

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PERJANJIAN ELEKTRONIK
DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DI
INDONESIA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Hukum**

Oleh :

**DZAFFA ADIL NURFAUZI
NPM 5121600177**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PERJANJIAN ELEKTRONIK DALAM TRANSAKSI E-
COMMERCE DI INDONESIA**

Dzaffa Adil Nurfauzi

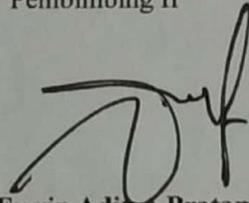
NPM 5121600177

Telah Diperiksa dan Disetujui

Oleh Dosen Pembimbing

Tegal, 14 Januari 2025

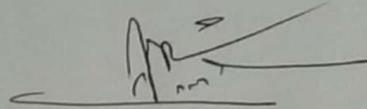
Pembimbing II



Erwin Aditya Pratama, S.H., M.H.

NIDN 0629089001

Pembimbing I



Dr. H. Sanusi, S.H., M.H

NIDN 06090860202

Mengetahui

Plt. Dekan,



Dr. Kus Rizkianto, S.H., M.H.

NIDN 0609068503

PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PERJANJIAN ELEKTRONIK DALAM TRANSAKSI E-
COMMERCE DI INDONESIA**

Dzaffa Adil Nurfauzi

NPM 5121600177

Telah Diperiksa dan Disahkan oleh

Tegal, 31 Januari 2025

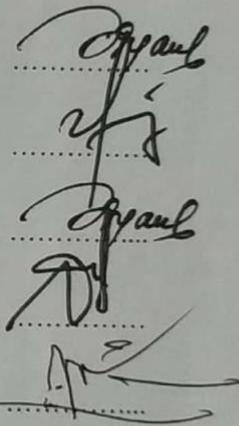
Dr. Soesi Idayanti, S.H., M.H. (Ketua Sidang)

Kanti Rahayu, S.H., M.H. (Penguji II)

Dr. Soesi Idayanti, S.H., M.H. (Penguji I)

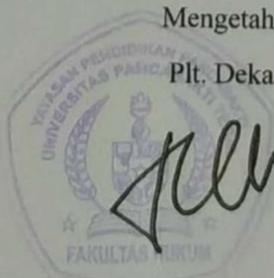
Erwin Aditya Pratama, S.H., M.H. (Pembimbing II)

Dr. H. Sanusi, S.H., M.H. (Pembimbing I)



Mengetahui,

Plt. Dekan,



Dr. Kus Rizkianto, S.H., M.H.

NIDN 0609068503

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dzaffa Adil Nurfauzi
NPM : 5121600177
Tempat/Tanggal Lahir : Brebes, 14 Mei 2002
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PERJANJIAN ELEKTRONIK
DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI
INDONESIA**

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya tulis sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan penulis ini tidak benar, maka penulis bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H.) yang telah penulis peroleh dibatalkan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Tegal, 7 Februari 2025

Yang menyatakan



Dzaffa Adil Nurfauzi

ABSTRAK

Transaksi elektronik mempermudah proses jual beli, tetapi menimbulkan risiko keamanan dan hukum. E-commerce di Indonesia berkembang pesat sejak internet meluas, meski masih banyak kasus penipuan dan ketidakpastian hukum. Regulasi seperti UU No. 11 Tahun 2008 ada, namun implementasinya sering kurang optimal. Konsumen rentan dirugikan akibat minimnya edukasi hukum, sementara pelaku usaha juga menghadapi risiko kerugian. Dibutuhkan regulasi yang lebih kuat, edukasi masyarakat, dan lembaga penyelesaian sengketa untuk melindungi semua pihak. Kerja sama pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya. Penelitian ini : (1) Untuk mengkaji efektivitas perlindungan hukum yang diterapkan terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi e-commerce di Indonesia. (2.) Untuk mengkaji kendala yang dihadapi dalam perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Jenis penelitian ini adalah kepustakaan (library research). Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif. Teknik pengumpulan datanya melalui studi kepustakaan atau dokumentasi meliputi pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penelusuran kepustakaan secara konvensional dan online serta melakukan pengamatan. Metode analisis datanya menggunakan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce di Indonesia belum efektif akibat regulasi yang kurang komprehensif dan ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Diperlukan aturan yang jelas, pengawasan ketat, serta kolaborasi pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan transaksi digital yang adil, aman, dan transparan.

Kata Kunci : Perlindungan hukum, Transaksi e-commerce, Regulasi

ABSTRACT

Electronic transactions make buying and selling easier, but pose security and legal risks. E-commerce in Indonesia has grown rapidly since the internet became widespread, although there are still many cases of fraud and legal uncertainty. Regulations such as Law No. 11/2008 exist, but their implementation is often suboptimal. Consumers are vulnerable to harm due to a lack of legal education, while businesses also face the risk of loss. Stronger regulations, public education, and dispute resolution institutions are needed to protect all parties. Cooperation between the government, business actors, and the public is essential to create a safe and reliable e-commerce ecosystem. This research: (1) To examine the effectiveness of legal protection applied to electronic agreements in e-commerce transactions in Indonesia. (2.) To examine the obstacles faced in the legal protection of electronic agreements in e-commerce transactions in Indonesia. This type of research is library research. This research uses a normative approach. The technique of collecting data through literature study or documentation includes data collection carried out by conventional and online literature searches and making observations. The data analysis method uses qualitative. The results of this study indicate that legal protection in e-commerce transactions in Indonesia has not been effective due to less comprehensive regulations and imbalances between consumers and business actors. Clear rules, strict supervision, and collaboration between the government, business actors, and consumers are needed to create fair, safe, and transparent digital transactions.

Keywords: Legal protection, e-commerce transaction, Regulation

MOTTO

“Do Your Best in Your Duties and Be Responsible”

*“Menjadi rendah hati tak membuat seseorang berkurang, justru mengisi.
Kembali ke diri yang lebih sederhana akan memberi kebijaksanaan.”*

- Jalaluddin Rumi-

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah Swt., *alhamdulillah* penyusunan skripsi ini dapat selesai. Dengan skripsi ini pula penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pancasakti Tegal. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasulullah Saw. yang membawa rahmat sekalian alam. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah Swt. karena hanya atas izin dan karunianya maka Skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua tercinta ayahanda Alfin Fauzi dan ibunda Sri Nurhayati yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil serta do'a yang tiada henti dilantarkan untuk kesuksesan anak-anaknya.
3. Diriku sendiri Dzaffa Adil Nurfauzi yang telah mampu melewati segala rangkaian dalam menyelesaikan pendidikan strata 1, semoga Allah selalu menyertai saya dalam hal-hal baik tiap langkah yang akan dihadapi selanjutnya.
4. Nenek penulis tercinta uti Sumini dan adik kandung penulis Zsalsabilla Az zahra Nf yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini.
5. Keluarga besar Maldi dan Kosim family yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
6. Buat kekasih hati kesayangan penulis Almira Azalia Nathania yang selalu membantu dan mendukungku dalam kelancaran skripsi ini, terima kasih atas dukungannya dan bantuannya mencari referensi untuk skripsi ini serta ketulusan dan support yang tak terlupakan.
7. Teman-teman PEJANTAN TANGGUH (Aqsal, Bintang, Elan, Faisal, Farrel, Ilhan) yang telah berjuang bersama selama perkuliahan. Semoga persahabatan kita bisa terkenang hingga nanti, perjuangan kita masih panjang kawan-kawan tetap semangat.

8. Rekan-rekan kerja tim Terang Wedding Organizer yang telah memberikan support dan pengalaman berharga yang luar biasa tentang dunia kerja selama masa kuliah.
9. Rekan-rekan BEM Universitas Pancasakti Periode 2023-2024 yang telah memberikan pengalaman yang berharga tentang organisasi selama berkuliah di UPS tegal.
10. Rekan-rekan Kelas C angkatan 21 Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.
11. Dan Seluruh rekan-rekan angkatan 21 Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal

Tegal, 31 Januari 2025

Penulis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah Swt., *alhamdulillah* penyusunan skripsi ini dapat selesai. Dengan skripsi ini pula penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pancasakti Tegal. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasullulah Saw. yang membawa rahmat sekalian alam.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang kepadanya patut diucapkan terima kasih. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Taufiqulloh, M.Hum. selaku Rektor Universitas Pancasakti Tegal.
2. Dr. Kus Rizkianto, S.H., M.H. selaku Plt. Dekan Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.
3. Dr. Soesi Idayanti, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.
4. Fajar Dian Aryani, S.H., M.H. selaku Waki Dekan 2 Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.
5. Dr. Moh. Khamim, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.
6. Selviany, S.E.,M.H. selaku Sekretaris Prodi
7. Dr. H. Sanusi, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing 1 yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Erwin Aditya Pratama, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing 2 yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Segenap dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan pada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi Strata 1. Mudah-mudahan mendapatkan balasan dari Allah Swt. sebagai amal shalih.

10. Segenap pegawai administrasi/karyawan Universitas Pancasakti Tegal khususnya di Fakultas Hukum yang telah memberikan layanan akademik dengan sabar dan ramah.
11. Orang tua, serta saudara-saudara penulis yang memberikan dorongan moriil pada penulis dalam menempuh studi.
12. Kawan-kawan penulis, dan semua pihak yang memberikan motivasi dalam menempuh studi maupun dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah Swt. membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan kepada penulis. Akhirnya hanya kepada Allah Swt. penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca umumnya.

Tegal, 31 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Urgensi Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penelitian	18
BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL.....	20
A. Perihal Efektivitas	20
1. Pengertian Efektivitas	20
2. Aspek-Aspek Efektivitas.....	22
3. Efektivitas Hukum	23
B. Perihal Perlindungan Hukum	25
1. Pengertian Perlindungan Hukum	25
2. Unsur-unsur Perlindungan Hukum	27
3. Faktor-Faktor dalam Memberikan Perlindungan Hukum	30

C.	Perihal Perjanjian Elektronik	32
1.	Pengertian Tentang Perjanjian Elektronik.....	32
2.	Syarat Sahnya Perjanjian dalam Transaksi Elektronik.....	35
3.	Pengaturan Perjanjian Elektronik.....	37
D.	Tinjauan Umum Tentang Transaksi E-Commerce	39
1.	Pengertian Transaksi E-Commerce	39
2.	Jenis-Jenis Transaksi E-Commerce.....	43
3.	Pengaturan Perlindungan E-Commerce	53
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
A.	Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Elektronik dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> di Indonesia	57
B.	Kendala yang Dihadapi dalam Perlindungan Hukum terhadap Perjanjian Elektronik dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> di Indonesia	73
BAB IV PENUTUP		91
A.	Simpulan	91
B.	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keunggulan transaksi elektronik di dunia digital menciptakan hal baru pada era ini sehingga mempercepat pekerjaan dan memperkecil kemungkinan melakukan kesalahan, dari perkembangan inilah penggunaan transaksi elektronik memunculkan istilah *e-commerce*. Di Indonesia *e-commerce* sudah ada sejak tahun 1996 tetapi tidak begitu populer, sejak itu mulai muncul beberapa situs yang melakukan transaksi *e-commerce* meskipun pada tahun 1997 hingga 1998 eksistensinya sedikit terabaikan karena krisis ekonomi.¹

Transaksi *e-commerce* mulai menarik perhatian pada tahun 1999 hingga 2006 walaupun hanya sedikit masyarakat Indonesia yang mengenal teknologi sebab pada saat itu jaringan publik masih rentan terhadap keamanan sehingga menjadi hal yang perlu dicermati.² *E-commerce* muncul sebagai salah satu inovasi signifikan yang memungkinkan perdagangan dilakukan secara daring, memberikan kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha. Hal ini menjadi perdebatan di masyarakat karena transaksi *e-commerce* mendatangkan keuntungan yaitu konsumen

¹ Bank Mega Blog, "Transaksi Digital vs Online: Definisi, Keunggulan, dan Kekurangannya" 21 September 2024, <https://blog.bankmega.com/transaksi-digital-vs-online-definisi-keunggulan-dan-kekurangannya/> Diakses pada tanggal 8 November 2024, Pukul 21.17 WIB

² Roy Eka Perkasa, *et al.*, "Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli Online (*E-COMMERCE*) di Indonesia", *Jurnal Universitas Diponegoro*, 2016, 5 (4) ; 1-13, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/13361>

dapat memperoleh informasi produk dengan lebih cepat, dapat menghemat waktu dalam memilih produk yang diinginkan. Namun, kelemahan dari transaksi *e-commerce* yaitu dalam segi keamanan karena menggunakan jaringan publik dan transaksinya bersifat tidak langsung. Seiring dengan meningkatnya pengguna internet di Indonesia maka meningkat juga pengguna *e-commerce*. Sebelum adanya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik, *e-commers* diatur dalam berbagai peraturan Perundang-undangan seperti Undang–Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, Undang–Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dan Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³

Kemajuan di dunia *e-commers* dalam kegiatan jual beli memberikan banyak tawaran yang dibutuhkan kepada masyarakat karena terdapat hak dan kewajiban yang dilakukan kedua belah pihak dalam pelaksanaan perjanjian dalam transaksi elektronik. Perjanjian jual beli merupakan perjanjian timbal balik yang melibatkan kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli. Tetapi dalam jual beli secara online menggunakan sosial media kepastian hukumnya belum dapat ditindak tegas karena kebanyakan situs tidak memiliki jaminan hukum tentang adanya rasa kepercayaan antar pihak.⁴

³ *Ibid.*, hlm 3.

⁴ Kharisma Hidayah, *et al*, Tinjauan yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (*e-commers*), *Jurnal Universitas Sultan Agung*, 2022 ; 275-291, <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/view/20466>

Perjanjian elektronik sering kali tidak memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sesuai hukum positif di Indonesia. Misalnya, tidak adanya tanda tangan fisik, yang sering kali dipandang sebagai syarat sah. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai kekuatan hukum perjanjian tersebut, terutama ketika terjadi sengketa. Perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik di Indonesia masih tergolong belum optimal. Meskipun telah ada upaya regulatif untuk menciptakan kerangka hukum yang mendukung, implementasi di lapangan sering kali tidak sejalan dengan harapan. Misalnya, masih kurangnya pemahaman mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tepat dalam perjanjian elektronik.⁵ Selain itu, keberadaan lembaga perlindungan konsumen juga belum sepenuhnya dioptimalkan dalam menangani kasus-kasus yang muncul dari transaksi *online*. Perlindungan hukum juga perlu ditingkatkan melalui edukasi kepada masyarakat mengenai risiko dan hak-hak mereka dalam transaksi *e-commerce*. Tanpa pengetahuan yang memadai, konsumen akan sulit untuk melindungi diri mereka dari potensi penipuan dan kerugian. Selain itu, pelaku usaha juga perlu memahami tanggung jawab mereka dalam melindungi data pribadi konsumen dan menjaga keamanan transaksi.

Pentingnya perlindungan hukum yang efektif dalam transaksi *e-commerce* tidak dapat dipandang sebelah mata. Perlindungan ini akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap *e-commerce*, yang pada

⁵ Ellen Chang, Natania Frederica, "Keabsahan Transaksi Jual-Beli Online Ditinjau Melalui Perspektif Hukum Perjanjian." *Jurnal Kewarganegaraan* 8.1, 2024 : 969-979. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/6442>

gilirannya akan mendorong pertumbuhan ekonomi digital. Ketika konsumen merasa aman dalam bertransaksi, mereka akan lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam pasar digital. Meskipun saat ini undang-undang yang mengatur perdagangan secara *e-commerce* sudah ada tetapi konsumen seringkali masih dalam posisi yang lemah. Penyebab utama dari kelemahan tersebut karena tingkat kesadaran dan pengetahuan hukum konsumen akan haknya masih rendah. Kondisi ini akhirnya dimanfaatkan untuk mendapatkan keuntungan yang besar oleh pelaku usaha dengan tidak menghiraukan kewajiban yang melekat. Mestinya konsumen mendapatkannya perlindungan penuh tetapi banyak yang belum menyadari kehadiran undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Banyak kecurangan yang terjadi dalam transaksi jual beli melalui internet. Kecurangan tersebut dapat dilakukan oleh semua pihak yang terkait dalam transaksi jual beli *online* termasuk pelaku usaha barang yang dibeli, dan konsumen itu sendiri. Dengan adanya fenomena ini akan banyak berbagai persoalan hukum yang dihadapi.

Transaksi jual beli melalui internet biasanya diawali dengan penawaran jual, penawaran beli dan penerimaan jual atau penerimaan beli. Sebelum itu proses penawaran mungkin terjadi melalui elektronik yang dalam hal tersebut pihak pelaku dan konsumen hanya dapat berkomunikasi melalui internet dan tidak bertatap muka dalam melakukan kesepakatan sehingga bisa timbul pertanyaan mengenai apakah hanya dengan kata sepakat dan tidak terdapat perjanjian tertulis suatu kesepakatan dapat

dilaksanakan apa bila melihat dari perkembangan zaman.⁶ Karakteristik *e-commers* seringkali menempatkan konsumen di posisi yang lemah atau dirugikan seperti alamat dari perusahaan yang tidak jelas sehingga menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan, konsumen sulit mendapatkan jaminan untuk memperoleh ganti rugi, dan adanya kemungkinan produk yang dibeli konsumen tidak sesuai dengan perjanjian awal.⁷ Terjadinya resiko penipuan penting menjadi perhatian bagi para pelaku usaha melalui internet. Penipuan sangat mudah terjadi karena transaksi tidak dilakukan secara tatap muka. Artinya, pembeli tidak dapat melihat langsung barang yang akan dibelinya dan menimbulkan resiko kerugian besar yang ditanggungnya. Sehingga pembeli sebagai konsumen perlu mendapatkan perlindungan dalam melakukan transaksi jual beli melalui media internet.

Konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* sangat rentan mengalami kerugian karena konsumen telah membayar sesuai harga yang telah ditentukan oleh penjual, akan tetapi produk tidak dikirim atau tidak sesuai. Dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban dan beritikad baik dalam melakukan usahanya karena tanggung jawab pelaku usaha sangatlah besar untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepercayaan pada konsumen.

⁶ Mersetyawati Lamber CM. "Legalitas Transaksi Penjualan Melalui Internet Ditinjau Dari Hukum Perdata." *Lex Crimen* 8.1, 2019, hlm. 43
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/22697>

⁷ Roberti Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, 2 (2), 2019, 145-164.
<https://ejournal.uksw.edu/alethea/article/view/3552>

Saat ini seringkali banyak masalah yang muncul dalam dunia *E-Commerce* antara lain seperti tidak sesuainya barang atau jasa yang diperjanjikan dengan barang atau jasa yang diterima oleh pembeli (konsumen) seperti ukuran yang tidak sesuai rusak robek dan yang lainnya.⁸ Selain itu, terdapat ketidak sesuaian barang yang ditawarkan dalam deskripsi dengan keadaan aslinya (original) akan tetapi, dalam kenyataannya tidak hanya pembeli (konsumen) yang menjadi korban dari ketidak jujuran (pelaku usaha). Dalam melakukan transaksi jual beli di aplikasi *E-Commerce*, pelaku usaha juga dapat menjadi korban dari kelalaian Konsumen. Banyak kasus terjadi dimana banyak kasus terjadi pembeli mengembalikan lagi barang yang sudah diterimanya karena adanya fitur bebas pengembalian dalam aplikasi *E-Commerce* Akibatnya penjual atau pelaku usaha mengalami kerugian. maka dari itu, dapat dilihat baik pelaku usaha dan konsumen mempunyai potensi melakukan wanprestasi atau ingkar janji.⁹

Dalam konteks ini, implementasi perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik perlu diperkuat melalui beberapa langkah strategis, seperti perbaikan regulasi, peningkatan kesadaran masyarakat, dan penguatan lembaga penyelesaian sengketa. Selain itu, kerja sama antara

⁸ Dashilfa Afifah, et al. "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Pada Kasus Wanprestasi Cash On Delivery (COD) Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee." *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora* 1.3, 2023 :121-132. <https://jurnal.kolibri.org/index.php/kultura/article/view/336>

⁹ Papalia, Hirmania Zahra. *Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Diss. Universitas Kristen Indonesia, 2024. hlm. 52 <http://repository.uki.ac.id/14544/>

pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat juga sangat penting dalam menciptakan ekosistem *e-commerce* yang aman dan terpercaya. Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui efektivitas perlindungan hukum dan kendala yang dihadapi pada perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia untuk memberikan pemahaman tentang aspek hukum perjanjian elektronik sehingga konsumen dan pelaku usaha dapat menjalankan bisnis dengan kepastian hukum.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji efektivitas perlindungan hukum yang diterapkan terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia.
2. Untuk mengkaji kendala yang dihadapi dalam perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia?

D. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi yang signifikan dalam tiga aspek, yaitu teoritik, akademik, dan praktik.

1. Teoritis

Penelitian ini penting karena memberikan kontribusi terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-commerce* dapat diterapkan secara efektif, khususnya dalam transaksi *E-commerce* di Indonesia, dalam ranah hukum perlindungan terhadap transaksi elektronik sangat penting pada saat ini, namun tantangan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi e-commerce menimbulkan berbagai kecurangan karena tingkat kesadaran dan pengetahuan hukum konsumen akan haknya masih rendah pada akhirnya dimanfaatkan pelaku usaha dengan tidak menghiraukan kewajiban yang melekat, penelitian ini akan menambah wawasan kepada konsumen tentang perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi E-commerce yang dapat dieksekusi secara efektif dalam perturan hukum yang berlaku, dengan demikian penelitian ini memberikan sumbangsih bagi literatur hukum terutama para konsumen terkait perlindungan hukum yang mengikat.

2. Akademik

Penelitian ini relevan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum perjanjian elektronik dan perlindungan konsumen, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi, peneliti, dan mahasiswa dalam memahami

lebih lanjut tentang efektivitas perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi e-commerce di Indonesia, dalam hal akademik, penelitian ini memberikan pengetahuan tentang perlindungan hukum perjanjian elektronik yang konkret dan memperkaya diskusi akademik tentang perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik sebagai gambaran untuk menghindari dari kejahatan yang timbul dalam penerapannya.

3. Praktik

Manfaat praktik dalam perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi e-commerce di Indonesia antara lain adalah meningkatkan kepercayaan konsumen karena dengan perlindungan hukum yang jelas dan efektif konsumen dapat lebih aman dalam bertransaksi elektronik secara online, kemudian dengan adanya regulasi dan praktik yang konsisten semua pihak memiliki kepastian mengenai hak dan kewajiban mereka serta mengurangi resiko kejahatan dan konflik, dengan demikian praktik perlindungan hukum yang baik akan berkontribusi terhadap keberhasilan dan perkembangan e-commerce di Indonesia.

E. Tinjauan Pustaka

Berikut penulis uraikan beberapa penelitian terkait dengan penelitian ini :

1. Setia Putra. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *E-Commerce*”. Jurnal ini membahas tentang

tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual-beli *e-commerce* dan upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual-beli *e-commerce*. Hasil penelitian ini adalah pengaturan *e-commerce* memberikan perlindungan hukum bagi pihak yang melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik. Kemudian upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia yaitu melalui jalur non-litigasi dengan melalui Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan pelaku usaha serta melalui litigasi dengan menggugat ke pengadilan atau laporan ke polisi.¹⁰

2. Yudha Sri Wulandari. “Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli *E-Commerce*”. Jurnal ini membahas tentang hubungan hukum, hak-hak, dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli barang melalui *e-commerce*, perlindungan hukum para konsumen serta tanggung gugat distributor dalam hal terjadi wanprestasi. Hasil penelitian ini adalah Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) yang mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi melalui *e-commerce*. Upaya hukum bagi konsumen dalam hal transaksi *e-*

¹⁰ Setia Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *e-commers*”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Riau*, 4 (2), 2014. 287- 309. <https://www.neliti.com/id/publications/9164/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-melalui-e-commerce>

commerce bersifat internasional dapat diselesaikan menggunakan mekanisme ADR. Kemudian upaya hukum dalam hal transaksi *e-commerce* di Indonesia dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non-litigasi.¹¹

3. Yuyut Prayuti. “Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik *E-Commerce* dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia”. Jurnal ini membahas tentang praktik *e-commerce* dan tantangan perlindungan konsumen di Indonesia serta perlindungan data pribadi sebagai komponen kunci dalam perlindungan¹² konsumen. Hasil dari penelitian ini adalah pertumbuhan pesat *e-commerce* di Indonesia, yang dipicu oleh peningkatan pengguna internet dan adopsi teknologi, didukung oleh diversifikasi layanan, pemasaran lokal, peningkatan infrastruktur logistik, serta fokus pada keamanan transaksi dan perlindungan konsumen, sementara tantangan terkait privasi dan kesadaran publik perlu diatasi untuk memastikan dampak positif bagi konsumen dan pelaku bisnis.

Sedangkan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah penelitian ini membahas tentang efektivitas perlindungan hukum dan kendala yang dihadapi pada perlindungan hukum terhadap

¹¹ Yudha Sri Wulandari, “ Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli *e-commers*”, *Jurnal Universitas Kutai Kartanegara*, 2 (2) 2018 ; 199-210. <https://core.ac.uk/reader/327233420>

¹² Yuyut Prayuti, “ Dinamika Perlindungan Hukum konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik *e-commers* dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara Bandung*, 5 (1), 2024 ; 903-913, <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/8482>

perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia untuk memberikan pemahaman tentang aspek hukum perjanjian elektronik sehingga pelaku usaha dapat menjalankan bisnis dengan kepastian hukum.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan metode atau cara yang dipakai guna konstruksi dari penelitian dengan merujuk pada perilaku dan instrument yang digunakan seperti pengamatan, perekaman data, teknik pengelolaan data dan sejenisnya¹³. Metode penelitian ini juga dapat diartikan sebagai kegiatan guna menanggapi rumusan masalah dan tujuan penelitian dengan menggunakan suatu cara tertentu atau dengan prosedur tertentu¹⁴.

1. Jenis Penelitian

Penelitian atau *research* merupakan upaya yang dilakukan secara sistematis melalui metode ilmiah untuk menjawab atau memecahkan permasalahan atau pertanyaan dengan cara mengumpulkan data dan merumuskan generalisasi dan mengembangkan batasan menurut atau tersebut.¹⁵ Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan merupakan penelitian dengan cara meneliti kepustakaan, mengumpulkan data, membaca, dan mengolah bahan pustaka dengan memperhatikan metode

¹³ Julio Warmansyah, *Metode Penelitian dan Pengelolaan Data untuk Pengambilan Keputusan pada Perusahaan*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020, hlm 10

¹⁴ Basuki, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2021, hlm 4

¹⁵ Ade Ismayani, *metodologi Penelitian*, Banda Aceh: Syiah Kuala Press, 2019, hlm. 3

penelitian yang digunakan¹⁶. Untuk lebih jelasnya ada 4 ciri utama tersebut yang akan dijabarkan agar dapat mempengaruhi sifat dan cara kerja penelitian ini. Empat karakteristik pokok tersebut yaitu:

- a. Penelitian kepustakaan memiliki karakteristik khusus, yaitu peneliti akan langsung berhadapan dengan data berupa angka atau teks yang sudah tersedia. Penelitian ini tidak melibatkan pengamatan langsung terhadap peristiwa, individu, atau benda nyata yang biasanya diperoleh dari saksi mata di lapangan. Dengan kata lain, data yang dikumpulkan tidak berdasarkan pengalaman langsung dari pengamatan, melainkan melalui dokumen tertulis.
- b. Data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan bersifat siap pakai, sehingga peneliti tidak perlu melakukan pengumpulan data langsung di lapangan. Peneliti cukup mengakses data yang tersedia di perpustakaan atau sumber tertulis lainnya. Hal ini membuat penelitian lebih efisien karena peneliti hanya perlu mencari referensi di tempat yang sudah menyimpan dokumen-dokumen yang relevan.
- c. Penelitian kepustakaan umumnya bersumber dari data sekunder. Maksudnya, data yang diperoleh tidak berasal dari sumber asli atau langsung dari tangan pertama, melainkan dari sumber yang telah dirangkum, diolah, atau diteliti oleh pihak lain sebelumnya. Data ini

¹⁶ Milya sari, “ Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian IPA”, 6 (1) 2020 ; 41-53, <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/naturalscience/article/view/1555>

biasanya didapatkan dari laporan penelitian lapangan atau dokumen lain yang telah dibuat berdasarkan pengamatan langsung.

- d. Data dalam penelitian kepustakaan tidak terikat oleh batasan waktu atau lokasi. Artinya, data tersebut tetap tersedia kapan saja, di mana saja, dan tidak berubah selama masih tercatat dalam bentuk dokumen tertulis seperti teks, angka, gambar, film, atau rekaman lainnya. Peneliti dapat mengakses data ini kapan pun mereka butuhkan tanpa khawatir data tersebut hilang atau berubah bentuk.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan normatif. Pendekatan normatif merupakan penelitian dengan kajian hukum positif yang memfokuskan penelitian pada peraturan atau perundang-undangan yang tertulis.¹⁷ Penelitian normatif juga merupakan suatu kajian hukum alam sebuah elitian dalam hukum yang memuat berbagai aspek seperti teori, perbandingan, struktur dan komposisi, filosofi, sejarah, penjelasan umum dan pasal, konsistensi, lingkun dan materi, bahasa hukum yang diaplikasikan, formalitas dan kekuatan suatu undang-undang etapi tidak meninjau sudut pandang penerapan atau implementasinya¹⁸.

Pendekatan dalam penelitian hukum normatif apat dibagi menjadi beberapa pendekatan seperti:¹⁹

¹⁷ Muhammad Sidiq Armia, ‘*Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*’. Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia, 2022, hlm.8.

¹⁸ Ani Purwanti, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Prkatik*, Surabaya: CV. Jagad Media Publising, 2020, hlm 20

¹⁹ Suhaimi, "Problem Hukum dan Pendekatan dalam Penelitian Hukum Normatif", *Jurnal Yustisia*, 19 (2), 2018, 207, doi: <http://Ads.doi.org/10.0324/yustisia,v19i2.477>

- a. Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*)
- b. Pendekatan konsep (*concept approach*)
- c. Pendekatan kasus (*case approach*)
- d. Pendekatan filsafat (*philosophical approach*)
- e. Pendekatan historis (*historical approach*)
- f. Pendekatan perbandingan (*comparative approach*)
- g. Pendekatan analitis (*analytical approach*)

Pendekatan dalam penelitian hukum normatif yang diaplikasikan penulis pada penelitian ini yaitu pendekatan kasus (*case approach*) dan Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Alasan penulis mengaplikasikan pendekatan kasus (*case approach*) pada penelitian ini karena penelitian kasus ini merupakan suatu penelitian normatif yang dilakukan mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* sebagaimana yang menjadi pokok penelitian dan bertujuan guna meninjau penggunaan kaidah-kaidah atau norma-norma yang dijalankan pada praktik hukum, guna menemukan kebenaran berdasarkan keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Dan alasan penulis menggunakan Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan untuk menganalisis dan memahami berbagai aturan hukum yang relevan dengan isu yang diteliti, sehingga peneliti dapat mengevaluasi konsistensi, sejarah, dan filosofi di balik undang-undang tersebut.

3. Data Penelitian

Data penelitian adalah informasi yang dikumpulkan, diamati, atau dihasilkan untuk mendukung temuan penelitian. Data penelitian dapat berupa angka, kata, atau simbol yang diperoleh dari hasil pengamatan, pengukuran, atau pengumpulan fakta²⁰. Data penelitian dari penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan Undang-undang, hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, pendapat pakar hukum atau lainnya²¹. Tujuan digunakan data penelitian sekunder karena datanya bersal dari peraturan-perturan yang menjelaskan perturan terkait penelitian ini. Untuk itu dalam hal ini penulis memberikan keterangan dalam hal sumber data yang diimplementasikan pada penelitian ini yakni data primer dan sekunder sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer atau bahan hukum yang memperoleh kekuatan hukum yang mengikat yaitu:
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
 - 2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perbahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3) Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁰ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, jilid 1, Jogjakarta, Penerbit KBM Indonesia, 2021, hlm 3

²¹ *Ibid.*, hlm.12

- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini dapat berupa bahan-bahan hukum yang memiliki keterkaitan dengan bahan hukum primer didalam penelitian ini seperti Jurnal-jurnal hukum, kamus-kamus hukum, buku-buku hukum, dan lain sebagainya yang relevan sesuai dengan penelitian ini.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kepustakaan dengan menelusuri sumber pustaka secara *online*. Penelusuran secara online merupakan penelusuran menggunakan media informasi digital dengan menggunakan *website* dan *e-book* di dunia maya. Tujuannya adalah dengan seiring media sosial yang sudah berkembang saat ini penggunaan *website* dan *e-book* sudah sangat pesat untuk mencari informasi dengan mudah. Adapun langkah-langkah dalam penelitian kepustakaan pada penelitian ini sebagai berikut: ²²

- a. Mempersiapkan sarana perlengkapan.
- b. Mencatat literatur kerja.
- c. mengelola waktu.
- d. Membaca dan menciptakan ulasan penelitian.

²² Arum Ekasari Putri, "Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling: Sebuah Studi Pustaka, *Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*,4 (2) ,2019, 40, doi <http://dx.doi.org/10.267375hki-412890>

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Metode analisis data kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam kalimat yang pengolahannya dilakukan melalui proses berpikir, bersifat kritik, analitik/sintetik, dan tuntas. Metode kualitatif ini merupakan salah satu teknik yang yang bisa dilaksanakan oleh peneliti yaitu dimulai dari merencanakan, menyusun, mengorganisasikan, mereduksi, menyintesisikan, dan membuat peta konsep engan berpikir dan bekerja serta dari kata-kata kualitatif.²³ Hasil penelitian yang didapatkan dalam menggunakan metode analisis data kualitatif dapat berupa perilaku, tulisan, dan ucapan, yang bisa dibuat bahan pembelajaran dan dikaji dari sudut pandang secara keseluruhan dari seseorang, sesuatu kelompok, atau organisasi, dan masyarakat tertentu dalam suatu keadaan atau konteks tertentu,²⁴ tujuannya menggunakan metode ini yaitu penelitian ini akan disajikan secara naratif.

G. Sistematika Penelitian

²³ Fitri Nur Mahmudah, *Analisis Data Penelitian Kualitati Manajemen Pendidikan Berbantuan Software Atlas.TI 8*, Jilid 1, Yogyakarta: UAD PRESS, 2021, hlm. 2

²⁴ I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020, hlm. 6

Rencana laporan penelitian ini disusun dalam empat bab yang saling berkesinambungan. Keempat bab ini sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, urgensi penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Konseptual. Bab ini menguraikan teori hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat yaitu tinjauan umum tentang perlindungan hukum, perjanjian elektronik, dan transaksi *e-commerce* di Indonesia.

BAB III Hasil dan Pembahasan. Bab ini menguraikan data hasil penelitian yang sudah diolah dan disusun sesuai urutan permasalahan dalam pembahasannya serta telah dikonstalisasikan dengan tinjauan konseptual mengenai efektivitas perlindungan hukum yang diterapkan terhadap perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia dan kendala yang dihadapi dalam efektivitasnya.

BAB IV Penutup. Bab ini berisi tentang jawaban dari rumusan masalah yang telah di kristalisasi menjadi simpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN KONSEPTUAL

A. Perihal Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris "*effective*," yang berarti berhasil. Hal ini merujuk pada sesuatu yang dilakukan dengan hasil yang baik. Sementara itu, "efektivitas" berasal dari bahasa Inggris "*effectiveness*," yang memiliki arti efektivitas, keefektifan, kemujaraban, kemandirian, dan kemampuan. Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil²⁵. Efektivitas mengacu pada keaktifan, manfaat, dan kesesuaian dalam pelaksanaan suatu kegiatan oleh individu yang menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Secara umum, efektivitas menggambarkan tingkat pencapaian hasil, meskipun sering disandingkan dengan efisiensi. Namun, keduanya memiliki perbedaan. Efektivitas lebih menekankan pada hasil yang dicapai, sementara efisiensi berfokus pada cara mencapai hasil tersebut dengan mempertimbangkan perbandingan antara input dan output.²⁶

²⁵ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jilid 6, Balai Pustaka, Jakarta, hlm 520

²⁶ Fiska, "Teori Efektivitas: Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya", Gramedia Blog, <https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/?srsltid=AfmBOoo8pFoFxdM25po6xtWauR-aciLa7KzI17IZTS0OLjOEGjogVGyp> Diakses pada 10 November 2024 Pukul. 19.16.

Jadi dari sini efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu rencana atau tujuan berhasil dicapai. Jika semakin banyak rencana atau target yang berhasil direalisasikan, maka kegiatan tersebut bisa dianggap semakin efektif. Dengan kata lain, efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang diraih melalui cara atau usaha tertentu untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Sebagai contoh, dalam suatu proses produksi, efektivitas dapat dilihat dari kemampuannya memberikan hasil, membawa perubahan, atau menghasilkan dampak yang diinginkan. Ketika kita menetapkan tujuan tertentu, efektivitas dapat diukur dari sejauh mana tujuan tersebut tercapai.²⁷ Semakin banyak tujuan yang terealisasi, semakin efektif pula prosesnya. Efektivitas juga mencakup penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana yang telah direncanakan dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini mencerminkan keberhasilan dalam melaksanakan tugas utama, mencapai target, menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang direncanakan, dan melibatkan kontribusi aktif dari semua anggota. Jadi, efektivitas adalah hubungan antara tujuan yang direncanakan dan hasil yang berhasil dicapai.²⁸

Selain itu, efektivitas menekankan pada kemampuan untuk menentukan tujuan yang tepat atau mencapai target sesuai yang diharapkan. Hal ini juga berhubungan dengan cara mencapai tujuan,

²⁷ Silvia Estefina Subitmele, "Efektivitas Adalah Ukuran Pencapaian, Pahami Kriterianya dalam Organisasi", 9 November 2022, <https://www.liputan6.com/hot/read/5120109/efektivitas-adalah-ukuran-pencapaian-pahami-kriterianya-dalam-organisasi> Diakses pada 10 November 2024 Pukul. 18.34.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 225.

manfaat dari hasil yang dicapai, seberapa optimal setiap komponen atau unsur bekerja, dan tingkat kepuasan orang-orang yang memanfaatkan hasil tersebut. Jika semua elemen ini tercapai, maka efektivitas dapat dinilai tinggi.

2. Aspek-Aspek Efektivitas

Menurut Muasaroh, terdapat beberapa aspek yang menunjukkan efektivitas, yaitu:²⁹

1. Aspek tugas atau fungsi

Efektivitas suatu lembaga dapat dilihat dari sejauh mana lembaga tersebut menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Aspek rencana atau program

Rencana atau program dikatakan efektif apabila semua yang telah direncanakan dapat dilaksanakan dengan baik.

3. Aspek ketentuan dan peraturan

Efektivitas juga bergantung pada berfungsinya aturan atau ketentuan yang dibuat untuk mendukung kelancaran jalannya kegiatan. Jika aturan tersebut berjalan sesuai tujuan, maka program dapat dianggap efektif.

4. Aspek tujuan atau kondisi ideal

²⁹ Ziat Emilia Syafitri, Sunariyanto Sunariyanto, Afifuddin Afifuddin. "Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polrestabes Surabaya." *Respon Publik* 17.9, 2023: 30-36.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/21916>

Dari segi hasil, suatu kegiatan dianggap efektif jika tujuan atau kondisi ideal yang diharapkan dapat tercapai. Penilaian pada aspek ini biasanya didasarkan pada keberhasilan atau prestasi yang telah diraih dalam kegiatan tersebut.

3. Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum merupakan teori yang mempertimbangkan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan serta penerapan dan penegakan hukum. Dimana Hans Kelsen memiliki definisi tentang efektivitas hukum seperti yang dikutip oleh Jimly Asiddiqi, “efektivitas hukum adalah apakah orang pada kenyataannya berbuat menurut suatu cara untuk menghindari sanksi yang diancamkan oleh norma hukum atau bukan, dan apakah sanksi tersebut benar dilaksanakan bila syaratnya terpenuhi atau tidak terpenuhi.”³⁰

Dimana dalam hal ini apabila dilihat bahwasanya tujuan dari pengaturan perundang-undangan sudah pasti untuk ditaati dan dilaksanakan oleh seluruh masyarakat, baik untuk aparatur Negara ataupun masyarakat biasa tanpa pandang bulu karena semua orang sama dimata hukum. Akan tetapi terkadang peraturan yang ada justru tidak dapat berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuannya atau dapat dikatakan tidak efektif dalam pelaksanaannya. Biasanya disebabkan karena ketidak jelasan dari peraturan perundang-undangannya itu sendiri atau kabur, selain itu bisa jadi karena

³⁰ Prof. Dr. Jimly Ashiddiqie, M. Ali Safaat, Teori Hans Kelsen tentang Hukum Jakarta: Konpress, 2012. hlm.28

aparatus hukumnya yang tidak tegas dalam menegakkan peraturan tersebut, atau dari masyarakatnya yang memang tidak mau menaati peraturan yang ada, sehingga membuat suatu pengaturan perundang-undangan tersebut menjadi tidak efektif.

Dimana merujuk pada salah satu ahli filsafat Jerman Gustav Radbruch, menyatakan bahwa untuk menegakkan hukum, terdapat tiga unsur yang selalu harus diperhatikan yaitu pertama *Gerechtigkeit*, atau unsur keadilan, Kedua *Zeckmaessigkeit* atau unsur kemanfaatan, dan yang ketiga *Sicherheit* atau unsur kepastian.³¹

- a. Keadilan Dimana dalam menegakkan hukum unsur keadilan perlu diperhatikan. Artinya bahwa dalam pelaksanaan hukum para aparat penegak hukum harus bersikap adil. Pelaksanaan hukum yang tidak adil akan mengakibatkan keresahan masyarakat, sehingga wibawa hukum dan aparatnya akan luntur di masyarakat. maka dalam hal masyarakat tidak peduli terhadap hukum, maka tentu ketertiban dan ketentraman dalam masyarakat akan terancam dan pada akhirnya justru mengganggu stabilitas nasional.
- b. Kemanfaatan Unsur kemanfaatan memiliki arti yang penting selain daripada unsur keadilan, hal ini dikarenakan para aparat penegak hukum dalam menjalankan tugasnya harus mempertimbangkan agar proses penegakan hukum dan pengambilan keputusan memiliki manfaat

³¹ Anwar, U., Nurrokmah, L. E., Bagenda, C., Riyanti, R., Ningrum, P. A. P., Heriyanti, Y., & Silviana, A. (2022). Pengantar Ilmu Hukum. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. Hal. 53

bagi masyarakat hukum harus bermanfaat bagi manusia, maka dari itu, pelaksanaan hukum atau penegak hukum harus memberikan manfaat atau kegunaan bagi manusia.

- c. Kepastian Unsur terakhir yaitu kepastian hukum, dimana penegakan hukum pada hakikatnya merupakan perlindungan hukum terhadap tindakan sewenang wenang. Maka dengan adanya kepastian hukum tentu dapat memberikan jaminan bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkannya, dalam hal ini seseorang yang melanggar hukum harus mempertanggungjawabkan perbuatannya dengan dilakukan penuntutan atas perbuatan pidana yang dilakukan melalui proses peradilan dan jika terbukti tentu akan diberikan hukuman.

B. Perihal Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan yang diberikan melalui hukum atau dengan memanfaatkan berbagai perangkat dan institusi hukum yang ada. Secara lebih luas, perlindungan hukum berarti segala bentuk upaya yang dilakukan secara sadar, baik oleh individu, pemerintah, maupun pihak swasta, dengan tujuan memastikan keamanan, perlindungan, serta pemenuhan kesejahteraan hidup yang sesuai dengan hak asasi manusia. Konsep ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Perlindungan hukum juga mencerminkan fungsi hukum, yaitu memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, manfaat, dan kedamaian bagi masyarakat. Beberapa pendapat ahli mengenai perlindungan hukum dapat dirangkum sebagai berikut:³²

1. Satjipto Rahardjo

Perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan hak kepada individu tersebut agar dapat bertindak sesuai kepentingannya.

2. Setiono

Perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pihak berwenang, yang tidak sesuai dengan aturan hukum. Hal ini bertujuan menciptakan ketertiban dan ketenteraman agar setiap individu dapat menjalani hidupnya dengan martabat yang layak sebagai manusia.

3. Muchsin

Perlindungan hukum adalah proses untuk melindungi individu melalui penyesuaian nilai-nilai atau norma-norma yang tercermin dalam sikap dan tindakan, dengan tujuan menciptakan ketertiban dalam hubungan sosial antar manusia.

4. Philipus M. Hadjon

³² Juli Moertiono, "Peranjan Kredit Pemilikan Rumah dalam Perspektif Teori Perlindungan Hukum", *Jurnal: All Fields of Sciece*, 1(1), 252-262, 2021, <https://j-las.lemkomindo.org>

Perlindungan hukum selalu terkait dengan kekuasaan, baik kekuasaan pemerintah maupun kekuasaan ekonomi. Dalam konteks pemerintah, perlindungan hukum berfokus pada perlindungan rakyat terhadap tindakan pemerintah. Dalam bidang ekonomi, perlindungan hukum mencakup perlindungan bagi pihak yang lemah secara ekonomi, seperti pekerja, terhadap pihak yang lebih kuat, seperti pengusaha. Jadi Secara umum, perlindungan hukum memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan hak dan kewajiban dalam masyarakat, sehingga setiap individu dapat menjalani kehidupan yang aman, adil, dan sejahtera.

2. Unsur-unsur Perlindungan Hukum

Dalam penjelasan mengenai unsur-unsur perlindungan hukum, Rikha Y. Siagian (2020) menjelaskan bahwa suatu bentuk perlindungan dapat dikategorikan sebagai perlindungan hukum apabila memenuhi beberapa unsur yang mendasarinya. Unsur-unsur tersebut memiliki peran penting dalam memastikan bahwa perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan untuk menciptakan rasa aman dan keadilan. Berikut adalah uraian mengenai empat unsur yang disebutkan:³³

a. Perlindungan dari Pemerintah untuk Masyarakat

³³ Abu Huraerah. *Kebijakan perlindungan sosial: Teori dan aplikasi Dynamic Governance*. Nuansa Cendekia, 2022, hlm. 62
<https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK70088/kebijakan-perlindungan-sosial-teori-dan-aplikasi-dynamic-governance>

Unsur pertama yang disebutkan oleh Rikha Y. Siagian adalah adanya perlindungan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan dan menjaga kondisi yang aman, adil, dan teratur bagi setiap anggota masyarakat. Perlindungan ini mencakup langkah-langkah yang dilakukan oleh negara untuk melindungi hak-hak dasar warganya, seperti hak untuk hidup, hak untuk memperoleh pendidikan, hak atas keamanan, dan hak-hak sosial lainnya. Perlindungan ini tidak hanya bersifat preventif tetapi juga reaktif, di mana pemerintah bertindak untuk mengatasi pelanggaran yang terjadi dalam masyarakat, baik itu pelanggaran terhadap hukum pidana, perdata, atau hak-hak asasi manusia.

b. Pemberian Jaminan Kepastian Hukum dari Pemerintah

Unsur kedua adalah pemberian jaminan kepastian hukum dari pemerintah. Kepastian hukum adalah elemen kunci dalam sistem hukum yang memastikan bahwa setiap individu atau kelompok dalam masyarakat mengetahui hak dan kewajiban mereka, serta konsekuensi yang akan diterima jika melanggar aturan yang berlaku. Pemerintah, dalam hal ini, berkewajiban untuk menyediakan regulasi yang jelas, konsisten, dan tidak berubah-ubah, sehingga setiap warga negara dapat mengandalkan hukum untuk memutuskan tindakan yang sah dan sesuai dengan hukum. Kepastian hukum juga mencakup keberadaan sistem peradilan yang independen dan adil untuk

menyelesaikan perselisihan yang mungkin timbul antara individu dengan negara atau antarindividu.

c. Berhubungan dengan Hak-hak Warga Negara

Unsur ketiga adalah perlindungan hukum yang berkaitan dengan hak-hak warga negara. Perlindungan hukum tidak hanya berfokus pada penegakan aturan, tetapi juga harus memastikan bahwa hak-hak dasar setiap warga negara dijaga dan dihormati. Hak-hak ini mencakup hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya yang dimiliki oleh setiap individu berdasarkan prinsip-prinsip hak asasi manusia yang diakui secara internasional. Perlindungan terhadap hak-hak warga negara ini melibatkan pencegahan diskriminasi, pemberian kesempatan yang sama dalam berbagai aspek kehidupan, dan perlindungan terhadap minoritas agar tidak dirugikan oleh tindakan diskriminatif atau pelanggaran hak lainnya.

d. Adanya Sanksi atau Hukuman bagi yang Melanggarnya

Unsur terakhir adalah adanya sanksi atau hukuman bagi mereka yang melanggar hukum. Sanksi atau hukuman ini berfungsi sebagai alat untuk menegakkan aturan hukum dan memberikan efek jera kepada pelanggar, serta sebagai langkah untuk melindungi kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Tanpa adanya sanksi yang tegas, hukum akan kehilangan fungsinya untuk mengatur dan mengendalikan perilaku individu atau kelompok dalam masyarakat. Sanksi dapat berupa hukuman pidana, denda, atau tindakan

administratif lainnya, yang dirancang untuk menegakkan norma-norma hukum dan mengembalikan pelanggar kepada jalan yang benar.

Secara keseluruhan, perlindungan hukum yang diuraikan. Siagian melibatkan keterkaitan antara hak-hak individu, kewajiban negara untuk menjaga kepastian hukum, serta penegakan hukum yang disertai dengan sanksi yang jelas. Keempat unsur tersebut saling mendukung satu sama lain untuk menciptakan sistem hukum yang tidak hanya adil, tetapi juga efektif dalam mengatasi berbagai masalah hukum yang mungkin timbul di masyarakat.³⁴

3. Faktor-Faktor dalam Memberikan Perlindungan Hukum

Permasalahan perlindungan konsumen merupakan isu yang sangat penting dan memerlukan perhatian bersama. Hal ini menjadi lebih relevan karena masih banyak ditemukan kasus konsumen yang dirugikan akibat membeli atau menggunakan produk barang maupun jasa tertentu. Kerugian tersebut bisa terjadi karena kelalaian atau bahkan kesengajaan dari pelaku usaha. Salah satu langkah untuk mewujudkan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK adalah melalui kegiatan pembinaan dan pengawasan. Pembinaan dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan memastikan hak konsumen dan pelaku usaha dapat terpenuhi, sekaligus

³⁴ Khairunnas, *Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Keterlambatan Pembayaran Pengguna Pinjaman Online*. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achamd Siddiq Jember). 2024, <https://digilib.uinkhas.ac.id/32095/1/IRUN%20FIX%20-%20watermak.pdf>

mendorong pelaksanaan kewajiban masing-masing pihak.³⁵ Di sisi lain, pengawasan dilakukan oleh pemerintah bersama masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Pengawasan ini penting mengingat keberagaman produk barang dan jasa di pasar serta luasnya wilayah Indonesia. Upaya ini tidak hanya untuk melindungi konsumen, tetapi juga bermanfaat bagi pelaku usaha dalam meningkatkan daya saing produk di pasar global, sehingga tercipta hubungan usaha yang sehat dan iklim usaha yang kondusif.³⁶

Salah satu bentuk konkret perlindungan konsumen di Indonesia adalah pemberlakuan UUPK, yang antara lain mengatur tentang perjanjian baku. Pasal 18 UUPK mengatur perjanjian baku untuk melindungi masyarakat dari praktik curang yang dilakukan pelaku usaha dalam penyusunan perjanjian. Hal ini penting karena masyarakat Indonesia sering berada pada posisi yang lemah dalam menghadapi pelaku usaha. Peraturan hukum dibuat untuk melindungi kepentingan masyarakat, bukan untuk kepentingan golongan tertentu.

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, perjanjian baku adalah ³⁷perjanjian yang hampir seluruh isinya telah ditentukan oleh salah satu pihak, sehingga pihak lain tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan atau mengubah

³⁵ Yessy Kusumadewi, et.,al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2022. https://perpustakaan.hukumunkris.id/index.php?p=show_detail&id=1915

³⁶ Renata Christha Auli, "3 Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia", Hukum Online, 28 Juli 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/> Diakses pada 14 November 2024 Pukul. 22.04.

³⁷ Yenny Eta Widyanti, Perjanjian Baku Ditinjau dari Prinsip-prinsip Pemberian Kredit dan Tolak Ukur Perjanjian Baku Agar Mengikat Para Pihak, *Pamotor*, 4(1), 2022 98-103, Journal.trunojoyo.ac.id

ketentuannya. Salah satu jenis klausul yang dianggap memberatkan dalam perjanjian baku adalah klausul eksempsi. Konsumen sendiri sering berada pada posisi yang lemah. Oleh karena itu, perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah asas, yaitu:³⁸

1. Asas Keadilan: Mengupayakan partisipasi maksimal masyarakat serta memberikan hak dan kewajiban secara adil bagi konsumen dan pelaku usaha.
2. Asas Keseimbangan: Menyeimbangkan kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik secara materiil maupun spiritual.
3. Asas Manfaat: Mengutamakan manfaat maksimal bagi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.
4. Asas Kepastian Hukum: Menjamin kepatuhan terhadap hukum oleh konsumen dan pelaku usaha, serta memastikan keadilan dan kepastian hukum.
5. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: Memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam menggunakan barang atau jasa yang mereka konsumsi.

C. Perihal Perjanjian Elektronik

1. Pengertian Tentang Perjanjian Elektronik

Perkembangan hukum perjanjian adalah munculnya kontrak elektronik atau perjanjian elektronik dan terbitnya Undang-undang Nomor

³⁸ Syaharie Jaang, "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan", *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(5), 2023, 349-357, <https://wnj.westscience-press.com/index.php/jhhws/article/download/303/241>

11 tahun 2008 yang selanjutnya di perbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik. Secara umum perjanjian elektronik dapat diartikan sebagai kontrak yang dibuat dalam bentuk elektronik. Kegiatan transaksi elektronik mengakibatkan adanya perikatan atau perjanjian dalam hubungan hukum secara elektronik dengan memadukan jaringan berbasis komputer dengan sistem komunikasi yang dilanjutkan difasilitasi dengan jaringan internet atau jaringan global³⁹. Berdasarkan hal tersebut maka perjanjian yang digitalisasi seperti surat-surat perjanjian yang di-*scan* atau diketik untuk dijadikan *soft copy* dianggap sebagai bentuk dari kontrak elektronik.

a. Keamanan dan Resiko dalam Perjanjian Elektronik

Perjanjian elektronik, meskipun menawarkan kemudahan dan efisiensi, memiliki tantangan khusus terkait keamanan dan risiko yang menyertainya. Dalam era digital, transaksi berbasis elektronik semakin sering digunakan, tetapi perlindungan hukum dan mekanisme pengamanan tetap menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa perjanjian elektronik dapat berjalan dengan aman dan terpercaya. Berikut adalah penjelasan mengenai keamanan dan risiko dalam perjanjian elektronik:⁴⁰

³⁹ Santoso, *et al*, "tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia*, 5 (4), 2018, hlm. 75.

⁴⁰ Bagas Tri Mahesa, "Keabsahan Perjanjian Elektronik Penyedia Layanan Uang Digital (Studi Kasus Hilangnya Uang Di Aplikasi Dana)", *Jurnal Sains Student Research*, 2023, 1 (1), 1-7, <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jssr/article/view/440>

- 1) Efisiensi waktu dan biaya: Perjanjian elektronik dapat dibuat dan ditandatangani secara cepat dan mudah, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.
- 2) Keterjangkauan: Perjanjian elektronik dapat diakses oleh semua orang, di mana saja orang itu berada, dan kapan saja waktunya, sehingga lebih terjangkau bagi masyarakat luas. Keamanan: Perjanjian elektronik dapat dilindungi dengan menggunakan teknologi keamanan yang memadai, sehingga dapat mengurangi risiko pemalsuan atau penyalahgunaan. Untuk resiko Sistem elektronik memiliki celah yang rentan terhadap serangan siber, termasuk pencurian data, pemalsuan, dan gangguan sistem. Kegagalan sistem atau gangguan jaringan internet dapat menghambat proses pembuatan, penyimpanan, dan akses terhadap perjanjian elektronik. Selain itu, data yang tersimpan dalam perjanjian elektronik berpotensi bocor, yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak-pihak terkait.⁴¹
- 3) Kemudian Keabsahan Hukum: Beberapa negara mungkin memiliki kerangka hukum yang belum sepenuhnya mendukung perjanjian elektronik, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Untuk membuktikan keabsahan perjanjian elektronik, seperti tanda tangan dan isi kontrak, bisa menjadi lebih rumit dan menantang dibandingkan dengan perjanjian konvensional.

⁴¹ *Ibid.*

2. Syarat Sahnya Perjanjian dalam Transaksi Elektronik

Keabsahan suatu perjanjian tidak ditentukan oleh bentuk fisiknya, baik itu berbentuk cetak, elektronik, lisan, maupun tulisan. Selama perjanjian tersebut memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut dianggap sah secara hukum. Syarat-syarat yang dimaksud mencakup:

- a. Kesepakatan antara para pihak,
- b. Kecakapan hukum dari para pihak,
- c. Adanya objek yang spesifik atau jelas, dan
- d. Sebab yang halal.

Lebih lanjut, PP 71 Tahun 2019 memberikan pengaturan khusus terkait keabsahan kontrak elektronik. Kontrak elektronik akan dianggap sah jika memenuhi beberapa syarat, yaitu:

- a. Adanya kesepakatan antara para pihak,
- b. Perjanjian dibuat oleh subjek hukum yang cakap atau pihak yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan,
- c. Objek perjanjian bersifat jelas dan tertentu, serta
- d. Isi perjanjian tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, norma kesusilaan, maupun ketertiban umum

Selain syarat-syarat di atas, perjanjian elektronik yang ditujukan kepada masyarakat Indonesia juga harus disusun dalam bahasa Indonesia. Jika perjanjian tersebut menggunakan klausul baku, maka klausul tersebut harus mematuhi ketentuan peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Setiap kontrak elektronik juga harus mencantumkan sejumlah hal minimal, antara lain:

- a. Data identitas para pihak,
- b. Objek dan spesifikasinya,
- c. Persyaratan transaksi elektronik,
- d. Harga dan rincian biaya,
- e. Prosedur pembatalan yang dapat dilakukan oleh para pihak,
- f. Ketentuan yang melindungi pihak yang dirugikan untuk mengembalikan barang atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi, dan
- g. Pilihan hukum untuk menyelesaikan sengketa transaksi elektronik.

Berdasarkan UU ITE, perjanjian elektronik memiliki kekuatan hukum yang setara dengan perjanjian konvensional. Informasi elektronik atau dokumen elektronik dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang sah sesuai dengan aturan hukum acara yang berlaku di Indonesia. Hal ini termasuk perjanjian elektronik, yang dapat dijadikan bukti di pengadilan jika terjadi sengketa antara para pihak.⁴²

Baik berdasarkan KUH Perdata maupun UU ITE, perjanjian elektronik yang memenuhi syarat sahnya perjanjian diakui sah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional yang ditandatangani secara langsung oleh para pihak. Dalam hal pembuktian, perjanjian

⁴² Eman Sulaiman, Nur Arifudin, Lily Triyana. "Kekuatan Hukum Digital Signature Sebagai Alat Bukti Yang Sah Di Tinjau Dari Hukum Acara Perdata." *Risalah hukum*, 2020 : 95-105. <https://e-journal.fh.unmul.ac.id/index.php/risalah/article/view/207>

elektronik juga memiliki bobot yang setara dengan perjanjian tradisional, sehingga dapat digunakan sebagai alat bukti sah dalam penyelesaian sengketa hukum.⁴³

3. Pengaturan Perjanjian Elektronik

Pengaturan perjanjian elektronik di Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Kontrak elektronik, yang merupakan perjanjian yang dibuat melalui sarana elektronik, diakui secara hukum dan memiliki kekuatan yang sama dengan kontrak konvensional. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang memberikan definisi serta kerangka hukum bagi perjanjian yang dilakukan secara digital. Dalam konteks ini, Pasal 18 UU ITE menegaskan bahwa transaksi yang dituangkan dalam perjanjian elektronik mengikat para pihak, asalkan memenuhi syarat-syarat sah yang ditetapkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), seperti adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang halal.

Syarat-syarat sah dalam perjanjian elektronik merujuk pada Pasal 1320 KUHPerdata, yang menekankan pentingnya substansi kesepakatan daripada bentuk fisik dokumen. Dengan demikian, selama syarat-syarat tersebut terpenuhi, kontrak elektronik dapat dianggap sah dan mengikat

⁴³ Nafiatul Munawaroh, "Keabsahan Perjanjian Elektronik dan Syaratnya", *Hukum Online*, Jakarta 26 Agustus, 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/keabsahan-perjanjian-elektronik-dan-syaratnya-lt54e1cbb95f00f/>. Di akses pada 2 Desember 2024, Pukul 14.18 wib

secara hukum. Pengaturan ini memberikan jaminan bagi pelaku bisnis dan konsumen dalam melakukan transaksi online, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap penggunaan platform e-commerce dan layanan digital lainnya. Selain itu, keberadaan regulasi yang jelas juga berkontribusi pada perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik.⁴⁴

Perjanjian elektronik atau kontrak elektronik adalah perjanjian yang dibuat secara daring. Perjanjian ini diakui secara hukum di Indonesia dan diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Berikut adalah tinjauan umum pengaturan perjanjian elektronik:

- a. Syarat sah perjanjian elektronik diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE.
- b. Syarat sah perjanjian juga diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata.
- c. Tanda tangan digital dalam perjanjian elektronik sah apabila memenuhi ketentuan dalam Pasal 11 ayat (1) UU ITE.
- d. Perjanjian elektronik dibuat melalui media elektronik seperti komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya.
- e. Perjanjian elektronik dapat menghilangkan banyak biaya yang terkait dengan kontrak tradisional.
- f. Perjanjian elektronik menciptakan kewajiban bersama antara dua pihak.
- g. Para pihak berkomunikasi secara digital, bukan secara langsung atau melalui telepon.

⁴⁴ Artanti, Dyah Ayu, and Men Wih Widiatno. "Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Di Indonesia." *JCA of Law* 1.1, 2020, hlm. 28.

Meskipun pengaturan hukum telah ada, tantangan tetap muncul dalam implementasi dan penegakan hukum terkait perjanjian elektronik. Kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban dalam transaksi digital masih perlu ditingkatkan, serta perlunya edukasi mengenai cara mengatasi sengketa yang mungkin timbul. Oleh karena itu, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa dan peningkatan kapasitas lembaga penegak hukum sangat penting untuk memastikan bahwa perlindungan hukum terhadap perjanjian elektronik dapat berjalan efektif, sehingga menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya di Indonesia.

D. Tinjauan Umum Tentang Transaksi E-Commerce

1. Pengertian Transaksi E-Commerce

E-commerce adalah mekanisme perdagangan yang berbasis teknologi digital, di mana transaksi pembelian dan penjualan barang maupun layanan dilakukan melalui media elektronik, terutama internet. Dengan e-commerce, proses bisnis seperti promosi, transaksi keuangan, hingga distribusi dapat dijalankan secara online. E-commerce melibatkan berbagai bentuk hubungan bisnis, baik antara bisnis dengan konsumen, antarperusahaan, maupun antarindividu, menciptakan efisiensi dan kemudahan akses tanpa batasan lokasi dan waktu.

Beberapa ahli mendefinisikan pengertian *E-Commerce* sebagai berikut:

- a. Menurut Wiradipradja dan Budhijanto “Sistem informasi dan teknologinya telah digunakan di banyak sektor kehidupan, mulai dari

perdagangan/bisnis (electronic commerce/e-commerce) pendidikan (electronic education), kesehatan (tele-medicine), telekarya, transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai ke sektor hiburan, bahkan sekarang timbul pula untuk bidang pemerintahan (e-government).”⁴⁵

- b. Menurut Menurut ECEG-Australia (Electronic Commerce Expert Group - Australia) pengertian E-commerce meliputi transaksi perdagangan melalui media elektronik. Dalam arti kata tidak hanya media internet yang dimaksud, tetapi juga meliputi semua transaksi perdagangan melalui media elektronik lainnya seperti faximile, telex dan telephone.⁴⁶
- c. Menurut Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi yang mengutip pendapatnya David Baum, menyebutkan bahwa e-commerce merupakan suatu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik⁴⁷

Berbeda dengan kosiur, e-commerce dipahami bukan sekadar mekanisme untuk menjual barang atau jasa melalui internet, melainkan sebagai transformasi bisnis yang mengubah cara perusahaan menjalankan

⁴⁵ Filep Wamafma, *et al.*, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Purwokerto: Amerta Media, 2023, hlm. 5.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 6.

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 7.

aktivitas usahanya sehari-hari. Menurut Kalakota dan Whinston dalam buku M. Suyanto mendefinisikan e-commerce dari beberapa perspektif berikut:

- 1) Perspektif Komunikasi, merupakan pengiriman informasi, produk atau layanan serta pembayaran melalui telepon, jaringan komputer atau sarana elektronik lainnya;
- 2) Perspektif Proses Bisnis, merupakan aplikasi teknologi menuju otomisasi transaksi dan aliran kerja perusahaan,
- 3) Perspektif Layanan, merupakan salah satu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen dan manajemen dalam memangkas biaya layanan ketika meningkatkan mutu barang dan kecepatan pelayanan,
- 4) Perspektif Online, berkaitan dengan kapasitas jual beli produk dan informasi di internet dan jasa online lainnya.⁴⁸

Jadi dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan Berdasarkan definisi tersebut, terdapat persamaan utama, yaitu adanya transaksi antara dua pihak, pertukaran barang, jasa, atau informasi, serta penggunaan internet sebagai media utama dalam proses perdagangan. Karakteristik ini menunjukkan bahwa e-commerce pada dasarnya merupakan hasil dari kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi, yang secara signifikan mengubah cara manusia berinteraksi dengan lingkungannya, khususnya dalam konteks aktivitas perdagangan. Dalam transaksi *E-commerce* proses jual beli melalui *e-commerce* umumnya diawali dengan penawaran jual,

⁴⁸ *Ibid.*

penawaran beli, serta penerimaan atas penawaran tersebut. Sebelumnya, penawaran dapat dilakukan secara online, misalnya melalui situs web di internet, posting di *mailing list* atau *newsgroup*, maupun undangan khusus untuk pelanggan dengan pendekatan model bisnis ke bisnis (*business to business*).

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dirumuskan dan digunakan oleh berbagai pihak, terdapat sejumlah elemen inti yang menjadi kesamaan di antara definisi-definisi tersebut. Kesamaan ini memberikan gambaran bahwa *e-commerce* memiliki beberapa karakteristik utama yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. *E-commerce* melibatkan proses transaksi yang dilakukan antara dua pihak yang terlibat, baik individu maupun organisasi.
- b. Dalam prosesnya, terdapat aktivitas pertukaran, baik itu berupa barang fisik, layanan jasa, atau informasi digital, yang menjadi inti dari mekanisme perdagangan tersebut.
- c. Internet berperan sebagai medium utama yang digunakan untuk menjalankan proses atau mekanisme perdagangan, menjadikannya sarana utama yang memfasilitasi aktivitas tersebut.

Berdasarkan karakteristik tersebut, dapat dipahami bahwa *e-commerce* pada dasarnya merupakan hasil dari kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan telekomunikasi. Perkembangan ini tidak hanya membawa dampak pada aspek teknis, tetapi juga memengaruhi cara manusia berinteraksi dengan lingkungannya, khususnya dalam konteks

kegiatan perdagangan. Dengan kata lain, *e-commerce* telah secara signifikan mengubah pola dan metode transaksi dagang tradisional menjadi lebih modern dan berbasis teknologi, memperkuat hubungan antara perkembangan teknologi dengan aktivitas ekonomi sehari-hari.⁴⁹

2. Jenis-Jenis Transaksi E-Commerce

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi Elektronik yaitu transaksi elektronik merupakan salah satu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Penggolongan *E-commerce* yang dilakukan orang berdasarkan sifat transaksinya, berikut ini jenis-jenis dari e-commerce yaitu:

- a. Business to Business (B2B) mencakup semua transaksi elektronik yang dilakukan antarperusahaan. Contoh e-commerce yang menggunakan model ini adalah Bizzy.co.id, Ralali.com, dan sebagainya.
- b. Business to Consumer (B2C) melibatkan transaksi langsung antara penjual atau perusahaan dengan konsumen akhir. Model ini berkembang pesat karena didukung oleh munculnya platform website, toko virtual, dan pusat perbelanjaan online yang menawarkan berbagai kebutuhan. Contoh penerapannya adalah Bhinneka, Tiket.com, dan lainnya.
- c. Consumer to Consumer (C2C) mencakup transaksi elektronik antar konsumen, biasanya melalui pihak ketiga yang menyediakan platform

⁴⁹ Lukito, Imam. "Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah dalam Pembangunan E-Commerce." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 11.3 (2017): 349-367.

online untuk memfasilitasi transaksi. Model ini sering digunakan pada situs lelang online. Contoh e-commerce C2C adalah Tokopedia, Bukalapak, Elevation, dan lain-lain.⁵⁰

- d. Consumer to Business (C2B) melibatkan transaksi antara individu dengan perusahaan atau beberapa perusahaan. Jenis e-commerce ini jarang ditemukan di Indonesia. Contoh yang menggunakan model ini adalah Priceline.com.
- e. Business to Administration (B2A) mencakup semua transaksi online antara perusahaan dan administrasi publik pemerintah. Jenis ini banyak digunakan untuk layanan di bidang fiskal, jaminan sosial, ketenagakerjaan, dokumen hukum, dan lainnya. Contohnya adalah bpjs-online.com.
- f. Consumer to Administration (C2A) mencakup transaksi elektronik antara individu dan administrasi publik. Contoh penerapan model ini meliputi:⁵¹
 - 1) Pendidikan: penyebaran informasi dan pembelajaran jarak jauh;
 - 2) Jamsostek: informasi dan pembayaran;
 - 3) Pajak: pengajuan dan pembayaran pajak;
 - 4) Kesehatan: penjadwalan janji, informasi penyakit, dan pembayaran layanan kesehatan.

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 9.

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 10.

g. Online to Offline (O2O) adalah e-commerce yang mengarahkan pelanggan dari platform online ke toko fisik. Di Indonesia, model ini diterapkan oleh Kudo dan MatahariMall. Di tingkat internasional, Walmart juga menggunakan pendekatan ini.⁵²

Transaksi jual beli dalam e-commerce umumnya diawali dengan proses penawaran, baik dari sisi penjual maupun pembeli, yang kemudian diikuti oleh penerimaan penawaran tersebut. Sebelum transaksi berlangsung, biasanya penawaran dilakukan secara online, seperti melalui situs web di internet, postingan di *mailing list* atau *newsgroup*, ataupun melalui undangan khusus yang ditujukan kepada pelanggan dalam model business-to-business.⁵³

Transaksi online dalam *e-commerce* menurut Cavanilas dan Nadal dalam *Research Paper on Contract Law*, seperti yang dikutip oleh M.Sanusi Arsyad, memiliki banyak tipe dan variasi, yaitu :

- a. Transaksi melalui *chatting* dan *video conference*
- b. Transaksi melalui *email*
- c. Transaksi melalui web atau situs⁵⁴

Dalam dunia e-commerce, transaksi dapat dilakukan melalui berbagai metode berbasis internet yang memanfaatkan teknologi modern untuk memfasilitasi komunikasi antara penjual dan pembeli. Salah satu

⁵² *Ibid.*

⁵³ Aptika, "Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen", Kominfo, 29 Juni 2017, <https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/> Diakses pada 15 November 2024 Pukul 19.19.

⁵⁴ Nur Fadillah, "Transaksi E-commerce Dalam Perspektif Islam.", *Qiema Jurnal*, 2020, 6 (2), 1-22, <https://ejournal.kopertais4.or.id/pantura/index.php/qiema/article/download/3522/2515>

metode yang sering digunakan adalah transaksi melalui chatting atau video *conference*. Dalam metode ini, penjual menawarkan produk atau layanan kepada pembeli dengan menggunakan dialog interaktif secara *online*. Chatting dilakukan melalui pesan teks, sedangkan video conference memanfaatkan media elektronik yang memungkinkan kedua belah pihak untuk berkomunikasi secara langsung dengan melihat gambar visual dan mendengar suara masing-masing. Teknologi ini memungkinkan proses negosiasi dan penawaran menjadi lebih personal dan real-time.

Selain itu, transaksi juga dapat dilakukan menggunakan email. Metode ini menawarkan kemudahan bagi kedua belah pihak selama mereka memiliki alamat email yang valid. Sebelum memulai transaksi, pembeli harus mengetahui email penjual serta informasi mengenai jenis dan jumlah barang yang akan dibeli. Pembeli kemudian mengirimkan email kepada penjual yang berisi nama produk, jumlah pesanan, alamat pengiriman, serta metode pembayaran yang diinginkan. Setelah itu, penjual akan mengirimkan konfirmasi kepada pembeli terkait pesanan yang telah dibuat, termasuk rincian produk dan langkah-langkah selanjutnya.⁵⁵

Metode transaksi lain yang populer adalah melalui web atau situs e-commerce. Dalam model ini, penjual menyediakan daftar atau katalog produk yang lengkap, dilengkapi dengan deskripsi dan informasi mendetail mengenai setiap barang yang dijual. Sistem ini sering kali dilengkapi

⁵⁵ Puspita Berliana Adinda Ayu. "Peran Hukum Perdata Dalam Legalitas Transaksi E-Commerce." *The International Conference on Education, Social Sciences and Technology (ICESST)*. Vol. 1. No. 2. 2022, hlm. 23 <https://ijconf.org/index.php/icesst/article/view/443>

dengan fitur order form dan shopping cart untuk mempermudah proses pemesanan. Dengan fitur ini, pembeli dapat menambahkan barang ke dalam keranjang belanja, mengecek ulang daftar pesanan, dan menyelesaikan transaksi melalui proses pembayaran yang telah disediakan di situs tersebut. Model ini memberikan pengalaman belanja yang lebih terstruktur dan efisien bagi pembeli. Pada model ini dikenal dengan dua istilah yaitu order form dan shopping cart, penjelasannya sebagai berikut:

1. *Order form*

Berbelanja menggunakan *order form* merupakan salah satu metode yang paling sering digunakan dalam transaksi *e-commerce*. Dalam metode ini, penjual (*merchant*) menyediakan daftar atau katalog barang berupa product table yang mencantumkan produk yang tersedia. Pada tahap pemesanan, produk biasanya tidak ditampilkan dalam bentuk gambar melainkan melalui deskripsi tertulis. Sebuah halaman *order form* umumnya terbagi menjadi empat bagian utama, yaitu:

- a. *Check box* yang memungkinkan pelanggan untuk memilih produk dengan menandai kotak yang tersedia.
- b. Penjelasan atau deskripsi produk yang ditawarkan.
- c. Kuantitas atau jumlah barang yang akan dipesan.
- d. Harga masing-masing produk.

Selain informasi produk, halaman *order form* juga mencakup pilihan metode pembayaran yang dapat disesuaikan dengan layanan yang disediakan oleh *merchant*. Metode pembayaran yang ditawarkan beragam,

seperti kartu kredit, transfer bank, cek, dan lain-lain. Dalam proses ini, pelanggan diminta untuk mengisi formulir berisi *Contact Information Table* yang mencantumkan informasi kontak mereka. Jika pembayaran menggunakan kartu kredit, formulir tambahan harus diisi dengan rincian seperti jenis atau tipe kartu kredit, nomor kartu, tanggal kedaluwarsa, dan data pemegang kartu (*cardholder*). Secara keseluruhan, berbagai metode transaksi ini menunjukkan bagaimana teknologi digital telah mempermudah dan memperluas cara konsumen dan penjual berinteraksi dalam perdagangan elektronik.

2. *Shopping Cart*

Ketika seseorang berbelanja di pasar swalayan, ia biasanya menggunakan kereta belanja untuk menampung barang-barang yang ingin dibeli. Selama barang-barang tersebut belum dibayar di kasir, pembeli memiliki kebebasan untuk membatalkan pembelian atau mengganti barang dengan yang lain. Konsep ini juga diterapkan dalam berbelanja melalui *e-commerce*, meskipun dalam format digital. Dalam *e-commerce*, untuk memilih barang yang akan dibeli, terdapat fitur yang disebut *shopping cart*. *Shopping cart* berfungsi seperti kereta belanja fisik, tetapi dalam bentuk perangkat lunak yang terintegrasi dalam situs web. Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk melihat produk-produk yang tersedia di toko online, memilih barang yang diinginkan, dan "menempatkannya" ke dalam keranjang belanja digital. Setelah selesai memilih, pelanggan dapat melanjutkan ke tahap *check-out* untuk memproses pembelian. Fungsi utama

dari shopping cart adalah untuk membantu pelanggan mengelola barang yang akan dibeli.⁵⁶

Perangkat lunak ini secara otomatis menghitung jumlah total barang, termasuk harga barang, jumlah unit yang dipilih, serta biaya pengiriman jika berlaku. Pelanggan juga memiliki opsi untuk membatalkan atau mengubah pilihan barang sebelum menyelesaikan transaksi, memberikan fleksibilitas yang mirip dengan belanja di toko fisik. Setelah semua barang dimasukkan ke dalam *shopping cart*, pelanggan diarahkan ke tahap *check-out*, di mana mereka harus mengisi formulir transaksi. Formulir ini mencakup data pribadi pembeli, seperti nama, alamat pengiriman, dan metode pembayaran yang dipilih. Setelah semua informasi diisi dengan benar dan persyaratan terpenuhi, pesanan akan diproses oleh *merchant*. *Merchant* kemudian mengatur pengiriman barang ke alamat yang telah ditentukan oleh pelanggan, menyelesaikan proses belanja online dengan efisien. *Shopping cart* tidak hanya mempermudah proses belanja bagi pelanggan, tetapi juga menjadi elemen penting dalam sistem *e-commerce*, memungkinkan pengalaman belanja yang praktis, fleksibel, dan terintegrasi dengan teknologi modern, Menurut Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi ada lima tahapan dalam melakukan transaksi *E-commerce*.⁵⁷

⁵⁶ Arinda Chikita, “Rekonstruksi Regulasi Perjanjian Jual beli Melalui Transaksi Elektronik Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen Berbasis Nilai Keadilan.” Tesis Universitas Islam Sultan Agung, 2024, 81
http://repository.unissula.ac.id/33441/1/Program%20Doktor%20Ilmu%20Hukum_10302100094_fullpdf.pdf

⁵⁷ Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Bandung : Nusamedia, 2019. hlm. 39.

a. *Find it*

Pada tahap ini, pembeli dapat dengan mudah dan jelas menemukan jenis barang yang diinginkan. Ada dua metode utama yang dapat digunakan, yaitu *search* dan *browse*. Metode *search* memungkinkan pembeli mencari barang tertentu dengan memasukkan kata kunci (*keywords*) yang relevan ke dalam kotak pencarian. Sementara itu, metode *browse* menyediakan daftar menu yang berisi kategori atau jenis barang yang tersedia, sehingga pembeli dapat menelusuri pilihan produk berdasarkan kategori yang disediakan.

b. *Explore it*

Pada tahap ini, setelah pembeli memilih barang tertentu yang diinginkan, mereka akan diberikan informasi yang lebih rinci dan mendalam mengenai produk tersebut. Informasi ini biasanya mencakup berbagai aspek penting, seperti harga barang, gambar produk yang memberikan gambaran visual tentang barang tersebut, serta penilaian atau rating yang diberikan oleh pembeli sebelumnya melalui sistem polling otomatis. Penilaian ini memberikan gambaran kualitas barang, apakah barang tersebut dinilai sangat baik, cukup memuaskan, atau bahkan mengecewakan. Selain itu, pembeli juga dapat melihat spesifikasi barang secara lengkap melalui ulasan produk (*product review*) yang disediakan. Tidak hanya itu, halaman informasi ini juga sering kali menampilkan daftar produk lain yang memiliki kaitan atau relevansi dengan barang yang sedang dilihat, sehingga mempermudah

pembeli dalam menjelajahi lebih banyak pilihan. Jika pembeli merasa barang tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya, mereka dapat melanjutkan dengan menambahkan barang tersebut ke dalam shopping cart untuk diproses lebih lanjut.

c. *Select it*

Tahap ini menyerupai pengalaman belanja di toko fisik, di mana pembeli dapat menyimpan barang-barang yang telah mereka pilih ke dalam keranjang belanja sebelum melakukan pembayaran. Dalam e-commerce, fitur shopping cart berfungsi sebagai tempat penyimpanan sementara untuk semua barang yang akan dibeli. Fitur ini tidak hanya mempermudah pembeli dalam mengelola daftar belanja mereka tetapi juga memberikan fleksibilitas untuk melakukan berbagai tindakan. Pembeli dapat melanjutkan ke tahap check-out untuk memproses pembayaran, menghapus barang yang tidak diinginkan, atau menyimpan daftar belanja untuk digunakan di lain waktu. Dengan demikian, shopping cart menjadi elemen yang penting dalam memberikan pengalaman belanja yang nyaman dan terorganisir.

d. *Buy it*

Setelah semua langkah sebelumnya selesai, pembeli dapat melanjutkan ke tahap akhir, yaitu proses check-out. Pada tahap ini, pembeli akan diminta untuk mengisi formulir transaksi yang telah disediakan oleh merchant. Formulir ini biasanya mencakup informasi pribadi pembeli, seperti alamat pengiriman, metode pembayaran yang

dipilih, dan detail lain yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Setelah formulir diisi dengan lengkap dan benar, proses pembayaran dilakukan. Namun, dalam sistem e-commerce yang aman, merchant tidak akan langsung menarik pembayaran dari kartu kredit pembeli. Penarikan pembayaran baru akan dilakukan setelah pembeli memberikan perintah akhir untuk pengiriman barang. Proses ini memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan aman dan sesuai dengan keinginan pembeli, memberikan jaminan terhadap validitas dan kenyamanan pembelian.⁵⁸

e. *Ship it*

Setelah transaksi berhasil diselesaikan, merchant akan mengirimkan email konfirmasi kepada pembeli sebagai bukti bahwa pembelian telah diproses. Selain itu, pembeli juga akan menerima email tambahan yang memberikan informasi bahwa barang telah dikirimkan. Banyak toko online juga menyediakan akun khusus bagi pelanggan mereka, mirip dengan sistem login untuk mengakses kotak masuk pada layanan email gratis. Melalui akun ini, pembeli dapat memantau status pesanan mereka, mulai dari pemrosesan hingga pengiriman, sehingga memberikan kemudahan dan transparansi dalam setiap tahap transaksi.⁵⁹

⁵⁸ *Ibid.*, hlm. 82.

⁵⁹ *Ibid.*, hlm. 83.

3. Pengaturan Perlindungan E-Commerce

Pengaturan perlindungan e-commerce di Indonesia berfokus pada penyediaan kerangka hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Salah satu regulasi utama yang mengatur hal ini adalah Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang memberikan landasan hukum untuk pengakuan dan pelaksanaan perjanjian elektronik. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 juga berperan penting dalam melindungi hak-hak konsumen, dengan menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

Dalam konteks e-commerce, pemerintah juga telah menerbitkan peraturan pelaksana, seperti Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur aspek teknis dan prosedural dari transaksi elektronik. Peraturan ini menekankan pentingnya keamanan data pribadi pengguna dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk melindungi konsumen dari potensi kerugian akibat transaksi online. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan e-commerce yang aman dan terpercaya, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi elektronik.⁶⁰

⁶⁰ Laelatus Syahna, Soesi Idayanti, and Erwin Aditya Pratama. "Online Dispute Resolution Sebagai Solusi Sengketa E-Commerce." *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)* 1.3 (2023): 713-736. <https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/view/262>

Dalam eksistensi platform e-commerce sebagai sarana bertransaksi, tetapi masih banyak kekurangan yang ada. Kekurangan tersebut berpokok pada tiga masalah yaitu kepercayaan, privasi, dan masalah keamanan. Upaya perlindungan kepada konsumen atau pelaku usaha pun sudah ada di Indonesia melalui undang-undang yang mengaturnya. Dalam Pasal 26 Ayat 1 UU ITE, dijelaskan bahwa setiap penggunaan informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan. Perlindungan data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi (privacy rights) dalam pemanfaatan teknologi informasi. Hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:

- a. Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan.
- b. Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai.
- c. Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

Upaya perlindungan hak dan kewajiban para pihak yang bertransaksi dalam platform e-commerce terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut: Hak Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.⁶¹

Kewajiban Konsumen adalah: a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang

⁶¹ Hamamah, Fatin, and Dimas Pratama Soekarno. "Perlindungan Konsumen Bagi Pembeli Dalam Transaksi Di Platform E-Commerce." *FOCUS: Jurnal of Law* 1.2, 2021: 50-55.

dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Meskipun pengaturan hukum sudah ada, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dalam e-commerce dan potensi masalah hukum yang dapat muncul dari transaksi online. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam edukasi hukum serta penegakan regulasi untuk memastikan bahwa perlindungan hukum terhadap e-commerce dapat berjalan efektif. Hal ini termasuk peningkatan kapasitas lembaga penegak hukum dalam menangani sengketa yang berkaitan dengan e-commerce dan memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

