

Ajeng Pustaka

ajeng_jchi_pustaka

 Quick Submit Quick Submit Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Document Details

Submission ID**trn:oid:::1:3503904468****Submission Date****Mar 11, 2026, 12:57 PM GMT+7****Download Date****Mar 11, 2026, 1:00 PM GMT+7****File Name****Pustaka_JCHI_Ajeng_Pramudita.docx****File Size****59.0 KB****12 Pages****3,371 Words****23,935 Characters**

19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 14%  Publications
- 10%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 15% Internet sources
- 14% Publications
- 10% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Publication	Shifa Nurdila Putri, Rahmatullah Ayu Hasmiati. "Perlindungan Hukum Terhadap ...	1%
2	Internet	mimbarhukum.com	<1%
3	Internet	repository.uinjkt.ac.id	<1%
4	Internet	journal.appihi.or.id	<1%
5	Internet	bookchapter.unnes.ac.id	<1%
6	Internet	repository.um-surabaya.ac.id	<1%
7	Publication	Ira Damayanti Harahap, Muhammad Yafiz. "Analisis Ekonomi Islam Terhadap Up...	<1%
8	Publication	Edison Hatogoan Manurung, Muriya Muriya. "Analisis Asas Kebebasan Berkontra...	<1%
9	Publication	Teguh Rama Prasja, Esy Kurniasih. "Penetapan Harga Tunai dan Kredit Dalam Per...	<1%
10	Publication	Yuyut Prayuti, Alis Mardianti, Faisal Adam, Sitti Maisyaroh, Fitria Fitria. "Impleme...	<1%
11	Student papers	Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong	<1%

12	Internet	ejurnal.politeknikpratama.ac.id	<1%
13	Internet	eprints2.undip.ac.id	<1%
14	Internet	liberezmoussa.fr	<1%
15	Publication	Muhammad robeth Nujaba, Alfian Dzikria Nurrachamn. "Perlindungan Konsumen...	<1%
16	Student papers	Universitas Prima Indonesia	<1%
17	Publication	Arel Saputra Setyawan, Adianto Mardjiono. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha ...	<1%
18	Publication	Ni Luh Gede Mella Septiari, Ni Made Puspautari Ujianti. "Kekuatan Hukum Perjan...	<1%
19	Internet	ojs.uph.edu	<1%
20	Internet	tahtamedia.co.id	<1%
21	Student papers	Universitas Mataram	<1%
22	Internet	ulilalbabinstitute.id	<1%
23	Publication	Siti Asyiah, Sadiani Sadiani, Muhammad Amin. "Perlindungan Konsumen Terhad...	<1%
24	Student papers	Universitas Jember	<1%
25	Student papers	Universitas PGRI Semarang	<1%

26	Student papers	Universitas Tidar	<1%
27	Internet	www.borobudur.ac.id	<1%
28	Publication	Mohammad Rizki Roiyan Miftah, Taufik Yahya, Herlina Manik. "Implementation o...	<1%
29	Internet	journalcenter.org	<1%
30	Internet	jurnal.utb.ac.id	<1%
31	Internet	repository.umsu.ac.id	<1%
32	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
33	Internet	ejournal.appisi.or.id	<1%
34	Internet	journal-management.com	<1%
35	Internet	prin.or.id	<1%
36	Internet	text-id.123dok.com	<1%



Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital : Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

Ajeng Pramudita
Universitas Sriwijaya

Nurlailani Mulyadi
Universitas Sriwijaya

Sri Handayani
Universitas Sriwijaya

Alamat Kampus : Jalan Srijaya Negara, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan (30139)

Korespondensi penulis: ajengpraditha257@gmail.com.

Abstract. *The rapid development of information technology has transformed commercial activities into digital-based transactions conducted through e-commerce platforms. This transformation has created new legal relationships between business actors and consumers in the form of digital contracts that establish the rights and obligations of the parties involved in electronic transactions. The purpose of this article is to analyze legal protection for consumers against breach of contract in digital agreements by examining the provisions of the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law. This study uses a qualitative research method with a descriptive analytical approach through a literature study based on legislation, legal books, academic journals, and relevant previous research. The discussion indicates that digital contracts have the same legal validity as conventional agreements as long as they meet the legal requirements of contracts under civil law. Consumer protection in digital transactions has been regulated under the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law; however, several practical issues remain, including breaches by business actors, discrepancies between products and their descriptions, the use of standard contracts that may disadvantage consumers, and limitations in supervision and dispute resolution mechanisms. These conditions demonstrate that the implementation of consumer legal protection in electronic transactions still requires stronger law enforcement, improved supervision of digital trade practices, and greater public legal awareness. The study concludes that although a legal framework already exists, the effectiveness of consumer protection in digital contracts still requires more adaptive policies to respond to the evolving dynamics of electronic commerce.*

Keywords: Digital contract, consumer protection, breach of contract, electronic transaction.

Received Desember 30, 2022; Revised April 30, 2023; Accepted Agustus 30, 2023

*Ajeng Praudita, ajengpraditha257@gmail.com.

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital : Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

Abstrak. Transformasi perdagangan digital melalui perkembangan teknologi informasi telah mendorong lahirnya berbagai bentuk transaksi elektronik yang menghubungkan pelaku usaha dan konsumen melalui sistem e-commerce. Perubahan tersebut melahirkan hubungan hukum baru dalam bentuk kontrak digital yang menjadi dasar lahirnya hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik. Penulisan artikel ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap wanprestasi dalam kontrak digital dengan meninjau ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif melalui studi kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kontrak digital memiliki keabsahan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian dalam hukum perdata. Perlindungan konsumen dalam transaksi digital telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan seperti wanprestasi pelaku usaha, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, penggunaan kontrak baku yang merugikan konsumen, serta keterbatasan mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik masih memerlukan penguatan melalui penegakan hukum, pengawasan terhadap praktik perdagangan digital, serta peningkatan literasi hukum masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kerangka hukum telah tersedia, efektivitas perlindungan konsumen dalam kontrak digital masih memerlukan pengembangan kebijakan yang lebih adaptif terhadap dinamika perdagangan elektronik.

Kata kunci: Kontrak digital, perlindungan konsumen, wanprestasi, transaksi elektronik

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam kegiatan perdagangan dan aktivitas ekonomi. Transformasi digital mendorong terciptanya berbagai bentuk transaksi berbasis elektronik yang memungkinkan proses jual beli dilakukan secara lebih cepat dan efisien (Kamila et al., 2025). Masyarakat kini dapat melakukan transaksi tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan pelaku usaha. Keberadaan platform e-commerce serta berbagai layanan digital lainnya semakin memperluas ruang interaksi ekonomi antara produsen dan konsumen. Kondisi tersebut membentuk pola hubungan hukum baru yang muncul melalui kontrak digital sebagai dasar kesepakatan para pihak dalam transaksi elektronik (Mahera et al., 2025).

Kontrak digital merupakan bentuk perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai media penghubung antara pelaku usaha

8 dan konsumen (Salsabila & Ispriyarso, 2023). Perjanjian tersebut pada umumnya berbentuk kontrak baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan disediakan dalam platform digital. Konsumen seringkali hanya diberikan pilihan untuk menyetujui atau menolak seluruh ketentuan yang telah ditetapkan tanpa kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian. Keadaan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen sehingga membuka kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam pelaksanaan kontrak digital.

Permasalahan hukum yang sering muncul dalam transaksi digital berkaitan dengan tidak terpenuhinya kewajiban salah satu pihak sebagaimana yang telah diperjanjikan dalam kontrak elektronik (Ismi Lailatul Maulida, 2026). Kondisi tersebut dikenal sebagai wanprestasi yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain, khususnya konsumen. Bentuk wanprestasi dalam transaksi digital dapat berupa keterlambatan pengiriman barang, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi yang ditawarkan, hingga kegagalan penyedia layanan digital dalam memberikan layanan sesuai dengan perjanjian. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun transaksi digital memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, risiko pelanggaran terhadap hak konsumen tetap menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dalam perspektif hukum.

36 Peningkatan jumlah transaksi digital juga diikuti oleh meningkatnya potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Transaksi yang dilakukan secara daring tidak mempertemukan para pihak secara langsung sehingga menimbulkan keterbatasan bagi konsumen dalam memverifikasi keaslian produk maupun kredibilitas pelaku usaha. Ketidakpastian tersebut dapat menimbulkan berbagai bentuk kerugian apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati dalam kontrak digital. Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sekaligus menciptakan rasa aman dalam melakukan transaksi elektronik.

10 Kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha (Suwandono et al., 2024). Pengaturan mengenai transaksi berbasis

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital : Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya (Randy Lopian, Deasy Soeikromo, Mamengko4, 2024). Kedua regulasi tersebut menjadi landasan hukum penting dalam mengatur aktivitas perdagangan digital serta memberikan perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan kontrak elektronik yang telah disepakati.

Penerapan regulasi tersebut dalam praktik menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital masih menghadapi berbagai tantangan. Kompleksitas sistem transaksi elektronik serta keterlibatan berbagai pihak dalam proses perdagangan digital seringkali menyulitkan konsumen dalam menuntut haknya ketika terjadi wanprestasi. Penelitian yang dilakukan oleh Bachtiar dan Chairunnisa (2024) menunjukkan bahwa transaksi e-commerce kerap menimbulkan berbagai permasalahan seperti ketidaksesuaian produk dengan deskripsi yang ditawarkan, kesulitan dalam proses penyelesaian sengketa, serta potensi penipuan dan kebocoran data konsumen. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa meskipun kerangka hukum telah tersedia, implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi digital masih memerlukan penguatan.

Hubungan hukum yang terbentuk dalam transaksi elektronik juga memiliki karakteristik yang lebih kompleks dibandingkan dengan transaksi konvensional. Interaksi dalam perdagangan digital tidak hanya melibatkan pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga berbagai pihak lain yang berperan dalam sistem transaksi elektronik. Kompleksitas tersebut berpotensi menimbulkan permasalahan dalam menentukan tanggung jawab hukum ketika terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen. Sari dan Irawaty (2024) menjelaskan bahwa transaksi produk digital melibatkan berbagai pihak seperti merchant, konsumen, acquirer, issuer, serta certification authority yang membentuk hubungan hukum multilapis dengan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan peran masing-masing pihak dalam sistem transaksi elektronik.

Fenomena wanprestasi dalam transaksi digital juga menunjukkan bahwa posisi konsumen seringkali berada pada kondisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Ketidakseimbangan informasi serta keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa menjadi faktor yang mempersulit konsumen dalam memperoleh haknya ketika terjadi pelanggaran kontrak. Penelitian yang dilakukan oleh Alifiona dan

Suwondo (2023) mengungkapkan bahwa transaksi e-commerce memberikan peluang terjadinya wanprestasi karena tidak adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, sehingga pelaku usaha dapat melakukan pelanggaran terhadap perjanjian seperti mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam sistem perdagangan daring.

Dinamika perkembangan transaksi digital menunjukkan bahwa keberadaan regulasi saja belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Implementasi aturan hukum dalam praktik masih menghadapi berbagai hambatan yang berkaitan dengan kesadaran hukum masyarakat, kebijakan platform digital, serta mekanisme penegakan tanggung jawab pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebenarnya telah memberikan dasar hukum yang cukup kuat dalam melindungi konsumen dari wanprestasi dalam perjanjian elektronik. Kendala implementasi masih sering muncul akibat kebijakan platform yang belum sepenuhnya berpihak kepada konsumen serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap hak-hak hukumnya dalam transaksi digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif untuk mengkaji secara mendalam mengenai perlindungan hukum konsumen atas wanprestasi dalam kontrak digital berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap norma hukum, konsep, serta fenomena yang berkaitan dengan hubungan hukum dalam transaksi digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelaah berbagai sumber literatur yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara menguraikan, menginterpretasikan, dan menghubungkan berbagai konsep hukum yang berkaitan dengan wanprestasi dalam kontrak digital guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan perdagangan berbasis digital di Indonesia telah melahirkan bentuk hubungan hukum baru yang diwujudkan melalui kontrak elektronik antara pelaku usaha dan konsumen. Kontrak digital dalam transaksi e-commerce menjadi dasar lahirnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak sebagaimana halnya dalam perjanjian konvensional. Keabsahan hubungan hukum tersebut tidak terlepas dari prinsip-prinsip dasar hukum perjanjian yang berlaku dalam sistem hukum Indonesia. Pengakuan terhadap kontrak elektronik memberikan legitimasi bahwa transaksi digital memiliki kekuatan hukum yang mengikat sehingga setiap pihak berkewajiban melaksanakan isi perjanjian secara itikad baik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Keabsahan kontrak digital pada dasarnya tetap merujuk pada ketentuan umum hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat syarat utama yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, objek tertentu, serta sebab yang halal. Prinsip ini juga berlaku dalam transaksi elektronik yang dilakukan melalui sistem digital. Kesepakatan dalam kontrak digital biasanya diwujudkan melalui mekanisme persetujuan elektronik seperti klik persetujuan atau penerimaan syarat dan ketentuan yang disediakan oleh platform perdagangan elektronik.

Keberadaan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan penguatan terhadap legitimasi kontrak digital dalam sistem hukum Indonesia. Regulasi tersebut mengakui bahwa dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah sepanjang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Pengakuan tersebut menunjukkan bahwa sistem hukum nasional telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Perlindungan terhadap kepastian hukum dalam transaksi elektronik menjadi penting untuk memastikan bahwa aktivitas perdagangan digital dapat berjalan secara aman dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Hubungan hukum yang terbentuk dalam transaksi e-commerce tidak hanya menciptakan hak dan kewajiban bagi para pihak, tetapi juga memunculkan tanggung

jawab hukum apabila terjadi pelanggaran terhadap perjanjian. Wanprestasi dalam kontrak digital dapat terjadi ketika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah disepakati dalam sistem transaksi elektronik. Bentuk wanprestasi tersebut dapat berupa keterlambatan pengiriman barang, ketidaksesuaian produk dengan informasi yang ditampilkan, hingga kegagalan dalam memberikan layanan yang telah dibayarkan oleh konsumen.

Permasalahan wanprestasi dalam transaksi digital seringkali berkaitan dengan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha memiliki kontrol yang lebih besar terhadap sistem transaksi, informasi produk, serta ketentuan kontrak yang digunakan dalam platform digital. Kondisi ini menimbulkan kerentanan bagi konsumen karena keterbatasan informasi yang dimiliki dalam proses pengambilan keputusan transaksi. Situasi tersebut memperlihatkan pentingnya keberadaan mekanisme perlindungan hukum yang mampu menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak dalam transaksi digital (Ridwan et al., 2025).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan terhadap berbagai bentuk kerugian yang timbul akibat transaksi perdagangan. Regulasi ini menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada proses penjualan, tetapi juga mencakup kualitas produk serta kesesuaian antara informasi yang disampaikan dengan kondisi barang yang diterima oleh konsumen. Ketidaksesuaian tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi yang menimbulkan konsekuensi hukum bagi pelaku usaha. Hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi menjadi bagian penting dalam menjaga keseimbangan hubungan kontraktual dalam transaksi digital.

Praktik perdagangan digital menunjukkan bahwa kasus wanprestasi masih sering terjadi meskipun regulasi perlindungan konsumen telah tersedia. Fenomena ini dapat dilihat dari berbagai keluhan konsumen terkait barang yang tidak sesuai dengan deskripsi

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital : Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

atau kualitas yang dijanjikan dalam platform e-commerce. Erianto, Adyuanas, Syaharani, Mulyana, dan Thalib (2025) menjelaskan bahwa salah satu bentuk wanprestasi yang paling sering terjadi dalam transaksi e-commerce adalah ketidaksesuaian barang dengan deskripsi produk yang ditampilkan oleh pelaku usaha dalam platform digital.

Permasalahan lain yang muncul dalam transaksi digital berkaitan dengan penggunaan kontrak baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha. Kontrak tersebut umumnya memuat berbagai klausula yang harus disetujui oleh konsumen sebelum melakukan transaksi. Konsumen seringkali tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian sehingga hanya dapat menerima ketentuan yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Kondisi ini menciptakan ketidakseimbangan hubungan hukum dalam kontrak digital.

Penggunaan kontrak baku dalam transaksi digital juga berpotensi menimbulkan klausula yang merugikan konsumen apabila tidak diawasi secara ketat. Klausula tersebut dapat membatasi tanggung jawab pelaku usaha atau bahkan mengurangi hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi ketika terjadi pelanggaran kontrak. Triana et al (2026) menjelaskan bahwa kontrak baku dalam transaksi digital secara formal memang sah, namun secara substantif seringkali bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual karena memuat klausula yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah memberikan batasan terhadap penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang menghilangkan tanggung jawab atau membatasi hak konsumen dalam memperoleh ganti rugi (Anggriawan, 2025). Ketentuan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen tetap berjalan secara adil dan seimbang dalam praktik perdagangan.

Meskipun pengaturan mengenai klausula baku telah tersedia dalam sistem hukum nasional, implementasinya dalam praktik transaksi digital masih menghadapi berbagai kendala. Banyak konsumen yang tidak memahami isi kontrak digital yang mereka setujui sebelum melakukan transaksi. Kurangnya literasi hukum masyarakat menyebabkan konsumen seringkali tidak menyadari bahwa terdapat klausula yang berpotensi merugikan mereka dalam kontrak elektronik yang digunakan oleh platform digital.

28 Permasalahan perlindungan konsumen dalam transaksi digital juga berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen. Sengketa yang timbul akibat wanprestasi dalam kontrak digital dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non litigasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi atau arbitrase seringkali menjadi pilihan karena dianggap lebih efisien dibandingkan dengan proses pengadilan yang memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar.

Keabsahan perjanjian jual beli melalui e-commerce berkaitan erat dengan pengakuan terhadap sistem transaksi elektronik sebagai sarana yang sah dalam membentuk hubungan kontraktual antara para pihak. Perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan terjadinya proses kesepakatan tanpa pertemuan langsung, melainkan melalui media digital yang memfasilitasi penawaran, penerimaan, serta pelaksanaan transaksi secara elektronik. Dalam konteks hukum perdata, hubungan hukum yang timbul dari transaksi tersebut tetap dianggap sebagai perjanjian sepanjang memenuhi unsur-unsur yang dipersyaratkan dalam suatu perjanjian.

18 Vebriani dan Danyathi (2025) menjelaskan bahwa perjanjian jual beli yang dilakukan melalui sistem elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam hukum perdata. Hal ini menunjukkan bahwa bentuk perjanjian yang dilakukan secara digital tidak mengurangi keabsahan maupun kekuatan mengikatnya bagi para pihak. Dengan demikian, pengakuan terhadap transaksi elektronik semakin memperkuat posisi hukum kontrak digital dalam sistem hukum Indonesia serta memberikan kepastian hukum dalam praktik perdagangan berbasis e-commerce.

3 Kerangka hukum yang mengatur transaksi digital pada dasarnya telah memberikan dasar yang cukup kuat bagi perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik. Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menunjukkan komitmen negara dalam memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang melakukan transaksi digital. Kedua regulasi tersebut saling melengkapi dalam mengatur aspek perlindungan konsumen serta keabsahan sistem transaksi elektronik.

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital : Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce tetap memerlukan penguatan dalam berbagai aspek. Fista, Machmud, dan Suartini (2023) menjelaskan bahwa meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjadi payung hukum bagi masyarakat, praktik pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi elektronik masih sering terjadi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi saja belum cukup tanpa diikuti dengan penegakan hukum yang efektif.

Permasalahan lain yang sering muncul berkaitan dengan keterbatasan pengawasan terhadap aktivitas pelaku usaha dalam platform digital. Sistem perdagangan elektronik yang melibatkan berbagai pihak membuat pengawasan terhadap praktik perdagangan menjadi lebih kompleks dibandingkan dengan perdagangan konvensional (Viola et al., 2025). Situasi tersebut menuntut adanya mekanisme pengawasan yang lebih efektif untuk memastikan bahwa pelaku usaha menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kompleksitas hubungan kontraktual dalam transaksi e-commerce juga menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak dapat hanya bergantung pada regulasi formal semata. Seubakar (2024) menjelaskan bahwa dinamika kontrak dalam perdagangan elektronik menuntut adanya pengembangan kebijakan hukum yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta karakteristik transaksi digital. Pendekatan hukum yang adaptif diperlukan agar sistem perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif dalam menghadapi berbagai bentuk wanprestasi yang muncul dalam kontrak digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kontrak digital dalam transaksi e-commerce memiliki keabsahan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam hukum perdata serta didukung oleh pengakuan hukum melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun kerangka regulasi tersebut telah memberikan dasar perlindungan hukum bagi konsumen, dinamika praktik perdagangan digital masih memperlihatkan adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen yang berpotensi menimbulkan wanprestasi, terutama melalui penggunaan kontrak baku dan keterbatasan

transparansi informasi dalam sistem transaksi elektronik. Saran yang dapat diberikan adalah perlunya penguatan regulasi turunan yang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi digital, peningkatan pengawasan terhadap praktik kontrak baku dalam platform e-commerce, serta peningkatan literasi hukum masyarakat agar konsumen memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajibannya dalam transaksi digital sehingga tercipta sistem perdagangan elektronik yang lebih adil, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifiona, R., & Suwondo, D. (2023). *Akibat Wanprestasi Dalam Legal Protection Of Consumers Due To Breach In E-Commerce ' S. September*, 298–310.
- Anggriawan, R. I. M. Dan T. P. (2025). *Implikasi Klausula Baku Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Pengembalian Barang*. 6(4), 1–14.
- Erianto, F. C., Adyuanas, A., Syaharani, Z. P., Mulyana, D., & Thalib, S. R. (2025). *Perlindungan Hak Konsumen E-Commerce Dalam Kasus Wanprestasi: Barang Tidak Sesuai Deskripsi Produk*. 11, 275–283.
- Eza Sultan Yusuf Bachtiar, M. D. C. (2024). *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Kuh Perdata*. 6(11).
- Fista, Y. L., Aris Machmud, & Suartini, S. (2023). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189. <https://doi.org/10.37893/Jbh.V12i1.599>
- Ismi Lailatul Maulida, A. H. R. (2026). *Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Penjual Yang Melakukan Wanprestasi Dalam Jual Beli Online*. November 2025.
- Kamila, E. R., Dan, A. I. X. A., & Azzahra, T. (2025). *Transformasi Digital Dan Pertumbuhan E-Commerce: Dampak, Peluang, Dan Tantangan Di Era Modern*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 141–145.
- Mahera, R. M., Suryadi, N., Prodi, P., Syariah, E., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2025). *Transformasi Mekanisme Pasar Dalam Ekonomi Berbasis Teknologi Digital*. 02(June).
- Randy Lopian, Deasy Soeikromo, Mamengko4, R. S. (2024). *Pengaturan Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Menurut Uu No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. 1.
- Ridwan, A. F., Diksy, K. P., & Azzahra, N. F. (2025). *Analisis Tanggung Jawab Hukum Pembeli Atas Wanprestasi Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Deliver Media Hukum Indonesia (Mhi)*. 2(5).
- Salsabila, D., & Ispriyarso, B. (2023). *Efektivitas Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia*. 5(2), 1343–1354. <https://doi.org/10.37680/Almanhaj.V5i2.3085>
- Sari, I. N. (2024). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Produk*

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Wanprestasi dalam Kontrak Digital : Tinjauan UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

Digital Dalam Transaksi Elektronik.

- Scolastika Vebriani, A. P. L. D. (2025). *Keabsahan Hukum Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce Di Indonesia : Perlindungan Konsumen Dan Uu Ite*. 13(10).
- Suwandono, A., Darodjat, R., Hukum, F., & Padjadjaran, U. (2024). *Peningkatan Pemahaman Hak-Hak Konsumen Dalam Mewujudkan*. 5, 144–149.
- Triana, Y., Pardosi, P., Siregar, W. A., & Iskandar, M. F. (2026). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kontrak Baku Dalam Transaksi Digital*. 5(2), 900–911.
- Viola, C., Audra, P., & Lie, G. (2025). *Media Hukum Indonesia (Mhi) Published By Yayasan Daarul Huda Krueng Mane Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Elektronik Pada Transaksi E- Commerce Indonesia Media Hukum Indonesia (Mhi) Published By Yayasan Daarul Huda Krueng Mane*. 3(4), 28–33.
- Yulia, A. N. S. (2024). *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Kontrak E-Commerce*. 6160(1), 27–40.