Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial
Volume 4, Issue 5, December 2026, p 393-409
E-ISSN: 3025-6704
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.24297860

Keabsahan Perjanjian Elektronik dan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

The Validity of Electronic Agreements and Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions in Indonesia

Ade Yuliany Siahaan[1], Alusianto Hamonagan[2], Supriono Tarigan[3], Rumelda Silalahi[4], Desborn Rico Purba[5]

[1,2,3,4,5]Fakultas Hukum, Universitas Darma Agung

ARTICLE INFO

Article history:
Received 05 October 2026
Revised 15 October 2026
Accepted 29 October 2026
Available online 14 November 2026

Keywords
electronic agreement, e-commerce, breach of contract, consumer protection, dispute resolution.

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study examines the validity of electronic agreements under the Indonesian Civil Code and electronic transaction regulations, business actors' liability for consumer losses, and the legal framework for consumer protection in e-commerce disputes. This research employs a Systematic Literature Review (SLR) within a normative juridical approach by examining relevant legislation and scholarly literature. The literature is analyzed through three themes: electronic contract formation, civil liability of business actors, and consumer protection and dispute resolution mechanisms. The findings indicate that electronic agreements are legally binding when they satisfy Article 1320 of the Indonesian Civil Code and the requirements of electronic transaction regulations. Legal challenges extend beyond the recognition of electronic form to the quality of consent, transparency of standard contractual terms, identification of contracting parties, and integrity of electronic evidence. Business liability may arise from contractual breach under the Civil Code and statutory compensation obligations under consumer protection legislation. Effective consumer protection therefore requires an integrated framework involving platform complaint mechanisms, consumer dispute settlement bodies, alternative dispute resolution, and judicial proceedings.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis keabsahan perjanjian elektronik berdasarkan KUHPerdata dan peraturan transaksi elektronik, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat wanprestasi, serta konstruksi perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce. Penelitian menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan yuridis normatif melalui penelaahan peraturan perundang-undangan dan literatur ilmiah yang relevan. Literatur dianalisis berdasarkan tiga tema utama, yaitu pembentukan kontrak elektronik, pertanggungjawaban perdata pelaku usaha, dan mekanisme perlindungan serta penyelesaian sengketa konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian elektronik mempunyai kekuatan mengikat sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana Pasal 1320 KUHPerdata dan ketentuan khusus dalam peraturan transaksi elektronik. Persoalan hukum tidak hanya terletak pada pengakuan terhadap bentuk elektronik, tetapi juga pada kualitas persetujuan, transparansi klausula baku, identifikasi para pihak, serta integritas bukti elektronik. Tanggung jawab pelaku usaha dapat didasarkan pada wanprestasi menurut KUHPerdata dan kewajiban pemberian ganti rugi menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, perlindungan hukum memerlukan integrasi mekanisme pengaduan platform, penyelesaian melalui BPSK, alternatif penyelesaian sengketa, dan peradilan.

PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan elektronik (*electronic commerce/e-commerce*) telah mengubah struktur kegiatan perdagangan dan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen di Indonesia. Perubahan tersebut tercermin dari data Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan bahwa jumlah usaha e-commerce pada tahun 2024 meningkat sebesar 15,30% dibandingkan tahun sebelumnya (Badan Pusat Statistik [BPS], 2025). Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa perdagangan berbasis sistem elektronik semakin menjadi bagian dari kegiatan ekonomi nasional.

*Corresponding Author
email : yuliansiahaan01@gmail.com, alusiantoh710@gmail.com, kopisauqibanghaji@gmail.com, rumeldasilalahi123@gmail.com, desbornricopurba@gmail.com

Namun, pertumbuhan aktivitas perdagangan digital juga memperluas potensi terjadinya pelanggaran hak konsumen, terutama karena transaksi dilakukan tanpa pertemuan langsung, informasi produk sepenuhnya bergantung pada keterangan digital, dan pelaksanaan kewajiban para pihak berada dalam sistem yang sebagian besar dikendalikan oleh pelaku usaha atau penyelenggara platform. Dengan demikian, perkembangan e-commerce tidak hanya menghadirkan persoalan ekonomi dan teknologi, tetapi juga menuntut kepastian hubungan kontraktual serta perlindungan hukum yang mampu menjangkau karakteristik transaksi digital.

Persoalan tersebut memperoleh relevansi empiris melalui data pengaduan konsumen. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat sebanyak 1.733 pengaduan sepanjang tahun 2024 dengan potensi kerugian konsumen mencapai Rp424,25 miliar, sedangkan nilai kerugian yang berhasil dipulihkan hanya sekitar Rp44,83 miliar atau kurang lebih 10,56% dari total potensi kerugian (BPKN, 2024). Pada periode yang sama, perdagangan elektronik termasuk salah satu sektor yang banyak menerima pengaduan konsumen. Sebelumnya, data Kementerian Perdagangan yang dimuat dalam Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 menunjukkan bahwa pengaduan terkait e-commerce mencapai 8.949 kasus pada tahun 2022, meningkat dibandingkan 6.911 kasus pada tahun 2021 (Republik Indonesia, 2024). Data tersebut memperlihatkan bahwa persoalan perlindungan konsumen bukan sekadar kemungkinan yang bersifat teoritis, melainkan telah menjadi persoalan nyata dalam penyelenggaraan perdagangan elektronik. Meskipun data pengaduan tidak seluruhnya dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, tingginya pengaduan dan terbatasnya nilai pemulihan menunjukkan adanya persoalan pada efektivitas penanganan kerugian konsumen.

Secara faktual, permasalahan hukum dalam transaksi e-commerce tidak hanya muncul ketika barang tidak dikirim setelah pembayaran dilakukan. Persoalan juga terjadi ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan foto atau spesifikasi, terdapat perbedaan harga dan biaya tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya, pesanan dibatalkan secara sepihak, pengembalian dana tidak dilaksanakan, atau konsumen kesulitan mengidentifikasi pihak yang harus bertanggung jawab. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya ketidakseimbangan informasi dan penguasaan sistem antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen pada umumnya hanya berinteraksi melalui akun, fitur percakapan, dan ketentuan penggunaan yang telah disusun oleh penyelenggara platform, sedangkan pelaku usaha memiliki kendali lebih besar terhadap informasi produk, mekanisme pemesanan, dan prosedur penyelesaian keluhan. Patricia (2024) menempatkan perlindungan konsumen sebagai persoalan penting dalam transaksi e-commerce karena hubungan perdagangan digital tetap melahirkan kewajiban hukum mengenai informasi, produk, dan keamanan transaksi. Yulia (2024) juga menekankan bahwa aspek kontrak dan perlindungan konsumen harus dianalisis secara bersamaan karena hubungan hukum dalam e-commerce tidak dapat dilepaskan dari ketentuan perjanjian dan tanggung jawab pelaku usaha.

Fenomena tersebut menimbulkan persoalan mendasar mengenai keabsahan perjanjian elektronik. Dalam hukum perdata Indonesia, Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menentukan bahwa sahnya perjanjian mensyaratkan kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Keempat syarat tersebut tetap berlaku meskipun perjanjian dibentuk melalui media elektronik. Subekti (2005) menjelaskan bahwa perjanjian melahirkan hubungan hukum yang mengikat para pihak untuk melaksanakan prestasi sebagaimana disepakati. Oleh karena itu, tindakan konsumen menekan tombol pemesanan atau persetujuan dalam platform digital harus dinilai sebagai bagian dari proses pembentukan kehendak kontraktual, bukan sekadar aktivitas teknis. Permasalahan muncul ketika persetujuan diberikan tanpa informasi yang memadai, klausula penting ditempatkan dalam dokumen yang sulit dipahami, atau konsumen tidak memperoleh kesempatan yang wajar untuk mengetahui konsekuensi hukum dari persetujuannya. Dewantara dan Purwanto (2019) menegaskan bahwa keabsahan kontrak elektronik tetap harus memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata, sedangkan Kuspraningrum (2011) memperlihatkan pentingnya menempatkan kontrak

elektronik dalam hubungan antara hukum perdata nasional dan prinsip perdagangan elektronik internasional.

Pengakuan terhadap transaksi elektronik memperoleh dasar normatif melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Pasal 18 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, sedangkan Pasal 5 memberikan pengakuan terhadap informasi dan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah dengan memperhatikan persyaratan yang ditentukan undang-undang. Pengaturan tersebut sejalan dengan prinsip *functional equivalence* dalam UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce yang menempatkan informasi elektronik sebagai media yang dapat menjalankan fungsi hukum dokumen konvensional sepanjang memenuhi persyaratan yang relevan (United Nations Commission on International Trade Law [UNCITRAL], 1996). Meskipun demikian, pengakuan terhadap kontrak elektronik belum menyelesaikan persoalan mengenai autentikasi identitas, waktu terbentuknya kesepakatan, integritas dokumen, serta pembuktian bahwa persetujuan benar-benar diberikan oleh pihak yang bersangkutan. Persoalan tersebut semakin kompleks ketika transaksi menggunakan klausula baku yang disusun secara sepihak dan tidak memberikan ruang negosiasi kepada konsumen. Dalam hal ini, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi penting karena membatasi penggunaan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab atau mengurangi hak konsumen secara tidak sah.

Setelah perjanjian terbentuk, persoalan hukum berlanjut pada tahap pelaksanaan prestasi. Dalam transaksi e-commerce, pelaku usaha berkewajiban menyerahkan barang atau memberikan jasa sesuai dengan spesifikasi, harga, jumlah, dan waktu yang telah disepakati. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, hubungan hukum para pihak dapat menimbulkan akibat berupa wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUHPerdata. Namun, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya bersumber dari perjanjian, melainkan juga dari kewajiban yang ditetapkan UUPK, khususnya Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19 mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan pemberian ganti rugi. Miru dan Yodo (2015) menjelaskan bahwa perlindungan konsumen diperlukan untuk mengoreksi ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks perdagangan digital, persoalan tersebut menjadi lebih kompleks karena kerugian konsumen dapat melibatkan lebih dari satu pihak, seperti penjual, penyedia pembayaran, penyedia jasa pengiriman, dan penyelenggara platform. Oleh karena itu, penentuan pihak yang bertanggung jawab tidak dapat dilakukan secara otomatis, tetapi harus didasarkan pada hubungan hukum, sumber kewajiban, tindakan atau kelalaian, dan hubungan sebab akibat dengan kerugian konsumen.

Persoalan berikutnya terletak pada efektivitas penyelesaian sengketa. Pasal 45 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau melalui peradilan umum. Secara normatif, pilihan tersebut memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut pemulihan ketika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Akan tetapi, karakter transaksi elektronik menimbulkan hambatan tersendiri, seperti kesulitan menghadirkan pelaku usaha, keterbatasan akses terhadap bukti digital, perbedaan wilayah hukum, dan ketidakjelasan mekanisme pengaduan. Stefani (2021) menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa e-commerce secara daring masih menghadapi persoalan kepastian hukum karena pengaturan mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) belum terbentuk secara khusus dan komprehensif. Solikhin (2023) juga menegaskan bahwa penerapan ODR di Indonesia membutuhkan penguatan regulasi, kelembagaan, teknologi, dan keamanan agar dapat menjadi mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Sementara itu, Hadjon (1987) menempatkan perlindungan hukum sebagai upaya memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap hak subjek hukum melalui mekanisme yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, keberadaan hak konsumen dalam peraturan perundang-undangan harus diikuti mekanisme penyelesaian yang benar-benar dapat diakses dan menghasilkan pemulihan.

Kajian terdahulu telah memberikan landasan penting untuk memahami persoalan tersebut, tetapi masih memperlihatkan fokus pembahasan yang cenderung terpisah. Penelitian Dewantara dan Purwanto (2019) menitikberatkan pada keabsahan kontrak perdagangan elektronik berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, sedangkan Kuspraningrum (2011) mengkaji hubungan keabsahan kontrak elektronik dengan hukum perdata nasional dan UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce. Penelitian Patricia (2024) membahas perlindungan konsumen dalam e-commerce melalui tanggung jawab pelaku usaha terhadap informasi, produk, dan keamanan transaksi. Yulia (2024) menghubungkan aspek kontrak dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital, sedangkan Solikhin (2023) memusatkan perhatian pada perkembangan dan urgensi ODR dalam penyelesaian sengketa perdagangan elektronik. Penelitian Stefani (2021) secara khusus mengkaji kepastian hukum penyelesaian sengketa e-commerce secara daring. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa persoalan kontrak elektronik, pertanggungjawaban pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa telah mendapat perhatian akademik, tetapi masing-masing masih memiliki titik tekan yang berbeda.

Perbedaan fokus tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk menyusun analisis yang menghubungkan keabsahan kontrak elektronik, wanprestasi, dan perlindungan konsumen dalam satu konstruksi hukum yang terpadu. Keabsahan perjanjian merupakan dasar untuk menentukan lahirnya kewajiban kontraktual, sedangkan wanprestasi berkaitan dengan tidak dipenuhinya kewajiban tersebut dan konsekuensi ganti rugi yang dapat dituntut. Selanjutnya, penyelesaian sengketa menjadi instrumen untuk memastikan bahwa hak konsumen tidak berhenti sebagai pengakuan normatif, tetapi dapat dipulihkan melalui mekanisme yang efektif. Ketiga aspek tersebut mempunyai hubungan sebab akibat yang tidak dapat dianalisis secara terpisah. Penelitian ini juga menempatkan kedudukan pelaku usaha dan penyelenggara platform sebagai persoalan penting, mengingat tidak seluruh kerugian dalam transaksi digital dapat dibebankan kepada penjual tanpa menilai peran dan kewajiban hukum pihak lain. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada sintesis hukum perjanjian, hukum transaksi elektronik, dan hukum perlindungan konsumen untuk merumuskan hubungan antara keabsahan kontrak, pertanggungjawaban akibat wanprestasi, dan efektivitas pemulihan hak konsumen.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan karena pertumbuhan perdagangan elektronik belum sepenuhnya diikuti oleh efektivitas perlindungan hukum yang mampu mengatasi ketidakseimbangan informasi, persoalan pembuktian elektronik, ketidakjelasan tanggung jawab, dan hambatan penyelesaian sengketa. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkuat pemahaman mengenai penerapan prinsip hukum perjanjian dalam transaksi elektronik serta hubungan antara pertanggungjawaban kontraktual dan perlindungan konsumen. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan dasar analitis bagi konsumen, pelaku usaha, penyelenggara platform, dan pemerintah dalam mewujudkan transaksi digital yang transparan, bertanggung jawab, dan memberikan kepastian hukum. Atas dasar itu, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga permasalahan, yaitu bagaimana keabsahan perjanjian elektronik ditinjau dari KUHPerdata dan peraturan transaksi elektronik, bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat wanprestasi dalam transaksi e-commerce, serta bagaimana konstruksi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan yuridis normatif. SLR dipilih karena penelitian tidak hanya bertujuan mendeskripsikan ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga menyusun sintesis terhadap hasil penelitian terdahulu yang membahas keabsahan kontrak elektronik, tanggung jawab pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa konsumen. Berbeda dengan tinjauan pustaka naratif yang dapat bergantung pada pemilihan literatur secara subjektif, SLR menuntut proses penelusuran, penetapan kriteria, seleksi, dan sintesis literatur yang transparan serta dapat ditelusuri kembali (Tranfield et al., 2003).

Pelaksanaan kajian mengikuti prinsip pelaporan transparan yang dikembangkan dalam pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* atau PRISMA 2020. Pedoman tersebut menekankan pentingnya penjelasan mengenai sumber informasi, strategi pencarian, kriteria kelayakan, proses seleksi, dan metode sintesis hasil penelitian (Page et al., 2021). Dalam penelitian hukum, prinsip tersebut diterapkan dengan penyesuaian terhadap karakter bahan hukum, karena literatur yang dikaji tidak hanya berupa artikel empiris, tetapi juga doktrin, peraturan perundang-undangan, dan konsep hukum.

Penelusuran literatur diarahkan pada publikasi yang membahas kontrak elektronik, transaksi e-commerce, perlindungan konsumen digital, wanprestasi, tanggung jawab pelaku usaha, klausula baku, serta penyelesaian sengketa konsumen. Sumber penelusuran meliputi Google Scholar, Garuda, dan portal jurnal ilmiah perguruan tinggi, sedangkan bahan hukum primer ditelusuri melalui dokumentasi peraturan perundang-undangan resmi. Kata kunci yang digunakan mencakup "keabsahan kontrak elektronik", "perjanjian elektronik", "perlindungan konsumen e-commerce", "wanprestasi marketplace", "tanggung jawab pelaku usaha digital", "BPSK", dan "online dispute resolution".

Literatur dimasukkan apabila memiliki keterkaitan langsung dengan satu atau lebih rumusan masalah, menjelaskan dasar hukum atau konsep yang relevan, dan mempunyai identitas publikasi yang dapat diverifikasi. Literatur yang hanya membahas aspek teknis perdagangan digital tanpa hubungan dengan persoalan hukum, tulisan yang tidak mencantumkan identitas penulis atau penerbit, serta sumber yang tidak dapat ditelusuri dikeluarkan dari sintesis. Bahan hukum primer meliputi KUHPerdata, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE beserta perubahannya, UU Perdagangan, UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, PP Nomor 71 Tahun 2019, dan PP Nomor 80 Tahun 2019.

Analisis dilakukan melalui pengelompokan tematik. Tema pertama mencakup pembentukan dan keabsahan perjanjian elektronik, termasuk persetujuan digital, kecakapan para pihak, objek perjanjian, klausula baku, dan pembuktian. Tema kedua mencakup bentuk wanprestasi, keadaan lalai, hubungan sebab akibat, serta dasar pertanggungjawaban berdasarkan KUHPerdata dan UUPK. Tema ketiga mencakup perlindungan preventif, pemulihan kerugian, pengaduan platform, BPSK, pengadilan, dan ODR. Hasil pengelompokan kemudian dibandingkan dengan norma hukum positif untuk menemukan kesesuaian, perbedaan, dan persoalan penerapan hukum.

Sintesis dilakukan secara kualitatif melalui penafsiran gramatikal dan sistematis terhadap ketentuan hukum, kemudian dikaitkan dengan doktrin serta temuan literatur. Karena penelitian ini merupakan kajian hukum normatif berbasis literatur, hasilnya tidak dimaksudkan untuk mengukur frekuensi empiris wanprestasi atau tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa. Temuan penelitian diarahkan pada konstruksi argumentasi hukum mengenai bagaimana norma yang berlaku seharusnya diterapkan untuk memberikan kepastian dan perlindungan kepada konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keabsahan Perjanjian Elektronik Ditinjau dari KUHPerdata dan Peraturan Transaksi Elektronik

Keabsahan perjanjian elektronik pada dasarnya tetap tunduk pada prinsip hukum perjanjian dalam KUHPerdata, meskipun pembentukannya menggunakan media digital. Pasal 1313 KUHPerdata mendefinisikan perjanjian sebagai perbuatan ketika satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam doktrin hukum perdata, perjanjian tidak sekadar merupakan pernyataan kehendak, tetapi hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak (Subekti, 2005; Satrio, 1992). Dalam transaksi e-commerce, persoalannya terletak pada perbedaan antara persetujuan secara formal dan persetujuan yang benar-benar mencerminkan kehendak bebas. Konsumen dapat dianggap menyetujui transaksi melalui satu kali klik, tetapi belum tentu memahami seluruh konsekuensi hukum, biaya, maupun klausula yang mengikatnya. Kondisi ini memperlihatkan

konflik antara kemudahan pembentukan kontrak digital dan tuntutan hukum agar kesepakatan lahir dari kehendak yang bebas serta terinformasi.

Pembentukan kontrak elektronik umumnya berlangsung melalui penawaran produk, pemilihan barang, pengisian informasi transaksi, persetujuan pesanan, pembayaran, dan konfirmasi sistem. Setiap tahapan tersebut memiliki relevansi hukum karena menentukan kapan penawaran diterima dan kapan hubungan kontraktual mulai mengikat. Persoalannya, konfirmasi otomatis dari platform tidak selalu menunjukkan penerimaan penawaran oleh penjual, sebab dalam beberapa sistem konfirmasi hanya menandakan bahwa pesanan telah tercatat. Ketidakjelasan tersebut dapat menimbulkan sengketa ketika pembayaran telah dilakukan, tetapi penjual membatalkan pesanan dengan alasan stok tidak tersedia atau harga mengalami perubahan. Dengan demikian, mekanisme transaksi digital harus dinilai berdasarkan substansi tindakan hukum para pihak, bukan semata-mata berdasarkan prosedur teknis aplikasi (Dewantara & Purwanto, 2019; Kuspraningrum, 2011).

Pasal 1320 KUHPerdata menetapkan empat syarat sah perjanjian, yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Keempat syarat tersebut berlaku pula terhadap kontrak elektronik karena perbedaan media tidak mengubah prinsip dasar pembentukan perjanjian. Namun, penerapannya menghadapi persoalan khusus ketika persetujuan diberikan melalui antarmuka digital yang dikendalikan oleh penyelenggara platform. Tombol bertuliskan "beli", "pesan", atau "setuju" dapat menjadi manifestasi kehendak, tetapi kekuatan hukumnya bergantung pada kejelasan informasi dan konsekuensi tindakan tersebut. Apabila biaya tambahan baru diketahui setelah persetujuan, spesifikasi produk tidak disampaikan secara memadai, atau persetujuan terhadap transaksi digabungkan dengan klausula yang tersembunyi, keberadaan klik tidak serta-merta membuktikan adanya kesepakatan yang memenuhi standar hukum perdata. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa kesepakatan harus mencerminkan pertemuan kehendak, bukan sekadar kepatuhan terhadap desain sistem elektronik (Subekti, 2005; Salim, 2019).

Persoalan kesepakatan juga berkaitan dengan prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Kebebasan tersebut memberikan kewenangan kepada para pihak untuk menentukan isi dan bentuk perjanjian, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Akan tetapi, penerapannya dalam e-commerce memperlihatkan ketimpangan karena konsumen umumnya tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan ketentuan transaksi. Konsumen hanya dihadapkan pada pilihan menerima seluruh klausula atau tidak menggunakan layanan. Situasi ini menimbulkan pertentangan antara kebebasan berkontrak secara formal dan kebebasan berkontrak secara substantif. Oleh karena itu, persetujuan konsumen tidak dapat dinilai secara terpisah dari transparansi informasi, keseimbangan posisi para pihak, dan kewajaran ketentuan yang diberlakukan (Miru & Yodo, 2015; Khairandy, 2013).

Syarat kecakapan menghadirkan persoalan berbeda karena transaksi elektronik tidak selalu memungkinkan verifikasi identitas secara langsung. Penggunaan akun, alamat surat elektronik, nomor telepon, dan kata sandi memang dapat membantu mengidentifikasi pengguna, tetapi tidak selalu membuktikan bahwa tindakan persetujuan dilakukan oleh orang yang secara hukum berwenang. Akun dapat digunakan bersama, dialihkan, atau diakses pihak lain tanpa sepengetahuan pemiliknya. Karena itu, autentikasi pengguna harus dibedakan dari kecakapan hukum. Autentikasi berkaitan dengan pembuktian identitas pihak yang melakukan tindakan elektronik, sedangkan kecakapan berkaitan dengan kewenangan seseorang melakukan perbuatan hukum. Keduanya memiliki konsekuensi berbeda dan tidak dapat dipertukarkan dalam menilai keabsahan kontrak (Satrio, 1992; Salim, 2019).

Pada syarat objek tertentu, persoalan utama terletak pada kesesuaian antara informasi produk dan prestasi yang benar-benar diserahkan. Produk dalam e-commerce umumnya hanya dapat dinilai melalui foto, deskripsi, spesifikasi, dan keterangan penjual. Ketika barang yang diterima berbeda dari informasi tersebut, sengketa tidak hanya menyangkut kualitas barang, tetapi juga kepastian mengenai objek yang diperjanjikan. Deskripsi yang terlalu umum, informasi ukuran yang tidak lengkap, atau

penggunaan foto representatif tanpa keterangan yang memadai dapat menyulitkan penentuan prestasi penjual. Padahal, kepastian objek merupakan dasar untuk mengukur pemenuhan kewajiban dan menentukan ada atau tidaknya wanprestasi. Dengan demikian, transparansi informasi produk memiliki fungsi ganda, yaitu memenuhi persyaratan objek perjanjian sekaligus melindungi konsumen dari ketidaksesuaian barang (Miru & Yodo, 2015; Kristiyanti, 2008).

Syarat sebab yang halal menegaskan bahwa transaksi elektronik tidak memperoleh legitimasi hanya karena dilakukan melalui platform digital. Tujuan dan objek perjanjian tetap harus sesuai dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1337 KUHPerdata. Transaksi atas barang atau jasa yang dilarang tetap tidak sah meskipun sistem menerima pembayaran dan menerbitkan konfirmasi pesanan. Ketentuan ini memperlihatkan bahwa teknologi hanya menjadi sarana pembentukan hubungan hukum, bukan sumber legitimasi yang dapat mengesampingkan ketentuan hukum substantif. Oleh sebab itu, penilaian keabsahan kontrak elektronik tetap harus memperhatikan legalitas objek dan tujuan transaksi (Subekti, 2005; Salim, 2019).

Keempat syarat dalam Pasal 1320 KUHPerdata juga menghasilkan konsekuensi hukum yang berbeda. Tidak terpenuhinya syarat subjektif berupa kesepakatan atau kecakapan pada prinsipnya menyebabkan perjanjian dapat dimintakan pembatalan, sedangkan tidak terpenuhinya syarat objektif berupa objek tertentu atau sebab yang halal mengakibatkan perjanjian batal demi hukum. Pembedaan tersebut penting karena tidak setiap kegagalan transaksi merupakan wanprestasi. Apabila kontrak tidak terbentuk secara sah, persoalan hukumnya terletak pada validitas hubungan kontraktual; sebaliknya, apabila kontrak telah terbentuk secara sah tetapi prestasi tidak dilaksanakan, persoalannya berada pada pelanggaran kewajiban perjanjian. Dengan demikian, klasifikasi masalah sejak awal menentukan dasar gugatan, beban pembuktian, dan bentuk pemulihan hukum yang dapat diminta (Dewantara & Purwanto, 2019; Satrio, 1992).

Pengakuan terhadap kontrak elektronik secara khusus diberikan melalui Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Pengakuan ini harus dibaca bersama Pasal 5 UU ITE yang memberikan kedudukan hukum terhadap informasi elektronik dan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah sepanjang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan. Pengaturan tersebut sejalan dengan prinsip non-diskriminasi dan kesetaraan fungsional dalam UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce, yang menolak penghilangan akibat hukum suatu informasi hanya karena bentuk elektroniknya (UNCITRAL, 1996). Namun, pengakuan terhadap media elektronik tidak berarti seluruh kontrak digital otomatis sah. UU ITE mengakui bentuk dan kekuatan hukum transaksi elektronik, sedangkan pemenuhan syarat substantif perjanjian tetap harus diuji berdasarkan KUHPerdata (Kuspraningrum, 2011; Dewantara & Purwanto, 2019).

Konflik berikutnya muncul dalam aspek pembuktian. Pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti tidak selalu menyelesaikan persoalan autentisitas, integritas, dan atribusi informasi. Tangkapan layar percakapan, bukti pembayaran, dan riwayat pesanan dapat menunjukkan adanya aktivitas transaksi, tetapi belum tentu membuktikan secara utuh siapa yang melakukan tindakan, kapan persetujuan diberikan, atau apakah informasi telah mengalami perubahan. Oleh karena itu, pembuktian kontrak elektronik perlu mempertimbangkan keterkaitan antara konfirmasi pesanan, catatan pembayaran, riwayat komunikasi, data pengiriman, dan rekaman sistem. Persoalan ini menjadi semakin penting ketika salah satu pihak mengingkari persetujuan atau menyangkal pernah membuat perjanjian. Dalam konteks tersebut, keabsahan kontrak dan kekuatan pembuktiannya merupakan dua persoalan berbeda: kontrak dapat terbentuk secara sah, tetapi keberadaannya tetap memerlukan bukti yang dapat diverifikasi (UNCITRAL, 1996; Makarim, 2005).

Tanda tangan elektronik juga harus ditempatkan secara tepat dalam konstruksi hukum tersebut. Pasal 11 UU ITE mengatur bahwa tanda tangan elektronik memiliki kekuatan dan akibat hukum yang sah sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan. Persyaratan tersebut berkaitan dengan identifikasi penanda tangan, penguasaan data pembuatan tanda tangan, keterkaitan tanda tangan dengan informasi elektronik, serta kemampuan mendeteksi perubahan setelah penandatanganan. Akan tetapi, tanda tangan elektronik tidak boleh disamakan dengan satu-satunya cara pembentukan kontrak digital. Persetujuan melalui tindakan elektronik dapat membentuk hubungan kontraktual sepanjang memenuhi ketentuan hukum perjanjian, meskipun tidak selalu menggunakan tanda tangan elektronik tersertifikasi. Dengan demikian, harus dibedakan antara keabsahan kontrak, fungsi autentikasi, dan kekuatan pembuktian tanda tangan elektronik (Makarim, 2005; UNCITRAL, 2001).

Persoalan paling nyata dalam praktik e-commerce justru berkaitan dengan klausula baku. Pelaku usaha dan penyelenggara platform umumnya menggunakan ketentuan standar yang disusun sepihak untuk mengatur pembayaran, pembatalan, pengembalian barang, pengembalian dana, pembatasan tanggung jawab, dan penyelesaian sengketa. Penggunaan kontrak standar memang memberikan efisiensi, tetapi dapat menciptakan ketidakseimbangan apabila konsumen tidak memperoleh informasi yang jelas atau dibebani risiko yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 18 UUPK membatasi pencantuman klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, menolak pengembalian barang atau uang dalam kondisi yang dilarang, maupun memberikan kewenangan sepihak yang merugikan konsumen. Bahkan, Pasal 18 ayat (3) menentukan bahwa klausula baku yang melanggar ketentuan tersebut batal demi hukum (Republik Indonesia, 1999; Miru & Yodo, 2015).

Keberadaan tombol persetujuan tidak dapat digunakan untuk membenarkan klausula yang dilarang undang-undang. Klausula yang menyatakan bahwa seluruh risiko transaksi ditanggung konsumen, misalnya, tetap harus diuji berdasarkan substansi dan akibat hukumnya, bukan hanya berdasarkan fakta bahwa konsumen telah menyetujui ketentuan penggunaan platform. Dalam hal ini, prinsip kebebasan berkontrak berhadapan langsung dengan prinsip perlindungan konsumen. Kebebasan pelaku usaha menyusun kontrak tidak bersifat absolut karena dibatasi kewajiban memberikan informasi yang benar, menjamin hak konsumen, dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat pelanggaran kewajibannya. Perlindungan tersebut juga berkaitan dengan Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK mengenai hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha (Republik Indonesia, 1999; Kristiyanti, 2008).

Selain KUHPerdata, UU ITE, dan UUPK, keabsahan transaksi digital juga harus dibaca dalam kerangka Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Kedua peraturan tersebut memberikan pengaturan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan sistem elektronik dan kewajiban para pihak dalam perdagangan digital. Keberadaan pengaturan khusus ini menunjukkan bahwa keabsahan kontrak tidak cukup dinilai dari terpenuhinya kesepakatan secara formal, tetapi juga harus mempertimbangkan tata kelola sistem, penyampaian informasi, dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan transaksi. Di sinilah muncul persoalan koordinasi norma: KUHPerdata mengatur keabsahan dan akibat perjanjian, UU ITE mengatur pengakuan transaksi elektronik, sedangkan UUPK dan regulasi perdagangan elektronik mengatur perlindungan konsumen serta kewajiban pelaku usaha. Penerapan norma-norma tersebut harus dilakukan secara sistematis agar pengakuan kontrak elektronik tidak mengurangi perlindungan yang diberikan oleh hukum konsumen (Republik Indonesia, 2008, 2019a, 2019b, 2024).

Berdasarkan konstruksi tersebut, keabsahan perjanjian elektronik tidak dapat disederhanakan menjadi keberadaan akun, tindakan mengeklik tombol persetujuan, atau bukti pembayaran. Keabsahan harus diuji melalui terpenuhinya empat syarat Pasal 1320 KUHPerdata, kejelasan proses pembentukan kesepakatan, kepastian objek, legalitas sebab, transparansi klausula, dan kesesuaian penyelenggaraan transaksi dengan peraturan elektronik serta perlindungan konsumen. Konflik mendasarnya terletak pada

kenyataan bahwa hukum telah mengakui kontrak elektronik sebagai hubungan yang mengikat, tetapi pengakuan tersebut belum tentu menjamin kualitas persetujuan dan keseimbangan kedudukan para pihak. Oleh karena itu, pengakuan terhadap kontrak elektronik harus dimaknai sebagai pengakuan terhadap media pembentukan perjanjian, bukan legitimasi otomatis terhadap setiap klausula dan praktik perdagangan digital.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi dalam Transaksi E-Commerce

Tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi e-commerce tidak cukup dianalisis berdasarkan hukum perjanjian, tetapi harus dihubungkan dengan kewajiban khusus dalam hukum perlindungan konsumen. KUHPerdata menempatkan tanggung jawab pada pelaksanaan prestasi yang telah disepakati, sedangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan standar minimum perilaku pelaku usaha yang tidak dapat dikesampingkan melalui kontrak. Perbedaan tersebut penting karena kerugian konsumen dapat timbul akibat tidak terpenuhinya prestasi, penyampaian informasi yang menyesatkan, produk yang tidak sesuai, maupun kelalaian penyelenggara platform. Dengan demikian, tanggung jawab hukum harus ditentukan berdasarkan sumber kewajiban dan bentuk pelanggarannya, bukan semata-mata berdasarkan hubungan jual beli yang tercatat dalam aplikasi (Miru & Yodo, 2015; Kristiyanti, 2008).

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak, sedangkan ayat (3) mewajibkan pelaksanaannya berdasarkan iktikad baik. Prinsip *pacta sunt servanda* mengharuskan pelaku usaha memenuhi prestasi sesuai kesepakatan, tetapi kewajiban tersebut tidak berhenti pada pengiriman barang. Pelaku usaha juga harus memastikan kesesuaian jenis, jumlah, kualitas, harga, dan waktu penyerahan sebagaimana diperjanjikan. Iktikad baik menuntut keterbukaan informasi serta larangan melakukan tindakan yang secara sepihak mengurangi hak konsumen. Oleh karena itu, kebebasan berkontrak tidak dapat digunakan sebagai pembenaran untuk menghindari tanggung jawab atas prestasi yang tidak dipenuhi (Subekti, 2005; Salim, 2019).

Dalam transaksi e-commerce, wanprestasi dapat berbentuk tidak dilaksanakannya prestasi, pelaksanaan yang tidak sesuai, keterlambatan, atau tindakan yang dilarang dalam perjanjian. Bentuknya meliputi tidak dikirimkannya barang setelah pembayaran, ketidaksesuaian spesifikasi, kekurangan jumlah, kerusakan produk, dan pembatalan sepihak tanpa dasar yang sah. Agustin dan Heriyanti (2026) mengidentifikasi ketidaksesuaian deskripsi, keterlambatan pengiriman, tidak diterimanya barang, dan cacat kualitas sebagai persoalan wanprestasi dalam transaksi marketplace. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengiriman paket tidak otomatis berarti prestasi telah dipenuhi karena kesesuaian barang yang diterima tetap menjadi ukuran pelaksanaan kontrak. Dengan demikian, wanprestasi dalam perdagangan digital harus dinilai berdasarkan hasil prestasi, bukan hanya aktivitas pengiriman (Agustin & Heriyanti, 2026; Dewantara & Purwanto, 2019).

Penentuan keadaan lalai mengacu pada Pasal 1238 KUHPerdata, yaitu melalui teguran atau somasi, kecuali perikatan menentukan bahwa lewatnya waktu tertentu dengan sendirinya menempatkan debitur dalam keadaan lalai. Dalam transaksi elektronik, ketentuan mengenai estimasi dan batas waktu pengiriman menjadi penting untuk menentukan kapan kewajiban penjual harus dipenuhi. Apabila tanggal penyerahan telah ditetapkan secara tegas dan sifat perikatannya menentukan kelalaian karena lewatnya waktu, konsumen tidak selalu harus membuktikan adanya somasi formal. Sebaliknya, ketika batas waktu tidak ditentukan secara tegas, teguran dapat diperlukan untuk menunjukkan bahwa pelaku usaha telah diminta memenuhi prestasinya. Persoalan muncul ketika platform hanya menampilkan estimasi pengiriman tanpa menjelaskan apakah informasi tersebut merupakan janji kontraktual atau perkiraan operasional. Ketidakjelasan ini dapat mempersulit penentuan awal terjadinya wanprestasi (Subekti, 2005; Salim, 2019).

Konsekuensi wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata yang memberikan dasar tuntutan biaya, kerugian, dan bunga setelah debitur dinyatakan lalai sesuai ketentuan hukum. Penerapannya mensyaratkan hubungan antara pelanggaran kewajiban dan kerugian yang dialami konsumen. Konsumen perlu menunjukkan bukti pesanan, pembayaran, spesifikasi produk, kondisi barang yang diterima, serta komunikasi dengan penjual. Bukti tersebut dapat diperkuat melalui riwayat transaksi, dokumen pengiriman, foto, rekaman pembukaan paket, dan informasi elektronik lainnya. Namun, persoalan pembuktian muncul ketika data transaksi dikuasai platform, sedangkan konsumen hanya memiliki akses terbatas terhadap riwayat sistem. Ketimpangan penguasaan bukti tersebut memperlihatkan bahwa hak menuntut ganti rugi belum tentu sebanding dengan kemampuan konsumen membuktikan pelanggaran (Makarim, 2005; UNCITRAL, 1996).

Pertanggungjawaban akibat wanprestasi juga harus memperhatikan kemungkinan keadaan memaksa sebagaimana diatur dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUHPerdata. Pelaku usaha tidak dapat menghindari tanggung jawab hanya dengan menyebut gangguan operasional, keterlambatan ekspedisi, atau kesalahan pihak ketiga. Pembebasan tanggung jawab mensyaratkan adanya keadaan yang memenuhi unsur keadaan memaksa dan dapat dibuktikan sebagai penyebab tidak terlaksananya prestasi. Kesalahan pencatatan stok, kelalaian pengemasan, atau kegagalan pengelolaan pesanan pada umumnya merupakan risiko operasional yang tidak otomatis memenuhi unsur *force majeure*. Sebaliknya, peristiwa luar biasa yang benar-benar menghalangi pemenuhan prestasi harus dinilai berdasarkan keadaan konkret dan hubungan kausalnya dengan kegagalan pelaksanaan perjanjian. Dengan demikian, alasan keadaan memaksa tidak boleh menjadi instrumen untuk mengalihkan risiko bisnis kepada konsumen (Subekti, 2005; Satrio, 1992).

Di luar tanggung jawab kontraktual, UUPK membentuk dasar pertanggungjawaban yang bersumber langsung dari undang-undang. Pasal 4 memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur serta mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Hak tersebut berhubungan dengan Pasal 7 yang mewajibkan pelaku usaha beriktikad baik, memberikan informasi yang benar, dan memberikan kompensasi atas kerugian akibat barang atau jasa yang diperdagangkan. Hubungan kedua ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya muncul setelah kontrak dilanggar, tetapi juga ketika kewajiban perlindungan konsumen diabaikan. Oleh karena itu, ketidakjujuran informasi produk dapat menjadi persoalan hukum tersendiri meskipun barang telah dikirimkan kepada konsumen (Republik Indonesia, 1999; Miru & Yodo, 2015).

Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat barang atau jasa yang dihasilkan maupun diperdagangkan. Bentuk pemulihan dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta bentuk kompensasi lain sesuai ketentuan hukum. Pasal 19 ayat (3) menetapkan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi, sedangkan ayat (5) memberikan pengecualian apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Ketentuan ini harus dibaca bersama Pasal 28 UUPK mengenai pembuktian unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi tertentu. Persoalan hukumnya terletak pada bagaimana konsumen memperoleh pemulihan secara nyata ketika pelaku usaha menolak pengembalian dana dengan alasan kebijakan internal platform. Kebijakan internal tersebut tidak dapat mengesampingkan kewajiban yang telah ditetapkan undang-undang (Republik Indonesia, 1999; Kristiyanti, 2008).

Perbedaan dasar tanggung jawab berdasarkan KUHPerdata dan UUPK mempunyai konsekuensi terhadap konstruksi tuntutan konsumen. Gugatan wanprestasi berangkat dari adanya perjanjian, kewajiban prestasi, pelanggaran, dan kerugian yang ditimbulkan. Sementara itu, tuntutan berdasarkan UUPK dapat didasarkan pada pelanggaran hak konsumen atau kewajiban pelaku usaha yang ditetapkan secara langsung oleh undang-undang. Kedua dasar tersebut tidak harus dipertentangkan

apabila satu peristiwa sekaligus menunjukkan pelanggaran kontrak dan pelanggaran kewajiban perlindungan konsumen. Misalnya, penjual yang mengirimkan produk berbeda dari deskripsi dapat dianggap tidak memenuhi prestasi sekaligus melanggar kewajiban memberikan informasi yang benar. Dengan demikian, penggunaan kedua rezim hukum tersebut harus memperhatikan unsur masing-masing agar tidak terjadi pencampuran dasar pertanggungjawaban (Miru & Yodo, 2015; Salim, 2019).

Persoalan yang lebih kompleks muncul ketika transaksi melibatkan marketplace. Penjual pada umumnya bertanggung jawab atas kebenaran informasi produk dan pemenuhan kewajiban penyerahan barang, tetapi platform dapat menjalankan fungsi tambahan berupa pengelolaan pembayaran, penyediaan sistem pemesanan, pengaturan layanan pengiriman, serta penanganan pengaduan. Karena itu, kedudukan platform tidak dapat ditentukan hanya berdasarkan label sebagai perantara. PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur kewajiban pelaku usaha dan penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk penyampaian informasi dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan perdagangan. Tanggung jawab platform harus dinilai berdasarkan fungsi aktual, kewajiban hukum, dan tindakan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian. Apabila kerugian timbul akibat kegagalan sistem pembayaran atau pengelolaan pengaduan yang menjadi kewajibannya, platform tidak dapat serta-merta melepaskan tanggung jawab dengan menyatakan bahwa transaksi hanya berlangsung antara penjual dan pembeli (Republik Indonesia, 2019b; Kamaluddin, 2022).

Pembagian tanggung jawab tersebut juga berkaitan dengan karakteristik hubungan hukum dalam perdagangan elektronik. Dalam model marketplace, terdapat kemungkinan hubungan kontraktual yang berbeda antara penjual dengan konsumen dan antara pengguna dengan penyelenggara platform. Masing-masing hubungan melahirkan kewajiban yang tidak selalu sama. Penjual bertanggung jawab terhadap pemenuhan prestasi penjualan, sedangkan platform bertanggung jawab atas kewajiban yang melekat pada layanan dan fungsi penyelenggaraannya. Namun, ketika platform bertindak sebagai penjual langsung atau mengendalikan bagian penting pelaksanaan transaksi, penilaian tanggung jawabnya harus disesuaikan dengan kedudukan tersebut. Pendekatan ini mencegah dua kekeliruan, yaitu membebankan seluruh kerugian kepada penjual tanpa memeriksa peran platform atau membebaskan platform dari tanggung jawab hanya karena tidak memproduksi barang (Republik Indonesia, 2019a, 2019b; UNCITRAL, 1996).

Kesenjangan antara pengakuan hak dan pemulihan kerugian menjadi persoalan penting lainnya. Kamaluddin (2022) menyoroti persoalan perlindungan konsumen dalam kontrak elektronik, terutama ketika konsumen menghadapi hambatan dalam menuntut haknya. Nilai kerugian yang relatif kecil sering kali tidak sebanding dengan waktu, biaya, dan proses yang harus ditempuh untuk memperoleh penyelesaian. Konsumen juga dapat menghadapi prosedur pengaduan berulang, ketidakjelasan pihak yang bertanggung jawab, serta keterbatasan akses terhadap bukti transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan hak atas ganti rugi belum menjamin efektivitas pemulihan apabila mekanisme pelaksanaannya sulit diakses. Perlindungan konsumen karena itu harus mencakup kepastian tanggung jawab sekaligus kemudahan memperoleh penyelesaian (Kamaluddin, 2022; Hadjon, 1987).

Tanggung jawab pelaku usaha pada akhirnya tidak boleh dibatasi pada pembayaran ganti rugi setelah sengketa terjadi. Tanggung jawab tersebut juga mencakup pencegahan melalui informasi produk yang akurat, pengelolaan pesanan yang tertib, penyimpanan bukti transaksi, pemenuhan standar layanan, dan penyediaan mekanisme pengaduan yang efektif. Kewajiban tersebut merupakan konsekuensi iktikad baik sekaligus standar minimum perlindungan konsumen dalam perdagangan digital. Oleh karena itu, konstruksi pertanggungjawaban harus membedakan wanprestasi penjual, pelanggaran kewajiban perlindungan konsumen, dan kelalaian penyelenggara platform. Pembedaan tersebut diperlukan agar pembebanan tanggung jawab tidak dilakukan secara umum, melainkan berdasarkan hubungan hukum, sumber kewajiban, bentuk pelanggaran, dan kerugian yang secara nyata ditimbulkan.

Konstruksi Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Elektronik

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* harus dibangun melalui integrasi perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diarahkan pada pencegahan pelanggaran melalui transparansi informasi, pengendalian klausula baku, keamanan transaksi, dan akuntabilitas platform. Sebaliknya, perlindungan represif berorientasi pada pemulihan hak melalui pengembalian dana, penggantian barang, kompensasi, dan penyelesaian sengketa. Secara konseptual, perlindungan hukum tidak cukup berhenti pada pengakuan hak, tetapi harus menjamin tersedianya mekanisme penegakan yang efektif (Hadjon, 1987; Shidarta, 2006). Kontradiksi mendasarnya terletak pada kuatnya pengakuan normatif terhadap hak konsumen, tetapi lemahnya akses konsumen untuk merealisasikan hak tersebut ketika berhadapan dengan pelaku usaha dan platform digital.

Pada tahap prakontraktual, kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur merupakan fondasi perlindungan konsumen sebagaimana dijamin Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Informasi mengenai identitas penjual, spesifikasi produk, harga keseluruhan, biaya tambahan, pengiriman, dan pembatalan harus disampaikan sebelum persetujuan diberikan. Persetujuan melalui fitur *click-wrap* tidak otomatis membuktikan bahwa konsumen memahami seluruh konsekuensi kontrak. Persetujuan secara digital dapat memenuhi formalitas pembentukan kontrak, tetapi belum tentu mencerminkan kebebasan kehendak secara substantif. Kondisi ini memperlihatkan ketimpangan antara kebebasan berkontrak dan kebutuhan melindungi konsumen sebagai pihak yang secara struktural memiliki keterbatasan informasi (Barkatullah, 2017; Miru & Yodo, 2015; OECD, 2016).

Persoalan semakin kompleks melalui penggunaan klausula baku yang cenderung menguntungkan pelaku usaha. Klausula yang mengalihkan tanggung jawab, menolak pengembalian uang secara mutlak, atau membatasi hak konsumen bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Klausula tersebut bahkan dapat dinyatakan batal demi hukum. Namun, terdapat persoalan yang jarang dikritisi: konsumen sering kali tidak memiliki pilihan realistis selain menyetujui seluruh persyaratan platform. Dengan demikian, kebebasan berkontrak berpotensi berubah menjadi legitimasi formal atas dominasi ekonomi pelaku usaha. Persetujuan konsumen tidak dapat dijadikan pembenaran untuk mengesampingkan ketentuan perlindungan konsumen yang bersifat memaksa (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 1847; Kristiyanti, 2011; Republik Indonesia, 1999).

Perlindungan preventif juga mensyaratkan keterbukaan dan penguasaan bukti transaksi. PP Nomor 80 Tahun 2019 mewajibkan penyimpanan data dan informasi perdagangan elektronik, termasuk identitas pelanggan, konfirmasi pesanan, pembayaran, pengiriman, pengaduan, dan kontrak elektronik. Sementara itu, Pasal 5 UU ITE mengakui informasi dan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Namun, terdapat kontradiksi antara pengakuan bukti elektronik secara hukum dan ketimpangan penguasaan bukti dalam praktik. Platform menguasai sistem, riwayat transaksi, dan data komunikasi, sedangkan konsumen sering hanya memiliki tangkapan layar yang belum tentu menggambarkan keseluruhan peristiwa. Oleh karena itu, akses terhadap bukti, autentisitas, integritas, dan keterlacakan data harus menjadi bagian dari kewajiban perlindungan konsumen (Republik Indonesia, 2019a, 2019b, 2024; Makarim, 2005).

Pada tahap penyelesaian sengketa, pengaduan internal platform menjadi mekanisme awal yang relatif mudah diakses. Namun, mekanisme tersebut mengandung persoalan independensi karena platform dapat berperan sebagai penyelenggara transaksi sekaligus pihak yang menentukan diterima atau ditolaknya pengaduan. Di sinilah muncul konflik kepentingan yang sering dinormalisasi sebagai prosedur pelayanan pelanggan. Keputusan pengembalian dana yang tidak transparan, penolakan pengaduan tanpa alasan memadai, dan tidak tersedianya mekanisme keberatan dapat menjadikan penyelesaian internal sebagai instrumen pembatasan hak konsumen. Padahal, PP Nomor 80 Tahun 2019 mewajibkan pelaku usaha menyediakan layanan pengaduan yang mencakup prosedur, tindak lanjut,

petugas kompeten, dan jangka waktu penyelesaian. Pengaduan internal karenanya tidak boleh diposisikan sebagai pengganti hak konsumen untuk menempuh penyelesaian sengketa eksternal (Republik Indonesia, 2019b; Prachmasetiawan, 2026).

Dalam kerangka UUPK, Pasal 45 memberikan pilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan kesukarelaan para pihak. Pasal 47 menegaskan bahwa penyelesaian di luar pengadilan diarahkan pada kesepakatan mengenai ganti rugi dan/atau tindakan pencegahan agar kerugian tidak berulang. Sementara itu, Pasal 52 memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani sengketa melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Ketiga mekanisme tersebut menawarkan karakter penyelesaian berbeda, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kehadiran para pihak, independensi proses, dan pelaksanaan hasil penyelesaian (Republik Indonesia, 1999; Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Persoalan mendasar BPSK bukan semata-mata ketersediaan kewenangan, melainkan kesenjangan antara kewenangan normatif dan kemampuan menjangkau sengketa digital. Pelaku usaha dapat beroperasi lintas kota bahkan lintas negara, sedangkan mekanisme BPSK memiliki keterbatasan administratif dan geografis. Konsumen akhirnya menghadapi paradoks: hukum menyediakan lembaga penyelesaian sengketa yang relatif sederhana, tetapi akses terhadap lembaga tersebut belum tentu sederhana. Selain itu, hasil penyelesaian sengketa tidak selalu identik dengan pemulihan nyata apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya. Putusan atau kesepakatan yang tidak dapat dieksekusi hanya menghasilkan kepastian hukum formal tanpa kepastian pemulihan material (Hadjon, 1987; Harahap, 2017; Prachmasetiawan, 2026).

Jalur litigasi tetap diperlukan ketika penyelesaian nonlitigasi gagal atau sengketa membutuhkan putusan pengadilan. Dalam proses ini, dokumen elektronik dapat membuktikan pembentukan kontrak, pembayaran, komunikasi, dan pelanggaran prestasi. Namun, pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti tidak menghilangkan kebutuhan untuk menguji autentisitas dan integritasnya. Konsumen juga menghadapi persoalan biaya, waktu, kompleksitas pembuktian, dan ketimpangan sumber daya dengan pelaku usaha. Dengan demikian, akses terhadap pengadilan secara formal belum tentu berarti akses terhadap keadilan secara substantif. Penyederhanaan prosedur dan penguatan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah menjadi kebutuhan penting dalam penyelesaian sengketa elektronik (Republik Indonesia, 2024; Subekti, 2005; UNCITRAL, 1996).

Perkembangan perdagangan digital turut mendorong penggunaan *Online Dispute Resolution* (ODR). Mekanisme ini memungkinkan pengaduan, pertukaran dokumen, negosiasi, dan mediasi dilakukan secara daring. UNCITRAL (2016) menekankan pentingnya prinsip keadilan, transparansi, proses yang patut, dan akuntabilitas dalam pengembangan ODR. OECD (2016) juga menempatkan mekanisme penyelesaian sengketa sebagai unsur penting perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik. Namun, digitalisasi penyelesaian sengketa tidak selalu berarti demokratisasi keadilan. Apabila ODR dikelola sepenuhnya oleh platform yang memiliki kepentingan ekonomi terhadap transaksi, independensi dan objektivitas proses dapat dipertanyakan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan independen, verifikasi dokumen, perlindungan kerahasiaan, prosedur keberatan, dan kepastian akibat hukum hasil penyelesaian (UNCITRAL, 2016).

Persoalan lain yang kerap terabaikan adalah hubungan antara penyelesaian sengketa dan pelindungan data pribadi. Proses pengaduan elektronik mengharuskan konsumen menyerahkan identitas, bukti pembayaran, alamat, komunikasi, dan informasi transaksi. Data tersebut justru berpotensi mengalami penyalahgunaan apabila tidak dikelola secara akuntabel. UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi memberikan dasar hukum bagi perlindungan subjek data, termasuk hak memperoleh akses dan memperbaiki data pribadi. Dengan demikian, penyelesaian sengketa tidak boleh menghasilkan kerugian baru melalui kebocoran atau pemrosesan data yang tidak

sah. Konsumen tidak seharusnya dipaksa memilih antara memperoleh ganti rugi dan mempertahankan privasinya (Republik Indonesia, 2022; OECD, 2016).

Dalam transaksi lintas negara, persoalan perlindungan konsumen semakin rumit karena berkaitan dengan identifikasi pelaku usaha, pilihan hukum, yurisdiksi, dan pelaksanaan putusan. Klausula pilihan hukum dalam kontrak elektronik tidak semestinya digunakan untuk menghilangkan perlindungan wajib yang melekat pada konsumen. Tantangan ini memperlihatkan bahwa batas geografis hukum nasional tidak selalu sejalan dengan karakter perdagangan digital yang bersifat lintas batas. Oleh sebab itu, penguatan kerja sama internasional dan mekanisme penyelesaian sengketa lintas yurisdiksi menjadi kebutuhan mendesak (Barkatullah, 2017; UNCITRAL, 2016).

Berdasarkan uraian tersebut, konstruksi perlindungan hukum perlu dibangun melalui empat pilar utama. Pertama, transparansi prakontraktual dan pengawasan klausula baku. Kedua, kewajiban platform menjaga keamanan, dokumentasi, dan akses terhadap bukti transaksi. Ketiga, penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa berjenjang melalui pengaduan internal, BPSK, ODR independen, dan pengadilan. Keempat, jaminan pelaksanaan ganti rugi dan perlindungan data pribadi. Keempat pilar tersebut harus didukung pengawasan pemerintah dan pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan peran masing-masing. Konstruksi ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dalam UUPK, pengaturan PMSE, dan perkembangan standar perlindungan konsumen internasional (Republik Indonesia, 1999, 2019b, 2022; OECD, 2016).

Dengan demikian, persoalan utama perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik bukan terletak pada ketiadaan norma, melainkan pada kesenjangan antara keberadaan norma, distribusi kekuasaan digital, dan efektivitas pemulihan kerugian. Perlindungan preventif harus mencegah penyalahgunaan posisi dominan, sedangkan perlindungan represif harus memastikan bahwa pelanggaran benar-benar menghasilkan konsekuensi hukum dan pemulihan bagi konsumen. BPSK, pengadilan, dan ODR harus ditempatkan sebagai mekanisme yang saling melengkapi, bukan sebagai prosedur yang justru membebani konsumen. Ukuran keberhasilan perlindungan hukum bukan banyaknya regulasi atau kecanggihan teknologi, melainkan kemampuan sistem hukum mengoreksi ketimpangan, menjamin akuntabilitas, dan memberikan keadilan yang nyata.

SIMPULAN

Keabsahan perjanjian elektronik dalam transaksi e-commerce tetap didasarkan pada empat syarat sah perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. UU ITE melalui Pasal 18 ayat (1) memberikan pengakuan bahwa kontrak elektronik mengikat para pihak, sedangkan Pasal 5 memberikan dasar pengakuan terhadap informasi dan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah dengan memperhatikan persyaratan yang berlaku. Dengan demikian, media elektronik tidak mengubah prinsip dasar keabsahan perjanjian, tetapi menghadirkan persoalan tambahan mengenai autentikasi identitas, kualitas persetujuan digital, transparansi klausula baku, dan integritas bukti elektronik. Persetujuan melalui tindakan mengeklik tombol hanya dapat dipandang sebagai manifestasi kesepakatan apabila konsumen memperoleh informasi yang memadai dan tindakan tersebut secara jelas menunjukkan penerimaan terhadap transaksi.

Tanggung jawab pelaku usaha akibat wanprestasi dalam transaksi e-commerce bersumber dari kewajiban kontraktual dan ketentuan perlindungan konsumen. KUHPerdata, khususnya Pasal 1238 dan Pasal 1243, memberikan dasar untuk menilai keadaan lalai serta tuntutan biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya prestasi. Sementara itu, UUPK memberikan perlindungan melalui hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan ketentuan ganti rugi. Penentuan tanggung jawab dalam marketplace harus dilakukan berdasarkan hubungan hukum dan fungsi masing-masing pihak. Penjual bertanggung jawab atas pemenuhan prestasi penjualan, sedangkan platform dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terdapat kewajiban hukum yang dilanggar melalui tindakan atau

kelalaiannya sendiri. Oleh karena itu, tanggung jawab tidak dapat dibebankan secara otomatis kepada seluruh pihak tanpa analisis mengenai sumber kewajiban dan hubungan sebab akibat kerugian.

Konstruksi perlindungan hukum terhadap konsumen harus mencakup perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui transparansi informasi, pengawasan klausula baku, keamanan sistem transaksi, dan penyimpanan bukti elektronik. Perlindungan represif dilakukan melalui pengaduan internal platform, mediasi atau mekanisme penyelesaian di BPSK, alternatif penyelesaian sengketa, ODR, maupun pengadilan. Efektivitas mekanisme tersebut memerlukan kepastian prosedur, independensi penyelesaian, kemudahan akses, dan jaminan bahwa penggunaan mekanisme internal platform tidak menghilangkan hak konsumen untuk menempuh jalur hukum. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam e-commerce harus diarahkan bukan hanya pada pengakuan formal terhadap hak, melainkan pada tersedianya mekanisme pemulihan yang benar-benar dapat digunakan.

SARAN

Pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya mengenai transparansi informasi, penggunaan klausula baku, identifikasi pelaku usaha, dan mekanisme pengaduan konsumen. Pengaturan penyelesaian sengketa secara daring juga perlu diperjelas agar kedudukan hasil penyelesaian, independensi pihak yang memfasilitasi, dan perlindungan data para pihak memperoleh kepastian hukum. Pelaku usaha dan penyelenggara platform perlu menyusun kontrak elektronik dengan bahasa yang mudah dipahami, menyediakan informasi transaksi secara lengkap, serta memastikan bahwa konsumen dapat mengakses kembali bukti pesanan dan pembayaran. Selain itu, mekanisme pengembalian dana dan penggantian barang harus diselenggarakan secara transparan dengan alasan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan. Konsumen juga perlu meningkatkan literasi hukum digital dengan memahami isi kontrak, memeriksa identitas penjual, serta menyimpan dokumen transaksi dan komunikasi elektronik sebagai bukti apabila terjadi sengketa.

Writing

REFERENSI

Agustin, I. L., & Heriyanti. (2026). Wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui marketplace digital: Analisis hukum perdata dan perlindungan konsumen. *Hukum dan Keadilan, 3*. https://ejurnal.pn-gresik.go.id/index.php/hukumdankeadilan/article/view/44

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2024). *Laporan pengaduan konsumen tahun 2024*. Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik e-commerce 2024*. Badan Pusat Statistik.

Barkatullah, A. H. (2017). *Hukum transaksi elektronik di Indonesia: Sebagai pedoman dalam menghadapi era digital bisnis e-commerce di Indonesia*. Nusa Media.

Dewantara, G. E. P., & Purwanto, I. W. N. (2019). Keabsahan kontrak perdagangan secara elektronik (e-contract) ditinjau dari Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, 8*(1), 1–13. https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/56026

Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia: Sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara*. Bina Ilmu.

Harahap, M. Y. (2017). *Hukum acara perdata: Tentang gugatan, persidangan, penyitaan, pembuktian, dan putusan pengadilan*. Sinar Grafika.

Kamaluddin. (2022). Perlindungan hukum dalam kontrak elektronik pada e-commerce. *Journal of Comprehensive Science, 2*(1). https://doi.org/10.54066/jci.v2i1.160

Khairandy, R. (2013). *Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan*. FH UII Press.

Kementerian Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia. (2001). *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.

Kristiyanti, C. T. S. (2011). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.

Kuspraningrum, E. (2011). Keabsahan kontrak elektronik dalam UU ITE ditinjau dari Pasal 1320 KUHPerdata dan UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce. *Risalah Hukum, 7*(2), 64–76. https://e-journal.fh.unmul.ac.id/index.php/risalah/article/view/189

Makarim, E. (2005). *Pengantar hukum telematika: Suatu kompilasi kajian*. RajaGrafindo Persada.

Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. RajaGrafindo Persada.

Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum perlindungan konsumen*. Rajawali Pers.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2016). *Recommendation of the Council on consumer protection in e-commerce*. OECD Publishing. https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/336

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ, 372*, Article n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Prachmasetiawan, F. (2026). Integrated multi-tier dispute resolution model for online sale defaults in Indonesia. *HeyLaw Journal of Economics and Law*. https://journal.heylaw.id/hjet/article/view/11

Prayuti, Y., Herlina, E., & Rasmiaty, M. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan di e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia, 10*(1). https://doi.org/10.35194/jhmj.v10i1.4086

Republik Indonesia. (1847). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.

Republik Indonesia. (1999a). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

Republik Indonesia. (1999b). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan*.

Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

Republik Indonesia. (2019a). *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.

Republik Indonesia. (2019b). *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.

Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*.

Republik Indonesia. (2024a). *Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024*.

Republik Indonesia. (2024b). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.

Salim, H. S. (2019). *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*. Sinar Grafika.

Saputra, I. W. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa terkait masalah e-commerce oleh BPSK. *Jurnal Mahkamah Keadilan, 1*(2). https://jurnal.uic.ac.id/MK/article/view/222

Satrio, J. (1992). *Hukum perjanjian*. Citra Aditya Bakti.

Shidarta. (2006). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.

Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan urgensi penerapan online dispute resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa perdagangan elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review, 11*(1), 65–79. https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235

Subekti, R. (2005). *Hukum perjanjian*. Intermasa.

Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management, 14*(3), 207–222. https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375

United Nations Commission on International Trade Law. (1996). *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment*. United Nations. https://uncitral.un.org/en/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce

United Nations Commission on International Trade Law. (2001). *UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures with Guide to Enactment*. United Nations.

United Nations Commission on International Trade Law. (2016). *Technical notes on online dispute resolution*. United Nations. https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute