

## **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Kasus Penipuan Transaksi E-Commerce**

### ***Legal Protection for Consumers in Cases of Fraudulent E-Commerce Transactions***

**Salman Al Farizy**

Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia, Email: [slmnalfa39@gmail.com](mailto:slmnalfa39@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap korban penipuan dalam transaksi jual beli online, sebuah bentuk kejahatan cyber yang semakin marak seiring perkembangan e-commerce. Penipuan ini seringkali memanfaatkan anonimitas dan celah regulasi, mengakibatkan kerugian finansial serta sulitnya identifikasi pelaku. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis dengan kajian literatur dan analisis kasus untuk mengeksplorasi fenomena keamanan transaksi elektronik dan dampaknya terhadap konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penipuan dalam transaksi online dalam jual beli menimbulkan akibat hukum, baik pidana maupun perdata, dengan penegakan hukum yang masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya literasi digital, keterbatasan regulasi, dan lemahnya infrastruktur siber. Disini penulis lebih merekomendasikan peningkatan edukasi digital, penguatan regulasi e-commerce, serta pengembangan sistem yang lebih aman pada platform digital. Selain itu, pentingnya prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi online di platform terpercaya menjadi fokus utama untuk meminimalkan risiko penipuan dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami dan mengatasi permasalahan hukum pada transaksi elektronik di era digital.

**Kata Kunci:** Penipuan, Transaksi, E-commerce

#### **ABSTRACT**

*This research discusses the legal protection of victims of fraud in online buying and selling transactions, a form of cyber crime that is increasingly prevalent along with the development of e-commerce. These scams often take advantage of anonymity and regulatory loopholes, resulting in financial losses and difficulty in identifying the perpetrators. The research uses a phenomenological qualitative approach with literature review and case analysis to explore the phenomenon of electronic transaction security and its impact on consumers. The results show that fraud in online transactions in buying and selling has legal consequences, both criminal and civil, with law enforcement still facing challenges, such as lack of digital literacy, limited regulations, and weak cyber infrastructure. Here the author further recommends increasing digital education, strengthening e-commerce regulations, and developing a more secure system on digital platforms. In addition, the importance of the precautionary principle in online transactions on trusted platforms is the main focus to minimize the risk of fraud in online buying and selling transactions. This research contributes to understanding and overcoming legal problems in electronic transactions in the digital era.*

**Keywords:** *Fraud, Transactions, E-commerce*

## **A. LATAR BELAKANG**

Revolusi yang terjadi di era modern sangat memengaruhi pola hidup masyarakat, bukan Cuma Indonesia melainkan di semua negara. Dalam perkembangan masyarakat saat ini, teknologi dan internet menjadi dua aspek yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Kehadiran internet telah mempermudah banyak kebutuhan masyarakat, menciptakan wadah komunikasi baru yang bersifat virtual dan hampir tanpa batas. Hal ini terlihat dari semakin meningkatnya aktivitas bisnis internasional dan kemudahan komunikasi antar individu di dunia. E-commerce merupakan bentuk bisnis online, berupa kegiatan transaksi jasa/barang yang memanfaatkan jalur digital.<sup>1</sup>

Dalam dunia internet, salah satu kenakalan yang sering terjadi adalah penipuan yang mengatasnamakan bisnis jual beli. Modus ini biasanya dilakukan dengan menggunakan platform online untuk menawarkan berbagai produk, terutama handphone dan barang elektronik, yang dijual dengan harga murah. Meskipun bisnis online menjadi trend masa kini, hal ini juga memberi peluang bagi pelaku yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindakan kriminal yang merugikan banyak orang. Penipuan bukan cuma terjadi di dunia nyata, akan tetapi marak di dunia maya. Modus yang sering digunakan adalah menawarkan barang dengan harga yang sangat murah untuk menarik calon pembeli. Tapi, setelah konsumen melakukan transaksi, barang yang dipesan belum pernah diterima. Demi keuntungan pribadi, para pelaku penipuan sering kali melanggar hukum dan norma yang berlaku. Kemudahan transaksi online menjadi celah bagi mereka untuk melancarkan aksi kejahatan. Penjualan merupakan elemen penting dalam dunia bisnis dan salah satu transaksi terkuat dalam aktivitas

---

<sup>1</sup> Maldi Omar Muhammad and Lucky Dafira Nugroho, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Commerce Yang Terdampak Kebocoran Data Pribadi," *Pamator Journal* 14, no. 2 (2021): 165–74, <https://doi.org/10.21107/pamator.v14i2.12472>.

perdagangan. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan interaksi untuk mencukupi keseharian yang terus bertambah setiap harinya. Berbagai cara dilakukan untuk mencukupi keseharian, termasuk melalui perdagangan online, yang sayangnya juga dimanfaatkan oleh oknum untuk melakukan penipuan.<sup>2</sup>

Penipuan di e-commerce adalah contoh kejahatan siber yang sulit diidentifikasi dan ditangani. Ada beberapa kendala utama dalam mengungkap dan menangkap pelaku kejahatan ini. Pertama, penanganan kejahatan siber sering terkendala oleh batasan ruang, karena dunia digital bersifat tanpa batas, sehingga memudahkan pelaku untuk menyembunyikan atau memalsukan identitasnya. Kedua, pengumpulan alat bukti menjadi tantangan besar, mengingat kejahatan ini dilakukan secara elektronik. Cara paling efektif untuk mengumpulkan bukti adalah dengan melacak petunjuk seperti akses tidak sah, penggunaan identitas palsu saat pendaftaran, lokasi perangkat, dan gadget yang digunakan oleh pelaku. Ketiga, identifikasi pelaku menjadi semakin sulit karena adanya jaringan yang kuat di antara para pelaku kejahatan siber. Keempat, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam unit penanganan kejahatan siber turut menghambat proses penegakan hukum, sehingga respons terhadap kasus-kasus ini cenderung lambat.<sup>3</sup>

Kejahatan penipuan yang terjadi melalui media elektronik saat ini menjadi masalah yang cukup sering terjadi. Tindak kejahatan ini umumnya dilakukan oleh individu yang menguasai dan memahami teknologi canggih, yang kemudian memanfaatkannya untuk melakukan penipuan. Akibatnya, banyak korban penipuan yang tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan dalam menggunakan media digital, sehingga mereka kesulitan untuk meminta

---

<sup>2</sup> Melisa Monica Sumenge, "Penipuan Menggunakan Media Internet Berupa Jual-Beli Online," *Lex Crimen* II, no. 4 (2024): 277–85, <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.vi.43808>.

<sup>3</sup> Purnama Ramadani Silalahi et al., "Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online," *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, no. 4 (2022): 224–35, <https://doi.org/10.58192/profit.v1i4.481>.

pertanggungjawaban dari produsen. Kejahatan penipuan lewat media digital yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berdasarkan hal tersebut, penulis mengusulkan judul proposal skripsi "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Melalui Media Elektronik (Pendekatan Victimologi)".<sup>4</sup>

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian oleh Yanci Libria Fista, dkk (2023) berjudul "*Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*".<sup>5</sup> Selanjutnya, Muhammad Arif Sahlepi (2023) dalam penelitiannya "*Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Penipuan Secara Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*".<sup>6</sup> Marina dan Kadek (2023) dalam penelitian "*Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*".<sup>7</sup> Kebaruan dari penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah terletak pada pendekatannya yang menggunakan pendekatan fenomenologi, sebuah pendekatan yang jarang dilakukan dalam penelitian hukum.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap korban penipuan dalam transaksi e-commerce serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi korban dalam memperoleh keadilan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan alternatif solusi hukum yang

---

<sup>4</sup> IKA POMOUND, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KORBAN PENIPUAN MELALUI MEDIA ELEKTRONIK (SUATU PENDEKATAN VIKTIMOLOGI)," *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion* 3, no. 4 (2015): 1–9.

<sup>5</sup> Yanci Libria Fista et al., "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023): 177–89, <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>.

<sup>6</sup> Muhammad Arif Sahlepi, "Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Penipuan Secara Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023): 1402–12.

<sup>7</sup> Marina Yetrin Sriyati Mewu and Kadek Julia Mahadewi, "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50, <https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.4814>.

efektif dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen di era digital. Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum siber, melalui pendekatan victimologi. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pembuat kebijakan, aparat penegak hukum, dan masyarakat agar lebih memahami pentingnya perlindungan terhadap korban kejahatan siber, khususnya penipuan dalam transaksi e-commerce.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Perlindungan hukum apa yang bisa didapat konsumen?
2. Bagaimana legalitas dan keabsahan transaksi e-commerce dalam hukum positif di Indonesia, khususnya berdasarkan ketentuan yang diatur dalam UU ITE serta UU PK?

## **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi berbagai penelitian sebelumnya, baik berasal dari artikel ilmiah, buku, maupun teori yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Jenis penelitian ini juga dikenal sebagai penelitian fenomenologi, yang bertujuan untuk menyajikan fenomena-fenomena dengan pola dan hubungan makna yang saling terkait.<sup>8</sup> Fokus utama penelitian ini adalah fenomena keamanan transaksi e-commerce, dengan tujuan untuk mencegah terjadinya kasus penipuan. Melalui metode yang digunakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjabaran fenomena yang akurat untuk mencegah masalah yang timbul. Selain itu dari fenomena yang ditemukan akan dilakukan analisis berdasarkan hukum positif yang ada (peraturan perundang-undangan) untuk melihat fenomena berdasarkan perspektif hukum.

---

<sup>8</sup> Abdul Nasir et al., "Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 4445–51.

## D. PEMBAHASAN

### 1) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce

Dalam dunia internet, berbagai transaksi berlangsung di ranah hukum bisnis, salah satunya adalah aktivitas perdagangan. Dari aktivitas ini muncul sistem transaksi perdagangan berbasis internet yang dikenal sebagai e-commerce. Saat ini, e-commerce menjadi salah satu bentuk perdagangan online yang berkembang pesat seiring meningkatnya penggunaan internet. Perkembangan dunia perdagangan atau bisnis yang begitu pesat telah mendorong munculnya sistem perdagangan yang unik dan penuh kreatifitas, selaras dengan Perkembangan teknologi dalam sector komunikasi dan informasi. Sistem ini merupakan adaptasi dari bentuk perjanjian "klasik" yang telah lama dikenal, dengan beberapa modifikasi dalam bentuknya. Namun, secara substansi, sistem ini tetap mempertahankan prinsip-prinsip yang sama.<sup>9</sup>

Perkembangan bisnis yang pesat seiring kemajuan teknologi telah mendorong munculnya berbagai inovasi dalam dunia perdagangan, salah satunya adalah e-commerce. Transaksi e-commerce dilakukan oleh produsen yang tidak saling bertemu tanpa tatap muka, akan tetapi terhubung melalui internet.<sup>10</sup> Prinsipnya, semua pihak yang terlibat dalam e-commerce mempunyai hak serta kewajiban. Penjual adalah pelaku yang menjual barang/jasa melalui internet, sehingga mereka bertanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai barang/jasa yang dijual kepada konsumen.

Bentuk benefit dari e-commerce adalah kemudahan pembeli untuk mengakses informasi yang beragam dan mendetail dibandingkan dengan

---

<sup>9</sup> Fatin Hamamah and Dimas Pratama Soekarno, "Perlindungan Konsumen Bagi Pembeli Dalam Transaksi Di Platform E-Commerce," *FOCUS: Jurnal of Law* 2, no. 1 (2021): 50–55, <https://doi.org/10.47685/focus.v1i2.149>.

<sup>10</sup> Alexandra Exelsia Saragih et al., "Civilia : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE," *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 2, no. 2 (2023): 2961–8754.

perdagangan konvensional, tanpa perlu repot mengunjungi banyak tempat. Namun, e-commerce juga memiliki kekurangan. Karena transaksi dilakukan secara elektronik tanpa pertemuan langsung antara pelaku usaha dan pelanggan, khususnya pembeli tidak dapat memeriksa barang yang dipesan, sehingga kondisi ini berpotensi menimbulkan masalah yang dapat merugikan pihak konsumen.

Namun demikian, meskipun e-commerce menawarkan kenyamanan dalam berbelanja, hal ini juga memunculkan tantangan terkait hak dan kewajiban konsumen. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan transparan mengenai produk yang dibeli, serta hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan yang dijanjikan oleh penjual. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pada pasal 4 yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan dan keamanan saat mengkonsumsi barang dan / jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan / jasa dan memperoleh barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak untuk mengoreksi, memberikan informasi yang jelas dan jujur tentang status dan jaminan barang dan / atau jasa.
- d. Memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan tentang barang/ atau jasa yang digunakan; Hak untuk mengklaim perlindungan dan hak untuk bekerja keras untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen.
- e. Hak untuk menerima bimbingan dan pendidikan konsumen; Hak untuk diperlakukan dan / atau dilayani secara pantas dan jujur tanpa diskriminasi;

- f. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Banyak produsen bisnis e-commerce tidak paham sepenuhnya tentang hak dan kewajiban yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Oleh sebab itu, memberikan informasi menjadi hal yang sangat penting bagi pelanggan tentang hak dan kewajiban mereka, terutama saat melakukan transaksi online. Dengan pemahaman yang memadai, konsumen yang dirugikan dapat mengetahui hak-haknya dan mengajukan klaim untuk kompensasi. Di sisi lain, pemerintah juga harus menyusun kebijakan yang memberikan perlindungan hukum terhadap transaksi online.<sup>11</sup>

Di sisi lain, konsumen juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan melalui platform yang sah dan mengikuti prosedur yang ditetapkan, sebagaimana di atur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan Pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen meliputi :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Berlitikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

---

<sup>11</sup> Fatin Hamamah Soekarno and Dimas Pratama, "PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PEMBELI DALAM TRANSAKSI DI PLATFORM E-COMMERCE," *FOCUS Jurnal of Law* 1, no. 2 (2021): 2274–5783.



- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Transaksi melalui e-commerce memang menawarkan kemudahan serta kecepatan tanpa perlu pertemuan langsung antara pembeli dan penjual, namun pembeli tidak dapat memeriksa kondisi barang secara langsung. Oleh sebab itu, karena Undang-Undang yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, penjual dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku jika terjadi penipuan atau pihak penjual melakukan wanprestasi. Hal ini memberikan jaminan perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen, sehingga hak-hak mereka tetap terjaga dan kerugian yang dialami dapat dipulihkan melalui mekanisme yang tersedia.

## **2) Keabsahan Transaksi E-Commerce Berdasarkan Ketentuan Yang Diatur Dalam UU ITE**

Menurut penulis, meskipun perjanjian jual beli dibuat melalui transaksi e-commerce tanpa pertemuan langsung, di mana para pihak seringkali tidak saling mengenal dan objek jual beli tidak dapat dilihat secara langsung, perjanjian tersebut tetap sah menurut hukum. Selama syarat memenuhi perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan sesuai dengan peraturan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 71 Tahun 2019, hal tersebut tetap mengikat dan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua sebagian pihak.

Keabsahan perjanjian ini tetap berlaku sepanjang tidak ada larangan dalam undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan maupun kesepakatan umum. Namun, jika adanya unsur kecurangan dalam sebuah kesepakatan e-commerce, akan ada konsekuensi hukum, baik pidana maupun perdata.

Pandangan penulis tersebut diperkuat oleh ketentuan Pasal 46 PP No. 71 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa :

1. Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak;
2. Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:
  - a. terdapat kesepakatan para pihak;
  - b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. terdapat hal tertentu; dan
  - d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundangundangan, kesusilaan, dan ketertiban umum."

ITE, yang ditetapkan oleh UU No. 11 Tahun 2008 dan diperbarui oleh UU No. 19 Tahun 2016, relatif baru. Ayat pertama Pasal 18 UU ITE menyatakan "Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik yang mengikat para pihak." Meskipun UU ITE tidak secara khusus mengatur hak dan kewajiban produsen dan konsumen dalam transaksi e-commerce, namun tujuan utamanya adalah menjamin kepastian hukum dan perlindungan untuk pengguna dan penyelenggara layanan internet. Namun demikian, UU ITE tetap menjadi salah satu dasar hukum penting untuk dijadikan referensi dalam transaksi e-commerce di Indonesia.<sup>12</sup>

### **3) Contoh dan Analisa Kasus**

Contoh kasus, Dina Christina baru-baru ini mengalami penipuan saat melakukan pembelian iPad berukuran 11 inci dengan kapasitas 256 GB

---

<sup>12</sup> Muhammad Kamran and Maskun Maskun, "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika," *Balobe Law Journal* 1, no. 1 (2021): 41, <https://doi.org/10.47268/balobe.v1i1.501>.

dari seorang penjual di Tokopedia yang berinisial nama MA, perangkat tersebut dihargai Rp 13,99 juta. transaksi dilakukan melalui metode split payment, di mana pembayaran pertama sebesar Rp 10 juta menggunakan aplikasi kredit online, sementara sisa pembayaran Rp 3,99 juta dilakukan melalui virtual account bank. Pembelian tersebut dilakukan pada 20 Juli dengan menggunakan layanan pengiriman instan GoSend dari Gojek.

Seharusnya barang tiba segera setelah pembayaran selesai, namun hingga sore hari, pesanan Dina belum diterima. Setelah memeriksa notifikasi di aplikasi Tokopedia, Dina mendapati kurir telah menyelesaikan pengiriman, tetapi barang diterima oleh seseorang yang namanya tidak dikenalnya. Dina kemudian menyampaikan permintaan kepada Gojek untuk melacak lokasi kurir dan mengunjungi alamat tersebut. Akan tetapi, yang mempunyai akun kurir tersebut ternyata bukan orang yang mengantarkan barang, melainkan seseorang berinisial AS yang meminjam akun tersebut.

Dina langsung menemui keluarga AS, tetapi AS menyangkal membawa barang tersebut dan bahkan mengancam balik dengan tuduhan pencemaran nama baik. Dina akhirnya kembali menghubungi pihak Tokopedia untuk mengajukan klaim. Untuk pembayaran pertama melalui aplikasi kredit senilai Rp 10 juta, klaim Dina berhasil diproses dan uang dikembalikan sepenuhnya. Namun, untuk pembayaran kedua melalui virtual account bernilai Rp 3,99 juta, Tokopedia awalnya cuman mengembalikan Rp 1,99 juta dengan alasan tidak direkomendasikan untuk penggunaan metode split payment. Pihak Tokopedia menyampaikan bahwa banyak toko yang tidak sesuai aturan memberlakukan split payment dan menyarankan pelanggan untuk tidak menggunakan metode tersebut di

masa mendatang. Meski begitu, Tokopedia akhirnya memutuskan untuk mengembalikan dana Dina secara penuh.

Menurut Aji Warsito, Kepala Bidang Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pengaduan terkait belanja online meningkat selama pandemi Covid-19. Pada semester pertama tahun 2020, YLKI mencatat 51 pengaduan mengenai belanja online, naik signifikan dibandingkan laporan akhir tahun 2019 yang hanya mencatat 34 pengaduan. Warsito memperkirakan jumlah tersebut akan terus meningkat hingga akhir tahun.<sup>13</sup>

Menurut penulis, kasus Dina Christina mencerminkan adanya pelanggaran hak konsumen, kelemahan dalam sistem perlindungan transaksi elektronik, dan potensi penipuan oleh pihak penjual dan kurir. Berikut berdasarkan analisis penulis:

- a. Pelanggaran Hak Konsumen: Dina tidak menerima barang sesuai perjanjian, dan pengembalian dana untuk transaksi split payment tidak dilakukan sepenuhnya, yang bertentangan dengan Pasal 4 dan Pasal 19 UUPK.
- b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha: Penjual (MA) menggunakan modus split payment untuk mengaburkan transaksi, dan Tokopedia sebagai platform memiliki tanggung jawab atas keamanan transaksi namun gagal mencegah tindakan tersebut.
- c. Langkah Penyelesaian Hukum:
  - 1) Dina dapat melaporkan penjual dan kurir kepada pihak berwajib atas dugaan penipuan sesuai Pasal 378 KUHP.

---

<sup>13</sup> BILQIS FITRI AMANDA, "PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DIMASA PANDEMI COVID-19 DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung)," preprint, 2023.

- 2) Dina juga memiliki hak untuk membawa kasus ini ke BPSK atau mengajukan gugatan perdata jika penyelesaian dengan Tokopedia tidak memadai.
- 3) Tindakan Preventif: Tokopedia perlu memperbaiki sistemnya untuk mencegah split payment yang merugikan konsumen dan meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas penjual di platformnya.

Untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pelaku usaha dan pelanggan, masalah konsumen juga harus diselesaikan, seperti masalah hukum pada umumnya, serta memastikan bahwa kedua belah pihak mendapatkan haknya sesuai dengan kesepakatan. Penyelesaian sengketa dalam bidang hukum ini bertujuan untuk memberikan solusi yang memastikan hak-hak kedua pihak yang terlibat dapat terpenuhi, sehingga tercapai keadilan dan kepastian hukum yang seharusnya.<sup>14</sup>

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis di atas, ada konsekuensi hukum dari penipuan dalam kesepakatan transaksi e-commerce menurut hukum positif di Indonesia, ialah konsumen harus mengganti kerugian yang dialaminya. Pihak yang menyebabkan kerugian tersebut, baik karena kelalaian atau kesalahan, wajib memberikan ganti rugi. Penipuan dalam transaksi e-commerce tidak hanya berdampak pada hukum perdata, akan tetapi juga dapat berakibat pada sanksi pidana. Sebagai rekomendasi, untuk memastikan transaksi e-commerce berjalan dengan baik, pelaku usaha dan konsumen perlu menjunjung tinggi prinsip kejujuran dalam bertransaksi. Mereka juga harus memprioritaskan prinsip seperti itikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajiban. Dalam melaksanakan

---

<sup>14</sup> Ria Sintha Devi and Feryanti Simarsoit, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 2, no. 2 (2020): 119, <https://doi.org/10.46930/jurnalrectum.v2i2.644>.

transaksi, baik penjual yang menyerahkan barang maupun pembeli yang melakukan pembayaran, harus menjaga kehati-hatian untuk mengurangi risiko penipuan. Bagi masyarakat, sangat penting untuk berhati-hati dan memastikan transaksi dilakukan melalui platform e-commerce terpercaya di Indonesia seperti Shopee, Zalora, Bukalapak, Kaskus, Blibli, Traveloka, Berrybenka, Tokopedia, atau Lazada. Platform-platform ini memiliki sistem yang lebih terorganisir dan aman dalam mengurangi risiko penipuan, berbeda dengan transaksi melalui media sosial atau platform lain seperti Twitter, Instagram, WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, dan platform online lainnya. Platform-platform tersebut biasanya tidak memiliki sistem pencegahan penipuan yang memadai, sehingga risikonya lebih besar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Jurnal**

- AMANDA, BILQIS FITRI. "PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE DIMASA PANDEMI COVID-19 DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung)." Preprint, 2023.
- Devi, Ria Sintha, and Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana* 2, no. 2 (2020): 119. <https://doi.org/10.46930/jurnalrectum.v2i2.644>.
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, and Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023): 177–89. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>.
- Hamamah, Fatin, and Dimas Pratama Soekarno. "Perlindungan Konsumen Bagi Pembeli Dalam Transaksi Di Platform E-Commerce." *FOCUS: Jurnal of Law* 2, no. 1 (2021): 50–55. <https://doi.org/10.47685/focus.v1i2.149>.
- Kamran, Muhammad, and Maskun Maskun. "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika." *Balobe Law Journal* 1, no. 1 (2021): 41. <https://doi.org/10.47268/balobe.v1i1.501>.

- Mewu, Marina Yetrin Sriyati, and Kadek Julia Mahadewi. "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50. <https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.4814>.
- Muhammad, Maldi Omar, and Lucky Dafira Nugroho. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Commerce Yang Terdampak Kebocoran Data Pribadi." *Pamator Journal* 14, no. 2 (2021): 165–74. <https://doi.org/10.21107/pamator.v14i2.12472>.
- Nasir, Abdul, Nurjana Nurjana, Khaf Shah, Rusdy Abdullah Sirodj, and M. Win Afgani. "Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 4445–51.
- POMOUND, IKA. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KORBAN PENIPUAN MELALUI MEDIA ELEKTRONIK (SUATU PENDEKATAN VIKTIMOLOGI)." *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion* 3, no. 4 (2015): 1–9.
- Purnama Ramadani Silalahi, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, and Aldy Ridwan. "Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online." *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, no. 4 (2022): 224–35. <https://doi.org/10.58192/profit.v1i4.481>.
- Sahlepi, Muhammad Arif. "Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Penipuan Secara Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023): 1402–12.
- Saragih, Alexandra Exelsia, Muhammad Fadhil Bagaskara, and Mulyadi. "Civilia : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE." *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 2, no. 2 (2023): 2961–8754.
- Soekarno, Fatin Hamamah, and Dimas Pratama. "PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PEMBELI DALAM TRANSAKSI DI PLATFORM E-COMMERCE." *FOCUS Jurnal of Law* 1, no. 2 (2021): 2274–5783.
- Sumenge, Melisa Monica. "Penipuan Menggunakan Media Internet Berupa Jual-Beli Online." *Lex Crimen* 11, no. 4 (2024): 277–85. <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.vi.43808>.