



Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Sengketa Perdata E-Commerce: Analisis atas Asas Itikad Baik

Winda Nurul Annisa^{1*}

¹Universitas Negeri Makassar, Indonesia

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mengubah paradigma transaksi konvensional menjadi perdagangan elektronik (e-commerce) yang menuntut pembaruan asas-asas hukum perdata, khususnya asas itikad baik. Penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan dan penerapan asas itikad baik dalam sengketa perdata e-commerce serta merekonstruksinya sebagai dasar perlindungan hukum bagi konsumen di era digital. Menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan, penelitian ini menelaah KUHPerdata, UUPK, UU ITE, dan PP PMSE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa asas itikad baik mengalami pergeseran dari norma moral menjadi prinsip hukum operasional yang menuntut tanggung jawab pelaku usaha digital melalui transparansi informasi, penyimpanan rekam transaksi, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Rekonstruksi ini memperluas fungsi asas itikad baik sebagai instrumen perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Penelitian ini merekomendasikan pembentukan standar perilaku pelaku usaha digital serta penguatan sistem Online Dispute Resolution (ODR) nasional untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan di era ekonomi digital.

INFORMASI ARTIKEL

Received: 11 April 2025;

Revised: 23 April 2025;

Accepted: 5 Mei 2025;

Published: 1 Juni 2025

KATA KUNCI

Perlindungan Hukum;
Perlindungan Konsumen;
Sengketa Perdata;
E-Commerce;
Asas Itikad Baik

Copyright © 2025 (Winda Nurul Annisa). All Right Reserved

✉ windanurulannisa@gmail.com*

How to Cite: Annisa, W.N. (2025). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Sengketa Perdata E-Commerce: Analisis atas Asas Itikad Baik. *Indonesian Journal of Civic and Law Studies*, Vol (No), halaman 23-33.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar terhadap pola transaksi dalam kehidupan masyarakat modern. Transaksi yang semula dilakukan secara langsung kini bertransformasi menjadi transaksi elektronik atau electronic commerce (e-commerce), yang memungkinkan hubungan hukum terbentuk tanpa pertemuan fisik antara para pihak. Kondisi ini menciptakan efisiensi tinggi dalam kegiatan ekonomi, tetapi sekaligus menimbulkan tantangan baru dalam ranah hukum perdata, terutama terkait perlindungan konsumen. Meskipun potensi e-commerce di Indonesia sangat besar dan menjanjikan bagi pertumbuhan ekonomi digital, implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan yang menghambat optimalisasi manfaatnya. Tantangan tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu kendala teknis dan non-teknis. Kendala teknis berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur digital, seperti jaringan internet yang belum merata, kecepatan koneksi yang rendah di daerah terpencil, serta minimnya dukungan sistem keamanan siber yang andal. Kondisi ini menyebabkan akses terhadap layanan e-commerce belum dapat dinikmati secara inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat. (Firmansyah, 2017),

Sementara itu, kendala non-teknis meliputi faktor sumber daya manusia, terutama rendahnya literasi digital, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur transaksi daring yang aman, serta lemahnya kepercayaan konsumen terhadap keamanan data pribadi dan keaslian produk. Kombinasi antara kendala teknis dan non-teknis ini menunjukkan bahwa pengembangan e-commerce di Indonesia tidak hanya memerlukan perbaikan infrastruktur, tetapi juga transformasi budaya dan peningkatan kapasitas digital masyarakat agar tercipta ekosistem perdagangan elektronik yang inklusif, aman, dan berkelanjutan.

E-commerce menciptakan bentuk perjanjian baru yang lahir dari sistem elektronik, di mana asas-asas hukum perdata klasik seperti pacta sunt servanda dan itikad baik diuji relevansinya. Dalam konteks hukum perdata Indonesia, asas itikad baik yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menuntut agar perjanjian dilaksanakan dengan kejujuran dan kepatutan. Namun, dalam transaksi digital, hubungan para pihak tidak lagi berlangsung secara tatap muka, sehingga kejujuran, transparansi, dan keadilan kontraktual sulit diverifikasi secara langsung. Akibatnya, pelanggaran terhadap asas itikad baik sering menjadi sumber utama sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Asas itikad baik (good faith principle) merupakan salah satu pilar utama dalam hukum perjanjian yang berperan menjaga keseimbangan, keadilan, dan kepercayaan antara para pihak dalam suatu hubungan kontraktual. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap pihak tidak hanya wajib memenuhi prestasi sesuai isi perjanjian secara formal, tetapi juga harus berperilaku jujur, wajar, dan tidak merugikan pihak lain selama proses pembentukan maupun pelaksanaan kontrak. Dalam sistem hukum perdata Indonesia, asas ini memiliki dasar normatif yang kuat sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan bahwa “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Ketentuan ini menandai bahwa pelaksanaan kontrak tidak semata-mata bersifat legalistik, melainkan juga harus dilandasi oleh nilai moral dan kepatutan sosial yang berlaku umum. Dengan demikian, asas itikad baik tidak hanya berfungsi sebagai prinsip etis, tetapi juga sebagai norma hukum yang mengatur perilaku para pihak agar senantiasa menjunjung integritas, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap tahap hubungan perjanjian. (Kamal Wafda & Setyowati, 2022)

Selain itu, kerangka hukum digital seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, juga telah memberikan landasan normatif bagi transaksi e-commerce. Namun, peraturan-peraturan tersebut belum sepenuhnya menegaskan bagaimana asas itikad baik harus diterapkan dalam hubungan kontraktual elektronik, terutama dalam penyelesaian sengketa perdata. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana asas tersebut dapat menjadi dasar perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen di era digital.

Penelitian ini mengembangkan konsep asas itikad baik dalam hukum perdata Indonesia yang sebelumnya hanya dipahami sebagai prinsip moral dan interpretatif, menjadi prinsip hukum operasional yang konkret dalam konteks transaksi elektronik (e-commerce). Penelitian-penelitian sebelumnya, seperti Sasmita & Novy Purwanto (2020), serta Suprapti & Tarigan (2021), umumnya menyoroti pentingnya penerapan asas itikad baik untuk menjaga keadilan dan mencegah penyalahgunaan klausul dalam kontrak, namun masih terbatas pada tataran normatif dan belum menekankan aspek aplikatif dalam sistem perdagangan digital. Sementara itu, penelitian ini menawarkan pembaruan dengan merekonstruksi asas itikad baik sebagai instrumen yuridis yang dapat diimplementasikan secara sistematis melalui kebijakan operasional pelaku usaha digital, seperti kewajiban transparansi informasi, penyimpanan rekam transaksi elektronik, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas fungsi asas itikad baik dari sekadar prinsip moral menjadi alat perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pembentukan standar perilaku pelaku usaha serta penguatan Online Dispute Resolution (ODR) nasional dalam rangka mewujudkan keadilan kontraktual di era ekonomi digital.

Dengan demikian, analisis terhadap asas itikad baik dalam konteks sengketa perdata e-commerce menjadi penting, tidak hanya untuk memahami penerapannya secara normatif, tetapi juga untuk menilai efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan konsep keadilan kontraktual dan keseimbangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian hukum normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan, yang berfokus pada pengkajian asas, norma, dan doktrin hukum yang berlaku dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen pada transaksi e-commerce. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif-analitis dengan menitikberatkan pada analisis sistematis terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Subjek penelitian ini meliputi norma hukum yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, disertai literatur ilmiah dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelusuri sumber-sumber hukum berupa peraturan perundang-undangan, buku teks, jurnal ilmiah, dan putusan pengadilan yang terkait dengan penerapan asas itikad baik dalam sengketa perdata e-commerce. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik

analisis kualitatif normatif, yaitu dengan menafsirkan dan mengkaji keterkaitan antar norma hukum serta mengidentifikasi prinsip-prinsip hukum yang membentuk dasar perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, untuk kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat argumentatif dan preskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Kedudukan Asas Itikad Baik dalam Hukum Perdata

Asas itikad baik (good faith principle) merupakan salah satu asas fundamental dalam hukum perdata yang berfungsi sebagai landasan moral sekaligus norma hukum positif dalam setiap hubungan kontraktual. Asas ini menjadi instrumen untuk menjaga keseimbangan, keadilan, dan kepastian hukum antara para pihak dalam melaksanakan perjanjian. Dalam sistem hukum Indonesia, asas itikad baik secara eksplisit diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan bahwa “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Rumusan pasal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan perjanjian tidak hanya harus memenuhi syarat formal dan substansial sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, tetapi juga harus dilandasi oleh semangat kejujuran, kepatutan, dan tanggung jawab sosial-hukum antara para pihak. Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap pihak yang terlibat dalam suatu kontrak harus menjunjung tinggi rasa saling percaya dan memiliki tanggung jawab penuh untuk melaksanakan perjanjian sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui bersama. (Henokh Alexandro Pohan et al, 2023)

Asas itikad baik dalam doktrin hukum perdata Eropa Kontinental yang juga menjadi akar pembentukan KUHPerdata Indonesia berasal dari pemikiran Friedrich Carl von Savigny dan kemudian diperkuat dalam sistem hukum Belanda melalui konsep goede trouw. Dalam konteks ini, itikad baik berperan sebagai norma korektif (corrective norm) dan norma tambahan (suppletive norm) bagi para pihak dalam melaksanakan perjanjian. Norma korektif dimaksudkan untuk mencegah penggunaan hak yang berlebihan (abus de droit), sedangkan norma tambahan berfungsi mengisi kekosongan dalam perjanjian ketika para pihak tidak secara tegas mengatur suatu hal tertentu.

Secara doktrinal, itikad baik memiliki dua dimensi penting, yaitu itikad baik subjektif dan itikad baik objektif. Itikad baik subjektif menitikberatkan pada keadaan batin atau niat seseorang, yaitu keyakinan jujur bahwa tindakan atau perbuatannya sesuai dengan hukum tanpa adanya maksud untuk merugikan pihak lain. (Komaldi et al, 2024) Bentuk ini umumnya dipakai dalam konteks perolehan hak milik, penguasaan benda, atau transaksi yang didasarkan pada kepercayaan pribadi. Itikad baik objektif, sebaliknya, menitikberatkan pada ukuran atau standar perilaku yang layak menurut norma kepatutan dan keadilan dalam masyarakat. Ukuran objektif ini menuntut agar para pihak dalam kontrak tidak hanya bertindak sesuai kehendak sendiri, tetapi juga memperhatikan kepentingan pihak lain secara proporsional.

Dalam era digital, penerapan asas itikad baik mengalami reinterpretasi dan redefinisi makna seiring berkembangnya transaksi elektronik (e-commerce). Hubungan kontraktual yang sebelumnya terjadi secara langsung kini berlangsung secara virtual tanpa interaksi fisik. Kejujuran dan kepatutan para pihak tidak lagi dapat diukur melalui sikap atau perilaku langsung, melainkan melalui digital trace — seperti jejak transaksi elektronik, kebijakan privasi, deskripsi produk, ulasan konsumen, serta komitmen layanan yang terpublikasi di platform daring.

Perubahan bentuk hubungan hukum ini menimbulkan konsekuensi normatif bahwa itikad baik tidak lagi cukup dimaknai secara subjektif, melainkan harus diukur berdasarkan perilaku objektif pelaku usaha dalam menyediakan informasi yang benar, tidak menyesatkan, dan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha wajib menjamin keterbukaan informasi produk, keaslian barang atau jasa, serta tanggung jawab terhadap kerugian yang timbul akibat pelanggaran kontraktual.

Kurangnya implementasi asas itikad baik oleh pelaku usaha dalam praktik e-commerce di Indonesia menjadi isu krusial yang memerlukan perhatian serius. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, asas ini merupakan prinsip fundamental yang wajib dipatuhi oleh setiap pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, baik pelaku usaha maupun konsumen dituntut untuk menerapkan itikad baik secara konsisten, terutama dalam penggunaan klausul baku yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Suwandono et al, 2024)

Di sisi lain, konsumen juga berkewajiban untuk bertindak dengan itikad baik dengan membaca, memahami, dan menyetujui syarat-syarat transaksi secara cermat sebelum melakukan pembelian. Dengan demikian, penerapan asas itikad baik dalam transaksi elektronik harus bersifat dua arah (reciprocal obligation), mencerminkan hubungan hukum yang adil antara pelaku usaha dan konsumen.

Oleh karena itu, dalam perspektif hukum perdata Indonesia, asas itikad baik tidak hanya berfungsi sebagai prinsip moral dalam kontrak, melainkan juga sebagai instrumen hukum yang konkret untuk menegakkan keadilan kontraktual dan keseimbangan hak-kewajiban dalam transaksi digital. Penerapan asas ini secara konsekuensi dapat menjadi mekanisme preventif terhadap praktik perdagangan tidak jujur, serta memberikan landasan normatif bagi hakim dalam menilai sengketa perdata e-commerce yang melibatkan pelanggaran hak konsumen.

Penerapan Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-Commerce

Transaksi e-commerce yang dilakukan melalui media elektronik menuntut adanya transparansi dan kejujuran pada setiap tahapan prosesnya.(Lutfi & Sapa, 2022) Transaksi elektronik pada dasarnya tetap tunduk pada ketentuan umum perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1320 tentang syarat sahnya perjanjian dan Pasal 1338 mengenai asas kebebasan berkontrak dan pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Namun, karena karakteristiknya yang berbasis teknologi digital, transaksi elektronik memerlukan pengaturan khusus yang mengakomodasi sifat virtual, lintas batas, dan tanpa tatap muka dari para pihak. Oleh karena itu, lahirlah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).

Regulasi-regulasi tersebut memperluas pemahaman hukum perdata terhadap bentuk dan keabsahan kontrak elektronik. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UU ITE, transaksi elektronik diakui memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian tertulis konvensional selama memenuhi unsur kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Selain itu, Pasal 46 ayat (1) PP PMSE menegaskan bahwa kontrak elektronik yang dibuat melalui sistem elektronik memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang terlibat. Artinya,

hukum Indonesia telah memberikan legitimasi penuh terhadap kontrak digital sebagai electronic legal instrument dalam ranah hukum perdata.

Dalam praktiknya, asas itikad baik dalam transaksi e-commerce diuji melalui beberapa aspek penting yang mencerminkan kualitas hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Beberapa di antaranya meliputi:

1. Kejujuran dan Transparansi Informasi Produk

Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi produk secara benar, jelas, dan tidak menyesatkan sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen. Dalam transaksi elektronik, kewajiban ini mencakup keterangan mengenai spesifikasi barang, harga, jaminan, metode pembayaran, serta kebijakan pengembalian (return policy). Pelanggaran terhadap kewajiban tersebut dianggap bertentangan dengan asas itikad baik objektif karena mengabaikan hak konsumen atas informasi yang benar.

2. Pemenuhan Kewajiban terhadap Hak Konsumen

Dalam konteks e-commerce, pelaku usaha berkewajiban menghormati hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kegagalan pelaku usaha memenuhi kewajiban ini, seperti pengiriman produk cacat atau berbeda dari deskripsi, merupakan bentuk pelanggaran asas itikad baik karena tidak melaksanakan kontrak dengan kepatutan dan kejujuran yang diharapkan.

3. Tanggung Jawab atas Kerugian Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha dalam e-commerce diperkuat dalam Pasal 15 ayat (1) UU ITE, yang menyatakan bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem secara andal dan aman, serta bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya. Ketika terjadi kerugian akibat cacat sistem, informasi palsu, atau kegagalan pengiriman, pelaku usaha tetap harus menanggung kerugian konsumen sebagai wujud penerapan asas itikad baik objektif.

4. Kepatutan dalam Penyelesaian Sengketa

Dalam praktik hukum, penerapan asas itikad baik juga tampak dalam proses penyelesaian sengketa. Pasal 39 PP PMSE memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa secara musyawarah, melalui lembaga mediasi, arbitrase, atau pengadilan. Sikap kooperatif pelaku usaha dalam proses penyelesaian ini merupakan manifestasi dari asas itikad baik yang menuntut para pihak untuk mencari solusi secara adil dan proporsional.

Kendati kerangka hukum telah memberikan pengakuan terhadap kontrak elektronik dan prinsip tanggung jawab pelaku usaha, belum terdapat pengaturan eksplisit mengenai standar objektif penerapan asas itikad baik dalam transaksi digital. Akibatnya, penerapan asas ini masih sangat bergantung pada tafsir yudisial hakim dalam setiap perkara perdata yang muncul.

Ke depan, penguatan asas itikad baik dalam transaksi elektronik perlu diwujudkan melalui pengaturan lebih rinci dalam peraturan pelaksana UU ITE maupun UU Perlindungan Konsumen, dengan menetapkan indikator objektif kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab digital. Hal ini penting agar asas itikad baik tidak hanya menjadi prinsip umum, tetapi juga menjadi standar perilaku hukum yang dapat ditegakkan dalam setiap transaksi e-commerce di Indonesia.

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Sengketa Perdata E-Commerce

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar normatif yang kuat bagi perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia. Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a dan c UUPK. Dalam konteks transaksi e-commerce, ketentuan tersebut diperluas melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), yang mengakui validitas transaksi elektronik serta menetapkan tanggung jawab pelaku usaha dalam sistem perdagangan digital.

Namun demikian, pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di ranah digital masih menghadapi tantangan serius yang meliputi aspek perlindungan hak konsumen, kerahasiaan data pribadi, keamanan informasi, mutu produk, serta mekanisme penyelesaian perselisihan. (Rahman et al, 2023) Karakter transaksi elektronik yang bersifat virtual, tanpa tatap muka, dan lintas yurisdiksi menyebabkan mekanisme perlindungan hukum yang berlaku secara konvensional sering kali tidak dapat diterapkan secara efektif. Kondisi ini memperlemah posisi tawar konsumen karena ketimpangan informasi (information asymmetry) dan ketergantungan tinggi terhadap keandalan sistem elektronik milik pelaku usaha.

Dalam praktik sengketa perdata e-commerce, terdapat dua hambatan utama yang sering dihadapi oleh konsumen:

1. Kendala Pembuktian Elektronik, Bukti transaksi dalam e-commerce umumnya berbentuk digital, seperti invoice elektronik, screenshot, email konfirmasi, atau chat log. Meskipun Pasal 5 ayat (1) dan (2) UU ITE telah mengakui bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik dapat menjadi alat bukti hukum yang sah, secara praktis pembuktian tersebut sering terkendala oleh aspek teknis—seperti keotentikan, integritas data, dan validitas tanda tangan elektronik. Tidak jarang konsumen gagal membuktikan adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum karena platform e-commerce tidak menyediakan akses data yang memadai untuk pembuktian di pengadilan.
2. Keterbatasan Mekanisme Penyelesaian Sengketa, Sengketa e-commerce kerap melibatkan pelaku usaha lintas daerah atau bahkan lintas negara, sehingga yurisdiksi pengadilan menjadi tidak jelas. Walaupun Pasal 38 UU ITE dan Pasal 73–76 PP PMSE membuka ruang bagi penyelesaian sengketa melalui pengadilan, mediasi, arbitrase, atau mekanisme penyelesaian sengketa secara daring (Online Dispute Resolution/ODR), dalam praktiknya mekanisme ODR di Indonesia masih bersifat fragmentaris dan belum memiliki infrastruktur hukum maupun kelembagaan yang kuat. Akibatnya, konsumen sering kali mengandalkan sistem penyelesaian internal platform, yang umumnya lebih menguntungkan pelaku usaha dan kurang menjamin prinsip keadilan kontraktual.

Dalam situasi demikian, asas itikad baik berperan sentral sebagai instrumen moral dan normatif dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Asas ini berfungsi sebagai prinsip korektif (corrective principle) yang membatasi kebebasan berkontrak pelaku usaha agar tidak disalahgunakan, serta sebagai parameter yuridis bagi hakim dalam menilai kepatutan perilaku hukum para pihak. Hakim dapat menggunakan asas itikad baik untuk menilai apakah pelaku usaha telah bertindak dengan jujur, transparan, dan bertanggung jawab, atau justru menyesatkan konsumen melalui informasi yang tidak benar.

Selain itu, asas itikad baik juga berfungsi sebagai mekanisme preventif untuk mendorong pelaku usaha berperilaku jujur dan transparan dalam interaksi bisnis daring. Pelaku usaha

yang beritikad baik akan menyediakan informasi yang lengkap, menerapkan kebijakan privasi yang melindungi data konsumen, serta menyediakan layanan pengembalian barang (return policy) yang adil. Dalam jangka panjang, penerapan asas ini akan memperkuat kepercayaan konsumen dan membangun ekosistem perdagangan elektronik yang berkelanjutan dan beretika.

Namun, agar asas itikad baik dapat berfungsi optimal dalam memberikan perlindungan hukum, diperlukan penguatan aspek regulatif dan kelembagaan. Dalam kegiatan transaksi e-commerce, baik media yang digunakan maupun barang atau jasa yang menjadi objek transaksi memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan pemanfaatan teknologi. (Solikhin, 2023) Pemerintah perlu mengembangkan sistem Online Dispute Resolution (ODR) nasional yang terintegrasi dengan kementerian terkait, serta mengadopsi standar perilaku pelaku usaha digital (digital business conduct standards) yang menegaskan kewajiban transparansi, tanggung jawab, dan keamanan data konsumen. Selain itu, diperlukan juga peningkatan literasi hukum digital bagi masyarakat agar konsumen dapat memahami hak-haknya dan menggunakan mekanisme hukum yang tersedia dengan efektif.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen dalam sengketa perdata e-commerce tidak hanya bergantung pada keberadaan norma-norma tertulis, tetapi juga pada implementasi asas itikad baik sebagai prinsip universal yang menjembatani kesenjangan antara perkembangan teknologi dan keadilan hukum. Asas ini menjadi roh etik dan yuridis dalam memastikan bahwa perdagangan digital tidak semata-mata berorientasi pada efisiensi ekonomi, tetapi juga menjunjung tinggi nilai kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan sosial bagi seluruh pelaku pasar.

Rekonstruksi Penerapan Asas Itikad Baik sebagai Dasar Perlindungan Konsumen

Perkembangan teknologi digital dan meningkatnya intensitas transaksi melalui platform e-commerce menuntut pembaruan konseptual terhadap asas-asas klasik hukum perdata, khususnya asas itikad baik (good faith principle). Dalam paradigma hukum tradisional, asas ini dipandang sebagai asas moral yang bersifat abstrak dan subjektif. Namun, dalam konteks perdagangan elektronik yang sarat dengan sistem otomatis dan algoritma, asas itikad baik perlu direkonstruksi menjadi prinsip operasional hukum kontraktual digital yang memiliki implikasi yuridis konkret.

Rekonstruksi ini menempatkan asas itikad baik bukan hanya sebagai pedoman etis, tetapi juga sebagai instrumen hukum yang mengikat dalam penyelenggaraan transaksi elektronik. Artinya, penerapan asas ini harus terinternalisasi dalam mekanisme teknologis, prosedural, dan kelembagaan yang dioperasikan oleh penyedia platform e-commerce. Dengan demikian, pelaku usaha digital tidak hanya memikul tanggung jawab moral terhadap konsumen, tetapi juga tanggung jawab hukum yang dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis apabila terjadi pelanggaran kontraktual atau kerugian konsumen.

Dalam kerangka rekonstruksi tersebut, asas itikad baik dapat diterapkan secara fungsional melalui beberapa kebijakan operasional utama, yaitu:

1. Menjamin Kebenaran dan Kejelasan Informasi Produk, Setiap pelaku usaha wajib menyampaikan informasi produk secara akurat, transparan, dan tidak menyesatkan, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a UUPK dan Pasal 48 PP PMSE. Kewajiban ini tidak hanya berlaku pada tahap promosi, tetapi juga mencakup kewajiban pembaruan data ketika terjadi perubahan spesifikasi produk. Penegakan aspek ini

merupakan manifestasi dari itikad baik objektif, yang menuntut kepatutan dan kejujuran dalam bertransaksi.

2. Menyediakan Mekanisme Pengaduan yang Cepat dan Transparan, Platform e-commerce harus memiliki sistem pengaduan konsumen yang responsif, berkeadilan, dan terdokumentasi secara digital. Sistem tersebut harus menjamin bahwa setiap laporan konsumen ditangani secara proporsional dan dapat ditelusuri (traceable). Mekanisme ini merupakan wujud itikad baik institusional, yaitu tanggung jawab hukum korporasi untuk bertindak jujur dan beritikad baik dalam menyelesaikan konflik konsumen.
3. Menyimpan dan Menjaga Keutuhan Rekam Transaksi sebagai Alat Bukti Hukum, Sesuai dengan Pasal 6 dan Pasal 15 UU ITE, penyelenggara sistem elektronik berkewajiban menyimpan log transaksi secara aman, utuh, dan dapat diverifikasi. Penyimpanan rekam transaksi ini penting agar konsumen memiliki posisi hukum yang seimbang dalam pembuktian sengketa perdata. Dalam konteks ini, asas itikad baik bertransformasi menjadi prinsip transparansi digital, yang menjamin hak konsumen atas akses terhadap bukti elektronik yang relevan.
4. Menegakkan Tanggung Jawab atas Kerugian Konsumen Berdasarkan Asas Keadilan Kontraktual, Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat cacat produk, kesalahan sistem, atau kelalaian dalam penyediaan informasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1)–(2) UUPK dan Pasal 15 ayat (1) UU ITE. Tanggung jawab ini bukan hanya bentuk kewajiban hukum formal, tetapi juga cerminan dari itikad baik objektif, yakni komitmen untuk menjunjung keadilan kontraktual dalam hubungan bisnis daring.

Rekonstruksi penerapan asas itikad baik ini sejalan dengan teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yang membedakan antara perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui pembentukan norma dan sistem yang dapat mencegah terjadinya pelanggaran, sedangkan perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa ketika pelanggaran telah terjadi. (Tampubolon, 2016) Dengan pendekatan ini, asas itikad baik harus berfungsi ganda sebagai mekanisme preventif, melalui pengaturan yang mewajibkan pelaku usaha untuk transparan, bertanggung jawab, dan patuh pada etika bisnis digital serta sebagai mekanisme represif, melalui penerapan yuridis oleh hakim ketika menilai sengketa yang melibatkan pelanggaran terhadap prinsip kejujuran dan kepatutan kontraktual.

Lebih jauh, rekonstruksi asas itikad baik juga memiliki dimensi filosofis, normatif, dan praktis. Secara filosofis, asas ini merefleksikan nilai keadilan substantif yang berakar pada Pancasila, khususnya sila kedua dan kelima, yang menuntut keadilan dan kemanusiaan dalam setiap hubungan hukum. Secara normatif, asas ini menguatkan posisi konsumen dalam sistem hukum perdata Indonesia melalui penerapan prinsip tanggung jawab proporsional. Secara praktis, asas ini memberi arah bagi kebijakan hukum digital nasional dalam membangun ekosistem e-commerce yang beretika, berkeadilan, dan berkelanjutan.

Dengan demikian, rekonstruksi asas itikad baik menandai pergeseran paradigma dari asas moral ke arah prinsip hukum operasional yang konkret dan dapat diukur. Penerapan asas ini secara konsekuensi akan memperkuat kepastian hukum, keadilan kontraktual, dan kepercayaan konsumen, sekaligus mengintegrasikan etika bisnis digital ke dalam sistem hukum perdata modern Indonesia. Melalui pendekatan ini, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab negara, tetapi juga menjadi komitmen bersama antara pelaku usaha, penyedia platform, dan masyarakat digital secara keseluruhan.

Simpulan

Asas itikad baik dalam hukum perdata Indonesia perlu direkonstruksi dari asas moral yang bersifat abstrak menjadi prinsip hukum operasional yang konkret dalam penyelenggaraan transaksi elektronik. Penerapan asas ini memiliki makna baru dalam konteks e-commerce, yakni sebagai instrumen yuridis yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha digital terhadap konsumen melalui kewajiban transparansi informasi, penyimpanan rekam transaksi, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Rekonstruksi ini menunjukkan kebaruan dalam pengembangan doktrin hukum perdata, dengan memperluas fungsi asas itikad baik tidak hanya sebagai norma interpretatif dalam kontrak, tetapi juga sebagai instrumen perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif dalam ekosistem perdagangan digital. Secara praktis, hasil penelitian ini merekomendasikan perlunya pembentukan standar perilaku pelaku usaha digital dan penguatan mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) nasional agar asas itikad baik dapat diterapkan secara konsisten dan efektif dalam melindungi kepentingan konsumen di era ekonomi digital.

Referensi

- Firmansyah, A. (2017). Kajian kendala implementasi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, 8(2), 127-136.
- Kamal Wafda, A. T., & Setyowati, R. (2022). Implementation of the Principle of Good Faith in the Sharia Financial Technology Contract of PT. Qazwa Mitra Hasanah. *International Journal of Social Science And Human Research*, 5(10), 4780-4784.
- Komaldi, A., Mayana, R. F., & Permata, R. R. (2024). Asas Itikad Baik dalam Upaya Pelindungan Merek Atas Tindak Perundungan Merek Dagang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Merek dan Indikasi Geografis. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4), 47-52.
- Lutfi, M., & Sapa, N. B. (2022). Islamic Fiqh views on E-commerce. *Journal of Business and Management Studies*, 4(4), 231-136.
- Pohan, R. H. A., Pujiwati, Y., & Saleh, K. A. (2023). Analisis Putusan Pengadilan Negeri Surabaya No. 746/Pdt. G/2021/Pn. Sby Tentang Pelanggaran Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli Tanah di Kota Surabaya Dikaitkan Dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *COMSERVA:(Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat)*, 2(9), 1661-1676.
- Rahman, I., Mayasari, R. E., & Nurapriyanti, T. (2023). Hukum perlindungan konsumen di era e-commerce: Menavigasi tantangan perlindungan konsumen dalam lingkungan perdagangan digital. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains*, 2(08), 683-691.
- Republik Indonesia. (1847). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*. Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Republik Indonesia. (2016). Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222.
- Sasmita, N. P. A. B., & Purwanto, I. W. N. (2020). Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 8(8), 1138-1174.

- Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 11(1), 65-79.
- Suprapti, E., & Tarigan, A. E. (2021). Itikad Baik Dalam Perjanjian Suatu Perspektif Hukum Dan Keadilan. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 8(1), 147-158.
- Suwandono, A., Suparto, S., Yuanitasari, D., & Kusmayanti, H. (2024). Review Negatif Garansi Hangus dalam E-Commerce Perspektif Hukum Pelindungan Konsumen. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 16(1), 81-102.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53-61.