

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan terhadap pola interaksi sosial dan ekonomi masyarakat. Kemajuan tersebut menjadikan aktivitas manusia semakin bergantung pada sistem digital, termasuk dalam hal transaksi ekonomi. Seiring perkembangan tersebut, transaksi elektronik berkembang pesat melalui promosi digital yang semakin terarah dan efektif menjangkau konsumen. Dalam kegiatan promosi, pelaku usaha menetapkan sasaran konsumen yang sesuai dengan karakteristik produk yang ditawarkan. Promosi tidak lagi terbatas pada media massa konvensional, melainkan juga memanfaatkan media elektronik yang dinilai efektif dan berpotensi memperluas jangkauan pemasaran sehingga usaha atau produk semakin dikenal masyarakat luas.¹ Transaksi elektronik atau *electronic transaction* merupakan salah satu bentuk kemajuan tersebut yang memungkinkan para pihak melakukan kegiatan jual beli tanpa perlu bertemu secara fisik. Kemudahan ini tentu memberi manfaat besar, seperti efisiensi waktu, biaya, dan kemudahan akses. Namun, di sisi lain, muncul pula berbagai persoalan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, terutama dalam transaksi yang dilakukan tanpa melalui platform *e-commerce* resmi seperti Tokopedia, Shopee, atau Bukalapak.²

¹ Kadek Apriliyani, Dewa Ayu Putri Dewantari, Putu Kepramareni, 2022, **STRATEGI MENINGKATKAN PEMASARAN UMKM CAHAYA KOPI MELALUI MEDIASOSIALDI BR.PUSEH DESA PEJENG**, Prosiding Seminar Regional Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar, Volume 1 Nomor 1, hlm. 564.

² Siti Maryam, 2021, **Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Era Digitalisasi Ekonomi**, Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol. 51 No. 2, E-ISSN : 2503-1465 hlm. 143

Dalam konteks ini, para pihak biasanya bertransaksi berdasarkan rasa percaya dan bukti digital sederhana seperti tangkapan layar (*screenshot*), bukti transfer, atau percakapan daring. Kondisi tersebut rentan menimbulkan sengketa karena tidak adanya perantara yang menjamin keaslian barang, kesesuaian pesanan, atau pengembalian dana apabila terjadi penipuan³. Indonesia melalui Undang-Undang Nomor. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, telah mengatur dasar hukum pelaksanaan transaksi elektronik. Namun, dalam praktiknya, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi yang tidak melibatkan pihak penyelenggara sistem elektronik (seperti *e-commerce*) masih belum optimal. Ketentuan dalam Pasal 9 UU ITE, misalnya, hanya mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang benar, jelas, dan lengkap, tanpa menjelaskan secara tegas tanggung jawab terhadap transaksi antar individu yang tidak dilakukan melalui sistem elektronik resmi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dengan realitas sosial. Dalam praktik, banyak masyarakat melakukan transaksi elektronik secara langsung karena lebih cepat dan fleksibel. Namun, ketika terjadi kerugian, seperti barang tidak dikirim, kualitas tidak sesuai, atau penipuan digital, konsumen sering kali tidak memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut ganti rugi.⁴

Dalam banyak kasus, aparat penegak hukum pun mengalami kesulitan dalam pembuktian karena bukti digital sering kali tidak memenuhi unsur formil

³ Dian Ratna Sari, 2021, **Transaksi Elektronik Tanpa Platform dan Perlindungan Hukum Konsumen**, Jurnal Ius Quia Iustum, Vol. 28 No. 3, E-ISSN 2528-3216, hlm. 499

⁴ R. Yusran, 2022, **Kesenjangan Hukum dan Realitas Perlindungan Konsumen Online di Indonesia**, Jurnal Hukum Prioris, Vol. 10 No. 2, E-ISSN 2655-9692, hlm. 210.

sebagaimana alat bukti dalam hukum acara perdata. Selain itu, peran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga belum sepenuhnya mampu menjangkau dinamika transaksi elektronik non-platform. Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha sulit diterapkan apabila pelaku transaksi tidak berbentuk badan usaha atau tidak memiliki legalitas usaha yang jelas.⁵ Hal ini menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah, sedangkan pelaku usaha perorangan cenderung lebih bebas bertindak tanpa pengawasan. Kelemahan sistem perlindungan konsumen tersebut semakin tampak ketika transaksi dilakukan lintas daerah bahkan lintas negara. Identitas pelaku transaksi yang sulit diverifikasi menyebabkan penegakan hukum menjadi rumit. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa hukum nasional Indonesia masih bersifat teritorial, sedangkan ruang digital bersifat tanpa batas *borderless*.⁶ Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar kasus penipuan online terjadi melalui media sosial yang tidak terdaftar sebagai penyelenggara sistem elektronik. Data Kementerian Komunikasi dan Informatika mencatat ribuan aduan masyarakat terkait penipuan transaksi online pada media sosial setiap tahunnya.⁷ Fakta ini menegaskan pentingnya kajian hukum mengenai bagaimana UU ITE memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik yang tidak melibatkan *e-commerce*, sekaligus menilai sejauh mana efektivitas regulasi tersebut dalam menjamin keadilan bagi pihak yang dirugikan.

⁵ N. L. R. Dewi, 2022, **Penerapan UU Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online Non-E-Commerce**, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 19 No. 1 , E-ISSN 2684 - 9319 hlm. 35.

⁶ I. G. A. W. Paramitha, 2021, **Tantangan Hukum Siber dalam Perspektif Hukum Nasional**, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 5, E-ISSN 2303-0569, hlm. 812

⁷ Kementerian Kominfo, 2023, **Laporan Pengaduan Transaksi Elektronik Tahun 2022**, *Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika*,

Secara yuridis, keberadaan UU ITE telah mengatur validitas dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, dan alat bukti elektronik, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (1) dan (2). Akan tetapi, implementasinya dalam konteks perlindungan konsumen masih belum maksimal karena tidak semua bukti digital diakui secara penuh oleh peradilan, terutama dalam kasus transaksi antarindividu.⁸ Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terhadap kedudukan hukum bukti elektronik, tanggung jawab para pihak, serta bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen dalam transaksi tersebut. Dari sudut pandang hukum perdata, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik merupakan hubungan kontraktual yang diatur oleh asas kebebasan berkontrak sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP). Namun, dalam praktik digital, perjanjian yang terbentuk secara elektronik sering kali tidak memenuhi unsur-unsur formil seperti kejelasan objek dan kesepakatan yang dituangkan secara tertulis.⁹

Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum mengenai keabsahan perjanjian elektronik di luar platform resmi. Permasalahan utama yang muncul adalah bagaimana memastikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di tengah pesatnya arus digitalisasi perdagangan. Dinamika *e-commerce* telah menimbulkan persoalan baru dalam ranah hukum perdagangan. Pengawasan terhadap aktivitas *e-commerce* menjadi aspek krusial karena sistem ini sering kali tidak memiliki

⁸ Dwi Handayani, 2020, **Kekuatan Alat Bukti Elektronik dalam Sengketa Transaksi Online**, *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 10 No. 2 E-ISSN 2580-3861, hlm. 201

⁹ H. S. Ramadhan, 2020, **Keabsahan Perjanjian Elektronik Menurut Hukum Perdata Indonesia**, *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, Volume 7 Nomor 1, E-ISSN 2777-0818, hlm. 55–70.

mekanisme kontrol yang efektif sebagaimana perdagangan konvensional.¹⁰ Dengan demikian, pemerintah perlu menguatkan aspek pengawasan agar hak-hak konsumen tidak terabaikan dalam proses jual beli secara daring. Tumpang tindih antara Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebabkan ketidakpastian hukum dalam penegakan perlindungan konsumen di ranah *e-commerce*.¹¹ Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah ada, implementasinya masih menghadapi kendala dari segi sinkronisasi dan koordinasi antar lembaga terkait. Dalam transaksi *e-commerce*, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sering kali bersifat asimetris, di mana konsumen berada dalam posisi yang lemah.¹² Menekankan pentingnya pelaksanaan perlindungan hukum secara nyata melalui peningkatan kesadaran hukum konsumen serta penegakan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Selain itu, masih terdapat kelemahan dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen *e-commerce*. Banyak kasus penipuan dan pelanggaran transaksi yang sulit ditindaklanjuti karena kurangnya mekanisme perlindungan yang efektif. Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memang menjadi dasar hukum yang kuat, tetapi pelaksanaannya belum menjangkau secara optimal aktivitas *e-commerce* berbasis lintas platform.¹³

¹⁰ D. Paryadi, 2018, **Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**, Jurnal Hukum & Pembangunan, Volume 48 No 3, E-ISSN: 2503-1465, hlm. 652.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 655.

¹² R. S. Devi & F. Simarsoit, 2020, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**, Jurnal Rectum, Volume 2 Nomor 2, E-ISSN 2684-7973, hlm. 120.

¹³ *Ibid.*, hlm. 125.

Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* harus dipandang dari dua aspek preventif dan represif. Aspek preventif mencakup edukasi konsumen serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai produk, sedangkan aspek represif menitikberatkan pada upaya penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran hak konsumen.¹⁴ Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya diukur dari adanya regulasi, tetapi juga dari sejauh mana penegakan hukum tersebut mampu memberikan rasa keadilan kepada masyarakat. Karakteristik transaksi *e-commerce* yang bersifat lintas negara (*cross-border transaction*) memunculkan permasalahan yurisdiksi hukum.¹⁵ Hal ini berarti, perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* tidak dapat hanya mengandalkan hukum nasional, melainkan juga harus mempertimbangkan prinsip-prinsip hukum internasional yang mengatur transaksi lintas batas. Oleh sebab itu, penguatan hukum nasional perlu diiringi dengan sinkronisasi terhadap standar perlindungan konsumen internasional agar tercipta kepastian hukum dalam setiap transaksi daring. Perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* merupakan bagian integral dari pembangunan hukum nasional.¹⁶

Kegiatan perdagangan digital tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga pada struktur sosial masyarakat. Ketika konsumen mengalami kerugian

¹⁴ Y. L. Fista, A. Machmud & S. Suartini, 2023, **Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen**, *Binamulia Hukum*, Volume 12 Nomor 1, E-ISSN: 2656-856X, hlm. 179.

¹⁵ B. H. Mantri, 2027, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce**, *Disertasi, Universitas Diponegoro*, Volume 3, Nomor 1, E-ISSN: 2580-8508 hlm. 45

¹⁶ A. Rohendi, 2015, **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional Dan Internasional**, *Jurnal Ecodemica*, Volume 3 Nomor 2, E-ISSN 2549-8932, hlm. 476.

akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka negara memiliki kewajiban untuk hadir melalui instrumen hukum guna menjamin rasa aman dan adil bagi masyarakat. Lebih lanjut, Rohendi menegaskan bahwa Indonesia perlu menyesuaikan regulasi perlindungan konsumen dengan perkembangan hukum global, khususnya terkait dengan *cyber law* dan hukum transaksi elektronik.¹⁷ Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi payung hukum penting yang mengatur validitas data elektronik, namun belum secara rinci mengatur mekanisme ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan. Perkembangan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) juga menimbulkan problematika baru dalam ranah perlindungan hukum. Bahwa sistem COD tidak hanya menyangkut hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga melibatkan pihak ketiga, yaitu kurir sebagai pelaksana pengiriman barang.¹⁸ Dalam praktiknya, sering kali kurir menjadi pihak yang paling rentan menerima risiko ketika terjadi ketidaksesuaian barang atau penolakan oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* harus mencakup seluruh pihak yang terlibat, bukan hanya pelaku usaha dan konsumen semata. Dengan demikian, perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* tidak dapat dipandang sebagai isu yang sederhana. Perlu adanya sinergi antara regulasi, lembaga pengawas, dan kesadaran hukum

¹⁷ *Ibid*, hlm. 483.

¹⁸ I Wayan Gede Wiryawan, 2021, **Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD**, *Jurnal Analisis Hukum*, Volume 4 Nomor 2, E-ISSN 2620-4959, hlm. 189.

masyarakat agar sistem perdagangan elektronik di Indonesia dapat berjalan secara adil, aman, dan bertanggung jawab.

Penelitian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik menjadi penting sebagai kontribusi akademis untuk mengidentifikasi celah hukum yang masih ada serta memberikan solusi yuridis terhadap perkembangan ekonomi digital di era modern ini. Karena Sistem transaksi yang awalnya dilakukan secara konvensional kini bertransformasi menjadi berbasis digital dengan memanfaatkan kemudahan teknologi informasi. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, namun juga menimbulkan kompleksitas baru dalam aspek perlindungan hukum terhadap konsumen. Perkembangan *e-commerce* membawa dua sisi yang saling bertolak belakang, di mana di satu sisi konsumen memperoleh kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, tetapi di sisi lain rentan terhadap pelanggaran hak karena lemahnya regulasi dan pengawasan yang adaptif terhadap teknologi digital.¹⁹ Lebih lanjut, perkembangan ini juga berimplikasi pada munculnya berbagai bentuk pelanggaran seperti penipuan daring, pengiriman barang tidak sesuai pesanan, penyalahgunaan data pribadi konsumen, hingga lemahnya tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan jaminan purna jual. Dalam konteks ini, Perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* tidak hanya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga harus dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, karena keduanya saling melengkapi dalam mengatur hubungan hukum di dunia

¹⁹ Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). **Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global.** *Jurnal Mercatoria*, Volume 16 ,Nomor 2, E-ISSN : 2541-5913 Hal 119–128.

maya.²⁰ Selain itu, perkembangan *e-commerce* juga menuntut adanya sistem hukum yang mampu menjawab dinamika hubungan antara pelaku usaha dan konsumen secara lebih konkret. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik pada dasarnya sama dengan transaksi konvensional, yaitu adanya asas kebebasan berkontrak dan itikad baik, namun karakteristik transaksi daring menimbulkan kesenjangan posisi hukum karena kurangnya pertemuan langsung antara para pihak.²¹ Oleh karena itu, sistem hukum nasional perlu memberikan kepastian hukum yang jelas agar hak konsumen dapat dilindungi meskipun transaksi dilakukan tanpa tatap muka. Kondisi yang sama juga diperkuat oleh penelitian Nasution, Perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* merupakan tanggung jawab negara melalui pembentukan perangkat hukum yang mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Mereka menegaskan bahwa pengawasan terhadap praktik *e-commerce* tidak hanya perlu dilakukan secara administratif, tetapi juga secara substantif melalui mekanisme penegakan hukum yang efisien dan transparan²². Dengan demikian, diperlukan sinergi antara lembaga pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam menciptakan lingkungan transaksi elektronik yang aman dan terpercaya. Banyak kendala yang dihadapi konsumen dalam menuntut haknya ketika terjadi sengketa *e-commerce*. Permasalahan utama terletak pada kesulitan pembuktian dalam

²⁰ Wulandari, Y. S. (2018). **Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce**. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2, Nomor 2, E-ISSN: 2614-0179 Hal 199–210.

²¹ Putra, I. P. E. S., Budiarta, I. N. P., & Karma, N. M. S., 2019, **Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang melalui e-commerce**. *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 1, Nomor 2, E-ISSN 2716-2680 Hal 239–243.

²² Nasution, M. F., Purba, Y. Y., Silalahi, J. A. S., & Purba, V. L., 2025, **Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, Volume 4, Nomor 2, E-ISSN 2828-8017 Hal 1931-1938.

ranah digital, terutama karena kurangnya edukasi konsumen serta terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa berbasis elektronik.²³ Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada efektivitas implementasinya dalam praktik. Aspek pengawasan terhadap perdagangan elektronik menjadi faktor krusial dalam menjamin perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum diimplementasikan secara maksimal dalam konteks *e-commerce*²⁴. Lemahnya koordinasi antarinstansi menyebabkan banyak pelanggaran yang tidak tertangani, seperti penipuan penjualan barang palsu atau penyalahgunaan data konsumen. Transaksi elektronik yang dilakukan langsung antar individu melalui media sosial, seperti WhatsApp, Instagram, atau Facebook, sering kali tidak memiliki standar pengamanan dan mekanisme perlindungan konsumen yang jelas. Ketiadaan standar dan kepastian hukum tersebut menunjukkan adanya norma kabur (*vague norm*) dalam pengaturan transaksi elektronik diluar platform e-commerce resmi. Dengan melihat berbagai pandangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia masih memerlukan penguatan baik dari sisi regulasi maupun pelaksanaan. Harmonisasi antara peraturan perundang-undangan yang ada, termasuk UU Perlindungan

²³ Ahmad, A., Pransisto, J., & Syahril, M. A. F, 2023, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce**. *Jurnal Litigasi Amsir*, Volume 10, Nomor 3, E-ISSN 2963-9360 Hal 222-232.

²⁴ Paryadi, D., 2018. **Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Volume 48 Nomor 3, E-ISSN 2503-1465, hal 651-669.

Konsumen, UU Perdagangan, dan UU ITE, menjadi langkah penting untuk memberikan kepastian hukum yang lebih baik. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat juga merupakan kunci utama agar konsumen dapat memahami hak-haknya serta mampu mengambil tindakan hukum yang tepat apabila terjadi pelanggaran. Upaya perlindungan hukum yang komprehensif tidak hanya harus berfokus pada penyusunan norma hukum, tetapi juga pada implementasi nyata melalui penegakan hukum yang efektif. Dalam era digital, pengawasan pemerintah terhadap aktivitas *e-commerce* perlu dilakukan dengan pendekatan adaptif dan berbasis teknologi agar dapat merespons cepat berbagai pelanggaran yang muncul. Dengan demikian, keberadaan regulasi yang kuat, pelaksanaan yang konsisten, dan kesadaran hukum masyarakat yang tinggi akan menjadi pondasi utama dalam mewujudkan transaksi elektronik yang aman, adil, dan berkeadilan bagi seluruh konsumen di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik yang tidak melibatkan *e-commerce* Menurut Undang Undang Nomor. 19 Tahun 2016 Tentang ITE?
2. Bagaimana Pengaturan tanggung jawab penjual terhadap kerugian yang di timbulkan oleh konsumen dalam transaksi elektronik yang tidak melibatkan *e-commerce* ?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kajian yuridis mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yang dilakukan di luar platform e-commerce resmi, seperti WhatsApp, Instagram, dan media sosial lainnya. Ruang lingkup penelitian ini mencakup dua fokus utama. Pertama, penelitian dibatasi pada pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik yang tidak melibatkan e-commerce sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan terkait lainnya.

Kedua, penelitian juga dibatasi pada analisis mengenai pengaturan tanggung jawab penjual terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi elektronik langsung antar pihak tanpa perantara platform digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak membahas transaksi melalui marketplace atau platform e-commerce yang memiliki mekanisme perlindungan konsumen tersendiri, melainkan berfokus pada transaksi pribadi yang masih menghadapi ketidakjelasan norma dan minimnya perlindungan hukum.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun Tujuan umum dari penulis yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk Perkembangan Ilmu Pengetahuan hukum.

3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penulis yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi Elektronik yang tidak melibatkan *e-commerce* menurut Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE
2. Untuk Mengkaji dan menganalisis pengaturan tanggung jawab penjual terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen dalam transaksi Elektronik yang tidak melibatkan *e-commerce*

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berangkat dari adanya kesenjangan norma, terutama terkait ketidakjelasan pengaturan mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab penjual dalam transaksi elektronik yang tidak melibatkan *e-commerce*. Kesenjangan tersebut muncul karena terdapat konflik norma antara UU ITE dan UUPK serta adanya norma kabur (*vague norm*) yang menyebabkan minimnya kepastian hukum mengenai posisi penjual dan hak konsumen.²⁵ Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer berupa UU ITE, UUPK, dan KUH Perdata, serta bahan hukum sekunder seperti literatur dan jurnal

²⁵ M. Yahya Harahap, 2021, **Hukum Perikatan**, Jakarta: Pustaka Harapan, hlm. 112–113

yang menjelaskan konflik norma dan norma kabur.²⁶ Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus untuk memberikan kejelasan normatif dan menemukan pengaturan hukum yang tepat atas permasalahan ini.²⁷

1.5.2 Jenis Pendekatan

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah seluruh ketentuan hukum yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen ketika transaksi dilakukan tanpa perantara e-commerce. Analisis difokuskan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta ketentuan dalam KUH Perdata yang mengatur perjanjian dan tanggung jawab para pihak. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi adanya kesenjangan norma, konflik norma, maupun norma kabur dalam pengaturan tersebut.²⁸

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, transaksi elektronik, tanggung jawab perdata, kesenjangan norma, konflik norma, dan norma kabur (*vague normen*). Melalui pendekatan ini, penelitian menelaah pendapat para ahli dan teori hukum

²⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2019, **Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat**, Jakarta: Raja Grafindo Persada, , hlm. 14.

²⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2020 , **Penelitian Hukum**, Jakarta: Kencana, hlm. 133–135.

²⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2016, **Penelitian Hukum**, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 136.

untuk menemukan konstruksi yang tepat dalam menentukan bentuk perlindungan hukum serta tanggung jawab penjual dalam transaksi elektronik yang tidak melibatkan e-commerce.²⁹

3. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus digunakan untuk menelaah putusan pengadilan atau sengketa konsumen yang relevan dengan masalah transaksi elektronik, khususnya kasus yang melibatkan kerugian konsumen akibat transaksi langsung antara penjual dan pembeli tanpa platform e-commerce. Analisis kasus ini membantu memahami bagaimana hakim menerapkan hukum dalam situasi norma yang kabur atau tumpang-tindih, serta menjadi dasar untuk menyusun argumentasi hukum dalam skripsi.³⁰

1.5.3 Sumber Bahan Hukum

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat dan menjadi dasar dalam analisis permasalahan penelitian. Adapun bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik³¹, serta beberapa peraturan terkait seperti Undang-Undang

²⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2016, **Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat**, Jakarta: RajaGrafindo Persada, hlm. 23.

³⁰ Johnny Ibrahim, 2006, **Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif**, Malang: Bayumedia Publishing, hlm. 321.

³¹ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 **tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**.

Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Keseluruhan peraturan ini digunakan sebagai dasar hukum dalam menelaah bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam aktivitas transaksi elektronik yang dilakukan di luar platform *e-commerce* resmi.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan atau interpretasi terhadap bahan hukum primer.³² Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder digunakan untuk memperdalam pemahaman mengenai teori dan asas hukum yang relevan dengan Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yang tidak melibatkan *e-commerce* (tinjauan Yuridis terhadap Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang ITE). Adapun bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- a. Buku-buku literatur hukum yang membahas mengenai perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan tanggung jawab hukum pelaku usaha maupun penyedia platform digital.
- b. Jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan karya tulis hukum yang relevan dengan topik penelitian untuk memperkuat landasan teori dan kajian akademik.
- c. Pendapat para ahli hukum dan doktrin hukum, yang digunakan untuk menafsirkan ketentuan hukum dan memberikan argumentasi dalam menganalisis permasalahan hukum yang diteliti.

3. Bahan Hukum tersier

³² Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum, Edisi Revisi**, Kencana, Jakarta, 2019, hlm. 141.

Data tersier dalam hal ini yang digunakan adalah kamus hukum, *black law dictionary*, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Bahasa latin dan Bahasa Inggris.³³

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam penelitian hukum normatif ini, teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan secara sistematis dan komprehensif. Prosesnya dimulai dengan mengkaji dan menelaah berbagai sumber hukum primer, sekunder dan tersier yang relevan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulannya mencakup analisis mendalam terhadap peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang, Peraturan Presiden, serta literatur hukum seperti buku-buku, dan jurnal-jurnal ilmiah. Setelah bahan terkumpul, langkah selanjutnya adalah, mencatat dan mengorganisasi semua informasi penting, termasuk keberadaan norma kabur. Data yang sudah tercatat kemudian dianalisis menggunakan penalaran hukum untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang ditimbulkan oleh kekaburan norma yang ada. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi yang valid dan tepat terhadap permasalahan yang diteliti.

1.5.5 Teknik Analisa Bahan Hukum

Untuk menganalisis bahan-bahan hukum yang telah terkumpul dapat dipergunakan berbagai teknik analisis seperti :

1. Teknik deskripsi adalah teknik dasar analisis yang tidak dapat dihindari penggunaannya. Deskripsi berarti uraian apa adanya terhadap suatu kondisi atau posisi dari proposisi-proposisi hukum atau non hukum.

³³ Soerjono Soekanto, 2010, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, jakarta, hlm. 75.

2. Teknik interpretasi berupa penggunaan jenis-jenis penafsiran dalam ilmu hukum seperti penafsiran gramatikal, historis, sistimatis, teleologis, kontekstual, dan lain- lain.
3. Teknik evaluasi adalah penilaian berupa tepat atau tidak tepat, setuju atau tidak setuju, benar atau salah, sah atau tidak sah oleh peneliti terhadap suatu pandangan, proposisi, pernyataan rumusan norma, keputusan, baik yang tertera dalam bahan primer maupun dalam bahan hukum sekunder.
4. Teknik argumentasi tidak bisa dilepaskan dari teknik evaluasi karena penilaian harus didasarkan pada alasan-alasan yang bersifat penalaran hukum. Dalam pembahasan permasalahan hukum makin banyak argumen makin menunjukkan kedalaman penalaran hukum.

Teknik sistematisasi adalah berupa upaya mencari kaitan rumusan suatu konsep hukum atau proposisi hukum antara peraturan perundang-undangan yang sederajat maupun antara yang tidak sederajat

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

1.6.1. BAB I : Menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, lingkup masalah, tujuan penelitian, tujuan umum, tujuan khusus, metode penelitian, jenis penelitian, jenis pendekatan, sumber bahan hukum, teknik pengumpulan bahan hukum, teknik analisa bahan hukum, dan sistematika penulisan.

1.6.2. BAB II : Menjelaskan landasan teori yang memuat teori negara hukum, teori kepastian, dan teori perlindungan konsumen. Kemudian landasan konsep yang memuat pengertian

Perlindungan Konsumen, Transaksi elektronik (*e-commerce*), Transaksi elektronik (*e-commerce*) tanpa melibatkan platform resmi, dan Tanggung jawab hukum penjual terhadap konsumen.

1.6.3. BAB III : Menguraikan tentang rumusan masalah ke satu, yakni tentang Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, dan Perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik menurut Undang-Undang Nomor. 19 Tahun 2016 Tentang ITE.

1.6.4. BAB IV : Menguraikan tentang rumusan masalah ke dua, yakni tentang Tanggung Jawab Penjual dalam Transaksi Elektronik Tanpa *E-Commerce*, dan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Penjual dalam Transaksi Elektronik.

1.6.5. BAB V : Penulis menguraikan hasil kesimpulan dan saran yang relevan terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini.

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN KAJIAN KONSEPTUAL

2.1. KAJIAN TEORITIS

2.1.1. Teori Negara Hukum

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa "Indonesia adalah Negara hukum". Negara hukum merupakan konsep dasar dalam ilmu hukum dan ketatanegaraan yang menempatkan hukum sebagai landasan utama dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Dalam negara hukum, kekuasaan tidak dijalankan berdasarkan kehendak penguasa semata, melainkan dibatasi dan diarahkan oleh norma hukum yang berlaku. Gagasan mengenai negara hukum sudah mulai diperdebatkan dan dikaji secara terus-menerus menjadi salah satu dasar penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.³⁴ Konsep ini lahir sebagai reaksi terhadap praktik kekuasaan absolut yang cenderung menimbulkan kesewenang-wenangan dan mengabaikan hak-hak warga negara. Oleh karena itu, negara hukum bertujuan untuk menciptakan ketertiban, keadilan, dan perlindungan bagi seluruh warga negara melalui supremasi hukum yang menjamin bahwa setiap tindakan, baik oleh negara maupun oleh individu harus tunduk pada hukum.

Konsep negara hukum menitikberatkan pada keberadaan hukum tertulis sebagai pedoman utama dalam penyelenggaraan negara. Undur unsur utama negara hukum menurut pandangan ini meliputi pengakuan dan perlindungan ha asasi manusia, pembagian kekuasaan negara, pemerintahan yang berdasarkan

³⁴ Haposan Siallagan, 2016, **PENERAPAN PRINSIP NEGARA HUKUM DI INDONESIA**, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora, Volume 18 Nomor 2, hlm. 131.

peraturan perundang-undangan, serta adanya peradilan yang bebas dan tidak memihak. Hukum tidak hanya dipahami sebagai kumpulan norma yang bersifat formal, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Dengan demikian, setiap tindakan pemerintah dan hubungan hukum antarindividu harus memiliki dasar hukum yang jelas agar tidak menimbulkan ketidakpastian dan ketidakadilan dalam lingkup pergaulan masyarakat.

Dalam konstitusi ditegaskan bahwa Indonesia merupakan negara hukum. Konsep negara hukum di Indonesia kerap dikenal dengan istilah *rechtsstaat* atau *the rule of law*.³⁵ Pada Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 sudah ditegaskan bahwa segala aktivitas kenegaraan, termasuk pembentukan dan pelaksanaan hukum, harus berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum yang menjunjung tinggi keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Konsep negara hukum mengidealkan bahwa hukum harus menjadi kekuatan utama yang memimpin dan mengatur seluruh seluruh dinamika kehidupan bernegara, bukan kepentingan politik maupun ekonomi.³⁶ Negara hukum Indonesia juga mengandung nilai-nilai Pancasila yang menempatkan perlindungan terhadap martabat manusia sebagai bagian integral dari sistem hukum nasional. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk hadir melalui perangkat hukum yang mampu menjamin perlindungan hak warga

³⁵ Atika Thahira, 2020, **PENEGAKAN HUKUM ADMINISTRASI LINGKUNGAN HIDUP DITINJAU DARI KONSEP NEGARA HUKUM**, JCH (Jurnal Cendekia Hukum), Volume 5 Nomor 2, hlm. 161.

³⁶ Laurensius Arliman S, 2019, **MEWUJUDKAN PENEGAKAN HUKUM YANG BAIK DI NEGARA HUKUM INDONESIA**, Jurnal Dialogia Iuridica, Volume 11 Nomor 1, hlm. 1-2.

negara dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang sosial, ekonomi, dan teknologi.

Hukum merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, baik dalam lingkup individu maupun kelompok. Setiap anggota masyarakat senantiasa berinteraksi dengan hukum dalam kehidupan sehari-hari. Atas dasar itulah, hukum selalu berkembang seiring dengan perubahan sosial, menyesuaikan diri dengan kondisi, situasi, dan dinamika perkembangan manusia.³⁷ Perkembangan masyarakat yang semakin kompleks, terutama akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, menuntut konsep negara hukum untuk bersifat adaptif terhadap perubahan zaman. Dinamika kehidupan modern melahirkan bentuk-bentuk hubungan hukum baru yang sebelumnya tidak dikenal dalam sistem hukum konvensional. Dalam situasi tersebut, negara hukum tidak hanya dituntut untuk menciptakan regulasi, tetapi juga memastikan bahwa regulasi tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif. Ketidaksesuaian antara perkembangan sosial dengan pengaturan hukum berpotensi menimbulkan ketidakjelasan norma yang pada akhirnya dapat merugikan masyarakat, sehingga bertentangan dengan tujuan utama negara hukum itu sendiri.

Salah satu fungsi utama negara adalah memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang berada pada posisi lemah dalam hubungan hukum. Perlindungan hukum tersebut tidak hanya bersifat represif melalui penerapan hukum, tetapi juga bersifat preventif melalui pembentukan peraturan perundang-

³⁷ HULMAN PANJAITAN, 2021, **Hukum Perlindungan konsumen**, Penerbit Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm. xi.

undangan yang adil dan proporsional. Perlindungan hukum merupakan upaya perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk berbagai perangkat, baik yang bersifat preventif maupun represif, yang disampaikan secara lisan maupun tertulis.³⁸ Dalam konteks hubungan hukum privat, negara hukum berperan menjamin agar setiap warga negara memperoleh perlakuan yang sama di hadapan hukum serta memiliki akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Dengan demikian, hukum tidak hanya semata-mata menjadi alat pengatur, tetapi juga menjadi sarana perlindungan yang memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya.

Berdasarkan uraian tersebut, teori negara hukum digunakan sebagai dasar analisis. Karena teori ini memberikan landasan filosofis dan konstitusional mengenai kewajiban negara untuk menghadirkan perlindungan hukum bagi warga negara dalam setiap bentuk hubungan hukum yang berkembang di masyarakat. Teori negara hukum, digunakan untuk menilai sejauh mana negara telah menjalankan perannya dalam membentuk dan menerapkan regulasi yang mampu memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum, khususnya pada konteks perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tanpa melibatkan *e-commerce*. Dengan menggunakan teori ini, penelitian dapat mengkaji secara kritis apakah pengaturan hukum yang ada telah mencerminkan prinsip-prinsip negara hukum, khususnya dalam menjamin perlindungan terhadap hak-hak masyarakat di tengah perkembangan teknologi digital.

³⁸ Wahyu Simon Tampubolon, 2016, **UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**, JURNAL ILMIAH ADVOKASI, Volume 4 Nomor 1, hlm. 53.

2.1.2. Teori Kepastian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepastian berasal dari kata pasti yang berarti sudah tetap, jelas, dan tidak diagukan.³⁹ Secara teoritis, kepastian hukum merupakan salah satu prinsip fundamental dalam sistem hukum yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban, keteraturan, dan perlindungan bagi setiap subjek hukum dalam kehidupan masyarakat. Kepastian hukum merupakan salah satu tujuan utama dari keberadaan hukum dalam suatu negara yang berlandaskan pada prinsip negara hukum. Kepastian berarti “ketentuan” atau “ketetapan”. Apabila kata “kepastian” dipadukan dengan “hukum”, maka terbentuk istilah kepastian hukum, yang merujuk pada seperangkat antara hukum dalam suatu negara yang dapat menjamin perlindungan hak serta pelaksanaan kewajiban setiap warga negara.⁴⁰ Kepastian hukum juga memberikan jaminan bahwa hukum dapat dijadikan pedoman perilaku bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sosial, ekonomi, maupun hukum. Dengan adanya kepastian hukum, setiap individu mengetahui secara jelas batasan hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya sebagai subjek hukum. Kepastian hukum juga berfungsi untuk mengarahkan perilaku masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tercipta ketertiban dan keteraturan dalam kehidupan bermasyarakat.

Tanpa adanya kepastian hukum, hukum kehilangan fungsinya sebagai alat pengatur dan pelindung, karena masyarakat tidak mampu memprediksi akibat hukum dari setiap perbuatan yang dilakukan. Ketidakpastian hukum dapat

³⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses pada : <https://kbbi.web.id/pasti>, 15 Desember 2025.

⁴⁰ Nyoman Gede Remaja, 2014, **MAKNA HUKUM DAN KEPASTIAN HUKUM**, JURNAL FAKULTAS HUKUM UNPAS, Volume 2 Nomor 1, hlm. 2.

menimbulkan kebingungan, keresahan, dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem hukum. Dalam kondisi tersebut, hukum tidak lagi dipandang sebagai sarana untuk mencapai keadilan, melainkan sebagai sumber masalah baru. Oleh karena itu, kepastian hukum menuntut agar hukum dirumuskan secara jelas, tegas, dan konsisten sehingga dapat dipahami dan dilaksanakan oleh setiap subjek hukum tanpa menimbulkan penafsiran yang berlebihan.

Secara teoritis, kepastian hukum erat kaitannya dengan pandangan positivisme hukum yang menekankan bahwa hukum harus tertulis, berlaku umum, dan ditegakkan secara konsisten oleh aparat penegak hukum. Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum dipahami sebagai keadaan di mana hukum dapat menjalankan fungsinya sebagai keadaan di mana hukum bisa berjalan sebagai aturan yang wajib dipatuhi. Atas dasar inilah, hukum berperan menciptakan kepastian hukum karena tujuannya adalah mewujudkan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat.⁴¹ Pandangan ini menganggap bahwa hukum memperoleh kekuatan mengikatnya dari keberlakuan formal suatu peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, kepastian hukum hanya dapat terwujud apabila hukum dirumuskan dalam bentuk norma yang jelas dan dapat diterapkan secara seragam kepada setiap orang. Ketegasan norma menjadi prasyarat agar hukum dapat memberikan perlindungan yang efektif dan tidak menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaannya.

Kepastian hukum juga berkaitan erat dengan asas *lex certa*, yaitu asas yang menghendaki agar peraturan perundang-undangan dirumuskan secara jelas,

⁴¹ Siti Halilah, Mhd. Fakhurrahman Arif, 2021, **ASAS KEPASTIAN HUKUM MENURUT PARA AHLI**, Volume 4 Nomor 2, hlm. 60.

tegas, dan tidak menimbulkan ambiguitas. Asas ini menegaskan bahwa hukum tidak boleh memberikan ruang penafsiran yang terlalu luas yang dapat disalahgunakan oleh pihak tertentu. Norma hukum yang kabur (*vague norm*) berpotensi menimbulkan ketidakadilan karena penerapannya sangat bergantung pada subjektivitas penegak hukum. Dalam hal ini, Undang-Undang seyogyanya berfungsi sebagai sarana untuk secara optimal mewujudkan kesejahteraan, baik secara spiritual maupun material, bagi masyarakat dan setiap individu.⁴² Oleh karena itu, perumusan norma hukum harus dilakukan secara cermat agar mampu memberikan kepastian dan perlindungan yang seimbang bagi seluruh subjek hukum.

Menurut Soedikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan salah satu unsur penting yang wajib diwujudkan dalam proses penegakan hukum.⁴³ Dalam konteks penegakan hukum, kepastian hukum berfungsi untuk menciptakan stabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum, termasuk dalam rangkaian aktivitas yang dilakukan melalui sarana elektronik. Masyarakat akan cenderung mematuhi hukum apabila mereka merasa yakin bahwa hukum ditegakkan secara adil, konsisten, dan tidak diskriminatif, baik dalam hubungan hukum konvensional maupun dalam transaksi elektronik. Sebaliknya, ketidakpastian hukum dalam pengaturan aktivitas berbasis teknologi dapat mendorong masyarakat untuk menghindari mekanisme hukum formal dan memilih

⁴² Widiyati, 2020, **IMPLEMENTASI ASAS HUKUM DALAM PEMBENTUKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG PARTISIPATIF DAN BERKEADILAN**, JURNAL HUKUM UNISSULA, Volume 36 Nomor 2, hlm. 62.

⁴³ Nyoman Gede Remaja, *Loc.Cit*, hlm. 2.

penyelesaian di luar hukum. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat melemahkan wibawa hukum dan mengganggu ketertiban sosial.

Marcus Tullius Cicero menyatakan bahwa di mana terdapat masyarakat, di situ terdapat hukum, yang pada hakikatnya menunjukkan bahwa hukum hidup dan berkembang di tengah-tengah kehidupan manusia dalam masyarakat.⁴⁴ Kepastian hukum menjadi semakin penting dalam masyarakat modern yang ditandai oleh kompleksitas hubungan hukum serta pesatnya perkembangan teknologi informasi dan digital. Perubahan pola interaksi sosial dan ekonomi, khususnya melalui media elektronik, melahirkan bentuk-bentuk hubungan hukum baru yang memerlukan pengaturan yang jelas dan tegas. Apabila hukum tidak mampu mengikuti perkembangan transaksi elektronik tersebut, maka akan muncul ketidakjelasan norma yang tidak lagi relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian dalam menentukan hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik, sehingga fungsi hukum sebagai alat pengatur dan pelindung tidak dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, teori kepastian hukum digunakan dalam penelitian ini sebagai dasar analisis karena teori ini memberikan kerangka konseptual untuk menilai sejauh mana pengaturan hukum yang ada telah memberikan kejelasan, konsistensi, dan kepastian bagi subjek hukum. Teori kepastian hukum digunakan untuk meninjau apakah norma hukum yang berlaku telah dirumuskan secara jelas, tidak kabur, dan dapat diterapkan secara konsisten. Dengan menggunakan teori ini, diharapkan agar dapat membantu mengidentifikasi adanya kekaburan norma yang berpotensi merugikan masyarakat, sekaligus

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 5.

memberikan argumentasi yuridis mengenai pentingnya penguatan kepastian hukum dalam menghadapi perkembangan hukum di era digital.

2.1.3. Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen berangkat dari pandangan bahwa dalam setiap hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terdapat ketidakseimbangan posisi tawar menawar atau *unequal bargaining position*. Konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi, pengetahuan, dan kemampuan ekonomi dibandingkan dengan pelaku usaha. Perlindungan terhadap konsumen, baik dari sisi materiil maupun formil, semakin dirasakan urgensinya. Hal ini sejalan dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi penggerak utama peningkatan produktivitas serta efisiensi produsen dalam menghasilkan barang dan atau jasa guna mencapai tujuan usahanya.⁴⁵ Oleh karena itu, hukum hadir untuk memberikan perlindungan sebagai bentuk keberpihakan negara terhadap pihak yang lemah agar tercipta keseimbangan dan keadilan dalam hubungan hukum. Perlindungan konsumen tidak semata-mata bertujuan untuk melindungi kepentingan individu, tetapi juga untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen saat ini memperoleh perhatian yang cukup besar karena berkaitan dengan ketentuan-ketentuan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan tersebut tidak hanya diberikan kepada

⁴⁵ Celina Tri Tiwi Kristiyanti, 2008, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 5.

masyarakat sebagai konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha yang memiliki hak yang setara untuk memperoleh perlindungan hukum, dengan masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.⁴⁶ Secara konseptual, perlindungan konsumen merupakan bagian dari upaya negara dalam menjamin hak asasi manusia, khususnya hak atas rasa aman, hak atas informasi, dan hak untuk memperoleh keadilan. Konsumen berhak memperoleh perlindungan-perindungan dari praktik-praktik usaha yang merugikan, menyesatkan, atau tidak bertanggung jawab. Dalam konteks ini, hukum berfungsi sebagai instrumen preventif untuk mencegah terjadinya kerugian, sekaligus sebagai instrumen represif untuk memberikan pemulihan apabila konsumen telah dirugikan. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari peran aktif negara dalam membentuk dan menegakkan norma hukum yang adil dan efektif.

Teori perlindungan konsumen juga menekankan pentingnya kejelasan norma hukum dalam mengatur hak dan kewajiban para pihak. Perlindungan konsumen harus dirumuskan secara tegas agar tidak menimbulkan keraguan dalam penegakannya. Norma hukum yang kabur atau tidak jelas berpotensi melemahkan perlindungan konsumen karena membuka celah bagi pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab. Dalam kondisi tersebut, konsumen menjadi pihak yang paling dirugikan karena tidak memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut haknya. Maka seyogyanya, perlindungan konsumen mensyaratkan adanya kepastian hukum agar setiap hak dan kewajiban dapat ditegakkan secara konsisten.

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 1.

Selain itu, teori ini memandang bahwa perlindungan konsumen harus bersifat menyeluruh dan berkelanjutan. Setiap individu, baik secara perorangan maupun bersama-sama, pada dasarnya selalu berperan sebagai konsumen atas suatu produk berupa barang atau jasa. Maka dari itu, diperlukan adanya perlindungan hukum yang seimbang bagi para pihak, baik sebelum terjadinya transaksi maupun setelah transaksi berlangsung.⁴⁷ Aspek preventif menjadi penting melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan dapat menyebabkan konsumen mengambil keputusan yang merugikan dirinya sendiri. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen harus mampu menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam setiap hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

Dalam praktiknya, perlindungan konsumen sangat bergantung pada kepastian dan konsistensi penegakan hukum. Apabila norma perlindungan konsumen tidak ditegakkan secara konsisten, maka hukum akan kehilangan daya perlindungannya. Konsumen akan enggan menggunakan jalur hukum karena dianggap tidak memberikan kepastian dan keadilan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga dengan kualitas norma hukum dan kesungguhan negara dalam menjamin pelaksanaannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen harus dirancang secara jelas dan tidak multitafsir agar dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.

⁴⁷ Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, 2018, **PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA**, JURNAL ILMIAH HUKUM DIRGANTARA, Volume 5 Nomor 2, hlm. 71.

Berdasarkan uraian tersebut, teori perlindungan konsumen digunakan sebagai dasar analisis karena teori ini memberikan kerangka konseptual untuk menilai sejauh mana hukum telah menjamin hak-hak konsumen, terutama dalam konteks transaksi elektronik yang dilakukan di luar platform *e-commerce* resmi. Penggunaan teori ini memungkinkan penelitian untuk mengevaluasi apakah norma hukum yang ada telah dirumuskan secara jelas, adil, dan dapat diterapkan secara konsisten sehingga konsumen tetap memperoleh perlindungan meskipun transaksi dilakukan antarindividu.

2.2. KAJIAN KONSEPTUAL

2.2.1. Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan setiap individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dengan tujuan bukan untuk diperjualbelikan. Sementara itu, perlindungan konsumen adalah seluruh bentuk usaha yang bertujuan memberikan jaminan kepastian hukum guna melindungi hak-hak konsumen.⁴⁸ Perlindungan konsumen adalah segala bentuk upaya yang dilakukan untuk melindungi kepentingan konsumen agar memperoleh hak-haknya secara adil dan memperoleh jaminan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa. Perlindungan ini diperlukan karena pada praktiknya posisi konsumen sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik

⁴⁸ Alfina Maharani, Adnand Darya Dzikra, 2021, **FUNGSI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA : PERLINDUNGAN, KONSUMEN DAN PELAKU USAHA (LITERATURE REVIEW)**, JURNAL AKADEMI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI, Volume 2 Nomor 6, hlm. 659.

dari segi informasi, pengetahuan, maupun kekuatan ekonomi, sehingga berpotensi mengalami kerugian. Secara umum, perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum bagi konsumen dalam setiap transaksi ekonomi. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi, kualitas, harga, serta risiko penggunaan barang dan atau jasa. Dengan adanya informasi yang transparan, konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan terhindar dari praktik penipuan, manipulasi, atau iklan yang menyesatkan.

Perlindungan konsumen juga mengatur kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Untuk menjaga harkat dan martabat konsumen perlu ditunjang dengan peningkatan kesadaran, pemahaman, kepedulian, kemampuan, serta kemandirian konsumen agar mampu melindungi dirinya sendiri, sekaligus mendorong tumbuhnya sikap tanggung jawab dari para pelaku usaha.⁴⁹ Pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik, memproduksi, serta memperdagangkan barang dan atau jasa yang memenuhi standar mutu dan keamanan, serta memberikan ganti rugi apabila barang dan atau jasa menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hal ini bertujuan untuk mendorong pelaku usaha bertindak profesional dan bertanggung jawab. Selain mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, perlindungan konsumen juga mencakup peran pemerintah dan lembaga terkait dalam melakukan pengawasan dan penegakan hukum. Pemerintah berperan menetapkan peraturan, melakukan pengawasan terhadap peredaran barang dan jasa, serta menyediakan mekanisme

⁴⁹ Wahyu Simon Tampubolon, *Op.Cit*, hlm. 56.

penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, guna memberikan keadilan bagi konsumen.

Dengan adanya perlindungan konsumen, diharapkan tercipta keseimbangan dan keharmonisan dalam kegiatan ekonomi antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat, meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan berkelanjutan.

2.2.2. Transaksi Elektronik (e-commerce)

Salah satu dampak paling signifikan dari perkembangan teknologi informasi terlihat dalam bidang ekonomi. Kemajuan teknologi informasi tersebut secara nyata telah menggeser sistem ekonomi konvensional menuju sistem ekonomi digital.⁵⁰ Transaksi elektronik atau *e-commerce* adalah segala bentuk perbuatan hukum atau kegiatan ekonomi yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik, seperti komputer, telepon genggam, atau jaringan internet. *E-commerce* adalah berbagai aktivitas bisnis yang melibatkan konsumen, produsen, penyedia jasa, serta pedagang perantara dengan memanfaatkan jaringan komputer sebagai sarana utama.⁵¹ Dalam transaksi elektronik memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah dan mempercepat kegiatan transaksi.

⁵⁰ Suwari Akhmaddhian, 2016, **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ELEKTRONIK DI INDONESIA**, Jurnal Unifikasi, hlm. 41.

⁵¹ Tony Yuri Rahmanto, 2018, **PENEGAKAN HUKUM TERHADAP TINDAK PIDANA PENIPUAN BERBASIS TRANSAKSI ELEKTRONIK**, Jurnal Penelitian Hukum *De Jure*, Volume 19 Nomor 1, hlm. 32.

Transaksi elektronik atau *e-commerce* adalah salah satu pencapaian yang muncul sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi yang saat ini berlangsung sangat pesat, khususnya dalam proses pertukaran barang.⁵² Melalui sistem elektronik, pelaku usaha dapat menawarkan barang dan atau jasa kepada konsumen secara luas, sementara konsumen dapat melakukan pemesanan dan pembayaran dengan lebih praktis. Hal ini menjadikan transaksi elektronik sebagai bagian penting dalam perkembangan ekonomi modern. Transaksi elektronik juga mengandung unsur hukum karena melibatkan kesepakatan antara pihak, baik antara pelaku usaha dan konsumen maupun antarindividu. Kesepakatan tersebut diwujudkan melalui media elektronik, seperti persetujuan dalam aplikasi, email, atau situs web. Transaksi elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah selama memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku, termasuk adanya itikad baik dan kejelasan hak serta kewajiban para pihak. Selain memberikan kemudahan, transaksi elektronik juga memiliki potensi risiko, seperti penyalahgunaan data pribadi, penipuan, dan ketidakjelasan identitas pihak yang bertransaksi. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaannya diperlukan sistem keamanan yang memadai serta pengaturan hukum yang jelas untuk melindungi kepentingan para pihak, khususnya konsumen, agar terhindar dari kerugian.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, transaksi elektronik menjadi sarana utama dalam berbagai kegiatan ekonomi, seperti perdagangan elektronik atau *e-commerce*, perbankan digital, dan layanan berbasis aplikasi. Keberadaan transaksi elektronik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, memperluas akses

⁵² Ade Rizqi Naulina Harahap, Soesi Idayanti, Kanti Rahayu, 2022, **Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara**, Cetakan ke-1, PT. Nasya Expanding Manajemen, Jawa Tengah, hlm. 2.

pasar, serta mendorong pertumbuhan ekonomi, sekaligus tetap menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi seluruh pihak yang terlibat.

2.2.3. Transaksi Elektronik (*e-commerce*) Diluar Platform Resmi

Saat ini, banyak masyarakat Indonesia masih melakukan transaksi jual beli secara daring melalui platform yang tidak berizin dan pada dasarnya tidak ditujukan untuk kegiatan perdagangan. Kondisi ini kerap menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang pada akhirnya merugikan konsumen.⁵³ Transaksi elektronik atau *e-commerce* diluar platform resmi pada dasarnya merupakan kegiatan jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui media elektronik secara langsung antara penjual dan pembeli, tanpa menggunakan perantara aplikasi atau marketplace yang terstruktur. Dalam praktiknya, transaksi semacam ini sering terjadi melalui sarana komunikasi digital seperti media sosial, aplikasi pesan instan, surat elektronik, atau situs web pribadi. Meskipun tidak difasilitasi oleh platform resmi, transaksi tersebut tetap memenuhi unsur kegiatan perdagangan karena adanya penawaran, kesepakatan, dan pertukaran nilai antara para pihak.

Secara umum, transaksi *e-commerce* nonplatform ini diawali dengan proses komunikasi dan negosiasi yang dilakukan secara mandiri oleh penjual dan pembeli. Penjual menawarkan produk atau jasa melalui unggahan informasi, pesan pribadi, atau iklan digital, sedangkan pembeli merespons dengan menyatakan minat dan melakukan kesepakatan. Kesepakatan tersebut dapat mencakup harga, spesifikasi barang atau jasa, cara pembayaran, serta metode pengiriman. Dengan demikian,

⁵³ Kevin Adwitiya Bhagaskara, Dwi Desi Yayi Tarina, 2024, **Perlindungan Konsumen Terhadap Permasalahan Transaksi Online Dalam Platform Marketplace Tidak Resmi**, Jurnal USM Law Review, Volume 7 Nomor 1, hlm. 393.

hubungan hukum yang terbentuk bersifat langsung dan personal tanpa adanya pihak ketiga yang mengatur mekanisme transaksi.

Di Indonesia, pelaksanaan kegiatan jual beli melalui platform daring harus memenuhi ketentuan peraturan dan perizinan tertentu. Salah satu regulasi yang mengaturnya adalah Peraturan Menteri Perdagangan Nomor. 31 Tahun 2023. Namun demikian, masih banyak masyarakat Indonesia yang melakukan transaksi jual beli secara online melalui platform yang tidak memiliki izin dan tidak dirancang khusus untuk kegiatan perdagangan, seperti Facebook, Instagram, WhatsApp, maupun forum daring dengan kejelasan perizinan yang rendah. Karena platform-platform tersebut pada dasarnya bukan sarana jual beli karena platform tersebut hanyalah platform media sosial, dan pihak penyedia platform tidak memiliki kebijakan khusus untuk mencegah atau menangani berbagai permasalahan yang berpotensi merugikan pengguna.⁵⁴ Pembayaran dalam transaksi elektronik tanpa platform resmi biasanya dilakukan melalui transfer bank, dompet digital, atau metode pembayaran elektronik lainnya yang disepakati oleh kedua belah pihak. Proses ini sangat bergantung pada kepercayaan antara penjual dan pembeli karena tidak terdapat sistem pengamanan, *escrow*, atau jaminan transaksi sebagaimana yang disediakan oleh marketplace resmi. Oleh karena itu, risiko seperti penipuan, keterlambatan pengiriman, atau ketidaksesuaian barang menjadi lebih besar dan harus ditanggung langsung oleh para pihak yang bertransaksi.

Dari sisi hukum, transaksi *e-commerce* tanpa platform tetap dapat dikategorikan sebagai perbuatan hukum yang sah selama memenuhi syarat sah perjanjian sesuai Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Media

⁵⁴ *Ibid*, hlm. 395.

elektronik hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, sedangkan substansi perjanjian tetap tunduk pada ketentuan hukum perdata dan peraturan perundang-undangan yang mengatur transaksi elektronik. Dengan demikian, hak dan kewajiban penjual serta pembeli tetap melekat meskipun transaksi tidak dilakukan melalui platform resmi.

Secara keseluruhan, jika dilihat dari perspektif pelaku usaha, kondisi ini membuka peluang yang sangat besar untuk memasarkan produk secara lebih luas tanpa terikat oleh batasan wilayah maupun waktu. Keberagaman platform yang tersedia, baik skala lokal maupun internasional, memberikan berbagai pilihan bagi pelaku usaha dalam menentukan saluran penjualan yang paling sesuai dengan sasaran pasar serta kebutuhan bisnis mereka.⁵⁵ Transaksi elektronik atau *e-commerce* tanpa melibatkan platform resmi mencerminkan perkembangan pola perdagangan digital yang lebih fleksibel dan sederhana, namun juga dengan segudang risikonya. Model transaksi ini memberikan kebebasan bagi pelaku usaha kecil atau individu untuk berjualan secara langsung, sekaligus menuntut tingkat kehati-hatian yang tinggi dari konsumen. Oleh karena itu, pemahaman yang baik mengenai mekanisme transaksi, risiko yang mungkin timbul, serta aspek hukum yang mengaturnya menjadi sangat penting agar transaksi dapat berjalan secara aman dan adil bagi semua pihak.

⁵⁵ Firyaaal Shabrina Izazi, *et.all.* 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**, Jurnal Hukum Nusantara, Volume 1 Nomor 2, hlm. 9.

2.2.4. Tanggung Jawab Hukum Penjual Terhadap Konsumen

Tanggung jawab hukum penjual adalah kewajiban yang secara hukum melekat pada penjual untuk memenuhi hak-hak pembeli dalam suatu transaksi jual beli. Tanggung jawab ini muncul sejak terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli yang dalam ini disebut sebagai konsumen, baik dalam transaksi konvensional maupun transaksi elektronik, dan bertujuan untuk menjamin agar barang dan atau jasa yang diperjualbelikan sesuai dengan perjanjian serta tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Secara umum, tanggung jawab hukum penjual mencakup kewajiban untuk menyerahkan barang atau sesuai jasa dengan kualitas, kuantitas, dan spesifikasi yang telah disepakati. Seperti halnya konsumen yang tidak bisa menghindari banyak permasalahan yang timbul dari transaksi *e-commerce* yang dilakukan. Pertama, yakni aspek keamanan masih menjadi isu utama bagi konsumen, karena adanya risiko penipuan dan transaksi fiktif yang kerap terjadi dalam pandangan daring. Kedua, banyaknya produk yang beredar sering kali menimbulkan ketidaksesuaian antara barang yang ditawarkan dengan barang yang diterima oleh konsumen. Permasalahan ini masih sering terjadi dan menjadi tantangan tersendiri bagi konsumen dalam bertransaksi online.⁵⁶ Dalam hal ini, penjual wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang, harga, cara penggunaan, serta risiko yang mungkin timbul. Apabila penjual memberikan informasi yang tidak benar atau menyesatkan, maka penjual dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum.

Tanggung jawab hukum penjual juga meliputi jaminan bahwa barang atau jasa yang dijual aman untuk digunakan dan tidak cacat, baik cacat yang terlihat

⁵⁶ Kevin Adwitiya Bhagaskara, Dwi Desi Yayi Tarina, *Op.Cit*, hlm. 397.

maupun cacat yang tersembunyi. Apabila ditemukan cacat atau ketidaksesuaian yang merugikan pembeli, penjual berkewajiban memberikan ganti rugi, penggantian barang, perbaikan, atau pengembalian uang sesuai dengan ketentuan hukum dan perjanjian yang berlaku. Selain itu, penjual bertanggung jawab untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Penjual tidak diperbolehkan melakukan praktik curang, penipuan, atau penyalahgunaan posisi yang merugikan pembeli. Dalam konteks transaksi elektronik, tanggung jawab ini juga mencakup perlindungan data pribadi pembeli serta keamanan sistem transaksi yang digunakan. Maka dari itu, konsumen perlu memperoleh perlindungan hukum karena, menurut Edmon Makarim, pihak konsumen menanggung risiko yang lebih besar dibandingkan penjual. Hak-hak konsumen berada dalam posisi yang paling rentan akibat lemahnya daya tawar konsumen berada dan sangat berpotensi untuk dilanggar pelaku usaha, sehingga diperlukan adanya pertanggungjawaban mutlak dari pihak penjual.⁵⁷

Dengan adanya pengaturan tanggung jawab hukum penjual, diharapkan tercipta kepastian hukum dan keseimbangan antara kepentingan penjual dan pembeli. Tanggung jawab hukum penjual tidak hanya bertujuan melindungi pembeli dari kerugian, tetapi juga mendorong terciptanya kepercayaan, keadilan, dan hubungan hukum yang sehat dalam kegiatan perdagangan.

⁵⁷ Banu Ariyanto, Hari Purwadi, Emmy Latifah, 2021, **TANGGUNG JAWAB MUTLAK PENJUAL AKIBAT PRODUK CACAT TERSEMBUNYI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DARING**, Refleksi Hukum : Jurnal Ilmu Hukum, Volume 6 Nomor 1, hlm. 109.