



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Keabsahan Perjanjian Elektronik Pada Transaksi E-Commerce

Aris Risnandar^{1*}, Subekti², M. Yustino Aribawa³, Nur Handayati⁴

^{1,2,3,4}Universitas Dr. Soetomo Surabaya

*Penulis Korespondensi: sonykrian@rpl.com

Received: 25/07/2026 | Accepted: 25/08/2026 | Publication: 05/10/2026

Abstract: *The development of information technology has brought significant changes to commercial activities, particularly through electronic transactions or electronic commerce (e-commerce). E-commerce transactions provide convenience for parties to enter into agreements without having to meet in person. However, the use of electronic agreements also raises various legal issues, particularly concerning legal protection for consumers and the validity of agreements entered into electronically. The relatively weaker position of consumers compared with business actors necessitates legal certainty in the implementation of electronic agreements. This study aims to examine legal protection for consumers in electronic agreements in e-commerce transactions under Indonesian positive law and to analyze the validity of consumer consent in electronic agreements based on the requirements for a valid agreement under the Indonesian Civil Code (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata/KUHPerdata). This study employs a normative legal research method using a statutory approach and a conceptual approach. The study utilizes primary, secondary, and tertiary legal materials, which are analyzed using a qualitative juridical approach. The results show that legal protection for consumers in electronic e-commerce agreements is regulated under several legal provisions, including the Indonesian Civil Code, Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 1 of 2024 on the Second Amendment to the Law on Electronic Information and Transactions, and Government Regulation Number 71 of 2019 on the Operation of Electronic Systems and Transactions. Legal protection is provided through the obligation of business actors to provide accurate information, fulfillment of consumer rights, liability for losses, and dispute resolution mechanisms. Furthermore, electronic agreements are considered legally valid as long as they satisfy the requirements stipulated in Article 1320 of the Indonesian Civil Code, namely consent of the parties, legal capacity, a specific object, and a lawful cause. Therefore, electronic agreements have the same legal standing as conventional agreements, provided that they fulfill the applicable requirements for contractual validity under Indonesian law.*

Keywords: Legal Protection, Electronic Agreements, E-Commerce, Consumers, Indonesian Civil Code.



Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Risnandar, A., Subekti, S., Aribawa, M. Y., & Handayati, N. (2026). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam keabsahan perjanjian elektronik pada transaksi e-commerce. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 6(5), 2455-2462. <https://doi.org/10.53625/jirk.v6i5.13242>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam pola transaksi masyarakat melalui hadirnya perdagangan elektronik (*e-commerce*). Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan melalui sistem elektronik,

seperti persetujuan digital, *click agreement*, dan tanda tangan elektronik (Nugroho & Suswanta, 2020; Situmeang, 2021). Perubahan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga menimbulkan persoalan hukum terkait keabsahan perjanjian elektronik, kekuatan pembuktian, serta perlindungan konsumen dalam transaksi daring.

Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen memiliki posisi yang lebih lemah karena tidak dapat memeriksa barang secara langsung dan sering kali hanya menerima klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Kondisi tersebut dapat menimbulkan risiko seperti wanprestasi, informasi produk yang tidak sesuai, hingga ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Meskipun asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 KUHPerdata tetap berlaku dalam perjanjian elektronik, penerapannya perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi agar tetap memberikan kepastian hukum (Agus Salim & Elfran Bima Muttaqin, 2020).

Keberadaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016 memberikan dasar hukum terhadap transaksi digital dengan mengakui informasi elektronik dan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah serta memberikan pengaturan mengenai tanda tangan elektronik (Puteri et al., 2019). Selain itu, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar dan perlindungan dari kerugian akibat tindakan pelaku usaha.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan, seperti validitas persetujuan elektronik, keberadaan klausula baku yang merugikan konsumen, kesulitan pembuktian dokumen elektronik, serta keterbatasan pengaturan terhadap transaksi digital lintas wilayah. Mekanisme persetujuan seperti *click wrap agreement* dan *browse wrap agreement* menimbulkan pertanyaan mengenai apakah telah memenuhi unsur kesepakatan yang bebas sesuai dengan syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata (Nugroho & Suswanta, 2020).

Oleh karena itu, penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian elektronik pada transaksi *e-commerce* penting dilakukan untuk menganalisis keabsahan perjanjian elektronik, kekuatan mengikatnya bagi para pihak, serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen berdasarkan KUHPerdata, UU ITE, dan peraturan terkait lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai penerapan hukum kontrak dalam perkembangan transaksi digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji bahan hukum utama berupa peraturan perundang-undangan, teori, konsep, asas hukum, serta literatur yang berkaitan dengan perjanjian elektronik dan perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce*.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis ketentuan hukum yang mengatur keabsahan perjanjian elektronik, hak dan kewajiban para pihak, serta perlindungan konsumen

berdasarkan KUHPdata, UU ITE, PP Nomor 71 Tahun 2019, dan peraturan terkait lainnya. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep hukum mengenai perjanjian, asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas iktikad baik, wanprestasi, serta perlindungan hukum dalam transaksi elektronik.

Bahan hukum yang digunakan berupa bahan hukum primer, yaitu UUD 1945, KUHPdata, UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Selain itu, penelitian ini menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, kamus umum, dan ensiklopedia.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengumpulkan berbagai peraturan perundang-undangan, literatur, jurnal, dan dokumen hukum yang relevan. Bahan hukum yang diperoleh kemudian diolah melalui tahap pemeriksaan, sistematisasi, dan deskripsi untuk menyusun serta menghubungkan bahan hukum secara logis.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan mengkaji bahan hukum berdasarkan norma, teori, konsep, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan perjanjian elektronik. Analisis ini bertujuan memperoleh jawaban mengenai keabsahan perjanjian elektronik serta bentuk perlindungan dan tanggung jawab hukum para pihak dalam transaksi *e-commerce*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Elektronik Pada Transaksi Online (E-Commerce)

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi masyarakat melalui penggunaan *e-commerce*, yang memungkinkan kegiatan jual beli dilakukan tanpa pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Kemudahan ini memberikan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga menimbulkan persoalan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen yang memiliki keterbatasan dalam memperoleh informasi dan memeriksa barang sebelum melakukan transaksi (Prastya et al., 2021; Nugraha, 2021).

Perjanjian elektronik tetap memiliki kekuatan hukum karena menciptakan hubungan hukum berupa hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Bentuk elektronik dalam perjanjian tidak menghilangkan keberadaan hubungan kontraktual selama memenuhi ketentuan hukum yang berlaku (Martinelli et al., 2024). Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik didasarkan pada KUHPdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta UU ITE yang mengakui informasi elektronik dan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah (Alfina et al., 2022).

Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen memiliki hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta ganti rugi apabila mengalami kerugian. Sementara itu, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan bertanggung jawab terhadap produk yang ditawarkan (Siti Widyastuti et al., 2022; Nur Azizah & Irawan, 2025).

Perlindungan hukum juga mencakup pengawasan terhadap penggunaan klausula baku

dalam perjanjian elektronik. Klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tidak boleh menghilangkan tanggung jawab atau membatasi hak konsumen secara tidak wajar karena dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual. Selain itu, apabila terjadi sengketa, konsumen dapat memperoleh perlindungan melalui mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan.

Marketplace juga memiliki peran dalam memberikan perlindungan hukum karena bertindak sebagai penyedia sistem elektronik yang memfasilitasi transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, marketplace perlu menyediakan sistem keamanan, informasi yang jelas, serta mekanisme pengaduan bagi pengguna. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian elektronik dilakukan melalui perlindungan preventif dan represif, yaitu melalui pengaturan hak dan kewajiban, transparansi informasi, tanggung jawab pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian.

Keabsahan Kesepakatan Konsumen Dalam Perjanjian Elektronik Berdasarkan Syarat Sah Perjanjian Dalam KUHPerdota

Perjanjian elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang halal. Selain itu, UU ITE mengakui kontrak elektronik sebagai perjanjian yang mengikat para pihak, sedangkan PP Nomor 71 Tahun 2019 mengatur unsur yang harus terdapat dalam kontrak elektronik, seperti identitas pihak, objek transaksi, harga, prosedur pembatalan, hak pengembalian barang, serta mekanisme penyelesaian sengketa (Tatik Nurjanah et al., 2025; Rosa et al., 2025).

Dalam transaksi *e-commerce*, kesepakatan konsumen dapat diwujudkan melalui tindakan elektronik seperti menekan tombol persetujuan, melakukan pemesanan, atau menyelesaikan pembayaran. Kesepakatan tersebut dianggap sah apabila diberikan secara sadar, tanpa adanya paksaan, kekhilafan, atau penipuan. Namun, penggunaan klausula baku dalam transaksi digital dapat menimbulkan ketidakseimbangan karena konsumen sering kali hanya menerima ketentuan yang telah dibuat oleh pelaku usaha tanpa kesempatan melakukan perubahan (Kurniawan et al., 2024).

Selain unsur kesepakatan, perjanjian elektronik juga harus memenuhi unsur kecakapan para pihak, objek transaksi yang jelas, dan tujuan yang tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, serta ketertiban umum. Dokumen elektronik, riwayat transaksi, bukti pembayaran, dan komunikasi digital dapat digunakan sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa, selama keaslian dan integritas data dapat dibuktikan (Chandraningtyas, 2023).

Dengan demikian, perjanjian elektronik dalam transaksi *e-commerce* memiliki keabsahan hukum yang setara dengan perjanjian konvensional. Namun, penerapannya tetap harus memperhatikan prinsip keadilan, keseimbangan, dan perlindungan konsumen agar kebebasan berkontrak tidak merugikan pihak yang memiliki posisi lebih lemah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam

perjanjian elektronik pada transaksi *e-commerce*, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital telah diatur melalui KUHPdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, serta peraturan terkait transaksi elektronik. Perlindungan tersebut mencakup hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, keamanan dalam bertransaksi, perlindungan dari klausula baku yang merugikan, serta hak memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian. Perlindungan hukum diberikan melalui upaya preventif berupa pengaturan hak dan kewajiban para pihak serta upaya represif melalui penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran.

Keabsahan kesepakatan konsumen dalam perjanjian elektronik ditentukan berdasarkan terpenuhinya syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang halal. Perjanjian elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional selama memenuhi ketentuan tersebut. Kesepakatan melalui sistem elektronik, seperti persetujuan syarat dan ketentuan, pemesanan, atau pembayaran digital, dianggap sah apabila diberikan secara sadar dan tidak terdapat unsur kekhilafan, paksaan, maupun penipuan. Oleh karena itu, penggunaan media elektronik tidak menghilangkan kekuatan hukum perjanjian, tetapi tetap harus memperhatikan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.

Saran

Pemerintah dan pembentuk undang-undang perlu melakukan penyempurnaan regulasi terkait perjanjian elektronik agar terdapat kepastian hukum yang lebih jelas, khususnya mengenai mekanisme persetujuan digital dan keabsahan tanda tangan elektronik.

Pelaku usaha dan masyarakat perlu meningkatkan pemahaman mengenai aspek hukum dalam transaksi elektronik. Pelaku usaha harus memastikan perjanjian memenuhi ketentuan hukum yang berlaku, sedangkan konsumen perlu memahami isi serta konsekuensi hukum sebelum menyetujui suatu transaksi digital agar dapat mengurangi potensi terjadinya sengketa.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Perjanjian Elektronik E Commerce”**. Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan penelitian dalam bentuk skripsi ini. Pada penelitian dalam bentuk skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, petunjuk, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan hasil yang baik. Pada kesempatan kali ini, Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Siti Marwiyah, SH, MH, Rektor Universitas Dr. Soetomo
2. Dr. Subekti, SH, M.Hum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo sekaligus sebagai dosen pembimbing II.

3. Dr. Wahyu Prawesthi, SH, M.Hum, Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo
4. Dr. Nur Handayati, SH, MH, Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo. Sekaligus dosen pembimbing I.
5. Dr. Sri Astutik, SH, MH, Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo.
6. M. Yustino Aribawa, SH., MKn. Selaku dosen penguji yang memberikan arahan agar skripsi ini lebih sempurna.
7. Saya ucapkan terima kasih juga penulis sampaikan atas segala bantuan, motivasi, dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Semoga segala ilmu, kebaikan, dan pengabdian yang diberikan oleh seluruh dosen dan staf dapat menjadi amal baik serta memberikan manfaat bagi perkembangan pendidikan dan masyarakat

Semoga atas budi baik Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu mendapat balasan limpahan rahmat dan hidayah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis sangat menyadari jika tulisan yang sajikan dalam skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat berharap untuk mendapat koreksi, saran dan pendapat dari para pembaca sehingga tulisan akan menjadi lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Salim, & Elfran Bima Muttaqin. (2020). Persidangan Elektronik (E-Litigasi) Pada Peradilan Tata Usaha Negara. *Paulus Law Journal*, 2(1), 15–25. <https://doi.org/10.51342/plj.v2i1.150>

Alfina, L., Rizqi, M., Dedi, D., & Prasetya, F. (2022). Urgensi Penggunaan Smart Contract Dalam Transaksi Jual Beli Di E-Commerce The Urgency Of Implementing Smart Contract On E-Commerce's Sale And Purchase Transaction. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*.

Haryono, H., Soeprijanto, T., & Nisa, L. K. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Dalam Hal Wanprestasi. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah*, 4(1), 208–213. <https://doi.org/10.51874/jips.v4i1.96>

Kurnia, I., & Martinelli, I. (2021). *Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce*.

Martinelli, I., Hadi Wibowo, S., Felita Maheswari Andreas, G., & Ocarina Fae, M. (2024). Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum. *Jurnal Supremasi*, 14. <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/supremasi>

Mayasari, I. (2021). *Urgensi Rekonstruksi Pengaturan Praktek Perjanjian Perdagangan Melalui E-Commerce*.

Muhammad, M. O., & Nugroho, L. D. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Commerce Yang Terdampak Kebocoran Data Pribadi. *Pamator Journal*, 14(2), 165–174. <https://doi.org/10.21107/pamator.v14i2.12472>

Nur Azizah, R., & Irawan, A. (2025). *Efektivitas Hukum Penggunaan Materai Elektronik (E-Materai) Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce)*.

Prastya, K., Adnyani, N., & Ardhya, S. (2021). *Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 KUHPerdara Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.

Putu, I., Putra, E. S., Nyoman, I., Budiarta, P., Made, N., & Karma, S. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*. <https://doi.org/10.22225/ah.1.2.1739.239-243>

Rosa, C., Surbakti, Y., William Hermanto, D., Sabam, J., Hutagalung, J., & Dickson, P. (2025). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Standar Kontrak Elektronik Pada Transaksi Online*.

Siti Widyastuti, E., Rissa Kamila, T., & Adam Agus Putra, P. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce: Suatu Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 43–50. <https://doi.org/10.46870/milkiyah.v1i2.161>

Tatik Nurjanah, Salma Azizah, Dika Riska Daputra, & Tegar Harbriyana Putra. (2025). Relevansi Prinsip Sahnya Perjanjian Dalam KUHPerdara Terhadap Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce). *Lawyer: Jurnal Hukum*, 3(1), 1–5. <https://doi.org/10.58738/lawyer.v3i1.716>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN