam tesis yang berjudul: "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Barang Elektronik di Era Ekonomi Digital".

## METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum normatif. Jenis penelitian ini berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum sebagaimana dijelaskan oleh M. Hadin Muhyad dan Nunuk Nuswardani (2012). Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, penelitian hukum normatif merupakan studi yang menelaah literatur hukum dan/atau sumber data sekunder lainnya. Penelitian ini juga bersifat deskriptif analitis, yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis kondisi hukum yang relevan dengan permasalahan yang diangkat.

Penulis memilih pendekatan *Reform Oriented Research*, yakni suatu metode penelitian yang secara mendalam mengevaluasi implementasi peraturan yang berlaku saat ini serta memberikan rekomendasi untuk pembaruan atau perubahan regulasi guna meningkatkan efektivitasnya.

Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan yuridis normatif, yang mengkaji prinsip-prinsip hukum, metode penemuan hukum dalam kasus tertentu, serta kesesuaian dan kesinambungan hukum secara vertikal maupun horizontal. Kajian ini bertumpu pada data sekunder.

Seluruh bahan hukum tersebut dikumpulkan melalui studi pustaka (library research) berdasarkan topik dan fokus penelitian. Setelah data diperoleh, dilakukan proses abstraksi dan rekonstruksi guna membentuk analisis hukum yang sistematis sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Akibat Hukum Transaksi Perdagangan Barang Elektronik Yang Mengandung Cacat Tersembunyi

#### 1. Pelanggaran Terhadap Asas Konsensualisme Dan Itikad Baik

Asas konsensualisme dalam hukum perdata Indonesia menyatakan bahwa sebuah perjanjian dianggap sah dan mengikat cukup berdasarkan kesepakatan antara para pihak, tanpa harus memenuhi bentuk atau formalitas tertentu (mengacu pada Pasal 1320 KUHPPerdata). Di sisi lain, asas itikad baik menekankan pentingnya kejujuran dan kepatutan dalam menjalankan isi perjanjian, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPPerdata. Kedua prinsip hukum ini menjadi fondasi utama yang memastikan suatu perjanjian tidak hanya sah secara yuridis, tetapi juga mencerminkan keadilan dan moralitas (Hukumonline, 2022).

Dalam konteks transaksi digital, pelaku usaha diwajibkan untuk menyampaikan informasi secara transparan dan lengkap. Tindakan menyembunyikan cacat tersembunyi pada produk dianggap melanggar asas itikad baik karena merugikan hak konsumen untuk mengambil keputusan berdasarkan informasi yang akurat. Situasi semacam ini kerap menjadi dasar pengajuan gugatan oleh konsumen dalam praktik perdagangan elektronik (Putri, 2020). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan pentingnya prinsip itikad baik, khususnya dalam Pasal 7, yang wajibkan pelaku usaha untuk bertindak jujur dan tidak menyesatkan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Artinya, meskipun berada dalam ranah bisnis, hukum tetap mengharuskan pelaku usaha untuk menjunjung tinggi kejujuran dan melarang manipulasi informasi.

Dalam transaksi konvensional atau fisik, cacat tersembunyi pada barang dapat segera diketahui setelah produk diterima. Namun, dalam transaksi digital, cacat seperti ini umumnya baru terdeteksi setelah barang digunakan dalam jangka waktu tertentu, atau



bahkan setelah masa klaim berlalu. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menerima barang sesuai kesepakatan, aturan ini belum secara rinci mengatur tentang mekanisme kontrol maupun prosedur pengembalian barang cacat dalam pembelian daring. Kekosongan regulasi tersebut membuka peluang bagi pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk menghindari kewajibannya. Kurangnya pengaturan khusus mengenai cacat tersembunyi dalam transaksi elektronik menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Sebagian besar regulasi yang ada lebih menyoroti aspek perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi, bukan pada perlindungan hak konsumen terhadap produk cacat. Akibatnya, konsumen kerap mengalami hambatan dalam menuntut haknya ketika produk yang dibeli secara online ternyata memiliki cacat yang tidak terlihat saat pembelian (Arifin, 2006).

## 2. Konsumen Berhak Mengajukan Tuntutan Ganti Rugi

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan. Ketentuan ini memperkuat prinsip utama dalam perlindungan konsumen, yakni bahwa ketika terjadi kerugian, konsumen berhak secara hukum untuk memperoleh keadilan. Bentuk kompensasi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian produk, atau layanan perbaikan. Penerapan pasal ini sangat penting untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat keduanya berada pada posisi yang tidak sejajar secara struktural. Dengan demikian, undang-undang ini hadir untuk melindungi konsumen dari tindakan yang merugikan dan memastikan akuntabilitas dari pelaku usaha (UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Salah satu alasan utama konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi adalah ketika barang atau jasa yang diterima mengandung cacat tersembunyi (*hidden defect*). Cacat ini bisa berupa kerusakan fisik, ketidaksempurnaan fungsi, atau kurangnya informasi penting seperti petunjuk penggunaan. Ketika pelaku usaha tidak transparan mengenai kondisi produk yang ditawarkan, maka hal itu dianggap sebagai pelanggaran terhadap asas keterbukaan dan kejujuran. Tindakan tersebut tidak hanya bertentangan dengan hukum perdata, tetapi juga melanggar norma etika dalam praktik bisnis. Dalam konteks perlindungan konsumen, adanya cacat tersembunyi merupakan dasar hukum yang cukup untuk mengklaim bahwa konsumen mengalami kerugian yang layak diberi kompensasi (Arifin, 2020).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur kewajiban umum atas ganti rugi, tetapi juga secara rinci menyebutkan bentuk-bentuk kompensasi yang dapat diberikan, seperti pengembalian dana, penggantian barang dan/atau jasa serupa, serta layanan perbaikan dan/atau pemeliharaan (UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Hal ini menunjukkan bahwa bentuk kompensasi dapat disesuaikan dengan jenis dan tingkat kerugian yang dialami oleh konsumen. Jika barang yang dibeli tidak memungkinkan untuk diperbaiki, maka solusi yang adil adalah pengembalian uang atau penggantian produk. Fleksibilitas dalam pilihan kompensasi ini sangat penting untuk memungkinkan penyelesaian sengketa yang adil sesuai konteks masing-masing kasus. Namun, pelaku usaha tetap memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi tersebut secara tepat waktu. Selain itu, regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen, melindungi mereka dari praktik usaha yang merugikan, serta membangun sistem perlindungan konsumen yang mampu menjamin kepastian hukum.

## 3. Tanggung Jawab Dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Elektronik

Dalam era digitalisasi, pelaku usaha yang menjalankan aktivitas melalui sistem elektronik (e-commerce) diwajibkan untuk menaati ketentuan hukum dan norma etika



dalam penjualan produk maupun jasa secara online. Kewajiban ini mencakup penyampaian informasi yang akurat, perlindungan terhadap data pribadi konsumen, serta penyediaan saluran pengaduan. Tanggung jawab tersebut tidak hanya bersifat moral, namun juga memiliki dasar hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Undang-Undang (UU) No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999, pelaku usaha wajib menjalankan usahanya dengan itikad baik. Selanjutnya, Pasal 9 ayat (1) PP No. 80 Tahun 2019 mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang jelas, jujur, dan tidak menyesatkan kepada konsumen, termasuk terkait produk, harga, serta potensi risiko dari penggunaan barang atau jasa tersebut.

Karena konsumen dalam transaksi elektronik tidak dapat melihat langsung produk yang akan dibeli, maka penyampaian informasi yang transparan dan akurat menjadi sangat penting. Bila terdapat perbedaan antara informasi yang disampaikan dan barang yang diterima, hal tersebut bisa dianggap sebagai pelanggaran hukum dan menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 8 Tahun 1999.

Apabila barang atau jasa yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan kesepakatan, pelaku usaha diwajibkan memberikan kompensasi dalam bentuk pengembalian dana, penggantian barang, atau layanan ulang, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Dalam transaksi digital, pelaku usaha juga mengumpulkan data pribadi konsumen, sehingga mereka berkewajiban menjaga kerahasiaan dan integritas data tersebut, sesuai dengan Pasal 58 PP No. 80 Tahun 2019. Pelanggaran atas kewajiban ini dapat dikenakan sanksi administratif hingga pidana, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### 4. Hak Pembatalan Atau Pengembalian Barang

Hak untuk membatalkan transaksi dan mengembalikan barang, khususnya barang elektronik, merupakan elemen penting dalam perlindungan konsumen di era perdagangan digital. Konsumen memiliki hak untuk membatalkan pembelian atau mengembalikan barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Hak ini dilindungi oleh peraturan perundang-undangan nasional, yakni Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Dalam hal produk elektronik, perlindungan ini semakin penting mengingat sifat produk yang kompleks dan memiliki risiko kerusakan atau cacat. Pasal 45 ayat (1) PP No. 80 Tahun 2019 mewajibkan pelaku usaha menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen serta mekanisme pembatalan atau pengembalian barang. Tujuan dari aturan ini adalah untuk memastikan tersedianya solusi ketika konsumen merasa dirugikan, seperti menerima barang cacat, tidak sesuai pesanan, atau memperoleh informasi produk yang menyesatkan. Ketentuan tersebut mencerminkan prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi elektronik di Indonesia.

Konsumen berhak membatalkan transaksi jika barang elektronik yang diterima tidak berfungsi, rusak akibat cacat produksi, atau memiliki spesifikasi berbeda dari yang ditampilkan. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul yang menyatakan bahwa barang yang dibeli tidak dapat dikembalikan. Artinya, konsumen secara hukum memiliki hak penuh untuk mengajukan pembatalan atau pengembalian barang selama alasannya dapat dibenarkan secara hukum.



## B. Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi Yang Melanggar Hak-Hak Konsumen

### 1. Perlindungan preventif (Sebelum terjadi pelanggaran)

Perlindungan preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang berfungsi untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebelum timbulnya kerugian. Pendekatan ini berfokus pada penyusunan norma hukum, kebijakan pemerintah, serta peningkatan kesadaran baik di kalangan pelaku usaha maupun konsumen agar proses transaksi berjalan secara adil dan terbuka. Dalam konteks perdagangan digital, pendekatan preventif menjadi krusial mengingat karakteristik interaksi yang tidak tatap muka, yang rawan menimbulkan salah pengertian (Rahardjo, 2000).

Dasar utama perlindungan konsumen secara preventif di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Selain itu, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) melengkapi regulasi tersebut dengan ketentuan yang lebih spesifik dalam ruang lingkup transaksi digital. Kedua aturan tersebut mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan, serta mendorong pemerintah untuk membimbing konsumen agar memiliki pemahaman yang memadai sebelum melakukan transaksi (UU No. 8 Tahun 1999).

Pemerintah memegang peran sentral dalam perlindungan preventif melalui kegiatan edukatif, penyuluhan, dan pembinaan kepada masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 30 UUPK yang menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk mengembangkan perlindungan konsumen melalui peningkatan pemahaman hukum dan perilaku konsumsi yang bertanggung jawab. Bentuk edukasi tersebut bisa dilakukan melalui media digital, integrasi dalam kurikulum pendidikan, serta kemitraan dengan pelaku industri e-commerce.

Strategi penegakan perlindungan preventif harus dilakukan secara kolaboratif antara berbagai pihak, bukan hanya oleh pemerintah atau pelaku usaha semata. Penguatan literasi digital, penerapan sistem yang transparan, dan penegakan regulasi yang konsisten merupakan langkah-langkah penting untuk mencegah pelanggaran hak konsumen. Semakin kokoh strategi preventif yang dibangun, semakin kecil kemungkinan konsumen mengalami kerugian dalam ekosistem perdagangan digital yang terus tumbuh (Sjahdeini, 2015).

### 2. Perlindungan represif (Sesudah terjadi pelanggaran)

Perlindungan represif merujuk pada upaya hukum yang diberikan kepada konsumen setelah terjadi pelanggaran atas hak-haknya. Tujuan utamanya adalah memulihkan kondisi konsumen yang telah dirugikan, baik melalui pemberian kompensasi, penggantian barang, maupun proses penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran. Dalam perdagangan elektronik, pelanggaran ini dapat berupa pengiriman barang cacat, penyampaian informasi yang menyesatkan, keterlambatan dalam pengiriman, hingga tindak penipuan digital yang membutuhkan respons hukum segera (Gunawan Widjaja, 2010).

Dasar hukum perlindungan represif bagi konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 yang mengatur hak konsumen atas ganti rugi serta mekanisme penyelesaiannya. Selain itu, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) juga memberikan landasan hukum untuk menangani pelanggaran dalam transaksi digital (Pasal 45 UU ITE).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memainkan peran penting dalam penyelesaian sengketa secara non-litigasi atau di luar pengadilan. Lembaga ini diberi



wewenang untuk memanggil para pihak, memeriksa alat bukti, dan memberikan keputusan yang bersifat mengikat. BPSK menjadi solusi penyelesaian yang efisien dan cepat, khususnya untuk kasus transaksi elektronik dengan nilai kerugian yang relatif kecil (UU No. 8 Tahun 1999).

Apabila konsumen merasa tidak puas dengan keputusan BPSK, mereka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan perdata. Melalui jalur ini, konsumen bisa menuntut ganti rugi baik secara materiil maupun immateriil. Dalam proses ini, konsumen harus menyiapkan bukti yang cukup, termasuk dokumen transaksi elektronik, kontrak digital, serta rekam jejak komunikasi dengan pelaku usaha. Jalur litigasi ini memberikan jaminan hukum formal secara maksimal (Subekti, 2008).

Sinergi perlindungan pasca pelanggaran menjadi aspek penting dalam sistem perlindungan konsumen di era digital. Baik melalui mekanisme administratif, non-litigasi, litigasi, maupun kerja sama antar lembaga, negara berupaya menjamin pemulihan hak konsumen secara adil. Meski demikian, keberhasilan perlindungan represif sangat tergantung pada partisipasi aktif konsumen untuk melapor, sikap terbuka pelaku usaha, dan dukungan aparat penegak hukum (I Dewa Gede Atmadja, 2020).

### 3. Sanksi terhadap pelaku usaha

Sanksi merupakan instrumen hukum yang digunakan negara untuk menimbulkan efek jera terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan hukum. Dalam konteks perlindungan konsumen, sanksi memiliki peran ganda: sebagai langkah preventif untuk mencegah pelanggaran dan sebagai tindakan represif setelah pelanggaran terjadi. Tujuannya adalah memastikan pelaku usaha bertanggung jawab atas produk atau jasa yang ditawarkan, serta menghindari potensi kerugian bagi konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini menjadi sangat penting dalam lingkungan digital, yang rentan terhadap penyimpangan akibat ketimpangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen (Gunawan Widjaja, 2010).

Dasar hukum pemberian sanksi kepada pelaku usaha tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 62 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan dapat dijatuhi hukuman pidana berupa penjara hingga lima tahun atau denda maksimal dua miliar rupiah. Selain sanksi pidana, pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi administratif, terutama bila pelanggaran berkaitan dengan informasi produk, label, iklan, atau ketidaksesuaian antara produk dan perjanjian jual beli (UU No. 8 Tahun 1999).

Secara umum, sanksi terhadap pelaku usaha terbagi menjadi tiga jenis: pidana, perdata, dan administratif. Sanksi pidana diberlakukan ketika pelaku usaha secara sengaja melakukan penipuan atau tindakan kelalaian berat terhadap konsumen. Sanksi perdata berupa kewajiban mengganti kerugian yang dialami konsumen. Sedangkan sanksi administratif dapat mencakup pencabutan izin usaha, pemberian denda administratif, atau instruksi untuk memperbaiki produk maupun layanan (UU No. 8 Tahun 1999).

Agar sanksi berfungsi secara efektif sebagai pencegah pelanggaran, penerapannya harus dilakukan secara konsisten dan terbuka. Ketika pelaku usaha memahami bahwa pelanggaran akan berdampak langsung pada reputasi dan kelangsungan usaha mereka, maka tingkat kepatuhan terhadap regulasi akan meningkat. Dalam hal ini, kombinasi antara penegakan sanksi yang tegas dan pendekatan persuasif seperti mediasi sangat penting, agar pelaku usaha tidak hanya takut dihukum, tetapi juga termotivasi untuk melakukan perbaikan (Gunawan Widjaja, 2010).

Penegakan sanksi menjadi komponen krusial dalam sistem perlindungan konsumen. Baik dalam perdagangan konvensional maupun digital, keberadaan sanksi pidana, perdata, dan administratif memberikan landasan hukum yang tegas dalam menindak pelanggaran. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama yang solid antara pemerintah, lembaga peradilan, dan masyarakat konsumen agar sanksi tidak sekadar menjadi ancaman normatif, melainkan juga menjadi alat penjamin keadilan yang nyata (I Dewa Gede Atmadja, 2020).



#### 4. Peran platform digital dan pemerintah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mendorong pergeseran pola transaksi dari cara konvensional menuju sistem digital. Dalam konteks ini, tanggung jawab untuk menjaga keadilan dan keamanan dalam transaksi tidak hanya berada di tangan pelaku usaha, tetapi juga melekat pada penyedia platform digital dan pemerintah sebagai pengatur kebijakan. Ketiga pihak ini memiliki peran strategis dalam membangun ekosistem digital yang adil, transparan, serta menjamin hak-hak konsumen (Gunawan Widjaja, 2010).

Platform digital seperti e-commerce, marketplace, dan aplikasi jual beli berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Berdasarkan Pasal 14 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019, penyelenggara sistem elektronik wajib menjamin bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui sistemnya mematuhi prinsip keterbukaan dan tanggung jawab (PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE).

Pemerintah merespons tantangan perdagangan digital melalui penerbitan PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE, yang memberikan kepastian hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha dan platform digital. Aturan tersebut mengatur kewajiban seperti pencantuman identitas pelaku usaha dan jaminan atas produk yang dikirim kepada konsumen (PP No. 80 Tahun 2019, Bab Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha).

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menjalankan program literasi digital nasional bertajuk *Indonesia Makin Cakap Digital* dengan target melahirkan 50 juta masyarakat hingga 2024. Program ini mencakup materi tentang keamanan transaksi digital, verifikasi produk, serta keterampilan digital lainnya melalui empat pilar utama: keterampilan, etika, keamanan, dan budaya digital. Tujuannya adalah agar konsumen mampu mengenali penipuan online, membaca ulasan secara kritis, dan memastikan keaslian serta sertifikasi produk elektronik. Selain itu, BPKN rutin menyelenggarakan edukasi publik melalui berbagai saluran seperti webinar, roadshow, dan layanan pengaduan digital, dengan data kerugian konsumen e-commerce tahun 2023 yang mencapai Rp286 miliar dijadikan bahan kampanye kesadaran (Kemkominfo RI, 2023).

Kementerian Perdagangan (Kemendag), melalui Ditjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN), memperkuat pengawasan perdagangan digital dengan menindak lebih dari 37.000 tautan pelanggaran sejak 2021. Ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menertibkan praktik marketplace yang merugikan konsumen (Kemendag RI, 2022).

Peraturan Presiden No. 49 Tahun 2024 menegaskan pentingnya kerja lintas sektor dalam pengawasan PMSE. Perpres ini mengamanatkan pemerintah daerah untuk turut memantau kualitas barang elektronik yang dijual secara daring dan melaporkannya ke pemerintah pusat. Selain itu, pembentukan satuan tugas terpadu yang melibatkan Kemendag, Kominfo, BPKN, dan Bea Cukai diharapkan mampu mempercepat penanganan pelanggaran dalam perdagangan elektronik (Perpres No. 49 Tahun 2024).

Untuk memperkuat peran pemerintah, direkomendasikan beberapa langkah:

- a. pengembangan modul literasi khusus untuk perangkat elektronik dan IoT,
- b. perluasan kewenangan BPKN untuk mengaudit platform daring
- c. peningkatan intensitas razia digital oleh Kemendag, dan
- d. pembangunan sistem pengaduan nasional berbasis blockchain untuk menjamin transparansi dan integritas data penyelesaian sengketa.

Pemerintah, melalui BPKN dan lembaga terkait, juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan edukasi publik secara berkala, baik melalui media sosial, seminar, maupun kampanye nasional. BPKN memiliki fungsi penting dalam menangani pengaduan terkait barang elektronik yang cacat, termasuk cacat tersembunyi yang hanya terdeteksi setelah digunakan (BPKN RI, 2021).

Selain itu, pembentukan Lembaga Pelindungan Data Pribadi (LPDP) berdasarkan UU No. 27 Tahun 2022 perlu diintegrasikan ke dalam regulasi konsumen digital. Dengan demikian, masalah kebocoran data dan pelanggaran privasi dalam transaksi digital juga masuk dalam lingkup perlindungan konsumen. Kolaborasi antara LPDP, BPKN, dan



Kominfo diharapkan memperkuat sistem penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang lalai dalam menjaga kualitas produk digital. Oleh karena itu, pemerintah didorong untuk segera merancang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Digital agar mampu menjamin keadilan dan perlindungan maksimal bagi konsumen di era ekonomi digital (BPKN RI, 2021).

## KESIMPULAN

Transaksi elektronik yang melibatkan barang dengan cacat tersembunyi melanggar prinsip konsensualisme dan itikad baik dalam hukum perjanjian. Ketidakterbukaan pelaku usaha dalam menginformasikan cacat tersebut dapat dianggap sebagai penyesatan informasi, yang secara hukum dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Mengacu pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak menuntut ganti rugi, baik dalam bentuk penggantian barang, kompensasi finansial, maupun pengembalian dana. Selain itu, apabila pelaku usaha terbukti menyembunyikan informasi penting mengenai mutu produk, mereka dapat dikenakan sanksi administratif, perdata, maupun pidana, tergantung pada tingkat kesalahan dan kerugian yang timbul.

Perlindungan terhadap konsumen dalam konteks ini terbagi menjadi dua kategori: preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui penyusunan regulasi yang tegas, edukasi konsumen secara berkelanjutan, serta pengawasan sistem perdagangan oleh pemerintah dan penyedia platform digital. Sedangkan perlindungan represif mencakup penanganan keluhan, mekanisme penyelesaian sengketa, serta pemberian sanksi kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar hak konsumen.

Dalam menciptakan keadilan di ranah perdagangan digital, pemerintah dan platform digital memiliki tanggung jawab bersama. Pemerintah perlu memperkuat verifikasi identitas pelaku usaha, mengembangkan sistem pengaduan yang cepat dan tanggap, serta melakukan penindakan secara tegas terhadap pelanggaran. Di sisi lain, platform digital dituntut untuk menyediakan sistem transaksi yang aman, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan oleh semua pihak yang terlibat.

Peningkatan literasi digital masyarakat sangat penting agar konsumen memahami hak-haknya dan berani melaporkan setiap pelanggaran. Selain itu, penegakan hukum atas pelanggaran konsumen harus dilakukan secara konsisten dan tegas untuk memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang lalai atau tidak bertanggung jawab. Hal ini juga akan memperkuat kepercayaan publik terhadap ekosistem perdagangan elektronik nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah. (2007). Urgensi hak-hak konsumen dalam transaksi di e-commerce. *Jurnal Hukum*, 14(2), 247.
- Arifin, M. Z. (2006). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arifin, M. Z. (2020). Cacat produk dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum IUS*, 8(3).
- Atmadja, I. D. G. (2020). *Hukum perlindungan konsumen*. Malang: Setara Press.
- BPKN RI. (2021). *Edukasi konsumen dan literasi digital*.
- ECDB. (2024). *Electronics market in Indonesia*. Diakses pada 7 Mei 2025, dari <https://ecommercecd.com>
- Fauziah, S., & Bianda, K. (2024). *e-Economy SEA 2024 report: Indonesia's digital economy to hit \$90B GMV in 2024*. Diakses pada 7 Mei 2024, dari <https://www.evlogiaadvisory.com>
- Gunawan Widjaja. (2010). *Perlindungan konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.



- Hukumonline. (2022). *Asas-asas hukum perdata terkait perjanjian*. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-asas-hukum-perdata-lt62826cf84ccbf/>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Literasi digital sektor pemerintahan*.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2025, 8 Mei). *Pengawasan barang melalui PMSE, Kemendag tindak tegas 37.488 tautan perdagangan di marketplace*. Diakses dari <https://www.kemendag.go.id>
- Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian hukum: Suatu pengantar*. Jakarta: Kencana.
- Mujad, M. H., & Nuswardani, N. (2012). *Penelitian hukum Indonesia kontemporer*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Presiden Republik Indonesia. (2024). Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.
- Putri, M. D. (2020). Transaksi e-commerce dan perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum & Teknologi*, 7(2).
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Sjahdeini, S. R. (2015). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*.
- Subekti. (2008). *Hukum perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1); Pasal 7 huruf c dan e.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 23.