

Pertanggung Jawaban Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Author:

Revi Mariska Siregar¹
M. Hendra Pratama
Ginting²

Affiliation:

Universitas Deli
Sumatera^{1,2}

Corresponding email

revimariskasiregar06@gmail.com¹
m.hendrapratama26@gmail.com²

Histori Naskah:

Submit: 2026-05-05
Accepted: 2026-05-22
Published: 2026-05-30



*This is an Creative Commons License
This work is licensed under a Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International
License*

Abstrak:

Pemerintah Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perubahan tersebut berfokus pada Pasal 27, 28, dan 29 yang sebelumnya dianggap multitafsir sehingga perlu diperjelas untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat pengguna internet serta meningkatkan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif karena berfokus pada pengkajian aturan hukum yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach), yaitu dengan menelaah berbagai undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang dikaji. Data penelitian menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bersama UU ITE telah memberikan dasar hukum yang cukup kuat dalam menindak pelaku usaha yang merugikan konsumen melalui transaksi elektronik. Namun, masih rendahnya kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya perlindungan konsumen menyebabkan hak-hak konsumen sering diabaikan, seperti kewajiban memberikan informasi yang benar dan transparan, jaminan kualitas barang, serta tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti melakukan kelalaian, penipuan, maupun pelanggaran dalam sistem transaksi elektronik.

Kata kunci: Pertanggung Jawaban Hukum; Pelaku Usaha Jual-Beli Online; Kerugian Konsumen

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam kegiatan ekonomi global, termasuk di Indonesia. Di era digital saat ini, transaksi jual-beli tidak lagi terbatas pada

kegiatan tatap muka di pasar atau toko fisik.¹ Sebaliknya, dengan adanya internet, transaksi jual-beli kini bisa dilakukan secara online atau e-commerce, yang memungkinkan konsumen untuk membeli barang dan jasa dari jarak jauh tanpa harus bertemu langsung dengan penjual.

Permasalahan yang muncul dalam transaksi jual-beli online tidak hanya berkaitan dengan kualitas barang atau jasa yang diperjual belikan, tetapi juga terkait dengan risiko kerugian yang dialami oleh konsumen. Kerugian tersebut bisa berupa barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, kerusakan barang, hingga penipuan dalam pembayaran. Kasus-kasus seperti ini menunjukkan adanya ketidakpastian dalam pertanggung jawaban hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi online. Karena itu, pengaturan yang jelas dan tegas diperlukan untuk melindungi konsumen dalam konteks transaksi elektronik yang terus berkembang ini.²

Undang-undang ini memberikan kerangka hukum yang lebih spesifik untuk mengatur transaksi elektronik di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada pasal 1 ayat (2) menyatakan: Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) menjadi dasar hukum utama dalam memberikan perlindungan bagi konsumen, Hal ini sesuai dengan pasal 1 ayat (1) menyatakan: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴ termasuk dalam konteks transaksi online. Namun, karena UU ini diterbitkan sebelum berkembangnya teknologi internet secara masif, aturan di dalamnya masih lebih banyak berfokus pada transaksi konvensional. Maka, perlunya interpretasi dan adaptasi yang relevan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam menangani transaksi jual-beli online menjadi semakin krusial agar dapat memenuhi kebutuhan zaman.⁵

Salah satu prinsip dasar yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah hak konsumen untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam transaksi online, di mana konsumen tidak memiliki akses langsung untuk memeriksa barang yang akan dibeli. Hal ini meningkatkan potensi pelanggaran hak konsumen yang seharusnya dilindungi oleh pelaku usaha. Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen ini sering kali terjadi dalam bentuk pengiriman barang yang tidak sesuai atau praktik bisnis yang menyesatkan.⁶

Fenomena pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online juga terjadi karena masih minimnya pemahaman pelaku usaha mengenai kewajiban mereka sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Banyak pelaku usaha yang menganggap bahwa transaksi online hanya memerlukan perhatian pada aspek teknis atau logistik, tanpa mempertimbangkan konsekuensi hukum yang mungkin timbul. Hal

¹ M. P. Tampubolon, (2020), *Perkembangan E-Commerce di Indonesia dan Tantangan Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, hlm. 112.

² Bambang Pratama, (2017), *Hukum transaksi Elektronik: Perlindungan konsumen dalam E-commerce*, Jakarta: Prenadamedia Group. hlm. 15-18

³ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Pasal 1 ayat (2) Tentang Informasi Transaksi Elektronik

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (1) Tentang Perlindungan Konsumen

⁵ Damayanti, R. (2019). *Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: Pustaka Pendidikan. hlm 56

⁶ Astuti, M. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online." *Jurnal Ekonomi dan Hukum*, 15(1), hlm.22-29.

ini sering menyebabkan pelaku usaha mengabaikan hak-hak konsumen, dan pada akhirnya meningkatkan potensi konflik hukum antara kedua belah pihak.⁷

Dengan menyediakan kerangka hukum yang lebih jelas dan mudah diakses, diharapkan dapat tercipta ekosistem e-commerce yang lebih sehat, di mana hak-hak konsumen terjamin dan pelaku usaha dapat menjalankan bisnisnya dengan lebih bertanggung jawab. Langkah-langkah seperti edukasi hukum bagi pelaku usaha dan kampanye kesadaran konsumen dapat menjadi bagian dari solusi dalam mengatasi masalah ini.⁸

Berdasarkan dari urian latar belakang diatas, maka penulis menyusun penelitian skripsi dengan judul “Pertanggung jawaban Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual-Beli Online Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”.

Studi Literatur

Kajian teori dalam penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum, teori tanggung jawab hukum, teori perlindungan konsumen, teori kepastian hukum, dan teori transaksi elektronik yang relevan dengan perkembangan transaksi jual-beli online saat ini. Teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo (2021) menjelaskan bahwa hukum harus mampu memberikan pengayoman, kepastian, dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dari tindakan yang merugikan. Dalam transaksi elektronik, perlindungan hukum diperlukan agar konsumen memperoleh rasa aman dan kepastian hukum dalam melakukan jual-beli online. Selanjutnya, teori tanggung jawab hukum menurut Munir Fuady (2020) menyatakan bahwa setiap pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum atau kelalaian yang mengakibatkan kerugian wajib bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan. Dalam transaksi online, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat barang yang tidak sesuai, informasi yang menyesatkan, maupun penipuan dalam sistem elektronik.

Selain itu, teori perlindungan konsumen menurut Shidarta (2022) menegaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha agar tercipta hubungan yang adil dalam kegiatan perdagangan. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan informasi yang benar mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan, sedangkan pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang jujur dan bertanggung jawab terhadap produk yang ditawarkan. Dalam transaksi online, teori ini sangat penting karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sehingga risiko kerugian menjadi lebih tinggi.

Selanjutnya, teori kepastian hukum menurut Peter Mahmud Marzuki (2021) menyatakan bahwa hukum harus memberikan aturan yang jelas, konsisten, dan dapat diterapkan secara adil agar tercipta ketertiban dalam masyarakat. Kehadiran Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum yang memberikan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Selain itu, teori transaksi elektronik menjelaskan bahwa transaksi yang dilakukan melalui media elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang sah sepanjang memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UU ITE, transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya sehingga segala

⁷ Prasetyo, B. (2021). "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam E-commerce." *Jurnal Ilmu Hukum*, 20(3), hlm. 40-47.

⁸ Nugroho, F. (2022). "Perlindungan Konsumen pada Transaksi Online di Indonesia." *Jurnal Sains Hukum*, 18(2), hlm. 34.

bentuk transaksi online memiliki akibat hukum yang mengikat para pihak sebagaimana transaksi konvensional.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara dan prosedur yang sistematis serta terorganisir untuk mencari solusi terhadap suatu masalah. Dengan demikian, metode penelitian dapat dianggap sebagai keseluruhan langkah ilmiah yang diterapkan untuk menemukan jawaban atau solusi yang tepat terhadap masalah yang sedang diteliti.⁹ relevan, dengan harapan dapat menemukan solusi untuk permasalahan yang timbul dalam gejala hukum yang sedang diteliti.¹⁰ Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, karena penelitian ini berfokus pada aturan hukum yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis ketentuan hukum yang ada serta bagaimana peraturan tersebut diterapkan dalam praktik. Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis bahan pustaka atau data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder, seperti buku teks, artikel jurnal, dan komentar ahli.¹¹ Objek yang dianalisis dalam penelitian ini adalah peraturan perundang-undangan yang relevan, khususnya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta penerapannya dalam transaksi jual-beli online yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Penelitian ini juga menganalisis berbagai isu hukum terkait dengan pertanggungjawaban pelaku usaha, seperti kewajiban memberikan informasi yang benar, kesesuaian produk dengan deskripsi, serta prosedur penyelesaian sengketa, yang merupakan bagian dari perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Menurut Peter Mahmud Marzuki ada lima pendekatan dalam penelitian hukum, yaitu pendekatan perundang-undangan (statue approach), pendekatan historis (historial approach), pendekatan perbandingan (comparative approach), dan pendekatan konseptual (conceptual approach) serta Pendekatan Kasus (Case Approach).¹² Dilihat dari kajian hukum yang diangkat dari penelitian ini, maka metode pendekatan yang digunakan penulis adalah: Pendekatan perundang-undangan (statue approach) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang dikaji. Pendekatan Konseptual (conceptual approach) dilakukan untuk mencari konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah yang dikaji jika konsep tersebut tidak terdapat dalam perundang-undangan. Konsep-konsep tersebut diteliti dari pendapat para ahli hukum (doktrin hukum). Pendekatan konseptual ini dimaksudkan untuk memahami secara mendalam makna atau konstruksi hukum yang ada dalam perundang-undangan.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis situasi atau kejadian tertentu serta menjelaskan hubungan antara kejadian tersebut dengan masalah yang sedang diteliti. Metode ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang konteks dan dinamika yang mempengaruhi masalah penelitian.¹³ Dalam penelitian ini akan menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku dan lain-lain yang mampu mendukung bahan hukum primer dan terkait dengan penelitian Pertanggungjawaban Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual-Beli Online Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data sekunder, yang

⁹ Ulber Silsilah, (2009) Metode Penelitian Sosial (Bandung : PT. Refika Aditama), hlm. 13.

¹⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Madmuji, (1995), Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, (Jakarta: Rajawali Press), hlm.43.

¹¹ Ibid.

¹² Peter Mahmud Marzuki, (2017) Penelitian Hukum, cet. 13, P.T Kharisma Putra Utama, Jakarta, hlm. 133.

¹³ Ronny Hamitijo, (1990) Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri (Jakarta: Ghalia Indonesia), hlm. 9.

diperoleh melalui proses studi pustaka atau penelusuran literatur di perpustakaan. Proses ini melibatkan pemeriksaan dan analisis terhadap berbagai bahan hukum tertulis yang relevan, termasuk buku, artikel, dan dokumendokumen hukum yang dapat memberikan informasi dan dukungan yang diperlukan untuk penelitian.

Data sekunder ini digunakan untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai topik penelitian dan untuk mendukung argumentasi serta temuan yang dihasilkan.¹⁴ Analisis data melibatkan proses pengorganisasian dan pengelompokan data ke dalam pola, kategori, dan deskripsi dasar untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan merumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang diperoleh. Analisis bahan hukum dilakukan dengan analisis kualitatif, yaitu dengan cara menafsirkan gejala yang terjadi, tidak dalam paparan perilaku, tetapi dalam sebuah kecenderungan. Analisa bahan hukum dilakukan dengan cara mengumpulkan semua bahan hukum yang diperlukan, yang bukan merupakan angka-angka dan kemudian menghubungkannya dengan permasalahan yang ada.¹⁵ Menurut Tengku Erwinsyahbana analisis kualitatif lebih tepat disebut analisis yuridis kualitatif, karena yang dianalisis adalah informasi dari berbagai peraturan perundang undangan dan/atau karya ilmiah dalam bidang hukum.¹⁶

Hasil

Penerapan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap pelaku usaha yang melakukan jual-beli online yang merugikan konsumen

Ketentuan ini juga menjadi instrumen penting dalam menilai ada atau tidaknya unsur perbuatan melawan hukum apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Misalnya, jika pelaku usaha tidak mencantumkan informasi identitas secara jelas atau menyampaikan informasi produk yang menyesatkan, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan UU ITE maupun peraturan perlindungan konsumen lainnya, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁷

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) secara eksplisit mewajibkan setiap pelaku usaha yang menawarkan barangdan/atau jasa melalui sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan jujur, meliputi: identitas pelaku usaha, spesifikasi teknis dan fisik produk yang ditawarkan, harga, syarat dan ketentuan kontrak, serta tata cara pembayaran dan pengiriman.¹⁸

Lebih lanjut, Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menyatakan bahwa:

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, (2009) Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat (Jakarta: RajaGrafindo Persada), hlm, 13-14.

¹⁵ Johny Ibrahim, (2005) Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif (Malang: Bayumedia), hlm. 295.

¹⁶ Tengku Erwinsyahbana, (2017) "Pertanggungjawaban Yuridis Direksi terhadap Risiko Kerugian Keuangan Daerah pada Badan Usaha Milik Daerah", Jurnal Ilmu Hukum De Lega Lata, Vol. 2 No. 1, hlm. 188.

¹⁷ Wahyuni, D. (2022). "Implementasi Pasal 9 UU ITE dalam Pengawasan Platform E Commerce", Jurnal Hukum Teknologi Digital, Vol. 3, No. 2, hlm. 56–58.

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 9.

"Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)"¹⁹

Ketentuan ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk menindak pelaku usaha dalam jual-beli online yang secara sadar melakukan tindakan manipulatif demi keuntungan pribadi. Penerapan pasal ini umumnya ditujukan kepada pelaku usaha online yang melakukan penipuan dengan cara menyebarkan informasi palsu, seperti mengiklankan produk bermerek padahal barang yang dijual adalah tiruan (KW), menampilkan foto barang yang berbeda jauh dari barang asli yang dikirim kepada konsumen, atau mencantumkan spesifikasi produk yang tidak sesuai dengan kenyataan di platform e-commerce maupun media sosial.²⁰ Selain itu, banyak juga ditemukan kasus di mana pelaku usaha mengambil uang konsumen namun tidak pernah mengirimkan barang, atau memberikan nomor resi palsu guna menghindari tanggung jawab setelah pembayaran dilakukan oleh pembeli.²¹

Faktor penyebab terjadinya pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban menurut Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik dan Undang Undang Perlindungan Konsumen pada jual beli online

Salah satu permasalahan utama dalam implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi online adalah minimnya pemahaman hukum dari pelaku usaha, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), terhadap kewajiban dalam transaksi elektronik. Di era digitalisasi yang pesat, banyak pelaku UMKM beralih ke platform digital untuk memasarkan produk, namun tidak diiringi dengan pengetahuan yang memadai mengenai ketentuan hukum yang berlaku.

Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sering mengabaikan prinsip transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi mengenai produk. Mereka kerap menampilkan deskripsi yang tidak lengkap atau bahkan menyesatkan, seperti penggunaan foto produk yang dimanipulasi, tidak menyebutkan kondisi barang secara jelas, atau menyembunyikan biaya tambahan dalam sistem pembayaran. Selain itu, pengelolaan data pribadi konsumen seperti nomor telepon, alamat, dan data pembayaran juga sering kali tidak dilakukan sesuai prinsip perlindungan data pribadi.²²

Situasi ini menunjukkan bahwa banyak pelaku usaha belum memahami kewajiban hukum berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang menyatakan: "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik."²³

Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat berujung pada sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 45A ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yakni pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak satu miliar rupiah. Namun karena ketidaktahuan terhadap regulasi ini, banyak pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) tanpa sadar terjebak dalam pelanggaran hukum meskipun niat utamanya hanya untuk meningkatkan penjualan. Ketidaktahuan hukum

¹⁹ Op.Cit, Pasal 28 ayat (1)

²⁰ Rachmad, A. (2020). "Tindak Pidana Penipuan dalam Transaksi Elektronik Ditinjau dari UU ITE", Jurnal Hukum Teknologi dan Masyarakat Digital, Vol. 3, No. 2, hlm. 67.

²¹ Yuliana, A. (2021). Hukum Siber dan Tindak Pidana Dunia Maya di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 88

²² Yuliana, R., (2021), "Tantangan Hukum dalam Perlindungan Konsumen Digital oleh Pelaku UMKM," Jurnal Hukum & Pembangunan Ekonomi, Vol. 6 No. 2, hlm. 154.

²³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (1).

ini diperparah oleh minimnya sosialisasi hukum digital dan pelatihan kepatuhan hukum (legal compliance) dari pemerintah kepada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Akibatnya, terjadi kesenjangan antara kemajuan teknologi dan kesiapan pelaku usaha dalam memahami aspek legal transaksi digital, yang berisiko merugikan konsumen dan menghambat pertumbuhan e-commerce yang sehat dan terpercaya.²⁴

Pertanggung jawaban hukum pelaku usaha dalam jual-beli online yang mengakibatkan kerugian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Informasi Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dasar hukum utama dalam memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen, termasuk dalam konteks jual-beli online (e-commerce). Pelaku usaha yang merugikan konsumen dalam transaksi online dapat dimintai pertanggungjawaban hukum baik secara perdata maupun pidana, sebagaimana diatur dalam berbagai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk tanggung jawab tersebut meliputi: Pengembalian uang (refund), Penggantian barang atau jasa, dan/atau pemberian kompensasi atau ganti rugi.²⁵

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 19 ayat (2) menyatakan bahwa ganti rugi diberikan dalam bentuk uang atau barang dan/atau jasa yang sejenis, dan harus diberikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Jika pelaku usaha lalai memenuhi ketentuan ini, maka konsumen berhak menuntutnya melalui mekanisme hukum yang tersedia.²⁶

Selain dari pertanggungjawaban perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga mengatur sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang dengan sengaja melanggar hak konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 62 ayat (1) menyebutkan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 8 tentang informasi dan iklan yang menyesatkan, dapat dikenakan: Pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun, atau Denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).²⁷

Kewajiban pelaku usaha juga ditegaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku.²⁸ Pelanggaran atas kewajiban atas praktik jual beli online tersebut sering terjadi, misalnya melalui iklan menyesatkan, produk tidak sesuai deskripsi, atau kegagalan dalam pengiriman. Maka dari itu, pelaku usaha tidak bisa berlindung di balik alasan kelalaian teknis karena undang-undang memberikan perlindungan tegas terhadap konsumen, sekaligus memfasilitasi jalur hukum bagi konsumen

²⁴ Sari, I. R., (2022), "Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab UMKM di Era Digital," Jurnal Ekonomi Digital dan Hukum Teknologi, Vol. 5 No. 1, hlm. 87.

²⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1)

²⁶ Ibid, Pasal 19 ayat (2)

²⁷ Ibid, Pasal 62 ayat (1)

²⁸ Lumbantobing, F.X. (2021), Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm. 45

yang ingin menuntut haknya, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan negeri.

Pembahasan

Penerapan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap pelaku usaha yang melakukan jual-beli online yang merugikan konsumen

Melihat lebih jauh lagi, penegakan hukum diperumit oleh fakta bahwa banyak pelaku usaha online yang dengan sengaja menyamarkan identitasnya, baik dengan menggunakan akun media sosial palsu, foto profil anonim, nama fiktif, maupun alamat pengiriman yang tidak dapat ditelusuri secara administratif. Beberapa bahkan menggunakan jasa perantara atau pihak ketiga (reseller atau dropshipper) untuk menghindari deteksi langsung. Tidak jarang pelaku menggunakan platform yang server-nya berbasis di luar negeri, seperti situs marketplace internasional atau domain yang tidak terdaftar di Indonesia, sehingga menyulitkan aparat dalam mengakses data teknis seperti log IP atau identitas pendaftaran akun.²⁹

Melihat pada praktiknya, penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan jual-beli secara online masih menghadapi berbagai kendala yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan alat bukti digital, seperti jejak transaksi elektronik yang telah dihapus, percakapan yang tidak terdokumentasi secara resmi, serta minimnya pelacakan terhadap server atau platform luar negeri yang digunakan oleh pelaku usaha.³⁰ Selain itu, identitas pelaku usaha kerap disamarkan, misalnya melalui penggunaan akun anonim, nama palsu, atau alamat palsu yang tidak dapat diverifikasi secara hukum, sehingga menyulitkan aparat penegak hukum dalam melakukan proses identifikasi dan pemanggilan hukum secara formal.³¹

Selain fokus pada penegakan hukum, diperlukan langkah preventif berupa edukasi hukum dan literasi digital kepada masyarakat, baik kepada pelaku usaha maupun konsumen. Edukasi ini meliputi pemahaman tentang peraturan perundang undangan terkait transaksi elektronik, kewajiban transparansi pelaku usaha, serta pentingnya verifikasi data dan etika bisnis dalam ruang digital. Tujuannya adalah untuk menciptakan iklim usaha yang sehat, kompetitif, dan terpercaya di ekosistem perdagangan online, sekaligus mendorong kepatuhan hukum secara sukarela oleh para pelaku ekonomi digital.³²

Faktor penyebab terjadinya pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban menurut Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik dan Undang Undang Perlindungan Konsumen pada jual beli online

Pengawasan terhadap aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia masih bersifat reaktif dan administratif, bukan preventif. Misalnya, platform e-commerce sering kali hanya diminta untuk menurunkan konten atau akun pelaku usaha bermasalah setelah ada aduan, bukan melalui pemantauan aktif yang sistematis. Kominfo memang menyediakan kanal aduan seperti aduankonten.id, namun minimnya sosialisasi dan kompleksitas pengisian laporan membuat fitur ini jarang dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.³³

²⁹ Prasetyo, A. (2020). "Aspek Yuridis Penanganan Kejahatan Siber oleh Pelaku E Commerce Asing", Jurnal Kriminologi Digital, Vol. 2, No. 2, hlm. 92–103.

³⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (1).

³¹ Rachmad, A. (2020). "Tindak Pidana Penipuan dalam Transaksi Elektronik Ditinjau dari UU ITE", Jurnal Hukum Teknologi dan Masyarakat Digital, Vol. 3, No. 2, hlm. 67-88

³² Simanjuntak, T. (2021). "Urgensi Edukasi Hukum dalam E-Commerce untuk Menekan Tindak Penipuan Digital", Jurnal Transformasi Digital Hukum, Vol. 4, No. 2, hlm. 104-125

³³ Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, "Layanan Aduan Konten Internet," aduankonten.id, diakses 22 Mei 2025 jam 20.41 wib

Tingkat literasi hukum konsumen di Indonesia juga masih rendah membuat Banyak konsumen yang mengalami kerugian, seperti tidak menerima barang yang dibeli atau menerima produk yang tidak sesuai, tidak mengambil langkah hukum karena menganggap prosesnya rumit, mahal, dan tidak efisien.¹⁰² Bahkan, beberapa dari mereka tidak mengetahui bahwa ada lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau bahwa mereka dapat melaporkan pelaku usaha ke aparat penegak hukum berdasarkan ketentuan dalam Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 45A Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).³⁴

Akibat dari lemahnya pengawasan dan minimnya pelaporan ini adalah terciptanya persepsi di kalangan pelaku usaha bahwa pelanggaran dalam transaksi daring merupakan tindakan berisiko rendah, karena kecil kemungkinan untuk ditindak secara hukum. Ketidadaan efek jera atau deterrent effect ini memperburuk iklim perdagangan digital, merusak kepercayaan publik, dan menghambat pertumbuhan ekonomi digital yang berkeadilan.³⁵

Pertanggung jawaban hukum pelaku usaha dalam jual-beli online yang mengakibatkan kerugian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Informasi Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagai perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi landasan hukum yang menegaskan tanggung jawab pelaku usaha terhadap informasi yang disebarluaskan dalam platform digital. Secara khusus, Pasal 28 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa:

“Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik, dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”³⁶

Ketentuan ini tidak membedakan antara: Pelaku usaha skala besar atau kecil; Pelaku usaha berbadan hukum atau perseorangan; Transaksi dilakukan melalui situs resmi, media sosial, atau aplikasi perdagangan daring lainnya. Ketentuan ini juga memuat unsur pidana yang dapat dikenakan terhadap pelaku usaha jika memenuhi tiga elemen: Sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi; Informasi tersebut berisi kebohongan atau menyesatkan; Tindakan tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Contoh praktiknya dalam jual beli online mencakup: Menampilkan gambar produk yang berbeda secara signifikan dengan ng sebenarnya; Menyembunyikan cacat produk; Memberikan informasi palsu mengenai garansi, stok, atau pengiriman.³⁷

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) bersifat universal dalam penerapannya terhadap subjek hukum, selama terbukti adanya penyebaran informasi elektronik yang bersifat bohong atau menyesatkan dan mengakibatkan kerugian konsumen. Dalam praktiknya, meskipun transaksi dilakukan melalui pihak ketiga seperti Shopee, Tokopedia, Facebook Marketplace, atau Instagram, tanggung jawab hukum tetap dibebankan kepada pelaku usaha secara personal sebagai pihak yang mengunggah informasi

³⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (1) dan Pasal 45A ayat (1).

³⁵ Hamid, A., (2022), “Penegakan Hukum terhadap Kejahatan Siber dan Transaksi Elektronik di Indonesia,” Jurnal Hukum & Kebijakan Publik, Vol. 7 No. 2, hlm. 61-81

³⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (1).

³⁷ Harahap, R. (2022). Hukum dan Transaksi Elektronik di Era Digital. Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 132

atau menjual produk. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip pertanggungjawaban dalam hukum pidana yang menekankan pada kesalahan individual (individual culpability). Artinya, pelaku usaha tidak dapat berlindung di balik entitas atau platform untuk menghindari pertanggungjawaban hukum. Jika ia memenuhi unsur pelanggaran dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), pelaku usaha tetap dapat dikenakan sanksi pidana maupun perdata, tanpa mengesampingkan kemungkinan tuntutan terhadap platform apabila terbukti lalai dalam sistem pengawasannya.³⁸

Konteks transaksi jual-beli online, selain pertanggungjawaban pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), pelaku usaha juga dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata apabila tindakan mereka menyebabkan kerugian kepada konsumen. Hal ini merujuk pada ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang menyatakan: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut."³⁹

Unsur-unsur perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) yang dimaksud dalam pasal ini mencakup: Adanya perbuatan melawan hukum (misalnya menyebarkan informasi menyesatkan tentang produk); Adanya kesalahan (baik sengaja maupun lalai); Adanya kerugian yang nyata pada pihak konsumen; Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian tersebut.⁴⁰

Dalam praktiknya, bentuk pertanggungjawaban perdata ini dapat berupa: Restitusi, yaitu pengembalian uang konsumen apabila barang tidak diterima atau tidak sesuai deskripsi; Pembatalan transaksi, yang dilakukan apabila ada unsur penipuan atau cacat kehendak; Kompensasi, dalam bentuk ganti rugi atas kerugian materiil maupun immateriil yang dialami konsumen akibat informasi palsu atau produk cacat.⁴¹

Tuntutan perdata ini dapat diajukan konsumen melalui mekanisme pengadilan umum atau melalui forum alternatif penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹³⁵ Untuk itu, pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dalam jual beli online bersifat ganda, yakni dapat dituntut melalui jalur pidana dan perdata, tergantung pada bentuk dan akibat perbuatannya terhadap konsumen. Hal ini penting untuk menciptakan iklim transaksi elektronik yang adil dan bertanggung jawab. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menempatkan pelaku usaha dalam posisi yang bertanggung jawab penuh terhadap informasi digital yang disampaikannya, serta memberikan landasan hukum yang tegas untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat informasi yang tidak benar dalam transaksi online.

Kesimpulan

Penerapan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli online. UU ITE mengatur aspek transaksi elektronik, keabsahan sistem digital, serta sanksi terhadap penyalahgunaan media elektronik, sedangkan UU Perlindungan Konsumen menegaskan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jaminan kualitas barang atau jasa, dan perlindungan atas kerugian yang dialami. Namun, dalam praktiknya masih banyak ditemukan pelanggaran seperti barang tidak sesuai deskripsi, kurangnya transparansi, hingga

³⁸ Sutedi, Adrian, (2021), *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 102

³⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Pasal 1365.

⁴⁰ Lumbantobing, (2021), F.X. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm. 79

⁴¹ Ibid, hlm 80

penipuan digital. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman hukum pelaku usaha, lemahnya pengawasan, serta belum optimalnya penegakan hukum dalam perdagangan digital. Pelaku usaha pada dasarnya memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang jujur, menjamin kualitas produk, dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat kelalaian maupun pelanggaran transaksi elektronik. Akan tetapi, tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal sehingga perlindungan konsumen dalam transaksi online masih memerlukan penguatan melalui peningkatan edukasi hukum, pengawasan, dan penegakan sanksi yang lebih tegas.

Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji efektivitas penegakan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi digital serta menganalisis peran platform e-commerce dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen secara lebih mendalam.

Referensi

- Astuti, M. (2021). Perlindungan konsumen dalam transaksi online. *Jurnal Ekonomi dan Hukum*, 15(1), 22–29.
- Damayanti, R. (2019). *Analisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik*. Yogyakarta: Pustaka Pendidikan.
- Erwinsyahbana, T. (2017). Pertanggungjawaban yuridis direksi terhadap risiko kerugian keuangan daerah pada badan usaha milik daerah. *Jurnal Ilmu Hukum De Lega Lata*, 2(1), 188–200.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hamid, A. (2022). Penegakan hukum terhadap kejahatan siber dan transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum & Kebijakan Publik*, 7(2), 61–81.
- Hamitijo, R. (1990). *Metodologi penelitian hukum dan jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Harahap, R. (2022). *Hukum dan transaksi elektronik di era digital*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ibrahim, J. (2005). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Malang: Bayumedia.
- Kelsen, H. (2006). *Teori umum tentang hukum dan negara*. Bandung: Nusa Media.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2025). *Layanan aduan konten internet*. Diakses dari aduankonten.id
- Khairina, N., & Harahap, M. K. (2018). Menjaga kerahasiaan data dengan steganografi kombinasi LSB-2 dengan LSB-3. *Sinkron - Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*, 3(1), 286–288.
- Khairina, N., Harahap, M. K., & Lubis, J. H. (2018). The authenticity of image using hash MD5 and steganography least significant bit. *International Journal of Information System & Technology*, 2(1), 1–6.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
- Lumbantobing, F. X. (2021). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum* (Cet. ke-13). Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Nasution, A. (2001). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Diadit Media.

- Nugroho, F. (2022). Perlindungan konsumen pada transaksi online di Indonesia. *Jurnal Sains Hukum*, 18(2), 34–45.
- Prasetyo, A. (2020). Aspek yuridis penanganan kejahatan siber oleh pelaku e-commerce asing. *Jurnal Kriminologi Digital*, 2(2), 92–103.
- Prasetyo, B. (2021). Tanggung jawab pelaku usaha dalam e-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 20(3), 40–47.
- Pratama, B. (2017). *Hukum transaksi elektronik: Perlindungan konsumen dalam e-commerce*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rachmad, A. (2020). Tindak pidana penipuan dalam transaksi elektronik ditinjau dari UU ITE. *Jurnal Hukum Teknologi dan Masyarakat Digital*, 3(2), 67–88.
- Radbruch, G. (1973). *Legal philosophy*. New York: Greenwood Press.
- Sari, I. R. (2022). Perlindungan konsumen dan tanggung jawab UMKM di era digital. *Jurnal Ekonomi Digital dan Hukum Teknologi*, 5(1), 87–98.
- Shidarta. (2022). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Simanjuntak, T. (2021). Urgensi edukasi hukum dalam e-commerce untuk menekan tindak penipuan digital. *Jurnal Transformasi Digital Hukum*, 4(2), 104–125.
- Silsilah, U. (2009). *Metode penelitian sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (1995). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Jakarta: Rajawali Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2009). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sutedi, A. (2021). *Tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam transaksi elektronik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tampubolon, M. P. (2020). *Perkembangan e-commerce di Indonesia dan tantangan hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Wahyuni, D. (2022). Implementasi Pasal 9 UU ITE dalam pengawasan platform e-commerce. *Jurnal Hukum Teknologi Digital*, 3(2), 55–70.
- Yuliana, A. (2021). *Hukum siber dan tindak pidana dunia maya di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yuliana, R. (2021). Tantangan hukum dalam perlindungan konsumen digital oleh pelaku UMKM. *Jurnal Hukum & Pembangunan Ekonomi*, 6(2), 154–166.