

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Kerugian Akibat Barang Tidak Sesuai Deskripsi pada Transaksi Jual Beli Online

Muhamad Ihsanul Gufron¹, Sahrul Rozi²

^{1,2}, Universitas Pamulang, Email : gufronikhsanul147@gmail.com

Naskah Diterima : 02 Maret 2026; Naskah Review : 15 Maret 2026 Diterima Publikasi : 30 April 2026

Abstract

This study aims to analyze the form of legal protection for consumers who suffer losses due to goods received not being in accordance with the description in online buying and selling transactions. This research uses a normative legal research method with a statutory approach and a conceptual approach. The legal materials consist of primary legal materials in the form of legislation, particularly Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, as well as secondary legal materials such as books, journals, and relevant scientific articles. The results show that consumers have the right to comfort, security, and accurate information regarding the goods being traded. Business actors who provide incorrect information may be held legally responsible in accordance with applicable laws and regulations. Dispute resolution efforts may be pursued through litigation and non-litigation channels, including through the Consumer Dispute Settlement Agency

Keywords: *consumer protection, online transactions, marketplace, law*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi dalam transaksi jual beli online. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan informasi yang benar mengenai barang yang diperjualbelikan. Pelaku usaha yang memberikan informasi tidak benar dapat dimintai pertanggungjawaban hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Upaya penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, transaksi online, marketplace, hukum

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang perdagangan dan transaksi ekonomi. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah munculnya sistem jual beli secara online melalui berbagai platform marketplace dan media sosial. Kehadiran transaksi online memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh barang dan jasa tanpa harus datang langsung ke tempat penjualan. Konsumen dapat melakukan pembelian kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan perangkat elektronik yang terhubung dengan internet.

*) **Muhamad Ihsanul Gufron:** Corresponding Author : gufronikhsanul147@gmail.com

Kemudahan dalam transaksi online tersebut telah mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk berbelanja melalui marketplace seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan platform digital lainnya. Selain menawarkan kemudahan, transaksi online juga sering memberikan berbagai promo menarik, seperti potongan harga, gratis ongkos kirim, dan cashback. Namun, di balik kemudahan tersebut, transaksi online juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam praktik jual beli online adalah barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan oleh penjual. Ketidakesesuaian tersebut dapat berupa perbedaan ukuran, warna, kualitas, merek, bahkan jenis barang yang diterima. Tidak jarang konsumen juga menerima barang dalam kondisi rusak, cacat, atau tidak layak pakai. Kondisi ini tentu menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagai pihak yang melakukan pembayaran berdasarkan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam perspektif hukum, konsumen merupakan pihak yang harus mendapatkan perlindungan atas hak-haknya dalam melakukan transaksi. Perlindungan tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Indonesia, 1999), yang memberikan jaminan terhadap hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa. Undang-undang tersebut juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Permasalahan mengenai barang yang tidak sesuai deskripsi menjadi penting untuk dikaji karena semakin meningkatnya jumlah transaksi digital di Indonesia. Banyaknya kasus kerugian konsumen dalam transaksi online menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen. Oleh karena itu, penelitian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online menjadi relevan untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang tidak sesuai dengan deskripsi.

Selain meningkatnya intensitas transaksi digital, perkembangan e-commerce di Indonesia juga didukung oleh pertumbuhan pengguna internet dan penggunaan telepon pintar yang semakin luas di berbagai kalangan masyarakat. Tidak hanya masyarakat di wilayah perkotaan, masyarakat di daerah juga mulai memanfaatkan platform digital sebagai sarana utama untuk memenuhi kebutuhan sehari-

hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa transaksi jual beli online telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pola konsumsi masyarakat modern.

Fenomena tersebut secara tidak langsung memunculkan hubungan hukum baru yang lebih kompleks antara konsumen, pelaku usaha, dan pihak penyedia platform marketplace. Dalam transaksi konvensional, konsumen dapat melihat dan memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran. Namun, dalam transaksi online, konsumen hanya mengandalkan informasi berupa foto, video, deskripsi produk, spesifikasi, serta ulasan dari pembeli sebelumnya. Hal ini menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih rentan terhadap kerugian apabila informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan kondisi barang yang sebenarnya.

Kerentanan konsumen dalam transaksi online menjadi isu yang penting karena pada dasarnya konsumen memiliki posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Pelaku usaha sebagai pihak yang menawarkan barang tentu memiliki penguasaan penuh terhadap informasi produk yang dijual. Sebaliknya, konsumen hanya bertindak berdasarkan kepercayaan terhadap informasi yang tersedia pada platform. Ketidakseimbangan posisi inilah yang menjadi salah satu alasan utama perlunya perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap konsumen.

Di samping itu, meningkatnya jumlah pelaku usaha yang memanfaatkan marketplace sebagai media penjualan juga memunculkan berbagai praktik bisnis yang tidak sehat. Beberapa pelaku usaha sering kali menampilkan foto produk yang tidak sesuai dengan barang asli, memberikan deskripsi yang berlebihan, atau bahkan menyembunyikan informasi mengenai kekurangan produk. Praktik semacam ini tentu bertentangan dengan prinsip kejujuran dan itikad baik dalam hubungan hukum jual beli.

Permasalahan lainnya adalah tidak semua konsumen memahami hak-hak hukumnya ketika mengalami kerugian dalam transaksi online. Banyak konsumen yang memilih untuk tidak mengajukan komplain karena menganggap kerugian yang dialami relatif kecil, proses pengaduan terlalu rumit, atau tidak mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Padahal, secara hukum konsumen memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi atas barang yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain aspek kerugian materiil, transaksi online juga dapat menimbulkan kerugian immateriil berupa rasa kecewa, ketidaknyamanan, dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan elektronik. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka akan berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap ekosistem digital dan menghambat perkembangan ekonomi berbasis teknologi.

Dari sisi pelaku usaha, adanya aturan perlindungan konsumen sebenarnya juga memberikan manfaat karena menciptakan kepastian hukum dalam kegiatan usaha. Pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usahanya secara jujur dan profesional akan memperoleh kepercayaan dari konsumen, sehingga dapat meningkatkan reputasi dan keberlangsungan bisnisnya dalam jangka panjang.

Oleh sebab itu, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online bukan hanya penting bagi konsumen sebagai pihak yang berpotensi dirugikan, tetapi juga penting bagi terciptanya iklim perdagangan digital yang sehat, adil, dan berkelanjutan. Penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan, bagaimana tanggung jawab pelaku usaha, serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa apabila konsumen mengalami kerugian

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (normative legal research) dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum mengenai perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, wanprestasi, serta hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli secara daring berdasarkan pandangan para ahli hukum dan perkembangan doktrin hukum yang relevan. (Marzuki, 2017)

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian, sedangkan bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, serta literatur yang membahas perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber referensi lainnya yang mendukung pemahaman terhadap istilah hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif-analitis. Analisis dilakukan melalui proses inventarisasi, klasifikasi, interpretasi, dan penarikan kesimpulan secara deduktif, yaitu berangkat dari ketentuan hukum yang bersifat umum

menuju analisis terhadap permasalahan khusus mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi dalam transaksi jual beli online. (Soerjono, 2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam pola kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang perdagangan dan transaksi ekonomi. (Cahyono, 2020) Jika sebelumnya transaksi jual beli dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli di suatu tempat tertentu, maka saat ini transaksi dapat dilakukan secara elektronik melalui internet. Sistem perdagangan elektronik atau *electronic commerce* (e-commerce) telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat modern karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi.

Transaksi jual beli online memberikan banyak keuntungan bagi konsumen. Konsumen dapat memperoleh barang atau jasa tanpa harus datang langsung ke toko fisik, cukup dengan menggunakan telepon genggam atau komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Selain itu, konsumen juga dapat membandingkan harga, kualitas, dan ulasan produk dari berbagai penjual dalam waktu yang relatif singkat. Kemudahan ini menjadikan transaksi online sebagai salah satu bentuk perdagangan yang paling diminati saat ini.

Meskipun demikian, di balik berbagai kemudahan tersebut, transaksi jual beli online juga memiliki risiko yang cukup besar bagi konsumen. Salah satu risiko yang paling sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi yang dicantumkan oleh penjual pada platform digital. Dalam praktiknya, konsumen hanya dapat melihat foto, membaca spesifikasi, ukuran, warna, serta penjelasan produk yang ditampilkan oleh penjual. Oleh karena itu, konsumen sangat bergantung pada kejujuran dan itikad baik pelaku usaha dalam memberikan informasi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menjadi dasar hukum utama dalam menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan dalam kegiatan perdagangan, termasuk perdagangan elektronik. Perlindungan hukum tersebut diberikan untuk menciptakan keseimbangan antara kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan hukum jual beli.

*) **Muhamad Ihsanul Gufron**: Corresponding Author : gufronikhsanul147@gmail.com

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang paling mendasar terdapat dalam Pasal 4, yang mengatur hak-hak konsumen. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa. (Indonesia, 1999) Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang yang diperjualbelikan. Hak atas informasi ini menjadi sangat penting dalam transaksi online karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran.

Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan, maka kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen. Misalnya, barang yang ditampilkan dalam foto memiliki kualitas premium, tetapi barang yang diterima ternyata memiliki kualitas rendah, ukuran berbeda, atau warna yang tidak sesuai. Dalam hal demikian, konsumen secara hukum berhak mengajukan komplain dan menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha.

Selain hak konsumen, undang-undang juga mengatur kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 (Indonesia, 1999), yaitu kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa yang ditawarkan. Kewajiban ini merupakan bentuk tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi oleh penjual agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara konsumen dan penjual dalam transaksi online merupakan suatu bentuk perjanjian jual beli. Oleh karena itu, apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban yang telah diperjanjikan, maka dapat dianggap sebagai bentuk wanprestasi. Penjual yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan deskripsi dapat dinilai tidak memenuhi prestasinya sebagaimana yang telah disepakati pada saat transaksi dilakukan.

Dengan demikian, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin kepastian hukum, keadilan, dan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Perlindungan tersebut tidak hanya memberikan jaminan atas hak-hak konsumen, tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya secara jujur dan bertanggung jawab.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen

Dalam setiap transaksi jual beli, baik yang dilakukan secara langsung maupun melalui media elektronik, pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum terhadap barang atau jasa yang diperdagangkan. Tanggung jawab tersebut timbul karena adanya hubungan hukum antara penjual dan konsumen yang didasarkan pada suatu perjanjian. Dalam transaksi jual beli online, hubungan hukum ini lahir sejak konsumen melakukan pemesanan dan pembayaran atas barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha melalui platform digital. (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 1847)

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Indonesia, 1999) Dalam ketentuan tersebut, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang yang diperdagangkan. Selain itu, pelaku usaha juga wajib menjamin bahwa barang yang dikirim sesuai dengan deskripsi, foto, ukuran, kualitas, dan spesifikasi yang telah ditawarkan kepada konsumen.

Kerugian konsumen dalam transaksi online sering kali muncul akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penjual. Misalnya, konsumen membeli pakaian dengan ukuran *large*, tetapi barang yang diterima berukuran *small*. (Indonesia, 1999) Contoh lain adalah ketika konsumen membeli barang elektronik yang dijelaskan sebagai produk baru, namun ternyata barang yang diterima merupakan barang bekas atau mengalami kerusakan. Kondisi tersebut jelas menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen.

Dalam situasi seperti ini, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang (*refund*), penggantian barang dengan produk yang sesuai, atau kompensasi lain yang disepakati oleh kedua belah pihak. (Indonesia, 1999) Tanggung jawab ini merupakan konsekuensi hukum dari kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi prestasi sesuai perjanjian jual beli.

Selain berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha juga dapat dianalisis berdasarkan hukum perdata. Dalam perspektif hukum perikatan, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban

sebagaimana yang telah disepakati. Dalam hal ini, penjual dianggap tidak memenuhi prestasi karena barang yang diberikan tidak sesuai dengan objek perjanjian.

Lebih lanjut, tanggung jawab pelaku usaha juga berkaitan dengan prinsip itikad baik dalam melakukan perjanjian. Pelaku usaha harus menjalankan kegiatan usahanya dengan jujur dan tidak menyesatkan konsumen. Apabila penjual dengan sengaja mencantumkan deskripsi yang tidak sesuai untuk menarik minat pembeli, maka tindakan tersebut dapat dianggap sebagai perbuatan yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan asas kejujuran dalam hukum perjanjian.

Dalam praktik transaksi online, marketplace biasanya menyediakan mekanisme perlindungan konsumen, seperti fitur komplain, pengembalian barang, dan pengembalian dana. Namun demikian, tanggung jawab utama tetap berada pada pelaku usaha sebagai pihak yang menjual barang tersebut. Marketplace hanya berperan sebagai pihak perantara yang memfasilitasi transaksi.

Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen merupakan bagian penting dalam mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Adanya tanggung jawab tersebut diharapkan dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli secara online serta mendorong pelaku usaha untuk menjalankan usahanya secara profesional dan bertanggung jawab.

3. Analisis Kasus Barang Tidak Sesuai Deskripsi

Dalam praktik transaksi jual beli online, salah satu sengketa yang paling sering terjadi adalah barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan oleh penjual. Bentuk ketidaksesuaian tersebut dapat berupa perbedaan kualitas, ukuran, warna, merek, jumlah, bahkan kondisi barang yang rusak atau tidak layak pakai. (Indonesia, 2024) Permasalahan ini menjadi salah satu bentuk pelanggaran hak konsumen yang paling banyak dikeluhkan dalam transaksi e-commerce. Data YLKI juga menunjukkan bahwa keluhan mengenai barang tidak sesuai dan refund yang terhambat masih mendominasi pengaduan sektor e-commerce.

Sebagai contoh, seorang konsumen membeli pakaian melalui marketplace dengan deskripsi bahan premium dan ukuran *large*. Pada tampilan toko online, penjual mencantumkan foto produk yang terlihat berkualitas baik serta spesifikasi yang meyakinkan. (Indonesia, 1999) Namun, setelah barang diterima, ternyata bahan yang digunakan jauh lebih tipis dari yang dijelaskan, ukuran yang diterima tidak sesuai, dan warna produk berbeda dengan foto yang ditampilkan. Kondisi tersebut menimbulkan

kerugian bagi konsumen karena barang yang diterima tidak memenuhi ekspektasi maupun kesepakatan pada saat transaksi.

Dari perspektif hukum perdata, kasus tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi, yaitu keadaan ketika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan. Dalam hubungan jual beli online, penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai dengan deskripsi yang telah ditawarkan. Ketika barang yang diterima tidak sesuai, maka dapat dinyatakan bahwa penjual tidak memenuhi prestasi secara sempurna.

Selain sebagai wanprestasi, tindakan penjual yang mencantumkan informasi yang tidak sesuai juga dapat dinilai sebagai pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang. Dalam hal ini, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha berupa penggantian barang, pengembalian dana, atau kompensasi lain yang sepadan.

Kasus serupa juga banyak ditemukan dalam transaksi barang elektronik. Misalnya, konsumen membeli telepon genggam yang pada deskripsi tertulis sebagai barang baru, namun setelah diterima ternyata kondisi kemasan rusak, tidak terdapat segel resmi, dan perangkat menunjukkan tanda-tanda pernah digunakan. Kasus seperti ini menunjukkan adanya indikasi pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jujur dan akurat. Sengketa serupa juga muncul dalam praktik marketplace besar seperti Shopee dan Tokopedia.

Dalam penyelesaiannya, konsumen biasanya terlebih dahulu menggunakan mekanisme komplain yang disediakan oleh marketplace, seperti fitur *refund* atau *return*. Apabila penyelesaian internal tidak memberikan hasil yang memuaskan, konsumen dapat menempuh jalur nonlitigasi melalui mediasi atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Langkah ini menjadi bentuk perlindungan hukum yang penting bagi konsumen agar hak-haknya tetap terjamin.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa kasus barang tidak sesuai deskripsi merupakan persoalan hukum yang sangat relevan dalam transaksi jual beli online. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan kerugian materiil konsumen, tetapi juga menyangkut kepastian hukum, kejujuran pelaku usaha, dan efektivitas perlindungan hukum di era digital.

4. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam praktik transaksi jual beli online, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hal yang cukup sering terjadi. Sengketa tersebut biasanya timbul akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, barang rusak, atau tidak adanya tanggung jawab dari penjual setelah transaksi selesai. (Indonesia, 1999) Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen serta menjamin kepastian hukum bagi para pihak.

Secara umum, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu jalur nonlitigasi dan jalur litigasi. Kedua jalur ini memiliki fungsi yang sama, yaitu memberikan solusi atas kerugian yang dialami konsumen, namun dengan prosedur yang berbeda.

a. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Nonlitigasi

Alur nonlitigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Cara ini lebih banyak digunakan dalam sengketa transaksi online karena dinilai lebih cepat, sederhana, dan tidak memerlukan biaya besar. Dalam konteks marketplace, penyelesaian awal biasanya dilakukan melalui fitur komplain yang telah disediakan oleh platform. (Ketentuan Retur Dan Refund Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Awal Konsumen, 2024)

Konsumen dapat mengajukan pengaduan melalui fitur *refund*, *return*, atau pusat bantuan yang tersedia pada aplikasi. Marketplace kemudian akan melakukan verifikasi terhadap bukti-bukti yang diajukan, seperti foto barang, tangkapan layar deskripsi produk, bukti pembayaran, dan riwayat percakapan antara pembeli dan penjual. Mekanisme ini menjadi bentuk perlindungan awal bagi konsumen dalam transaksi digital.

Selain melalui marketplace, sengketa juga dapat diselesaikan melalui mediasi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam mediasi, kedua belah pihak berupaya mencari kesepakatan bersama mengenai bentuk penyelesaian, misalnya pengembalian dana, penggantian barang, atau pemberian kompensasi.

Lebih lanjut, konsumen juga dapat mengajukan sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (Indonesia, 1999) BPSK merupakan lembaga yang dibentuk untuk menangani sengketa konsumen di luar pengadilan melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Jalur ini sering dipilih karena prosesnya relatif lebih cepat dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi

Selain jalur nonlitigasi, konsumen juga dapat menempuh jalur litigasi, yaitu penyelesaian melalui pengadilan. Jalur ini biasanya dipilih apabila penyelesaian secara damai tidak mencapai kesepakatan atau apabila kerugian yang dialami cukup besar.

Dalam jalur litigasi, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata terhadap pelaku usaha atas dasar wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Gugatan ini bertujuan untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang telah dialami. Hakim nantinya akan memeriksa bukti-bukti yang diajukan oleh para pihak dan memberikan putusan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan adanya pilihan jalur penyelesaian, konsumen dapat menyesuaikan langkah hukum yang paling efektif sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami. Hal ini juga mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya.

c. Pentingnya Perlindungan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa konsumen memiliki peran penting dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan transaksi online. Adanya mekanisme penyelesaian sengketa menunjukkan bahwa hak-hak konsumen tidak hanya diakui secara normatif, tetapi juga dilindungi melalui sarana hukum yang nyata.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online merupakan hal yang sangat penting di era digital saat ini. Perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan dalam kegiatan perdagangan, namun di sisi lain juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama terkait ketidaksesuaian barang dengan deskripsi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar hukum yang jelas mengenai hak-hak konsumen, khususnya hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, konsumen memiliki hak untuk mengajukan komplain, meminta penggantian barang, pengembalian dana, maupun bentuk kompensasi lainnya.

Selain itu, pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi maupun pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur nonlitigasi maupun litigasi. Jalur nonlitigasi seperti mediasi, komplain melalui marketplace, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dinilai lebih cepat dan efisien, sedangkan jalur litigasi melalui pengadilan memberikan kekuatan hukum yang lebih mengikat.

Dengan demikian, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, keadilan, serta rasa aman bagi masyarakat dalam melakukan transaksi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, K. (2020). Perlindungan Hukum Transaksi Elektronik Bagi Pengguna Internet Ditinjau Dari UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. *Adzkiya: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 8(2), 233–250.
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia, Y. L. K. (2024). *Laporan Pengaduan Konsumen Tahun 2024*. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- Ketentuan Retur dan Refund dalam Transaksi E-Commerce sebagai Bentuk Perlindungan Awal Konsumen*. (2024).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (1847).
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Kencana.
- Soerjono, S. S. M. (2011). *Penelitian Hukum Normatif*. Rajagrafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Widijowati, D. (2023). Enhancing consumer protection in electronic commerce transactions. *Research Horizon*, 3(4).
- Walhyuldiono, T., Fitriani, D. U. L., Husnaini, A., & Merita, R. (2023). Implementation of consumer protection policy in e-commerce transactions in Indonesia. *Journal of Public Representative and Society Provision*, 3(2).
- Ismailwati. (2024). Consumer protection in the digital era: An analysis of consumer protection in e-commerce. *Journal of Law Studies*, 3(2), 68–80.
- Sihombing, R. E., & Resen, M. G. S. K. (2024). Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia. *Alumni: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70.
- Talufiek, H. K., Ulfah, D. D., Rasmadani, T., et al. (2023). Tinjauan hukum ekonomi terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi online. *Indonesia Journal of Law and Justice*, 1(2).
- Puspitasari, D., & Setiandjaja, S. (2025). Evaluating the effectiveness of consumer protection laws in Indonesia: A case study of e-commerce. *Journal Mediasia*, 8(1).
- Judijanto, L., Solihah, N., Kalim, A., & Febryani, E. (2024). Comparison of legal aspects of consumer protection in e-commerce transactions and TikTok Shop in Indonesia. *West Science Law and Human Rights*, 2(2), 111–118.
- Sobirin, L. A., & Choeriah, P. U. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi

- e-commerce ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen. *Collegium Studiosum Jounnall*, 7(1), 284–289.
- Baldruzalman, D. (2025). Legal review of consumer protection in e-commerce transactions in Indonesia. *Equallity: Journal of Law and Justice*, 2(1).
- Sulgiyanto, F., Sulkardi, E., & Michalel, T. (2022). Comparison of legal consumer protection systems in e-commerce transactions to support digital economic growth in Indonesia. *Dallat ULniversity Journal of Science*.
- Sinalgal, J. S., & Silulbuln, Y. L. (2024). Jual beli barang rekondisi pada e-commerce ditinjau dari ULUL Perlindungan Konsumen. *Jurnal ALnallisis Hukulm*.
- Yulliskal, E. (2024). Peraln perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha berdasarkan ULUL No. 8 Tahun 1999. *Journal of Global Legal Review*.
- ALsri, N. K. S., & Kahriyalsal, I. M. (2024). Tinjaulan yuridis walnprestasi pelaku usaha. *Jurnal Hukulm Malhalsiswal*.
- Pelalwi, M., et al. (2025). ALnallisis yuridis perlindungan konsumen dalam toko online. *Jurnal Ilmu Hukulm Suli Generis*.
- Salnty. (2023). Legal protection of consumers in e-commerce transactions. *ULniversall Journal of Science and Technology*.
- Ismulnalndalr, AL., Wullalndalri, C. I., & Mal'rulf, C. (2023). Perlindungan hukulm bagi konsumen dalam transaksi jual beli online. *Journal Talfkirull Iqtishodiyalh*.
- Setyalwaln, AL., & Wijalyal, B. (2023). Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. *Journal of Judicial Review*.
- ALrlinal, S. (2023). Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online produk kosmetik. *ULIR Law Review*.