



---

## Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Positif (UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Dan Informasi Elektronik)

Nanda Reyriski<sup>1</sup>, Tri Reni Novita<sup>2</sup>, Hj. Adawiyah Nasution<sup>3</sup>, Nelvitia Purba<sup>4</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan, Indonesia<sup>1-4</sup>

Email Korespondensi: [nandareyriski@umnaw.ac.id](mailto:nandareyriski@umnaw.ac.id), [trireni@umnaw.ac.id](mailto:trireni@umnaw.ac.id),

[adawiyah.nasution@umnaw.ac.id](mailto:adawiyah.nasution@umnaw.ac.id), [nelvitiapurba@umnaw.ac.id](mailto:nelvitiapurba@umnaw.ac.id)

---

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 20 Juni 2026

---

### ABSTRACT

The development of information technology has transformed the way people conduct buying and selling transactions, particularly through online systems or e-commerce. Online transactions offer consumers convenience and speed because they can be conducted anytime and anywhere without having to meet the seller in person. However, this convenience carries various risks that can harm consumers, such as fraud, receiving goods that do not match the order, delayed delivery, and the potential for misuse of personal data. To address these risks, clear legal protection for consumers in online transactions is necessary. Legal protection aims to guarantee consumer rights and provide legal certainty in every electronic transaction. This study aims to determine the forms of legal protection for consumers in online transactions and the obstacles encountered in its implementation. Consumer protection in online transactions in Indonesia is regulated by several laws and regulations, such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and its amendments. This research uses an empirical normative-juridical method with a statutory regulatory approach and literature review. The research results show that even though legal regulations exist, in practice there are still obstacles such as weak law enforcement and a lack of consumer awareness of their rights.

**Keywords:** Legal Protection, Consumers, Online Transactions, Positive Law, Electronic Information and Transactions Law.

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi jual beli, terutama melalui sistem online atau e-commerce. Transaksi online memberikan kemudahan dan kecepatan bagi konsumen karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus bertemu langsung dengan penjual. Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen, seperti penipuan, barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, keterlambatan pengiriman, serta kemungkinan terjadinya penyalahgunaan data pribadi. Untuk mengatasi berbagai risiko tersebut, diperlukan perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen dalam melakukan transaksi online. Perlindungan hukum bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen serta memberikan kepastian hukum dalam setiap transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi

---

*online serta hambatan yang terjadi dalam penerapannya. Perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif empiris dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aturan hukum telah ada, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti lemahnya penegakan hukum dan kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya.*

**Kata kunci:** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli Online, Hukum Positif, UU ITE.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara berkomunikasi, bersosialisasi, dan berbisnis. Perdagangan yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini banyak dilakukan melalui internet. Sistem jual beli online atau e-commerce memungkinkan konsumen memilih, memesan, dan membayar barang kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital. Kemudahan ini membuat belanja online menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern karena dianggap lebih praktis, cepat, dan efisien.

Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen. Beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi online antara lain penipuan oleh penjual palsu, barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, kesulitan dalam proses pengembalian barang, serta potensi penyalahgunaan data pribadi. Minimnya interaksi langsung antara penjual dan pembeli juga meningkatkan kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Dalam sistem hukum Indonesia, perlindungan konsumen dalam transaksi online diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Salah satu dasar hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Selain itu, terdapat pula Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya yang mengatur keabsahan transaksi elektronik serta tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik. Pemerintah juga menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik untuk memperkuat keamanan dan perlindungan data dalam transaksi digital.

Meskipun secara normatif Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang cukup memadai, dalam praktiknya perlindungan konsumen masih menghadapi berbagai kendala. Lemahnya penegakan hukum, kurangnya literasi hukum masyarakat, serta kesulitan melacak pelaku kejahatan siber sering membuat konsumen kesulitan memperoleh ganti rugi. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi online belum sepenuhnya efektif dan mudah diakses oleh masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen di era digital. Hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan pengawasan, penguatan regulasi, peningkatan literasi hukum digital bagi masyarakat, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat berjalan lebih efektif serta mampu memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh pihak.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif empiris atau penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta melihat penerapannya dalam kenyataan di masyarakat. Lokasi penelitian dilakukan di perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah (UMN AW) dan Perpustakaan Daerah Sumatera Utara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku, jurnal, dan catatan ilmiah, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan dua cara, yaitu secara offline dengan mengunjungi perpustakaan atau toko buku, dan secara online melalui pencarian sumber di internet. Selanjutnya, data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan menelaah teori, asas hukum, norma, doktrin, serta pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data kemudian disusun secara sistematis, diseleksi, dan diolah dalam bentuk uraian deskriptif sehingga dapat memberikan pemahaman serta solusi terhadap permasalahan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Bagaimana Prosedur Dan Mekanisme Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Menurut Ketentuan Hukum Positif Di Indonesia*

Munculnya sistem jual beli online melalui berbagai platform e-commerce seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan Bukalapak. Transaksi online memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi konsumen karena dapat dilakukan kapan saja melalui perangkat digital. Namun, kemudahan tersebut juga menimbulkan berbagai masalah, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, penipuan oleh penjual, keterlambatan pengiriman, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan perlindungan hukum yang jelas agar hak-hak konsumen tetap terjamin dalam transaksi digital.

Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan tersebut memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen, termasuk hak untuk memperoleh informasi yang jujur,

keamanan dalam transaksi, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian. Selain itu, perlindungan konsumen juga dilakukan melalui langkah preventif seperti kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, pendaftaran sistem elektronik, serta penyediaan fasilitas pengaduan konsumen pada platform digital.

Selain perlindungan preventif, terdapat pula perlindungan represif yang dapat ditempuh ketika konsumen mengalami kerugian. Konsumen dapat mengajukan keluhan kepada penjual atau platform melalui mekanisme pengembalian dana (refund) atau penggantian barang. Apabila tidak terselesaikan, konsumen dapat melapor ke lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, membawa perkara ke pengadilan, atau melapor ke pihak kepolisian apabila terdapat unsur tindak pidana seperti penipuan. Mekanisme ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen yang dirugikan.

Meskipun kerangka hukum telah tersedia, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya kesadaran hukum masyarakat, kurangnya pengawasan pemerintah, lemahnya penegakan hukum, serta masalah keamanan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya perbaikan seperti peningkatan edukasi hukum digital kepada masyarakat, pembentukan lembaga pengawasan khusus transaksi online, penguatan sistem pengaduan nasional, serta penerapan sanksi tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan. Dengan langkah tersebut, perlindungan hukum bagi konsumen di era perdagangan digital diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

### ***Hambatan Atau Kendala Hukum Yang Dihadapi Konsumen Dalam Memperoleh Perlindungan Ketika Terjadi Pelanggaran Hak Dalam Transaksi Jual Beli Online***

Meskipun Indonesia telah memiliki berbagai peraturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online, dalam praktiknya konsumen masih menghadapi banyak hambatan. Hambatan tersebut muncul karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Banyak konsumen belum memahami bahwa mereka memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai deskripsi, mendapatkan keamanan dalam transaksi, serta menuntut ganti rugi apabila dirugikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, konsumen sering tidak menyimpan bukti transaksi seperti bukti pembayaran, tangkapan layar percakapan, atau data pesanan yang sebenarnya sangat penting untuk memperkuat laporan jika terjadi sengketa. Kurangnya pemahaman mengenai mekanisme pengaduan juga membuat banyak konsumen hanya mengeluh di platform belanja tanpa menempuh jalur hukum yang tersedia.

Hambatan lainnya juga berasal dari pelaku usaha yang tidak mematuhi kewajiban hukumnya. Banyak penjual online tidak mencantumkan identitas yang jelas, alamat usaha, maupun kebijakan pengembalian barang sehingga menyulitkan konsumen untuk menuntut haknya ketika terjadi pelanggaran. Selain itu, beberapa pelaku usaha memberikan informasi produk yang tidak transparan atau

menyesatkan, bahkan menolak melakukan pengembalian dana ketika barang yang dikirim tidak sesuai. Permasalahan semakin kompleks ketika pelaku usaha berasal dari luar negeri karena perbedaan yurisdiksi hukum membuat penegakan hukum menjadi lebih sulit. Di samping itu, penyalahgunaan data pribadi konsumen juga menjadi risiko serius dalam transaksi digital.

Dari sisi pemerintah dan penegak hukum, masih terdapat kendala dalam pengawasan dan pelaksanaan perlindungan konsumen. Pengawasan terhadap perdagangan online belum maksimal karena jumlah pelaku usaha yang sangat banyak serta transaksi yang bersifat lintas negara. Koordinasi antarinstansi seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga belum berjalan secara optimal. Selain itu, proses hukum sering dianggap lambat dan rumit sehingga banyak konsumen enggan melaporkan kerugian yang dialami. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi hukum digital masyarakat, penguatan pengawasan pemerintah, serta peningkatan keamanan sistem transaksi elektronik agar perlindungan hukum bagi konsumen dapat berjalan lebih efektif.

### ***Upaya Dan Strategi Yang Dapat Dilakukan Untuk Memperkuat Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Agar Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Hukum Positif Di Indonesia***

Dalam era digital, transaksi jual beli online melalui berbagai platform e-commerce dan media sosial semakin menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Kemudahan dan kecepatan bertransaksi membuat masyarakat lebih memilih belanja secara daring. Namun, di balik manfaat tersebut masih banyak permasalahan yang muncul, seperti barang tidak sesuai deskripsi, penipuan oleh pelaku usaha, barang tidak dikirim setelah pembayaran, serta kebocoran data pribadi konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen masih perlu diperkuat. Meskipun Indonesia telah memiliki dasar hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, beberapa ketentuannya masih bersifat umum sehingga perlu diperkuat agar mampu menyesuaikan perkembangan transaksi digital yang semakin kompleks.

Untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen, diperlukan berbagai langkah seperti penguatan regulasi, penegakan hukum yang lebih tegas, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa secara cepat melalui sistem Online Dispute Resolution (ODR). Pemerintah melalui lembaga seperti Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional perlu meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan elektronik. Selain itu, peningkatan literasi hukum dan digital masyarakat juga sangat penting agar konsumen lebih memahami hak-haknya dan dapat bertransaksi secara aman. Melalui kerja sama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat, diharapkan

---

perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat berjalan lebih efektif sehingga tercipta sistem perdagangan digital yang aman, adil, dan berkelanjutan.

## SIMPULAN

Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia secara normatif telah kuat melalui UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU PDP, PP PSTE, dan peraturan menteri terkait. Mekanisme preventif dan represif tersedia, termasuk kewajiban transparansi pelaku usaha serta jalur penyelesaian sengketa melalui BPSK, pengadilan, dan jalur pidana. Namun, efektivitasnya masih terbatas akibat rendahnya kesadaran konsumen, ketidakpatuhan pelaku usaha, serta keterbatasan pengawasan dan koordinasi pemerintah. Transaksi lintas wilayah dan risiko penyalahgunaan data menambah kompleksitas. Penguatan regulasi, penegakan hukum, literasi digital, dan sinergi semua pihak diperlukan agar perlindungan konsumen lebih efektif, aman, dan adil.

## DAFTAR RUJUKAN

- Afdhali, Dino Rizka, dan Taufiqurrohman Syahuri. 2023. "Idealitas Penegakkan Hukum Ditinjau dari Perspektif Teori Tujuan Hukum." *Collegium Studiosum Journal*", 6(2).
- Alfitri, Nur Alfiana, Rahmawati Rahmawati, dan Firmansyah Firmansyah. 2024. "Perlindungan terhadap Data Pribadi di Era Digital Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022." *Journal Social Society*", 4(2): 92-111.
- Alfiansyah, F. 2018. "Penerapan Pasal 4 Huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa."
- Arief, S. 2007. *Radikal Bebas*, Surabaya: Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.
- Arismunandar, Achmad. 2025. "The Aspect of Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions: A Civil Law Perspective." *Journal of Legal Studies*", 11(2): 519-536.
- Ayuningsih, Meilani Sri, Ahmad Rayhan, dan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. 2025. "Kewenangan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dalam Pembinaan E-Commerce Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023."
- Baqis, Abelia Mita, Muhammad Irwan, dan Padli Nasution. 2025. "Pentingnya Perlindungan dan Keamanan Data Privasi di Era Digital."
- Baston, M. Z. 2025. "Perlindungan Hukum terhadap Korban Penipuan Belanja Online Melalui Instagram di Indonesia." *Judge: Jurnal Hukum*", 6(5).
- Danuri, Muhamad. 2019. "Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital."
- Fazira, E. 2024. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima (Studi Kasus di J&T Express Cabang Purwodadi)*. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.

- Hadiati, M., dan M. M. Tampi. 2017. "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta." *Jurnal Hukum Prioris*, 6(1).
- Hutagalung, Oskar, Yasmirah Mandasari, Tamaulina Br. Sembiring, dan Paulus Purba. 2025. "Transformasi Regulasi Perdagangan Elektronik dalam Meningkatkan Perlindungan Konsumen di Indonesia."
- Ibrahim, Avid Wahyudi, Ibrahim Ahmad, dan Roy Marthen Moonti. 2024. "Analisis Tantangan dan Hambatan dalam Penegakan Hukum Angkutan Antar Provinsi."
- Imadatul Fitriani, Inayah Maulia, dan Lucky Dafira. 2025. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(3): 1387-1397.
- Kharuddin. 2024. Analisis Yuridis Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Positif.
- Kristanty, Desy Natalia. 2024. "Tren dan Tantangan Keamanan Bertransaksi dengan QRIS dalam Era Transformasi Sistem Pembayaran Digital." *Jurnal Syntax Admiration*, 5(10): 3923-3933.
- Malani, F., dan Z. Zuhrah. 2025. "Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Ekonomi Digital Menurut Hukum." *Jurnal Tana Mana*, 6(1).
- Martanti, G. 2023. "Perlindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas pada Sektor Perdagangan Online Berbasis Aplikasi Marketplace." *USM Law Review*, 6(1).
- Mantili, R. 2019. "Upaya Hukum Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Acara Perdata." *Vyavahara Duta*, 14(2).
- Mewu, Marina Yetrin Sriyati, dan Kadek Julia Mahadewi. 2023. "Perlindungan Konsumen dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1): 441-450.
- Mukidi, Nelvitia Purba, Ismed Batubara, dan Yeltriana. 2022. Perlindungan Hukum pada Anak Korban Tindak Pidana Pencabulan.
- Nasution, Hani Riadho, dan Abd Harris. 2025. "Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia." *Locus Journal of Academic Literature Review*, 4(6).
- Palestina, A. 2025. "Kepastian Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Elektronik bagi Para Pihak Menurut Hukum Positif Indonesia." *Jurnal Rekomendasi Hukum*, 1(2).