

---

# EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)

Oleh:

**Ainal Qalbyna<sup>1</sup>**

**Maulidya larasati<sup>2</sup>**

**Nurhalisah<sup>3</sup>**

**Qotrunada Khalizah<sup>4</sup>**

Universitas Pamulang PSDKU Serang

Alamat: JL. Raya Jakarta, Panancangan, Kalodran, Kec. Walantaka, Kota Serang,  
Banten (42183).

*Korespondensi Penulis: [ainalqalbyna@gmail.com](mailto:ainalqalbyna@gmail.com), [maulidylarasati88@gmail.com](mailto:maulidylarasati88@gmail.com),*  
*[qotrunada2310@gmail.com](mailto:qotrunada2310@gmail.com), [aalisaaahalisa@gmail.com](mailto:aalisaaahalisa@gmail.com).*

***Abstract.** The rapid expansion of e-commerce platforms has transformed consumer transaction patterns while simultaneously generating new and increasingly complex forms of disputes. One of the core issues that arises is the inconsistency in the legal basis applied by courts when resolving disputes involving consumers in digital transactions. This study examines the dispute resolution pattern adopted in the District Court of South Jakarta Decision Number 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel and evaluates whether the absence of references to Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK) can be considered an indicator of the effectiveness of UUPK in addressing e-commerce disputes in Indonesia. This research employs a normative juridical method, utilizing a case-study approach supported by analysis of relevant statutory provisions. The findings reveal that the panel of judges relied on the concept of contractual breach under the Indonesian Civil Code (KUH Perdata), without positioning the case within the framework of consumer protection as stipulated by UUPK. The omission of UUPK in the court's legal reasoning*

---

*Received November 28, 2025; Revised December 07, 2025; December 17, 2025*

*\*Corresponding author: [ainalqalbyna@gmail.com](mailto:ainalqalbyna@gmail.com)*

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

*demonstrates that consumer protection norms have not been fully integrated into judicial practice in the context of online transactions. These results indicate that the effectiveness of UUPK in e-commerce dispute resolution remains limited and requires further strengthening to ensure adequate legal protection for consumers in the digital marketplace.*

**Keywords:** *Consumer Protection, E-Commerce, Breach Of Contract, UUPK, Online Dispute.*

**Abstrak.** Perkembangan transaksi melalui platform e-commerce telah membuka ruang baru bagi interaksi antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi sekaligus melahirkan bentuk sengketa yang semakin kompleks. Salah satu persoalan yang muncul adalah ketidakjelasan dasar hukum yang digunakan pengadilan ketika menangani sengketa yang melibatkan konsumen dalam transaksi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis pola penyelesaian sengketa jual beli online dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel serta menilai apakah tidak diterapkannya ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat mencerminkan tingkat efektivitas UUPK dalam konteks penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan studi putusan dan analisis dokumen peraturan perundang-undangan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa majelis hakim menyelesaikan sengketa berdasarkan konsep wanprestasi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), tanpa menempatkan perkara ini dalam kerangka perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Ketidakhadiran UUPK dalam pertimbangan hukum menegaskan bahwa regulasi perlindungan konsumen belum sepenuhnya terimplementasi dalam penyelesaian sengketa e-commerce. Temuan ini memperlihatkan bahwa efektivitas UUPK dalam praktik peradilan masih perlu diperkuat, khususnya dalam perkara yang melibatkan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha di ranah digital.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*, Wanprestasi, UUPK, Sengketa Online.

## LATAR BELAKANG

Perkembangan platform *e-commerce* di Indonesia telah mengubah secara signifikan cara masyarakat melakukan transaksi. Kemudahan akses, kecepatan layanan, dan variasi pilihan produk menjadikan transaksi digital semakin dominan dalam kehidupan sehari-hari. Namun, kemajuan tersebut juga melahirkan ragam sengketa baru yang lebih kompleks. Konsumen tidak lagi hanya berhadapan dengan masalah klasik seperti keterlambatan pengiriman atau ketidaksesuaian barang, tetapi juga menghadapi ketidakjelasan pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi kerugian dalam transaksi yang berlangsung sepenuhnya melalui sistem digital. Situasi ini menunjukkan bahwa perubahan teknologi membawa implikasi serius terhadap hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya melalui meningkatnya sengketa yang berkaitan dengan wanprestasi, penipuan, hingga kegagalan pelaku usaha memenuhi janjinya.

Laporan Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) tahun 2024 tercatat 97% dari total 3.682 pengaduan konsumen berkaitan dengan transaksi e-commerce.<sup>1</sup> Data ini menggambarkan bahwa persoalan perlindungan konsumen dalam transaksi daring masih menjadi isu krusial yang memerlukan pengawasan dan penegakan hukum yang lebih kuat, mengingat intensitas sengketanya terus meningkat seiring berkembangnya perdagangan digital.

Dalam sistem hukum Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan instrumen yang mengatur hak-hak konsumen dan menetapkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul akibat produk atau layanan yang diberikan. Pasal 19 ayat (1) UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat barang atau jasa yang diperdagangkan.<sup>2</sup> Selain itu, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian menegaskan bahwa produk yang beredar di masyarakat harus memenuhi standar nasional demi menjamin mutu dan keamanan.<sup>3</sup> Namun dalam praktiknya, implementasi kedua undang-undang ini masih menghadapi

---

<sup>1</sup> Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Laporan Kinerja 2024.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

sejumlah tantangan, terutama karena karakter transaksi daring yang lintas wilayah dan tidak terpantau secara langsung.

Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel menjadi ilustrasi nyata dari persoalan tersebut. Perkara ini berawal dari transaksi jual beli online yang berujung pada kerugian konsumen akibat pelaku usaha tidak memenuhi prestasinya. Majelis hakim kemudian menyatakan Tergugat telah melakukan wanprestasi dan menghukum yang bersangkutan untuk mengembalikan dana sebesar Rp700.000.000,00 kepada Penggugat.<sup>4</sup> Namun demikian, analisis hakim dalam menentukan pertanggungjawaban Tergugat sepenuhnya didasarkan pada konsep wanprestasi dalam KUH Perdata. Hakim tidak merujuk ketentuan-ketentuan khusus dalam UUPK, meskipun perkara ini secara substansi merupakan sengketa konsumen. Fenomena ini menegaskan bahwa UUPK, sebagai regulasi khusus, belum sepenuhnya dioperasionalkan dalam praktik peradilan.

Kajian mengenai efektivitas UUPK melalui studi putusan ini menjadi penting untuk memahami sejauh mana peraturan tersebut menjalankan fungsinya dalam konteks transaksi digital. Pandangan Soerjono Soekanto (1983) juga memperkuat urgensi kajian ini, sebab efektivitas suatu hukum pada dasarnya ditentukan oleh tiga unsur: substansi hukum, struktur penegakan hukum, dan budaya hukum masyarakat.<sup>5</sup> Dengan menganalisis perkara ini, penelitian diharapkan dapat melihat apakah perangkat hukum perlindungan konsumen telah bekerja secara optimal atau justru memerlukan penyempurnaan agar lebih sesuai dengan karakter perdagangan modern.

Selain relevansi teoritis, penelitian ini juga memiliki manfaat praktis bagi konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah. Shidarta (2006) menegaskan bahwa perlindungan konsumen bukan hanya bertujuan melindungi kepentingan individu, tetapi juga membangun keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>6</sup> Oleh

---

<sup>4</sup> Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, Amar Putusan, hlm. 34–35.

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum (Jakarta: RajaGrafindo, 1983).

<sup>6</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Jakarta: Grasindo, 2006).

karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi penguatan kebijakan serta praktik penyelesaian sengketa di sektor *e-commerce* yang terus berkembang di Indonesia. Sehingga berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka berikut pertanyaan yang akan dijawab oleh penulis:

1. Bagaimana cara hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan menyelesaikan sengketa jual beli online dalam putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel?
2. Sejauh mana ketiadaan penerapan ketentuan UUPK dalam putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel dapat mencerminkan tingkat efektivitas UUPK dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sengketa transaksi *e-commerce* di Indonesia?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif, yaitu metode penelitian hukum yang berfokus pada penelaahan norma-norma hukum positif yang mengatur perlindungan konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah menilai efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam penyelesaian sengketa jual beli online, serta mengkaji bagaimana pengadilan menerapkan instrumen hukum yang relevan dalam putusan perkara Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel.

Dalam kerangka yuridis normatif, penelitian ini memanfaatkan bahan hukum primer, yang meliputi UUPK, KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, serta Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel sebagai objek kajian utama. Selain itu, penelitian juga didukung oleh bahan hukum sekunder, berupa jurnal akademik, pendapat para ahli hukum konsumen, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan perkembangan sengketa *e-commerce* di Indonesia.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan cara menelusuri peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan dokumen yudisial terkait. Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel dijadikan sumber utama untuk menelaah pola pertimbangan hakim dan penerapan konsep wanprestasi dalam sengketa jual beli online.

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan mengolah dan menginterpretasikan bahan hukum yang telah dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis dilakukan melalui tiga tahapan yaitu:

1. Identifikasi norma hukum, yaitu menelaah ketentuan UUPK dan aturan terkait perlindungan konsumen
2. Analisis yurisprudensi, yaitu mengkaji struktur putusan, pertimbangan hakim, dan dasar hukum yang digunakan
3. Evaluasi efektivitas, yaitu menilai sejauh mana UUPK berfungsi dalam penyelesaian sengketa e-commerce, khususnya apabila dibandingkan dengan pendekatan wanprestasi yang digunakan hakim dalam perkara tersebut.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi hukum perlindungan konsumen dalam praktik peradilan serta menilai tingkat efektivitas UUPK dalam menghadapi dinamika sengketa transaksi digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perlindungan pada dasarnya merupakan rangkaian tindakan yang ditujukan untuk memberikan rasa aman serta memastikan bahwa hak-hak seseorang terpenuhi dan tidak dirugikan. Upaya perlindungan tidak hanya sebatas langkah pencegahan agar pelanggaran tidak terjadi, tetapi juga mencakup langkah penanganan setelah kerugian muncul, sehingga pihak yang terdampak memperoleh pemulihan. Dengan demikian, konsep perlindungan memiliki peran penting untuk menjaga keseimbangan kepentingan antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan hukum di masyarakat.

Adapun yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang atau jasa untuk kepentingan sendiri tanpa tujuan memperjualbelikannya kembali. Definisi ini ditegaskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>7</sup>, yang menjelaskan bahwa konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan pribadi,

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

keluarga, atau orang lain. Kedudukan konsumen umumnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena perbedaan akses informasi, kemampuan ekonomi, dan posisi tawar, sehingga mereka lebih mudah mengalami kerugian dalam suatu transaksi.

Perlindungan konsumen sendiri merupakan upaya yang diarahkan untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen agar hak-hak mereka benar-benar terpenuhi. Ketentuan ini ditegaskan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK.<sup>8</sup> Selain rumusan normatif tersebut, para ahli juga memberikan penjelasan mengenai ruang lingkup perlindungan konsumen. Shidarta menyatakan bahwa perlindungan konsumen mencakup tindakan pencegahan, pengawasan peredaran barang, hingga penegakan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>9</sup> Az. Nasution menambahkan bahwa perlindungan konsumen juga mencakup mekanisme penyelesaian apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.<sup>10</sup> Oleh karena itu, perlindungan konsumen diperlukan untuk mengatasi ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha agar transaksi berlangsung secara adil, aman, dan bertanggung jawab.

Dalam perkara ini, terdapat beberapa pihak yang memiliki peran penting dalam timbulnya sengketa maupun penyelesaiannya di pengadilan. Penggugat dalam perkara ini adalah Celvin, seorang konsumen yang melakukan pembelian barang melalui transaksi daring. Ia melakukan pemesanan melalui situs resmi yang digunakan oleh pelaku usaha dan telah melakukan pembayaran sejumlah uang untuk memperoleh produk yang dijanjikan. Posisi Celvin sebagai konsumen terlihat dari hubungan hukum yang muncul akibat transaksi elektronik, yakni sebagai pihak yang dirugikan karena barang yang dijanjikan tidak kunjung diberikan oleh penjual.

Pihak tergugat adalah Satrya Putra Adhitama, yang oleh penggugat dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab atas kegiatan usaha yang dijalankan melalui platform *NAMASTUDIOS*. Dalam proses persidangan, tergugat membantah memiliki hubungan hukum langsung dengan transaksi tersebut, namun keterangan para saksi dan bukti elektronik menunjukkan adanya keterlibatan tergugat dalam aktivitas operasional perusahaan. Kehadiran tergugat sebagai pelaku usaha menjadi penting karena dia adalah

---

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.

<sup>9</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006)

<sup>10</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2001)

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

pihak yang dimintai pertanggungjawaban atas wanprestasi dalam transaksi yang disengketakan.

Perkara ini juga melibatkan PT Kolaborasi Karya Nusantara, yang dikenal menggunakan brand NAMASTUDIOS, yaitu entitas usaha yang menyediakan layanan penjualan barang secara online. Dalam putusan, perusahaan ini muncul sebagai bagian dari konstruksi fakta yang digunakan penggugat untuk menunjukkan struktur usaha yang menjalankan transaksi. Keterangan saksi di persidangan menegaskan bahwa perusahaan tersebut menjalankan kegiatan usaha di bidang penjualan produk melalui platform digital. Profil perusahaan ini menjadi relevan karena transaksi yang disengketakan dilakukan melalui situs yang berafiliasi dengan brand tersebut.

Turut Tergugat I adalah Notaris Lalitaiswari Janaputri, yang kedudukannya dalam perkara ini berkaitan dengan akta yang dianggap memiliki keterkaitan dengan struktur perusahaan. Meskipun tidak bertanggung jawab langsung atas kerugian konsumen, notaris tetap digugat sebagai pihak yang turut berperan dalam pengesahan dokumen yang berkaitan dengan badan usaha. Penempatan notaris sebagai turut tergugat mencerminkan kepentingan penggugat untuk mendapatkan kejelasan mengenai dasar legalitas perusahaan yang diduga menjalankan transaksi.

Sementara itu, Turut Tergugat II adalah PT Bank Central Asia (BCA), yaitu bank yang menjadi perantara pembayaran dalam transaksi tersebut. Kehadiran BCA dalam perkara ini bersifat administratif, semata-mata karena aliran dana pembayaran barang dilakukan melalui rekening bank tersebut. Bank tidak memiliki kepentingan substansial dalam sengketa, namun dicantumkan untuk memperjelas mekanisme pembayaran yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.

## **1. Cara hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan menyelesaikan sengketa jual beli online dalam putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel**

Sengketa berawal ketika Penggugat, Celvin, melakukan pemesanan sejumlah 12.000 tas melalui platform daring yang menggunakan nama brand NAMASTUDIOS, yang berdasarkan keterangan saksi di persidangan merupakan brand yang dijalankan

oleh PT Kolaborasi Karya Nusantara. Pemesanan tersebut tidak hanya dilakukan melalui website, tetapi juga dituangkan dalam Akte Kesepakatan Bersama Nomor 03 tanggal 31 Januari 2020, yang ditandatangani di hadapan Notaris Lalitaiswari Janaputri.<sup>11</sup>

Sebagai bentuk pelaksanaan perjanjian, Penggugat mentransfer sejumlah dana total Rp700.000.000,00 ke rekening Bank BCA milik Satrya Putra Adhitama (Tergugat). Transfer dilakukan dua kali, masing-masing Rp350.000.000,00 pada 30 dan 31 Januari 2020.<sup>12</sup> Bukti transfer ini diakui Tergugat dan menjadi dasar hubungan hukum antara Penggugat dan Tergugat. Selain dokumen perjanjian dan bukti transfer, Penggugat juga mengajukan bukti pemesanan berupa ORDER ID 358575 dan ORDER ID 361387 pada situs NAMASTUDIOS, yang memperkuat dalil bahwa transaksi benar-benar terjadi dan mengikat Tergugat sebagai pihak yang harus memenuhi prestasi.<sup>13</sup>

Namun, setelah menerima pembayaran penuh, Tergugat tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana disepakati. Majelis mencatat bahwa hanya sebagian barang yang dikirim, itupun tidak sesuai jumlah maupun kualitas yang dijanjikan. Keterangan saksi dari pihak PT Kolaborasi Karya Nusantara menegaskan bahwa brand NAMASTUDIOS berada di bawah kendali perusahaan tersebut, dan bahwa proses produksi serta pemenuhan pesanan merupakan bagian dari kegiatan usaha yang dibawahi Tergugat.<sup>14</sup> Informasi ini menghubungkan Tergugat secara langsung dengan kegiatan operasional perusahaan yang menjadi sumber sengketa.

Berdasarkan fakta tersebut, majelis hakim menggunakan pendekatan wanprestasi sebagai dasar analisis. Hakim berpendapat bahwa telah terjadi hubungan perikatan yang sah, pembayaran telah dilakukan secara penuh, namun Tergugat gagal melaksanakan prestasi sesuai perjanjian. Hakim menilai unsur-unsur wanprestasi dalam Pasal 1243 KUHPerdata terpenuhi, terutama unsur kelalaian dan timbulnya kerugian nyata yang dialami konsumen.<sup>15</sup>

Dalam amar putusannya, hakim menyatakan bahwa Tergugat telah melakukan wanprestasi dan menghukum Tergugat untuk mengembalikan seluruh dana sebesar Rp700.000.000,00, ditambah denda sebesar 1,5% per bulan sebagaimana disepakati

---

<sup>11</sup> Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, Akta Kesepakatan No. 03.

<sup>12</sup> Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, bukti transfer tanggal 30–31 Januari 2020.

<sup>13</sup> Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, Bukti ORDER ID.

<sup>14</sup> Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, keterangan saksi PT Kolaborasi Karya Nusantara.

<sup>15</sup> Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, Pertimbangan hakim bagian wanprestasi.

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

dalam akta. Selain itu, hakim memerintahkan PT Bank Central Asia (BCA) untuk memblokir rekening Tergugat demi menjamin pelaksanaan putusan.<sup>16</sup>

Dari cara hakim membangun argumentasi, terlihat bahwa penyelesaian sengketa lebih diarahkan pada pemenuhan kerugian kontraktual daripada pendekatan perlindungan konsumen. Seluruh tahapan mulai dari pembuktian, analisis unsur, hingga amar berputar pada hubungan perjanjian, bukan hubungan konsumen–pelaku usaha sebagaimana yang semestinya menjadi inti sengketa e-commerce.

Meskipun perkara ini melibatkan transaksi yang dilakukan seorang konsumen melalui platform digital yang dijalankan pelaku usaha, majelis hakim tidak menempatkan analisisnya dalam kerangka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Putusan ini tidak memuat evaluasi terhadap pemenuhan hak-hak konsumen (Pasal 4 UUPK), kewajiban pelaku usaha (Pasal 7), ataupun ketentuan pertanggungjawaban pelaku usaha (Pasal 19).<sup>17</sup>

Padahal, pola hubungan hukum yang muncul dalam perkara ini jelas memenuhi unsur-unsur hubungan konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dimaksud UUPK. Penggugat membeli barang untuk kepentingan pribadi, sementara Tergugat (melalui PT Kolaborasi Karya Nusantara dan brand NAMASTUDIOS) menawarkan produk kepada masyarakat untuk tujuan komersial. Fakta persidangan bahkan menunjukkan adanya ketidakseimbangan informasi, kurangnya transparansi, dan ketidakpastian pelayanan, yang merupakan inti permasalahan konsumen.

Namun, hakim memilih untuk tidak menerapkan UUPK. Pilihan ini dapat dilihat dari absennya rujukan terhadap norma-norma perlindungan konsumen dan dari cara hakim merumuskan pertimbangan. Penekanan sepenuhnya diarahkan pada pemenuhan perjanjian. Dengan kata lain, meskipun ruang lingkup sengketa adalah sengketa

---

<sup>16</sup> Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, Amar putusan.

<sup>17</sup> *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

konsumen, dasar hukum yang digunakan bukanlah instrumen perlindungan konsumen, melainkan hukum kontrak konvensional.<sup>18</sup>

Absennya penerapan UUPK memberi implikasi penting. UUPK adalah lex specialis yang dirancang untuk melindungi konsumen ketika terjadi konflik dengan pelaku usaha, terutama dalam situasi di mana konsumen berada pada posisi informasi yang lebih lemah. Jika hakim tidak menggunakannya, perlindungan yang diperoleh konsumen menjadi terbatas pada kerugian ekonomis saja, tanpa memeriksa aspek mutu barang, keamanan, maupun perilaku tidak bertanggung jawab pelaku usaha.

Dengan demikian, putusan ini memang mengembalikan kerugian Penggugat, tetapi tidak menerapkan kerangka perlindungan konsumen yang lebih luas sebagaimana yang seharusnya berlaku dalam sengketa transaksi daring.

**2. Sejauh mana ketiadaan penerapan ketentuan UUPK dalam putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel dapat mencerminkan tingkat efektivitas UUPK dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sengketa transaksi e-commerce di Indonesia.**

Ketidakhadiran ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam pertimbangan hukum majelis hakim pada Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel memberikan gambaran penting mengenai bagaimana instrumen hukum perlindungan konsumen digunakan atau justru tidak digunakan dalam penyelesaian sengketa transaksi digital. Meskipun perkara ini bermula dari transaksi jual beli daring yang secara faktual merupakan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, pendekatan yang digunakan hakim sepenuhnya diletakkan dalam kerangka wanprestasi perdata, bukan kerangka perlindungan konsumen.<sup>19</sup>

Hal ini tampak jelas dari konstruksi pertimbangan hakim yang memusatkan analisis pada ada tidaknya perjanjian, pelaksanaan prestasi, bukti pembayaran, dan kelalaian Tergugat, lalu menyimpulkan bahwa Tergugat telah melakukan wanprestasi sehingga wajib mengembalikan seluruh dana sebesar Rp700.000.000,00 kepada

---

<sup>18</sup> Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, tidak terdapat penerapan UUPK.

<sup>19</sup> Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, Pertimbangan Hukum.

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

Penggugat.<sup>20</sup> Tidak terdapat rujukan terhadap Pasal 4, Pasal 7, atau Pasal 19 UUPK mengenai hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, ataupun ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Dengan demikian, hakim memilih menyelesaikan perkara ini dengan instrumen hukum umum (KUHPerdata), meskipun konteks sengketa secara normatif berada dalam wilayah hukum khusus (*lex specialis*), yaitu perlindungan konsumen.

Absennya penerapan UUPK ini dapat digunakan sebagai indikator bahwa efektivitas UUPK dalam ranah sengketa *e-commerce* masih belum optimal. Dalam teori efektivitas hukum yang dikemukakan Soerjono Soekanto, suatu aturan hukum dapat dikatakan efektif apabila terjadi keselarasan antara substansi hukum, struktur penegak hukum, dan budaya hukum masyarakat.<sup>21</sup> Ketika salah satu unsur tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya, keberlakuan hukum menjadi tidak maksimal.

Jika pendekatan itu diterapkan pada perkara ini, terlihat bahwa: Pertama, secara substansi, UUPK telah menyediakan perangkat hukum yang komprehensif untuk melindungi konsumen, termasuk mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha dan kewajiban menjaga keamanan serta kualitas barang yang diperdagangkan. Ketentuan tersebut sangat relevan dengan inti sengketa, yakni klaim konsumen mengenai tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha. Kedua, dari sisi struktur, hakim sebagai penegak hukum tidak menjadikan UUPK sebagai dasar analisis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun norma tersedia, implementasinya di tingkat adjudikasi masih terbatas. Tidak digunkannya UUPK dalam perkara yang jelas berada di dalam cakupannya menunjukkan adanya jarak antara ketentuan normatif dan praktik penegakan hukum. Ketiga, dari aspek budaya hukum, baik pihak Penggugat maupun Tergugat dalam argumentasi mereka juga tidak menempatkan UUPK sebagai alat untuk membangun dalil hukum. Hal ini dapat dipandang sebagai refleksi bahwa kesadaran hukum mengenai

---

<sup>20</sup> Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, Amar Putusan (pengembalian dana Rp700.000.000,00).

<sup>21</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 1983.

perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks *e-commerce*, masih belum cukup kuat, baik di kalangan pengguna layanan digital maupun pelaku usaha.

Dengan mempertimbangkan ketiga aspek tersebut, tidak diterapkannya UUPK dalam putusan ini dapat dibaca sebagai indikasi bahwa UUPK belum berjalan secara efektif dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik di Indonesia. Meski putusan ini berhasil mengembalikan kerugian ekonomi Penggugat, putusan tersebut tidak membuka ruang untuk menilai aspek-aspek yang lebih luas dari perlindungan konsumen, seperti kualitas barang, transparansi informasi, atau standar pelayanan pelaku usaha padahal seluruh aspek tersebut merupakan inti dari sengketa konsumen di era digital.

Oleh karena itu, perkara ini memperlihatkan bahwa efektivitas UUPK dalam praktik masih menghadapi hambatan, terutama karena penegak hukum lebih mengutamakan instrumen perdata umum dibandingkan ketentuan khusus yang secara normatif dirancang untuk kasus seperti ini. Situasi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman dan penggunaan UUPK dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* agar perlindungan konsumen dapat terwujud secara lebih komprehensif dan sesuai perkembangan transaksi digital.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa majelis hakim menyelesaikan sengketa ini dengan menggunakan pendekatan hukum perdata konvensional, khususnya konsep wanprestasi dalam KUH Perdata. Hakim mendasarkan putusan pada bukti adanya perjanjian, pemesanan barang melalui platform digital NAMASTUDIOS, serta bukti transfer dana sebesar Rp700.000.000,00 kepada Tergugat. Dari bukti tersebut, hakim menyimpulkan bahwa Tergugat tidak memenuhi isi perjanjian sehingga wajib mengembalikan seluruh dana yang telah diterima. Meskipun perkara ini jelas melibatkan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, hakim tidak mengarahkan analisisnya pada UUPK maupun norma perlindungan konsumen lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dasar putusan belum mencerminkan penggunaan instrumen hukum perlindungan konsumen, melainkan sepenuhnya berorientasi pada tanggung jawab kontraktual.

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

Tidak digunakannya ketentuan UUPK dalam pertimbangan hakim merupakan indikasi bahwa efektivitas UUPK dalam penyelesaian sengketa e-commerce masih belum optimal. Padahal, secara substansi, perkara ini memenuhi seluruh unsur hubungan hukum konsumen mulai dari posisi Penggugat sebagai konsumen, peran Tergugat sebagai pelaku usaha, hingga bentuk kerugian yang berkaitan dengan mutu dan pemenuhan barang. Ketidakhadiran UUPK dalam putusan menunjukkan bahwa norma perlindungan konsumen belum sepenuhnya diinternalisasi oleh struktur penegak hukum. Hal ini sejalan dengan teori efektivitas hukum yang menegaskan pentingnya harmonisasi antara substansi hukum, penegak hukum, dan budaya hukum masyarakat. Dengan demikian, perkara ini dapat dijadikan contoh bahwa UUPK belum digunakan secara konsisten dalam menangani sengketa digital, sehingga efektivitasnya sebagai regulasi khusus masih perlu diperkuat dalam praktik peradilan.

## **Saran**

Melihat bahwa hakim dalam perkara Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel hanya mengacu pada konsep wanprestasi dalam KUH Perdata tanpa mempertimbangkan instrumen perlindungan konsumen, perlu adanya peningkatan pemahaman dan keberanian hakim untuk menerapkan UUPK sebagai *lex specialis* dalam sengketa jual beli online. Pengadilan perlu menempatkan UUPK sebagai dasar analisis utama ketika sengketa melibatkan hubungan konsumen dan pelaku usaha agar putusan tidak sekadar mengembalikan kerugian material, tetapi juga menguatkan perlindungan hak-hak konsumen. Selain itu, pelaku usaha digital yang terlibat dalam perkara sejenis harus diarahkan untuk lebih transparan dalam memberikan informasi, menggunakan mekanisme pembayaran yang akuntabel, serta menjaga kualitas produk sesuai standar yang dipersyaratkan.

Tidak diterapkannya UUPK dalam perkara ini menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas UUPK melalui penguatan struktur dan budaya hukum. Pemerintah dan aparat penegak hukum perlu memperluas sosialisasi dan pendidikan hukum bagi masyarakat, khususnya terkait hak-hak konsumen di platform digital. Pelaku

usaha *e-commerce* juga perlu diberikan pengawasan dan pembinaan yang lebih tegas agar mematuhi standar pelayanan dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam UUPK. Selain itu, diperlukan pembaruan regulasi atau pedoman teknis terkait mekanisme penyelesaian sengketa *e-commerce* di pengadilan agar hakim memiliki acuan yang lebih jelas dalam menerapkan UUPK pada kasus-kasus serupa di masa mendatang.

# **EFEKTIVITAS UU PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE (STUDI KASUS PUTUSAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN NOMOR 629/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)**

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Buku & Literatur Ilmiah**

- Nasution, A. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Siahaan, M. D. (2011). *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Soekanto, S. (1983). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

### **Laporan & Dokumen Resmi**

Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN). *Laporan Data Pengaduan Konsumen Tahun 2024*. Kementerian Perdagangan RI.

### **Putusan Pengadilan**

Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel