
KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E-COMMERCE

Oleh:

Davina Ridsky Salsabilla¹

Fera Permanik²

Nashwa Zahira Annayla³

Muhammad Adymas Hikal Fikri, S.H., M.H.⁴

Universitas Negeri Semarang

Alamat: JL. Raya Banaran, Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah
(50229).

Korespondensi Penulis: davinatasalsa687@gmail.com, permanikfera@gmail.com,
nashwazhiraaa@gmail.com, Hikal@mail.unnes.ac.id.

***Abstract.** The rapid growth of e-commerce in Indonesia, with 189.6 million users in 2024, increases the risk of default and fraud that harms consumers, with losses reaching IDR 4.6 trillion between November 2024 and August 2025. Although legal frameworks such as the UUPK, Civil Code, and ITE Law are available, their implementation is limited due to weak law enforcement, complex procedures, and low consumer literacy. This paper analyzes the role of the ONDISMED-X Community as a digital mediator in consumer protection against default, using a legal-normative and R&D approach to develop a prototype advocacy website. The results show that ONDISMED-X provides a non-litigious dispute resolution channel, legal assistance, and a structured and transparent complaint platform, including internal evidence verification. Legal education and collective awareness efforts improve consumer literacy. The presence of this community serves as an adaptive and effective alternative mechanism, bridging the gap between normative law and field practice, and providing fast and accessible justice in the digital age.*

Received November 05, 2025; Revised November 17, 2025; Desember 03, 2025

*Corresponding author: davinatasalsa687@gmail.com

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

Keywords: *E-commerce, Consumer Protection, ONDISMED-X, Digital Advocacy, Online Mediation.*

Abstrak. Pesatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia, dengan 189,6 juta pengguna pada 2024, meningkatkan risiko wanprestasi dan penipuan yang merugikan konsumen, dengan kerugian mencapai Rp4,6 triliun antara November 2024 hingga Agustus 2025. Meskipun kerangka hukum seperti UUPK, KUH Perdata, dan UU ITE tersedia, implementasinya terbatas karena penegakan hukum yang lemah, prosedur kompleks, dan rendahnya literasi konsumen. Penulisan ini menganalisis peran Komunitas ONDISMED-X sebagai mediator digital dalam perlindungan konsumen terhadap wanprestasi, menggunakan pendekatan yuridis-normatif dan R&D untuk mengembangkan prototipe website advokasi. Hasil menunjukkan ONDISMED-X menyediakan jalur penyelesaian sengketa non-litigasi, pendampingan hukum, serta platform pengaduan terstruktur dan transparan, termasuk verifikasi bukti internal. Upaya edukasi hukum dan kesadaran kolektif meningkatkan literasi konsumen. Kehadiran komunitas ini menjadi mekanisme alternatif yang adaptif dan efektif, mengisi kesenjangan antara hukum normatif dan praktik lapangan, serta menyediakan akses keadilan yang cepat dan mudah dijangkau di era digital.

Kata Kunci: *E-commerce, Perlindungan Konsumen, ONDISMED-X, Advokasi Digital, Mediasi Online.*

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan *e-Commerce* di Indonesia telah dimulai sejak tahun 1994, yang ditandai dengan kemunculan IndoNet sebagai penyedia layanan internet pertama di tanah air. Perkembangan ini terus berlanjut hingga pada tahun 2010 mulai bermunculan berbagai aplikasi yang kini dikenal luas oleh masyarakat, seperti Gojek dan Tokopedia.¹ Perkembangan *e-Commerce* tidak hanya ditandai munculnya banyak platform online, tetapi juga angka penggunanya.

¹ Nasution, E. Y., Hariani, P., Hasibuan, L. S., & Pradita, W. (2020). Perkembangan transaksi bisnis *e-commerce* terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 506-519.

Berdasarkan data “Pengguna E-Commerce di Indonesia Tahun 2018–2024”, terlihat adanya peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna setiap tahunnya. Pada tahun 2018, jumlah pengguna *e-commerce* masih berada di angka 87,5 juta. Angka ini terus meningkat menjadi 112,1 juta pada 2019 dan 129,9 juta pada 2020. Pertumbuhan semakin pesat di tahun 2021 dengan jumlah pengguna mencapai 148,5 juta, lalu naik lagi menjadi 166,1 juta di 2022. Pada 2023, jumlah pengguna meningkat cukup tinggi menjadi 180,6 juta, dan mencapai 189,6 juta pada tahun 2024.² Secara keseluruhan, tren ini menunjukkan bahwa *e-commerce* semakin diminati masyarakat Indonesia setiap tahunnya, seiring dengan perkembangan teknologi dan kemudahan akses belanja daring.

E-commerce mempunyai potensi besar dalam mendukung bisnis digital dan terus berkembang pesat. Internet dimanfaatkan pelaku usaha untuk memperluas jangkauan pasar secara cepat dan efisien. Namun, kemudahan transaksi online juga menimbulkan risiko, seperti konsumen yang kurang selektif hingga potensi penipuan. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menyebutkan bahwa tiap harinya terdapat 700-800 penipuan online di Indonesia. Lalu Indonesia Anti-Scam Center (IASC) memperkirakan kerugian total dari penipuan online mencapai Rp4,6 triliun sepanjang November 2024 hingga Agustus 2025. Persaingan ketat menuntut pelaku usaha terus berinovasi, tapi sebagian memilih cara tidak etis demi keuntungan cepat. Akibatnya, sering muncul masalah seperti barang tidak sesuai iklan atau tidak dikirim sama sekali. Dalam konteks ini, perlindungan terhadap konsumen menjadi sangat krusial. Secara konstitusional, Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Jaminan ini seharusnya menjadi landasan kuat bagi negara untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi. Sayangnya, tidak semua penjual bertanggung jawab, dan banyak korban kesulitan mencari solusi karena kurangnya perlindungan hukum yang memadai.

Media sosial, terutama X, kini menjadi ruang utama bagi masyarakat untuk berbagi informasi dan menyampaikan keluhan secara terbuka, termasuk terkait transaksi *e-commerce*. Konsumen sering memanfaatkan platform ini untuk melaporkan kasus

² Kandakilmu.org, *The role of Generation Z in driving digital economic growth through e-commerce* (21 April 2024), <https://kandakilmu.org/2024/04/21/the-role-of-generation-z-in-driving-digital-economic-growth-through-e-commerce/> (diakses pada 28 September 2025)

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

wanprestasi seperti penipuan, barang tidak sesuai, atau tidak dikirim. Dari situ terbentuk solidaritas digital antar pengguna yang saling mendukung. Namun, belum adanya wadah komunitas resmi membuat penanganan keluhan kurang efektif. Padahal, berdasarkan laporan We Are Social dan Meltwater, ada 611,3 juta pengguna X di dunia. Indonesia sendiri menempati posisi ke-4 pengguna X terbanyak di dunia dengan total 24,85 juta pengguna per April 2024.³ Kondisi ini menunjukkan perlunya komunitas terstruktur yang mampu mengoptimalkan peran media sosial sebagai sarana perlindungan konsumen.

Menilai kompleksitas permasalahan wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* tidak cukup hanya dari jumlah kasus yang muncul ke permukaan. Banyak konsumen tidak memiliki akses pendampingan yang memadai, sehingga keluhan sering kali tidak terselesaikan secara efektif. Secara yuridis, konsep wanprestasi sendiri telah diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata pada Pasal 1238, 1243, 1244, 1245, 1246, 1247, 1248, 1249, 1250, dan 1251, yang mencakup ketentuan mengenai kelalaian, ganti rugi, serta konsekuensi hukum terhadap pihak yang ingkar janji. Kerangka hukum ini menjadi dasar penting dalam memahami posisi hukum konsumen saat terjadi pelanggaran dalam transaksi daring. Oleh karena itu, riset mengenai peran komunitas digital ONDISMED-X sebagai pendamping dan mediator konsumen memiliki tingkat urgensi yang tinggi dalam mendorong terciptanya keadilan serta perlindungan konsumen di ranah transaksi online. Fenomena wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* dan peran media sosial sebagai sarana advokasi konsumen menjadi isu penting untuk diteliti lebih dalam.

Secara yuridis, dasar perlindungan terhadap konsumen telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang dan/atau jasa yang tidak sesuai perjanjian. Ketentuan ini memperkuat urgensi kehadiran komunitas digital sebagai jembatan advokasi ketika konsumen tidak bisa memperjuangkan haknya secara individu. Meski banyak konsumen dirugikan, masih minim penelitian yang membahas peran komunitas digital dalam memberikan perlindungan dan pendampingan bagi korban. Penelitian ini bertujuan

³ RRI, *Indonesia pengguna X atau Twitter terbanyak keempat di dunia* (28 Juli 2024), <https://rri.co.id/lain-lain/859350/indonesia-pengguna-x-atau-twitter-terbanyak-keempat-di-dunia> (diakses pada 28 September 2025).

mengisi kekosongan literatur tersebut serta menunjukkan bagaimana komunitas seperti ONDISMED-X dapat menjadi perantara efektif dalam memperjuangkan hak-hak konsumen. Selain itu, hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan model advokasi konsumen yang lebih terstruktur dan berkelanjutan di era digital.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana peran Komunitas ONDISMED-X sebagai perantara dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana kebijakan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia, serta relevansinya terhadap keberadaan dan peran Komunitas ONDISMED-X?
3. Apa kendala dan upaya yang dihadapi Komunitas ONDISMED-X dalam melaksanakan fungsi perlindungan konsumen, ditinjau dari aspek kebijakan hukum dan penerapannya di lapangan?.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* (R&D)⁴ dengan pendekatan Yuridis-Normatif, yaitu mengkaji dan menguji data sekunder berupa hukum positif. Desain R&D dipilih karena penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menganalisis norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, tetapi juga mengembangkan prototipe website “Komunitas ONDISMED-X” sebagai sarana advokasi dan pelaporan digital bagi konsumen, dengan tujuan menguji efektivitasnya dalam memecahkan permasalahan nyata.

Selain itu, penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan dan menganalisis ketentuan-ketentuan hukum, teori-teori hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti untuk ditarik suatu kesimpulan. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis,

⁴ Azka, A. Wijoyo, H. S. Amalia. (2022) Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Website pada Mata Pelajaran Dasar Desain Grafis Menggunakan Model Pengembangan Four-D (Studi pada SMK Negeri 1 Rembang). Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK), Vol. 9, No. 4, Hal 876

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

faktual dan akurat megenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki⁵.

Seluruh data yang diperoleh, dianalisis dengan metode analisis normatif-kualitatif, yaitu merupakan analisis data yang tidak menggunakan rumus-rumus matematik. Berbeda dengan kuantitatif, metode penelitian kualitatif memerlukan penyelidikan menggunakan open-ended umum pertanyaan. (*In contrast to quantitative research methods, qualitative research requires inquiry using general open-ended questions*)⁶, sehingga mampu mengungkap sejauh mana regulasi dan praktik perlindungan konsumen dapat diintegrasikan dengan peran Komunitas ONDISMED-X sebagai sarana pendampingan di dunia digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Komunitas ONDISMED-X sebagai Perantara Perlindungan Konsumen

1. Urgensi dan Peran ONDISMED-X sebagai Mediator Digital

Urgensi pembahasan mengenai ONDISMED-X muncul dari kebutuhan nyata akan ruang advokasi digital yang mampu membantu konsumen ketika mereka menghadapi kasus wanprestasi. Minimnya penelitian yang mengkaji peran komunitas digital sebagai mediator membuat analisis terhadap model seperti ini menjadi semakin penting, terutama ketika konsumen sering kali tidak memiliki akses yang memadai untuk memperjuangkan haknya secara individual. Padahal, banyak sekali kasus wanprestasi di Indonesia yang berakhir tanpa adanya keadilan bagi pihak yang dirugikan. Pada bagian ini, analisis difokuskan pada bagaimana ONDISMED-X berperan sebagai mediator digital dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen. Pembahasan dimulai dengan melihat urgensi kehadirannya di tengah minimnya literatur yang menyoroti fungsi komunitas digital dalam membantu korban wanprestasi, lalu dilanjutkan dengan pemetaan peran, model advokasi alternatif yang ditawarkan, serta posisinya sebagai

⁵ Andriyani, Y., & Zulkarnaen, W. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Yaris Di Wijaya Toyota Dago Bandung. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), Vol.1, No.2, Hal.94

⁶ Zulkarnaen, W., Bagianto, A., Sabar, & Heriansyah, D. (2020). Management accounting as an instrument of financial fraud mitigation. International Journal of Psychosocial Rehabilitation, Vol. 24, No.3, hal. 2475

jembatan yang menghubungkan konsumen dengan perlindungan hukum yang selama ini sulit mereka akses.

Dalam ekosistem digital, penyelesaian sengketa tidak selalu harus bergantung pada mekanisme formal negara. Dalam sebuah artikel, salah satu pendekatan yang digunakan untuk menangani penyalahgunaan data pribadi adalah *self-regulation*, yaitu mekanisme pengaturan dan penyelesaian yang lahir dari inisiatif masyarakat pengguna.⁷ Pendekatan ini menekankan bahwa komunitas digital mampu membentuk ruang, aturan, serta proses mediasi internal untuk merespons konflik yang muncul akibat interaksi daring. Logika yang sama dapat diterapkan pada wanprestasi dalam transaksi digital. Ketika korban dan pelaku transaksi bermasalah berada dalam platform yang sama, keberadaan komunitas ONDISMED-X dapat berfungsi sebagai bentuk *self regulation* yang memberikan jalur penyelesaian yang lebih cepat, aman, dan adaptif dibandingkan mekanisme formal. Komunitas ini tidak hanya menjembatani komunikasi antara korban dan pelaku, tetapi juga menjadi upaya preventif agar sengketa serupa tidak berulang, sejalan dengan prinsip *self regulation* yang menekankan peran aktif masyarakat dalam menciptakan ekosistem digital yang lebih tertib.

ONDISMED-X menyediakan pendampingan bagi pihak yang dirugikan dalam kasus wanprestasi dengan mendorong penyelesaian melalui jalur non-litigasi. Penyelesaian non-litigasi mencakup berbagai mekanisme di luar pengadilan seperti mediasi, negosiasi, maupun arbitrase, yang pada prinsipnya berfungsi memberikan ruang dialog dan solusi tanpa keterikatan pada prosedur peradilan yang kompleks.⁸ Pilihan ini menjadi relevan karena secara teoritis lebih sederhana, lebih cepat, serta tidak menimbulkan beban biaya setinggi proses litigasi. Selain itu, model penyelesaian ini lebih mudah diakses oleh masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan hukum yang memadai, sehingga dapat mengurangi hambatan yang sering muncul ketika konsumen berhadapan langsung dengan mekanisme formal.

⁷ Fikri, M., & Alhakim, A. (2022). Urgensi Pengaturan Hukum Terhadap Pelaku Tindak Pidana Pencurian Data Pribadi di Indonesia. *YUSTISI Учредителю: LPPM Universitas Ibn Khaldun Bogor*, 9(1).

⁸ Widjaja, G. (2025). Peningkatan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Medis Melalui Alternatif Non-Litigasi (Mediasi Dan Arbitrase) Pasca Penerapan Uu No. 17 Tahun 2023. *JOURNAL OF COMMUNITY DEDICATION*, 4(4), 95-105.

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

Sebagai komunitas advokasi digital, ONDISMED-X menjalankan dua fungsi utama, yaitu pendampingan dan mediasi bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi. Fungsi pendampingan yaitu dimana komunitas ini akan mendampingi korban wanprestasi dari awal permasalahan hingga berakhirnya permasalahan, yaitu tercapainya keadilan bagi pihak korban. Dalam fungsi ini, ONDISMED-X juga membantu konsumen memahami permasalahan yang mereka hadapi, memberikan penjelasan mengenai opsi penyelesaian yang tersedia, serta memandu langkah-langkah yang perlu dilakukan sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi. Pendampingan semacam ini penting karena banyak konsumen tidak memiliki kapasitas hukum ataupun keberanian untuk bernegosiasi langsung dengan pelaku usaha.

Selanjutnya adalah fungsi mediasi. Mediasi pada dasarnya melibatkan pihak ketiga dalam penyelesaian perkara, yang mana pada konteks permasalahan ini adalah ONDISMED-X yang menjadi perantaranya. Pada fungsi ini, ONDISMED-X akan memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha secara netral dan terstruktur, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang adil bagi kedua belah pihak. Peran ini sejalan dengan prinsip-prinsip mediasi yang ditempuh dalam jalur non-litigasi yaitu memberikan ruang dialog, mengurangi ketegangan, dan membantu merumuskan solusi bersama sehingga sengketa dapat diselesaikan tanpa harus menempuh proses hukum yang rumit.⁹ Melalui kombinasi pendampingan dan mediasi ini, ONDISMED-X berperan sebagai jembatan yang menutup kesenjangan akses dan memberikan rasa aman bagi konsumen yang sebelumnya tidak memiliki dukungan dalam memperjuangkan haknya.

Sebagai jembatan advokasi, ONDISMED-X berperan menghubungkan konsumen dengan akses perlindungan yang selama ini sulit mereka dapatkan melalui mekanisme formal. Banyak konsumen berada dalam posisi yang lemah, baik karena kurangnya pemahaman hukum, keterbatasan sumber daya, maupun ketakutan untuk menghadapi pelaku usaha secara langsung, sehingga upaya memperjuangkan haknya sering terhenti sebelum dimulai. Dalam kondisi seperti ini, ONDISMED-X menyediakan ruang kolektif yang memungkinkan konsumen tidak lagi bergerak sendirian. Komunitas ini

⁹ Hopipah, E. N., Saepullah, U., Sucipto, I., Nurkholis, M., & Syarif, N. (2023). Efektivitas Mediasi Non Litigasi Dengan Menggunakan Metode Couple Therapy Sebagai Cara Penyelesaian Sengketa Perceraian. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(3), 226-240.

menghadirkan solidaritas, dukungan, serta orientasi advokasi yang lebih bersifat memberdayakan, sehingga konsumen merasa memiliki tempat untuk bersandar dan mendapatkan suara dalam proses penyelesaian sengketa. Peran sebagai jembatan ini menjadikan ONDISMED-X tidak hanya sekadar platform pendampingan, tetapi juga mekanisme perlindungan alternatif yang hadir ketika instrumen hukum formal belum mampu menjangkau kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

2. Pemanfaatan Platform Digital sebagai Wadah Advokasi

Twitter atau yang baru-baru ini berubah nama menjadi X merupakan aplikasi yang dikenal secara luas oleh masyarakat. X menghubungkan pengguna satu dengan yang lainnya melalui fitur *reply*, *retweet*, dan *quote* yang memudahkan mereka dalam berinteraksi.¹⁰ Berdasarkan laporan We Are Social, Indonesia sendiri menempati peringkat ke-4 pengguna X terbanyak di dunia dengan total 24,85 juta pengguna per April 2024. Tidak heran jika platform X menjadi ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan berbagai keluhan termasuk keluhan terkait penipuan, terutama yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce* dan jual beli daring. Di platform ini, banyak korban membagikan kronologi kejadian, bukti percakapan, hingga identitas pelaku dengan harapan mendapatkan perhatian, solidaritas warganet, atau bahkan menemukan korban lain dari pelaku yang sama. Meskipun interaksi terjadi secara masif dan *real-time*, belum adanya wadah komunitas resmi membuat penanganan keluhan tersebut tidak terkoordinasi dengan baik. Alhasil, banyak aduan yang hanya berakhir sebagai percakapan viral tanpa tindak lanjut atau solusi yang jelas.

Situasi ini kemudian melahirkan gagasan penting yaitu kebutuhan akan sebuah komunitas advokasi digital yang mampu menjembatani komunikasi spontan di X dengan upaya penyelesaian kasus yang lebih terorganisasi. Gagasan tersebut kemudian diwujudkan dalam bentuk ONDISMED-X, sebuah komunitas sosial yang dirancang untuk membantu korban penipuan mendapatkan keadilan. Melalui ONDISMED-X, aduan yang awalnya tersebar di platform X dapat dihimpun, diolah, dan ditindaklanjuti secara lebih terarah. Komunitas ini diharapkan menjadi penghubung antara korban,

¹⁰ Mustaqillah, R., Widyaningtyas, O., & Wantoro, T. (2023). Efektivitas Penggunaan Twitter Sebagai Sarana Peningkatan Berpikir Kritis Mahasiswa Ilmu Komunikasi. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 18-28.

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

masyarakat, dan lembaga terkait, sehingga keluhan tidak lagi berhenti pada percakapan viral semata, melainkan bergerak menuju penyelesaian yang konkret dan berkeadilan.

Secara konseptual, kebutuhan akan model advokasi digital yang lebih terstruktur muncul dari fenomena banyaknya aduan penipuan yang berserakan di platform X tanpa mekanisme tindak lanjut yang jelas. Berdasarkan kecenderungan tersebut, ONDISMED-X dirancang untuk menghadirkan sebuah sistem advokasi yang tidak hanya menghimpun laporan, tetapi juga mengorganisasikannya melalui alur kerja yang sistematis, mulai dari verifikasi informasi, pendataan kasus, hingga rujukan ke lembaga berwenang. Model advokasi ini menekankan pentingnya respons cepat sekaligus inklusivitas agar setiap korban, tanpa memandang latar belakang, dapat memperoleh ruang untuk menyampaikan keluhannya. Dengan struktur kerja yang lebih terarah, ONDISMED-X diharapkan mampu menjadi perintis dalam pengembangan advokasi digital yang efektif, berbasis data, dan berorientasi pada penyelesaian kasus, sehingga upaya pencarian keadilan tidak lagi bergantung pada viralitas semata.

Sebagai perluasan dari advokasi berbasis komunitas, ONDISMED-X juga menghadirkan sebuah website yang dirancang sebagai pusat pelaporan kasus penipuan. Website ini berfungsi sebagai kanal resmi yang dapat diakses kapan saja agar pelapor tidak bergantung pada kapan komunitas di X aktif. Melalui platform ini, korban dapat mengisi formulir pelaporan, mengunggah bukti, serta memantau perkembangan kasus mereka dengan alur yang lebih jelas dan terstruktur. Kehadiran website ini menjadi penting karena menyediakan ruang yang lebih stabil, terdokumentasi, dan aman untuk menangani aduan dibandingkan pola pelaporan yang tersebar di media sosial yang rawan akan penyebaran data pribadi pelapor. Dengan akses yang terbuka 24 jam, website ONDISMED-X diharapkan dapat memperkuat upaya pencarian keadilan melalui mekanisme advokasi digital yang transparan, terpusat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas.

\

Kebijakan Hukum dan Relevansi Komunitas ONDISMED-X

1. Kebijakan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)

Perlindungan hukum merupakan fondasi utama dalam tatanan hukum yang bertujuan untuk memastikan keadilan dan melindungi hak-hak individu. Secara konstitusional, Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Jaminan konstitusional ini mencerminkan tujuan negara hukum (Rechtstaat) Indonesia, yang salah satunya adalah menjamin kesejahteraan masyarakat. Ketentuan ini seharusnya menjadi landasan kuat bagi negara untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi, termasuk hak untuk memperoleh jaminan atas keamanan dan kualitas barang ataupun jasa yang mereka gunakan.

Dalam praktiknya, konsumen masih sering menjadi korban penipuan atau tindakan merugikan dari pelaku usaha, meskipun perlindungan konsumen telah diatur sejak tahap memperoleh hingga menggunakan barang atau jasa. Pelanggaran kewajiban ini menunjukkan adanya wanprestasi¹¹, yaitu keadaan ketika seorang debitur, yaitu pihak yang berkewajiban memenuhi suatu prestasi, tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana telah ditetapkan dalam perjanjian, baik karena kesengajaan maupun kelalaian. Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak memenuhi prestasi sama sekali, melaksanakan prestasi tapi tidak sempurna, terlambat memenuhi prestasi, atau melakukan sesuatu yang secara tegas dilarang dalam perjanjian¹².

Pasal 1238 KUH Perdata mensyaratkan adanya somasi atau ketentuan perikatan yang secara otomatis menganggap debitur lalai ketika melewati batas waktu yang ditetapkan. Jika, setelah debitur dinyatakan lalai namun tetap tidak memenuhi kewajibannya, timbul kewajiban ganti rugi yang mencakup biaya, kerugian, dan bunga sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 sampai dengan Pasal 1246 KUH Perdata.

¹¹Yanti, K. A. T., & Mahadewi, K. J. (2023). *Perlindungan Konsumen bagi Barang Kadaluarsa yang Beredar di E-Commerce dalam Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Jurnal Kewarganegaraan, Vol. 7, No. 1, Hlm.656

¹²Iwanti, N. A. M., & Taun. (2022). Akibat hukum wanprestasi serta upaya hukum wanprestasi berdasarkan undang-undang yang berlaku. *Jurnal Ilmu Hukum “The Juris”*, Vol. 6, No.2, Hlm. 348

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

Ketentuan mengenai pembatasan ganti rugi juga ditegaskan dalam Pasal 1247 dan 1248 KUH Perdata, yaitu bahwa debitur hanya bertanggung jawab atas kerugian yang dapat diduga pada saat perjanjian dibuat serta kerugian yang merupakan akibat langsung dari tidak dipenuhinya perikatan, kecuali jika wanprestasi tersebut terjadi karena tipu daya. Selain itu, Pasal 1249 dan 1250 KUH Perdata mengatur ketentuan khusus mengenai ganti rugi yang telah diperjanjikan dalam kontrak dan bunga yang muncul akibat keterlambatan pembayaran uang. Debitur dapat dibebaskan dari kewajiban ganti rugi apabila wanprestasi terjadi karena keadaan memaksa (Overmacht) sebagaimana diatur dalam Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata.

Secara yuridis, wanprestasi menimbulkan konsekuensi berupa kewajiban memenuhi perikatan, membayar ganti rugi, pembatalan perjanjian melalui hakim jika perikatan bersifat timbal balik (Pasal 1266), peralihan risiko kepada debitur (Pasal 1237 ayat (2)), serta kewajiban membayar perkara apabila sengketa dibawa ke pengadilan. Meskipun demikian, perlindungan terhadap kepentingan debitur tetap dijamin melalui mekanisme somasi dan persyaratan perjanjian oleh pengadilan.

Prinsip-prinsip mengenai wanprestasi ini juga berkaitan langsung dengan perlindungan terhadap konsumen, karena setiap kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya dapat menimbulkan tanggung jawab hukum. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur secara komprehensif tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Ayat (1) menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, maupun yang timbul karena ketidaksesuaian dengan perjanjian. Tanggung jawab ini bersifat mutlak (strict liability), sehingga pelaku usaha tetap bertanggung jawab meskipun kerugian tidak semata-mata disebabkan oleh cacat produk, tetapi juga akibat kelalaian dalam memberikan barang atau jasa yang aman dan layak bagi konsumen¹³.

Secara yuridis, tindakan yang merugikan konsumen juga dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, sejalan dengan prinsip product liability yang menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang harus

¹³ Utomo, A. A. (2019). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, Vol. 7, No. 6, hlm. 35

bertanggung jawab. Ayat (2) mengatur bentuk ganti rugi yang dapat diberikan pelaku usaha, yaitu pengembalian uang, penggantian barang atau jasa dengan nilai sejenis atau setara, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, penggunaan kata “atau” dalam ketentuan ini menimbulkan kelemahan karena konsumen hanya berhak memperoleh salah satu bentuk ganti rugi, padahal dalam kenyataannya kerugian yang dialami seringkali terjadi secara bersamaan atau lebih dari satu jenis¹⁴.

Ayat (3) menetapkan bahwa pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam jangka waktu tujuh hari sejak tanggal transaksi untuk pemenuhan ganti rugi. Ketentuan ini juga menuai kritik karena berpotensi merugikan konsumen yang baru mengetahui kerusakan setelah jangka waktu tersebut berlalu. Sementara itu, Ayat (4) menegaskan bahwa pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana apabila ditemukan unsur kesalahan berdasarkan pembuktian lebih lanjut dan pada Ayat (5) memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk terbebas dari tanggung jawab apabila mampu membuktikan bahwa kerugian tersebut berasal dari kesalahan konsumen sendiri.

Ketentuan ini merupakan bentuk mekanisme pembuktian terbalik¹⁵. Apabila pelaku usaha menolak, tidak memberikan tanggapan, atau tidak memenuhi kewajiban ganti rugi sebagaimana diatur dalam ayat (1) hingga Ayat (4), maka konsumen berhak menempuh upaya hukum, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun pengadilan di tempat kedudukannya. Secara keseluruhan, Pasal 19 UUPK ditujukan untuk memperkuat posisi konsumen, memberikan kepastian hukum atas upaya pemulihan kerugian, serta mendorong pelaku usaha untuk bertindak jujur, bertanggung jawab, dan beritikad baik dalam setiap transaksi.

Ketentuan ini menjadi semakin relevan dalam transaksi *e-commerce* yang memiliki karakteristik tanpa tatap muka, minim informasi, serta melibatkan rantai distribusi yang kompleks, sehingga meningkatkan potensi munculnya produk cacat, kerugian, atau sengketa. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan

¹⁴ Pauth, V. (2018). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, Vol. 6, No. 10, Hlm. 5

¹⁵ Ibid

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

Transaksi Elektronik (UU ITE) bersama dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan transaksi *e-commerce* di Indonesia. UU ITE memberikan legitimasi terhadap transaksi digital melalui pengaturan mengenai transaksi elektronik dan kontrak elektronik, serta menegaskan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan mengikat yang sama dengan kontrak konvensional. Selain itu, UU ITE mengatur bahwa transaksi elektronik dianggap terjadi ketika penawaran telah diterima dan disetujui oleh penerima dan mewajibkan para pihak untuk beritikad baik dalam aktivitas elektronik¹⁶. Dengan demikian, kontrak yang terjadi dalam platform *e-commerce* tetap tunduk pada prinsip-prinsip sahnya perjanjian sebagaimana tercantum dalam pasal 1320 KUH Perdata.

PP No. 80 Tahun 2019 melengkapi UU ITE dengan mengatur lebih detail proses Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Regulasi ini mewajibkan pelaku usaha PMSE untuk melindungi hak konsumen, menyediakan layanan pengaduan konsumen, mematuhi ketentuan periklanan yang jujur dan transparan, serta memiliki izin usaha yang sah¹⁷. Di samping itu, PP No. 71 Tahun 2019 (PP PSTE) sebagai peraturan pelaksana UU ITE menegaskan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk memegang prinsip itikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran dalam seluruh proses transaksi elektronik.

2. Relevansinya terhadap Peran Komunitas ONDISMED-X

Kebijakan hukum Indonesia telah menyediakan kerangka normatif yang cukup komprehensif untuk melindungi konsumen, termasuk dalam transaksi elektronik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) menetapkan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Salah satu prinsip

¹⁶ Handayani, R. (2022). *Pertanggungjawaban marketplace atas kerugian yang dialami oleh konsumen pada transaksi jual beli online dengan sistem pre order*. JURNAL NOTARIUS, 1(2). Hlm 304

¹⁷ Sekeon, M. A., Pinasang, R., & Massie, C. D. (2025). *Perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce terhadap produk tidak sesuai deskripsi barang*. INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 5(4), Hlm. 141

penting adalah tanggung jawab mutlak (strict liability) bagi pelaku usaha, yang memungkinkan konsumen menuntut ganti rugi tanpa harus membuktikan kelalaian pelaku. Selain itu, regulasi ini juga memberikan legitimasi bagi penyelesaian sengketa melalui platform elektronik.

Meskipun regulasi telah tersedia, implementasinya di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan. Penegakan hukum yang belum optimal menimbulkan kesenjangan antara regulasi normatif dan praktik nyata, terlihat dari kasus-kasus di mana konsumen tetap dirugikan meskipun hak-haknya telah diatur secara jelas. Seperti Putusan No. 183/Pdt.G/2018/PN Mdn, yang menunjukkan lemahnya perlindungan terhadap konsumen ketika pelaku usaha melanggar kewajibannya¹⁸. Dalam kondisi ini, ONDISMED-X digunakan untuk menjembatani kesenjangan tersebut, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien, objektif, dan ekonomis. terutama bagi pelaku usaha asing yang beroperasi tanpa perwakilan resmi di Indonesia, serta konsumen yang kesulitan mengakses jalur konvensional seperti BPSK atau litigasi karena prosedurnya mahal, kompleks, dan memakan waktu. Melalui platform daring, ONDISMED-X menawarkan alternatif yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau, memungkinkan konsumen menyelesaikan sengketa secara online tanpa harus bertatap muka. Hal ini diperkuat oleh legitimasi hukum yang diberikan PP 80/2019, yang mengizinkan penyelesaian sengketa *e-commerce* melalui platform elektronik.

Selain itu, rendahnya literasi digital dan literasi hukum konsumen menjadi tantangan signifikan. Data menunjukkan hanya sekitar 22–24 persen konsumen memahami hak-haknya dalam transaksi digital¹⁹. Kondisi ini membuat banyak konsumen enggan atau tidak mampu menempuh jalur hukum, bahkan ketika mereka dirugikan. Beberapa pelaku usaha pun terkadang mengambil tindakan tidak etis demi keuntungan, misalnya mengirim barang tidak sesuai deskripsi atau menolak bertanggung jawab atas kerugian konsumen. ONDISMED-X relevan dalam hal ini karena dapat berperan dalam edukasi konsumen melalui kegiatan peningkatan kesadaran, publikasi informasi hak-hak konsumen, dan capacity building terkait penggunaan sistem ONDISMED-X serta

¹⁸ Ibid

¹⁹ Fahrurrozia, M., & Faslah, R. (2025). *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia*. Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik, 1(3), Hlm.318

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

menjadi perantara advokasi bagi konsumen yang tidak mampu memperjuangkan haknya secara individu.

Pertumbuhan *e-commerce* yang pesat di Indonesia juga meningkatkan jumlah sengketa. Diperkirakan 3–5 persen dari semua transaksi online berakhir pada perselisihan, sehingga membutuhkan model advokasi modern²⁰. ONDISMED-X menawarkan model penyelesaian sengketa berbasis risiko, mulai dari e-negosiasi berbasis teknologi untuk sengketa ringan, hingga e-mediasi atau arbitrase untuk sengketa kompleks, yang memberikan penyelesaian cepat, transparan, dan adil. Kecepatan penyelesaian juga menjadi nilai tambah utama, mengingat jalur resmi konvensional sering lambat, bahkan platform besar pun kadang gagal merespons secara cepat. Selain itu, prinsip keadilan restoratif diadopsi untuk memprioritaskan perbaikan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Pemanfaatan platform media sosial X (Twitter) memungkinkan dipergunakan untuk menyampaikan keluhan secara terbuka sekaligus membangun solidaritas digital antara pengguna yang dirugikan. Melalui pengembangan prototipe website, komunitas ini menyediakan wadah pelaporan kasus, advokasi dan edukasi hukum konsumen secara terstruktur, sehingga memperkuat masyarakat terhadap keadilan. Komunitas ini menyalurkan perlindungan yang dijamin UU ITE dan PP 80/2019 ke kebutuhan praktis konsumen, menyediakan platform netral untuk negosiasi, dan membantu menyelesaikan sengketa berdasarkan bukti yang tersedia. ONDISMED-X juga berkontribusi pada efektivitas regulasi perlindungan konsumen, membangun kepercayaan dalam ekosistem *e-commerce*, harmonisasi aturan, dan perwujudan keadilan yang lebih efisien. Keberadaannya menjadikan ONDISMED-X sebagai mekanisme pelengkap yang sah secara hukum sekaligus inovatif dalam menghadapi dinamika ekonomi digital.

Hal ini menunjukkan bahwa Komunitas ONDISMED-X dapat merelevansikan hukum normatif yang menjamin hak konsumen dengan praktik yang seringkali lemah, berperan sebagai aktor non-formal yang menyediakan advokasi digital cepat dan mudah dijangkau. Dengan cara ini, hak-hak konsumen yang dijamin regulasi tidak hanya sekadar teori, tetapi benar-benar dapat diakses masyarakat. Analognya, jika hukum normatif

²⁰ Ibid

diibaratkan sebagai gedung pengadilan yang mahal dan sulit dijangkau, ONDISMED-X berfungsi seperti posko layanan cepat yang didirikan tepat di luar gerbang, memanfaatkan teknologi untuk memberikan pertolongan pertama, advokasi, dan petunjuk arah, sehingga hak-hak yang dijamin oleh “gedung” hukum tersebut benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Kendala dan Upaya Komunitas ONDISMED-X

1. Identifikasi Kendala Perlindungan Konsumen

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat lonjakan laporan penipuan atau scam keuangan di Indonesia semakin tinggi dan mengkhawatirkan. Setidaknya setiap harinya ada sebanyak 700-800 laporan yang masuk. Data ini jauh lebih tinggi dibandingkan dengan negara lain seperti Singapura sebanyak 140 laporan, Hongkong sebanyak 124 laporan, dan Malaysia sebanyak 130 laporan. Lalu Indonesia Anti-Scam Center (IASC) memperkirakan kerugian total dari penipuan online ini mencapai Rp4,6 triliun sepanjang November 2024 hingga Agustus 2025.

Pada web cnbc indonesia.com, mengenai korban dari penipuan *e-commerce* semakin marak terjadi. Dalam laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 2022 lalu, ada empat permasalahan utama yang diidentifikasi. Pertama adalah mencakup ketidaksesuaian barang sebesar 20%. Kedua adalah permintaan mengenai pengembalian dana sebesar 32%. Ketiga adalah pembatalan pesanan secara sepihak sebesar 8% dan yang terakhir adalah ketidak sampainya barang sebesar 7%. Pada dasarnya, setiap individu yang terlibat dalam transaksi melalui platform online memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Seorang penjual atau reseller online memiliki tanggung jawab untuk menawarkan produk yang sesuai dan juga harus memberikan informasi yang benar kepada pembeli, dan pembeli berkewajiban untuk memenuhi pembayaran. Penjual berhak untuk mendapatkan perlindungan dari perilaku tidak sopan yang dilakukan oleh pembeli dan juga berhak mendapat perlindungan apabila mengalami sebuah penipuan yang dilakukan oleh pembeli selama proses transaksi digital ini, begitu pun sebaliknya, apabila pembeli mendapatkan perlakuan yang sama, maka pembeli juga berhak mendapat perlindungan.

Terdapat dua cara konsumen agar dapat memperoleh perlindungan hukum, yakni melalui jalur litigasi atau non-litigasi. Konsumen atau pihak yang dirugikan dapat

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

menggunakan jalur litigasi untuk mendapatkan perlindungan hukum yakni dengan cara mengambil langkah litigasi ke pengadilan, sementara langkah non-litigasi adalah Konsumen maupun pihak yang merasa dirugikan dapat memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah mereka di luar pengadilan, yakni melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, negosiasi, atau pun arbitrase.²¹ Akan tetapi mengingat adanya transaksi yang dilakukan dalam dunia maya, sehingga dapat memungkinkan salah satu pihak yang secara hukum tidak diperkenankan untuk melakukan tindakan hukum. Sering kali juga ditemukan adanya konsumen yang bahkan mengalami itikad yang tidak baik dari penjual online shop. Penjual seringkali mengabaikan kewajibannya sebagai penjual sehingga merugikan konsumen. Setelah melakukan transaksi yang telah disepakati para pihak dan penjual sudah menerima haknya, penjual kerap kali menghilang dan susah untuk dihubungi kembali apabila kedepannya terdapat pembeli yang tidak puas dengan barang sudah dijanjikan oleh penjual karena barang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sebelum melakukan transaksi.

Sebagai salah satu tindak penipuan, penegakan hukum terhadap pelaku cybercrime di Indonesia terlihat masih banyak mengalami permasalahan ataupun kendala. Apabila tidak segera ditangani maka akan semakin membuka peluang bagi para calon-calon pelaku *cybercrime* untuk selalu mengembangkan bakat jahat mereka di dunia maya. Berbagai permasalahan atau kendala dalam penanggulangan cybercrime, antara lain yakni di dalam hal pencarian alat bukti digital, penipuan seringkali melibatkan manipulasi dan penipuan ini biasanya sulit untuk diungkapkan secara langsung. yang dimana dalam hal pembuktian ini merupakan hal yang masih sulit untuk dilakukan, karena membutuhkan kemampuan dan sarana prasarana yang memadai untuk mendapatkan bukti tersebut. Meskipun di kantor kepolisian sudah memiliki teknis penyidikan melalui laboratorium forensik untuk cyber crime, tindak pidana dunia maya masih sulit untuk ditanggulangi. Mengingat semakin lihai para pelaku cybercrime dalam aksinya, misalnya dengan menggunakan rekening palsu sehingga penyidik kepolisian sulit untuk

²¹ Hakiki, AA, Wijayanti, A., & Kharismasari, R. (2017). *Perlindungan hukum bagi pembeli dalam jual beli online*. Justitia Jurnal Hukum , 1 (1). hlm 127.

mengungkap dan menangkap pelaku cybercrime²². Sebagai contoh, apabila seorang konsumen merasa dirugikan karena barang yang diterimanya telah rusak, dan ia merasa bahwa sedari awal penjual sudah mengetahui kerusakan pada barang tersebut tetapi tetap dikirimkan kepada pembeli. Sedangkan di sisi lain penjual merasa barang yang ia kemas dan kirimkan kepada pembeli adalah barang yang bagus dan tidak rusak serta sudah mengemas pesanan dengan baik dan sesuai standar, hal ini sulit dibuktikan salah atau tidaknya penjual karena bisa saja barang rusak pada saat pengiriman.

Beberapa persoalan dalam penerapan regulasi perlindungan konsumen pada transaksi produk secara online di Indonesia mencakup penegakan hukum yang juga belum berjalan efektif karena lemahnya koordinasi antar-lembaga penegak hukum, keterbatasan sumber daya manusia maupun anggaran, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Selain itu, hambatan akses terhadap teknologi juga berpengaruh pada tingkat kesadaran konsumen dan membuka peluang terjadinya penipuan atau peredaran produk ilegal di platform daring. Permasalahan lainnya meliputi risiko pelanggaran privasi dan keamanan data pribadi, isu keaslian barang, serta ketiadaan standar mutu yang jelas sehingga konsumen kerap menerima produk yang tidak sesuai dan mengalami kesulitan saat menuntut ganti rugi kepada penjual.²³

Disisi lain selain kendala dalam hal pembuktian terdapat juga kurangnya kesadaran dan juga perhatian masyarakat untuk melaporkan kasus cybercrime kepada polisi yang masih sangat minim. Sebagian masyarakat merasa tak masalah karena merasa hanya kehilangan uang seratus ribu rupiah, dan mengapa harus repot-repot melaporkan? Mereka beranggapan apabila di tahap persidangan nanti akan membutuhkan anda lagi dan dana tersebut melebihi kerugian yang mereka derita. Padahal seharusnya masyarakat tetap melaporkan pada polisi apabila terjadi cybercrime agar dapat membantu penegak hukum untuk memberantas para pelaku yang selama ini berkeliaran di dunia maya²⁴. Hal ini kemudian didukung juga dengan adanya perbedaan pendapat yang terjadi di antara aparat penegak hukum dalam hal menafsirkan cybercrime yang terjadi dengan penerapan

²² Turisno, B. E. (2016). Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli Online (E-Commerce) Di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*. hlm 9-10.

²³ Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 448.

²⁴ Turisno, B. E. (2016). Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli Online (E-Commerce) Di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*. hlm 9-10.

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

pasal oleh masyarakat, penyidik, penuntut umum, dan hakim yang kemudian akan berpengaruh terhadap penyelesaian kasus tersebut, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para korban yang sedang mencari keadilan.²⁵

2. Upaya Konseptual ONDISMED-X dalam Mengatasi Kendala

Kurangnya sarana perlindungan hukum dan juga wadah pelaporan bagi para pihak yang merasa dirugikan dalam melakukan transaksi online, menjadikan para penjual yang tidak memiliki tanggung jawab dengan leluasa berjualan tanpa memikirkan etika berjualan yang baik dan benar. Dengan adanya Ondismed-x maka masyarakat atau pihak yang merasa dirugikan dapat melakukan pengaduan atau pelaporan melalui sebuah web yang tercantum di akun x dari komunitas Ondismed-x ini. ONDISMED-X ini sendiri merupakan sebuah platform digital yang dikembangkan agar dapat membantu konsumen memperoleh akses keadilan secara lebih mudah. Melalui sistem pelaporan berbasis web, konsumen yang mengalami wanprestasi atau haknya yang tidak terpenuhi dapat melakukan pelaporan melalui web tersebut, misalnya barang tidak dikirim, produk tidak sesuai, atau penjual tidak bertanggung jawab dalam pemenuhan hak, maka dapat langsung mengajukan laporan melalui web yang sudah dicantumkan di akun komunitas Ondismed-X. Dengan adanya komunitas ini, proses pengaduan menjadi lebih terstruktur dan tidak bergantung pada birokrasi yang panjang, sehingga dapat membuka peluang bagi konsumen untuk mendapatkan penyelesaian secara lebih cepat dan efisien.

Ondismed-X menyediakan sistem pelaporan resmi melalui web ini agar segala keluhan tidak tersebar di media sosial tanpa tidak adanya tindak lanjut yang pasti. Pada saat pengisian web atau formulir digital, konsumen dapat mengunggah bukti bukti yang memadai, dan juga mengikuti alur verifikasi. Mekanisme ini dapat mengatasi hambatan birokrasi, mengefisiensikan pengumpulan bukti, dan memudahkan proses penanganan keluhan secara terstruktur. Di dalam hal pembuktian ONDISMED-X juga melakukan upaya untuk membangun prosedur verifikasi internal yang berfokus pada keabsahan bukti digital seperti screenshot chat, bukti transfer, video unboxing produk, atau foto produk. Prosedur ini dilakukan agar dapat memastikan bahwa laporan yang masuk dapat diuji,

²⁵ Ibid.

diklasifikasikan, dan ditindaklanjuti berdasarkan tingkat urgensi maupun risiko kasus dengan bukti yang memadai.

Tujuan dengan adanya komunitas ini selain sebagai sarana pelaporan tetapi juga sebagai platform yang menekankan pentingnya meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen dalam transaksi online. Ondismed-X mengupayakan hal ini melalui edukasi hukum yang dapat berupa artikel, konten visual, pamflet, diskusi online, hingga panduan praktis langkah hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi wanprestasi. Selain itu komunitas ONDISMED-X juga menyediakan pendampingan dalam memberikan saran hukum, informasi, panduan, dan materi literasi hukum mengenai perlindungan konsumen. Upaya ini bertujuan agar konsumen tidak hanya menjadi pengguna pasif, tetapi juga memahami apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan penjual maupun pembeli pada saat melaksanakan transaksi online, serta dapat mengetahui langkah hukum apa yang dapat ditempuh apabila terjadi suatu pelanggaran. Selain itu tujuan lain dari adanya komunitas ini adalah untuk dapat membekali pengikut (konsumen) dengan pengetahuan hukum dasar sehingga mereka dapat lebih percaya diri dalam menghadapi permasalahan transaksi digital di kemudian hari. Ketika pengikut/pembaca (konsumen) semakin memahami posisi hukumnya, mereka dapat mencegah diri dari kerugian dan lebih siap mengambil tindakan pada saat sudah merasa hak mereka dilanggar. Hal ini juga membantu membangun budaya konsumen yang cerdas dan juga bijak dalam mengambil suatu keputusan.

Komunitas ONDISMED-X juga berupaya untuk mendorong terbentuknya kesadaran kolektif pada masyarakat mengenai risiko adanya transaksi online. Kesadaran kolektif ini dapat muncul dari adanya interaksi dan saling berbagi informasi antar konsumen yang tergabung dalam komunitas. Ketika satu konsumen melaporkan kasus atau menceritakan pengalaman buruknya, anggota lain dapat belajar dari kejadian tersebut dan menjadi lebih hati-hati. Komunitas seperti ini juga dapat berfungsi sebagai early warning system, terutama terkait modus penipuan baru, penjual tidak terpercaya, atau produk ilegal yang diperjual belikan melalui platform *e-commerce*. Dengan meningkatnya kesadaran bersama, masyarakat dapat menjadi lebih kritis dalam menilai suatu penawaran, lebih teliti dalam membaca detail produk, dan juga dapat lebih mengenali indikasi suatu penipuan. Kesadaran kolektif ini juga dapat memupuk solidaritas antar konsumen untuk saling mengingatkan, memberikan dukungan, dan

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

mendorong perubahan perilaku belanja online yang lebih aman dan berintegritas. Disisi lain komunitas ini juga berupaya untuk dapat menyelesaikan permasalahan dengan jalur non-litigasi (diluar pengadilan), yang dimana jalur ini meliputi negosiasi, mediasi digital, penyusunan kesepakatan damai, dan jalan terakhir yakni rujukan ke lembaga formal (pengadilan). Tahapan ini menekan biaya, waktu, serta hambatan kompleks yang biasanya muncul dalam proses litigasi. Model ini relevan bagi sengketa nilai kecil (small claims) yang marak terjadi dalam transaksi daring.

Berbagai upaya yang telah dijelaskan di atas dapat meningkatkan penguatan akses keadilan, edukasi hukum, dan juga pembentukan kesadaran yang kolektif di tengah masyarakat. Tujuan utama dari adanya komunitas tersebut adalah untuk dapat membangun sebuah sistem advokasi digital yang menyeluruh, responsif, dan inklusif. Sistem yang direncanakan melalui ONDISMED-X tidak sekadar menjadi forum aduan, tetapi sebuah mekanisme yang dapat membantu konsumen memahami haknya, mengetahui dan memahami suatu proses hukum, dan mendapatkan dukungan dari sesama komunitas. Dalam jangka panjang, sistem ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi penyelesaian masalah, memberikan akses konsultasi, atau bahkan bekerja sama dengan lembaga terkait agar dapat mempercepat proses penyelesaian sengketa konsumen. Dengan memanfaatkan platform X sebagai basis komunitas digital, proses advokasi dapat dilakukan secara lebih mudah, luas, dan real-time. Pendekatan ini menjadikan ONDISMED-X bukan hanya menjadi suatu tempat keluhan yang dikumpulkan, tetapi juga menjadi sebuah sistem perlindungan konsumen digital yang terstruktur dan juga berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Perkembangan *e-commerce* yang sangat cepat di Indonesia membawa kemudahan transaksi, akan tetapi juga meningkatkan risiko wanprestasi dan penipuan yang dapat merugikan konsumen. Meskipun kerangka hukum seperti UUD 1945, KUH Perdata, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP PMSE telah menyediakan dasar perlindungan yang kuat, akan tetapi implementasi di lapangan belum dapat bekerja secara efektif akibat

lemahnya penegakan hukum, rendahnya literasi konsumen, kompleksitas prosedur, serta adanya kendala pembuktian kasus digital.

Dalam situasi seperti ini, komunitas ONDISMED-X hadir sebagai perantara yang menghubungkan konsumen dengan akses perlindungan hukum yang selama ini sulit untuk dijangkau. ONDISMED-X berperan sebagai mediator digital yang lebih berfokus untuk memberikan pendampingan dan memfasilitasi penyelesaian sengketa non-litigasi melalui mediasi, negosiasi, serta memberikan edukasi hukum kepada masyarakat awam. Dengan memanfaatkan platform X (Twitter) dan dengan menyediakan website pelaporan resmi, komunitas ini diharapkan dapat menghimpun aduan konsumen secara terstruktur, cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga keluhan tidak berhenti hanya pada viralitas tanpa penyelesaian yang pasti dan jelas.

Komunitas ini juga mengatasi berbagai kendala seperti minimnya literasi hukum, kesulitan pembuktian, rendahnya kesadaran melapor, serta lambannya birokrasi, melalui upaya edukasi, pendataan, verifikasi, penguatan kesadaran kolektif, dan sistem advokasi digital yang lebih inklusif. Kehadiran ONDISMED-X menjadi model advokasi modern yang mengisi kekosongan antara hukum normatif dan praktik di lapangan, sehingga mampu memberikan akses keadilan yang lebih cepat, efisien, dan juga dapat memberikan kepastian yang jelas kepada konsumen.

Dengan demikian, ONDISMED-X dapat dipandang sebagai mekanisme perlindungan konsumen alternatif yang relevan, adaptif, dan efektif dalam menghadapi dinamika transaksi digital, sekaligus memperkuat praktik perlindungan konsumen di Indonesia di luar jalur formal yang selama ini dirasa sulit dijangkau masyarakat..

Saran

Sebagai upaya lanjutan, penelitian ini menyarankan agar pemerintah memperkuat penerapan regulasi perlindungan konsumen dengan meningkatkan efektivitas penegakan hukum, khususnya dalam hal pembuktian digital dan pengawasan transaksi *e-commerce*. Platform *e-commerce* juga diharapkan membuka ruang kolaborasi dengan komunitas advokasi seperti ONDISMED-X agar mekanisme pelaporan dan penyelesaian sengketa dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Di sisi lain, peningkatan literasi digital dan literasi hukum bagi masyarakat perlu dilakukan secara masif melalui edukasi publik agar konsumen lebih siap menghadapi risiko transaksi online. Komunitas

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

ONDISMED-X sendiri disarankan untuk terus mengembangkan sistem advokasi digitalnya melalui penyempurnaan fitur verifikasi, keamanan data, serta penyediaan panduan mediasi yang lebih komprehensif. Partisipasi aktif konsumen dalam melaporkan kasus juga menjadi kunci untuk membangun kesadaran kolektif dan menciptakan ekosistem transaksi digital yang lebih aman dan berkeadilan.

DAFTAR REFERENSI

- Andriyani, Y., & Zulkarnaen, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Yaris Di Wijaya Toyota Dago Bandung*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), Vol.1, No.2, 80-103.
- Azka, A. Wijoyo, H. S. Amalia. (2022) *Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Website pada Mata Pelajaran Dasar Desain Grafis Menggunakan Model Pengembangan Four-D (Studi pada SMK Negeri 1 Rembang)*. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK), Vol. 9, No. 4, 875–882.
- Fahrurrozia, M., & Faslah, R. (2025). *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia*. **Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik**, 1(3), 318–322.
- Fikri, M., & Alhakim, A. (2022). Urgensi Pengaturan Hukum Terhadap Pelaku Tindak Pidana Pencurian Data Pribadi di Indonesia. *YUSTISI Учредителю: LPPM Universitas Ibn Khaldun Bogor*, 9(1).
- Hakiki, AA, Wijayanti, A., & Kharismasari, R. (2017). *Perlindungan hukum bagi pembeli dalam jual beli online*. Justitia Jurnal Hukum , 1 (1). hlm 127.
- Handayani, R. (2022). *Pertanggungjawaban marketplace atas kerugian yang dialami oleh konsumen pada transaksi jual beli online dengan sistem pre order*. **JURNAL NOTARIUS**, 1(2), 301-312
- Hopipah, E. N., Saepullah, U., Sucipto, I., Nurkholis, M., & Syarif, N. (2023). *Efektivitas Mediasi Non Litigasi Dengan Menggunakan Metode Couple Therapy Sebagai Cara Penyelesaian Sengketa Perceraian*. **JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan**, 4(3), 226-240.
- Iwanti, N. A. M., & Taun. (2022). *Akibat hukum wanprestasi serta upaya hukum wanprestasi berdasarkan undang-undang yang berlaku*. Jurnal Ilmu Hukum “The Juris”, Vol. 6, No.2, 346-351
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 448
- Mustaqillah, R., Widyaningtyas, O., & Wantoro, T. (2023). Efektivitas Penggunaan Twitter Sebagai Sarana Peningkatan Berpikir Kritis Mahasiswa Ilmu Komunikasi. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 18-28.

KOMUNITAS ONDISMED-X SEBAGAI PERANTARA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI E- COMMERCE

- Nasution, E. Y., Hariani, P., Hasibuan, L. S., & Pradita, W. (2020). *Perkembangan transaksi bisnis e-commerce terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia*. Jesya. Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah, 3(2), 506-519.
- Pauth, V. (2018). *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lex Privatum, Vol. 6, No. 10, 5-15
- Sekeon, M. A., Pinasang, R., & Massie, C. D. (2025). *Perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce terhadap produk tidak sesuai deskripsi barang*. INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 5(4), 138-162
- Turisno, B. E. (2016). Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli Online (E-Commerce) Di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*. hlm 9-10.
- Utomo, A. A. (2019). *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lex Privatum, Vol. 7, No. 6, 31-39.
- Widjaja, G. (2025). *Peningkatan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Medis Melalui Alternatif Non-Litigasi (Mediasi Dan Arbitrase) Pasca Penerapan Uu No. 17 Tahun 2023*. Journal Of Community Dedication, 4(4), 95-105.
- Yanti, K. A. T., & Mahadewi, K. J. (2023). *Perlindungan Konsumen bagi Barang Kadaluarsa yang Beredar di E-Commerce dalam Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Jurnal Kewarganegaraan, Vol. 7, No. 1, 650-661.
- Zulkarnaen, W., Bagianto, A., Sabar, & Heriansyah, D. (2020). *Management accounting as an instrument of financial fraud mitigation*. International Journal of Psychosocial Rehabilitation, Vol. 24, No.3, 2471–2491.