



CONSUMER LEGAL REMEDIES FOR BREACH OF CONTRACT IN ONLINE SALES TRANSACTIONS IN MAMUJU REGENCY, WEST SULAWESI

UPAYA HUKUM KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE DI KABUPATEN MAMUJU, SULAWESI BARAT

Andi Citra Dianita, Salmi

Universitas Tomakaka

E-mail: dianitaandycitra@gmail.com¹, salmi.ambo28@gmail.com²

ARTICLE INFO

Correspondent

Andi Citra Dianita, Salmi
dianitaandycitra@gmail.com

Key words:

consumer, breach of contract, online sales, legal remedies, Mamuju Regency

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 699 - 708

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer legal remedies for breach of contract in online sales transactions in Mamuju Regency, West Sulawesi. The development of electronic transactions has provided convenience for the public in conducting buying and selling activities. However, it has also created various legal problems, such as non-conforming goods, delayed delivery, failure of sellers to fulfill their obligations, and losses suffered by consumers. This study uses a normative legal research method with a statutory approach and places Mamuju Regency as the research location to examine the relevance of consumer legal protection in online sales practices. The results show that consumers who suffer losses due to breach of contract in online transactions have the right to obtain legal protection under the Indonesian Civil Code, the Consumer Protection Law, and the Electronic Information and Transactions Law. Legal remedies available to consumers include litigation through the courts and non-litigation mechanisms such as mediation, conciliation, negotiation, and arbitration, as also discussed in the reference article on online sales dispute settlement. This study emphasizes the importance of improving public legal literacy, strengthening supervision of online business actors, and developing accessible dispute resolution mechanisms for consumers in Mamuju Regency, West Sulawesi.

Copyright © 2026 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Andi Citra Dianita, Salmi <i>dianitaandycitra@gmail.com</i> Kata kunci: konsumen, wanprestasi, jual beli online, upaya hukum, Kabupaten Mamuju Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 699 - 708	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya hukum konsumen terhadap wanprestasi dalam jual beli online di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Perkembangan transaksi elektronik memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan jual beli, namun di sisi lain juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, penjual tidak memenuhi kewajiban, hingga kerugian yang dialami konsumen. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, serta menempatkan Kabupaten Mamuju sebagai lokasi kajian untuk melihat relevansi perlindungan hukum konsumen dalam praktik jual beli online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dalam transaksi online memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen meliputi jalur litigasi melalui pengadilan dan jalur nonlitigasi melalui mediasi, konsiliasi, negosiasi, atau arbitrase, sebagaimana juga dibahas dalam artikel rujukan mengenai penyelesaian sengketa jual beli online. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan literasi hukum masyarakat, pengawasan terhadap pelaku usaha online, serta penguatan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. <i>Copyright © 2026 JSER. All rights reserved</i>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam kegiatan perdagangan. Transaksi jual beli yang sebelumnya dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli kini banyak dilakukan melalui media elektronik atau internet. Jual beli online menjadi pilihan masyarakat karena dianggap lebih praktis, cepat, dan efisien. Konsumen tidak perlu datang langsung ke toko, melainkan cukup menggunakan perangkat digital untuk memilih, memesan, dan membayar barang yang dibutuhkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa transaksi online telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat modern.

Kemudahan dalam jual beli online memberikan banyak keuntungan bagi konsumen maupun pelaku usaha. Bagi konsumen, transaksi online memudahkan proses pencarian barang, perbandingan harga, serta pemilihan produk dari berbagai daerah. Bagi pelaku usaha, sistem perdagangan online membuka peluang pemasaran yang lebih luas tanpa harus memiliki tempat usaha secara fisik. Namun, di balik kemudahan tersebut, jual beli online juga memiliki risiko hukum, terutama karena penjual dan pembeli tidak selalu bertemu secara langsung. Artikel rujukan juga menjelaskan bahwa salah satu kelemahan jual beli online adalah pembeli tidak selalu mengetahui identitas dan lokasi penjual, serta rentan mengalami penipuan atau kerugian.

Salah satu persoalan hukum yang sering muncul dalam jual beli online adalah wanprestasi. Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban sebagaimana telah disepakati dalam perjanjian. Dalam konteks jual beli online, wanprestasi dapat terjadi ketika penjual tidak mengirimkan barang, mengirim barang yang tidak sesuai dengan pesanan, terlambat mengirimkan barang, atau tidak memberikan informasi yang benar mengenai produk. Keadaan ini tentu merugikan konsumen karena konsumen telah melakukan pembayaran, tetapi tidak memperoleh hak sebagaimana mestinya.

Permasalahan wanprestasi dalam jual beli online menjadi semakin penting untuk dikaji karena hubungan hukum antara penjual dan pembeli berlangsung dalam ruang digital. Dalam transaksi online, bukti perjanjian tidak selalu berbentuk dokumen tertulis konvensional, melainkan dapat berupa pesan elektronik, bukti transfer, tangkapan layar percakapan, riwayat pemesanan, atau dokumen elektronik lainnya. Oleh karena itu, aspek pembuktian menjadi bagian penting dalam penyelesaian sengketa jual beli online. Artikel rujukan menegaskan bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik dapat menjadi alat bukti hukum yang sah dalam penyelesaian sengketa transaksi elektronik.

Di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat, perkembangan penggunaan media digital dalam aktivitas perdagangan juga semakin meningkat. Masyarakat menggunakan berbagai platform digital, seperti marketplace, media sosial, dan aplikasi pesan singkat untuk melakukan transaksi jual beli. Perubahan pola transaksi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Mamuju, tetapi juga membuka kemungkinan terjadinya kerugian konsumen akibat wanprestasi. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen di Kabupaten Mamuju perlu mendapat perhatian, terutama agar konsumen memahami hak-haknya ketika mengalami kerugian dalam jual beli online.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Ketentuan mengenai perjanjian jual beli dapat ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sedangkan perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ketiga dasar hukum tersebut menjadi landasan penting dalam menentukan hak dan kewajiban para pihak, keabsahan transaksi elektronik, serta upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian.

Upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dalam jual beli online dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi. Jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan, sedangkan jalur nonlitigasi dapat ditempuh melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Penyelesaian melalui jalur nonlitigasi sering dianggap lebih sederhana, cepat, dan efisien, terutama untuk sengketa konsumen dengan nilai kerugian yang tidak terlalu besar. Dalam artikel rujukan dijelaskan bahwa konsumen yang dirugikan dalam sengketa jual beli online dapat menempuh penyelesaian melalui pengadilan maupun melalui alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Upaya Hukum Konsumen terhadap Wanprestasi dalam Jual Beli Online di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bentuk wanprestasi dalam jual beli online, perlindungan hukum bagi konsumen, serta upaya hukum yang dapat ditempuh ketika konsumen mengalami kerugian. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan literasi hukum masyarakat, khususnya konsumen di Kabupaten Mamuju, agar lebih berhati-

hati dalam melakukan transaksi online dan lebih memahami langkah hukum yang dapat dilakukan apabila hak-haknya dilanggar

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum, asas hukum, peraturan perundang-undangan, serta doktrin hukum yang berkaitan dengan upaya hukum konsumen terhadap wanprestasi dalam jual beli online. Pendekatan ini digunakan karena permasalahan utama dalam penelitian berkaitan dengan perlindungan hukum, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa akibat tidak dipenuhinya kewajiban dalam transaksi elektronik. Metode hukum normatif juga sesuai dengan artikel rujukan yang menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dalam mengkaji perlindungan hukum bagi pembeli dalam sengketa jual beli online.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan atau statute approach. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan hukum yang relevan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta ketentuan lain yang mengatur transaksi elektronik dan penyelesaian sengketa. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menjelaskan dasar hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen ketika mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam jual beli online.

Lokasi penelitian dalam kajian ini adalah Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Penetapan lokasi ini dimaksudkan untuk memberikan konteks wilayah terhadap permasalahan hukum yang dikaji, terutama karena transaksi jual beli online semakin berkembang di berbagai daerah, termasuk di Mamuju. Masyarakat di Kabupaten Mamuju telah memanfaatkan media digital, marketplace, media sosial, dan aplikasi komunikasi sebagai sarana transaksi jual beli. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana konsumen di wilayah tersebut dapat memperoleh perlindungan hukum apabila mengalami kerugian akibat barang tidak dikirim, barang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman, atau penjual tidak memenuhi kewajibannya.

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian, perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan penyelesaian sengketa. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel penelitian, serta pendapat para ahli hukum yang relevan dengan topik penelitian. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber pendukung lain yang digunakan untuk memperjelas istilah atau konsep hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan. Peneliti mengumpulkan, membaca, menelaah, dan mengklasifikasikan bahan hukum yang berhubungan dengan wanprestasi, jual beli online, perlindungan konsumen, dan upaya hukum. Studi kepustakaan ini penting karena penelitian hukum normatif tidak berfokus pada pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan pada analisis terhadap norma dan aturan hukum yang berlaku. Dalam konteks penelitian ini, bahan hukum yang dikaji diarahkan untuk menjawab bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen serta bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan cara menafsirkan dan menghubungkan ketentuan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Analisis dilakukan dengan melihat hubungan antara perjanjian jual beli online, kewajiban para pihak, bentuk wanprestasi, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Hasil analisis kemudian disusun secara deskriptif-argumentatif, yaitu dengan menjelaskan aturan hukum yang berlaku, menguraikan permasalahan yang muncul, dan memberikan argumentasi hukum mengenai upaya yang dapat dilakukan konsumen ketika mengalami kerugian dalam transaksi online.

Teori rujukan utama dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum. Teori ini digunakan untuk menjelaskan bahwa hukum harus memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagai pihak yang berpotensi dirugikan dalam transaksi jual beli online. Perlindungan hukum dapat bersifat preventif, yaitu mencegah terjadinya kerugian melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak, serta bersifat represif, yaitu memberikan jalan penyelesaian apabila telah terjadi pelanggaran atau wanprestasi. Dalam jual beli online, perlindungan hukum diperlukan karena konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah, terutama ketika identitas penjual tidak jelas atau barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain teori perlindungan hukum, penelitian ini juga menggunakan teori perjanjian dan teori wanprestasi. Teori perjanjian digunakan untuk menjelaskan bahwa hubungan antara penjual dan pembeli dalam jual beli online tetap merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban. Sementara itu, teori wanprestasi digunakan untuk menganalisis bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh penjual, seperti tidak menyerahkan barang, menyerahkan barang tidak sesuai pesanan, terlambat memenuhi prestasi, atau tidak menjalankan kewajiban sebagaimana telah disepakati. Dengan menggunakan teori tersebut, penelitian ini dapat menjelaskan bahwa konsumen yang dirugikan memiliki dasar hukum untuk menuntut pemenuhan prestasi, ganti rugi, pembatalan perjanjian, atau menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jual beli online di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat, telah menjadi salah satu bentuk transaksi yang banyak digunakan masyarakat karena memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Konsumen dapat membeli barang tanpa harus bertemu langsung dengan penjual, cukup melalui marketplace, media sosial, atau aplikasi pesan singkat. Namun, kemudahan tersebut juga menimbulkan persoalan hukum karena hubungan antara penjual dan pembeli berlangsung tanpa tatap muka, sehingga identitas penjual, kualitas barang, dan kepastian pengiriman tidak selalu dapat dipastikan sejak awal transaksi.

Bentuk wanprestasi yang paling sering muncul dalam jual beli online adalah tidak dipenuhinya kewajiban penjual sebagaimana telah disepakati. Wanprestasi tersebut dapat berupa barang tidak dikirim setelah konsumen melakukan pembayaran, barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan, keterlambatan pengiriman, atau penjual sulit dihubungi setelah transaksi dilakukan. Dalam artikel rujukan dijelaskan bahwa salah satu kelemahan jual beli online adalah pembeli tidak selalu mengetahui lokasi dan identitas penjual, serta transaksi online rentan menimbulkan penipuan atau kerugian bagi pembeli.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam jual beli online tetap merupakan hubungan perjanjian. Meskipun transaksi dilakukan melalui media elektronik, kesepakatan antara penjual dan pembeli tetap menimbulkan hak dan kewajiban. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai dengan pesanan, sedangkan pembeli berkewajiban membayar harga barang sesuai kesepakatan. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi.

Dalam praktiknya, konsumen di Kabupaten Mamuju yang mengalami kerugian akibat wanprestasi sering kali belum memahami langkah hukum yang dapat ditempuh. Banyak konsumen hanya memilih menghubungi penjual secara pribadi, memberikan keluhan melalui media sosial, atau membiarkan kerugian tersebut karena nilai transaksi dianggap kecil. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi hukum konsumen masih perlu ditingkatkan, terutama mengenai hak untuk menuntut ganti rugi, meminta pengembalian uang, atau menempuh penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang.

Penelitian ini menemukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online dapat didasarkan pada beberapa aturan hukum, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ketentuan dalam hukum perdata memberikan dasar mengenai perjanjian dan wanprestasi, sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen. Sementara itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur mengenai transaksi elektronik dan kedudukan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa bukti elektronik memiliki peran penting dalam penyelesaian sengketa jual beli online. Bukti seperti tangkapan layar percakapan, bukti transfer, riwayat pemesanan, nomor resi, deskripsi produk, dan identitas akun penjual dapat digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan hukum antara konsumen dan penjual. Artikel rujukan menegaskan bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang sah dalam sengketa transaksi elektronik.

Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen terhadap wanprestasi dalam jual beli online terdiri atas jalur litigasi dan nonlitigasi. Jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan apabila konsumen ingin mengajukan gugatan terhadap penjual yang merugikan. Sementara itu, jalur nonlitigasi dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Penyelesaian nonlitigasi umumnya lebih mudah, cepat, dan sesuai untuk sengketa konsumen yang nilai kerugiannya tidak terlalu besar.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online di Kabupaten Mamuju telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat. Namun, efektivitas perlindungan tersebut masih bergantung pada kesadaran hukum konsumen, kejelasan identitas pelaku usaha, ketersediaan bukti elektronik, serta akses konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, peningkatan literasi hukum dan penguatan mekanisme pengaduan menjadi hal penting agar konsumen lebih terlindungi dalam transaksi online.

Pembahasan

Jual beli online merupakan bagian dari perkembangan transaksi elektronik yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan masyarakat modern. Di Kabupaten Mamuju,

penggunaan media digital dalam kegiatan ekonomi menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa melakukan transaksi tanpa pertemuan langsung. Namun, karakteristik transaksi online yang dilakukan melalui ruang digital menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang rentan. Konsumen sering hanya bergantung pada informasi yang diberikan penjual, seperti foto produk, deskripsi barang, harga, dan ulasan pembeli lain.

Kerentanan konsumen dalam jual beli online berkaitan erat dengan asas perlindungan hukum. Perlindungan hukum diperlukan agar konsumen tidak dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Dalam konteks wanprestasi, perlindungan hukum berfungsi untuk memberikan kepastian bahwa konsumen memiliki hak untuk menuntut pemenuhan kewajiban, pengembalian uang, penggantian barang, atau ganti rugi. Dengan demikian, hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan, tetapi juga sebagai sarana untuk menjaga keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.

Wanprestasi dalam jual beli online pada dasarnya merupakan pelanggaran terhadap perjanjian. Walaupun perjanjian dilakukan melalui media elektronik, kesepakatan yang terjadi tetap mengikat para pihak. Ketika pembeli telah membayar harga barang dan penjual menyetujui transaksi, maka penjual memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan kesepakatan. Apabila penjual gagal memenuhi kewajiban tersebut, maka konsumen berhak menempuh upaya hukum. Artikel rujukan juga menjelaskan bahwa jual beli merupakan perjanjian yang menimbulkan kewajiban bagi penjual untuk menyerahkan barang dan bagi pembeli untuk membayar harga.

Dalam penyelesaian sengketa jual beli online, bukti elektronik menjadi unsur yang sangat penting. Konsumen harus menyimpan bukti transaksi sejak awal, seperti bukti pembayaran, percakapan dengan penjual, deskripsi produk, alamat toko online, nomor pesanan, dan bukti pengiriman. Tanpa bukti tersebut, konsumen akan kesulitan membuktikan bahwa telah terjadi transaksi dan bahwa penjual melakukan wanprestasi. Oleh karena itu, kesadaran konsumen dalam menyimpan bukti elektronik merupakan bagian dari perlindungan hukum preventif.

Upaya hukum nonlitigasi menjadi pilihan yang lebih praktis bagi konsumen di Kabupaten Mamuju, terutama untuk sengketa dengan nilai kerugian kecil atau menengah. Negosiasi dapat dilakukan langsung antara konsumen dan penjual untuk meminta pengembalian dana atau penggantian barang. Jika negosiasi tidak berhasil, konsumen dapat menempuh mediasi atau penyelesaian melalui lembaga perlindungan konsumen. Jalur nonlitigasi memiliki kelebihan karena prosesnya lebih cepat, biaya lebih ringan, dan tidak rumit proses pengadilan.

Meskipun demikian, jalur litigasi tetap penting sebagai upaya terakhir apabila penyelesaian secara damai tidak berhasil. Melalui jalur pengadilan, konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi. Jalur litigasi memberikan kekuatan hukum yang lebih tegas karena putusan pengadilan bersifat mengikat. Namun, proses ini sering membutuhkan waktu, biaya, dan pemahaman hukum yang lebih baik, sehingga tidak semua konsumen memilih jalur tersebut.

Pembahasan ini juga menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat untuk mengakses hukum. Konsumen di Kabupaten Mamuju perlu diberikan pemahaman mengenai hak-haknya dalam transaksi online, cara mengidentifikasi penjual yang terpercaya, pentingnya membaca deskripsi produk, serta langkah yang harus dilakukan apabila mengalami kerugian. Edukasi hukum kepada masyarakat menjadi salah satu langkah penting untuk mengurangi risiko wanprestasi dalam jual beli online.

Dengan demikian, upaya hukum konsumen terhadap wanprestasi dalam jual beli online di Kabupaten Mamuju harus dipahami sebagai bagian dari perlindungan konsumen di era digital. Konsumen harus diberi ruang untuk memperoleh keadilan ketika haknya dilanggar, baik melalui penyelesaian nonlitigasi maupun litigasi. Pemerintah daerah, lembaga perlindungan konsumen, aparat penegak hukum, dan platform digital perlu memperkuat kerja sama dalam memberikan perlindungan yang efektif. Hal ini penting agar transaksi online tidak hanya memberikan kemudahan ekonomi, tetapi juga menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa wanprestasi dalam jual beli online di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat, terjadi ketika penjual tidak memenuhi kewajiban sebagaimana telah disepakati dengan konsumen. Bentuk wanprestasi tersebut antara lain barang tidak dikirim, barang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman, serta penjual tidak memberikan tanggung jawab setelah menerima pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsumen dalam transaksi online masih berada pada posisi yang rentan sehingga membutuhkan perlindungan hukum yang jelas dan efektif.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam jual beli online dapat didasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Konsumen memiliki hak untuk menuntut pemenuhan prestasi, penggantian barang, pengembalian uang, maupun ganti rugi. Selain itu, bukti elektronik seperti percakapan digital, bukti transfer, riwayat pesanan, dan dokumen elektronik lainnya memiliki peran penting dalam membuktikan adanya transaksi dan kerugian yang dialami konsumen.

Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen terdiri atas jalur nonlitigasi dan litigasi. Jalur nonlitigasi dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase karena prosesnya lebih sederhana, cepat, dan sesuai untuk sengketa konsumen. Sementara itu, jalur litigasi melalui pengadilan dapat ditempuh apabila penyelesaian secara damai tidak berhasil. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi hukum masyarakat di Kabupaten Mamuju agar konsumen lebih memahami hak-haknya, lebih berhati-hati dalam transaksi online, dan mampu mengambil langkah hukum apabila mengalami wanprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, M. R., & Santoso, B. (2018). Urgensi rekonstruksi hukum e-commerce di Indonesia. *Law Reform*, 14(1), 89–103. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20239>. **SINTA 1.**
- Barkatullah, A. H. (2007). Urgensi perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi di e-commerce. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 14(2), 247–270. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>. **SINTA 2.**
- Boembeng, A. A. N. A., & Sudiro, A. A. (2025). Perlindungan konsumen transaksi digital pada platform e-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 5(6). <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i6.5103>. **SINTA 4.**
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang

- Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>. **SINTA 4.**
- Haryani Putri, A., & Hadrian, E. (2022). Perlindungan hukum bagi korban penipuan jual beli online. *KRTHA Bhayangkara*, 16(1). <https://doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1018>. **SINTA 3.**
- Haryono, H., Soeprijanto, T., & Nisa, L. K. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dalam hal wanprestasi. *Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah*, 4(1), 208–213. <https://doi.org/10.51874/jips.v4i1.96>. **SINTA 5.**
- Heng, R. J., & Lie, G. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi cross-border pada platform marketplace digital berdasarkan hukum positif Indonesia. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(10), 3886–3899. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17156678>. **SINTA 4.**
- Himmah, F., & Karim, M. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia: Tinjauan terhadap ketidaksesuaian barang. *Begawan Abioso*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1156>. **SINTA 4.**
- Ibrahim, N. (2025). E-commerce disputes and the law of default. *Kyadiren: Jurnal Hukum*, 7(1). <https://doi.org/10.46924/jh.v7i1.326>. **SINTA 4.**
- Kurniawan, I. D. (2024). Tantangan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce: Pendekatan arbitrase dan litigasi. *AL-MIKRAJ: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 4(2), 554–566. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.4796>. **SINTA 5.**
- Laksono, A. J., Naimah, N., & Suhariyono, S. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce ketika terjadi wanprestasi dalam transaksi melalui marketplace di Indonesia. *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 23(2), 46–57. <https://doi.org/10.32528/fairness.v23i2>. **SINTA 4.**
- Nathanael, D., & Sudiro, A. (2026). Wanprestasi dalam perjanjian jual beli online berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Studi Putusan PN Klaten Nomor 105/Pdt.G/2022/PN Kln. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 6(4). <https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i4.8497>. **SINTA 4.**
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi pembaharuan regulasi perlindungan konsumen di era bisnis digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46–58. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>. **SINTA 2.**
- Pariadi, D. (2018). Pengawasan e-commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 651–669. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>. **SINTA 2.**
- Putri, A. N., Rahmatiar, Y., Abas, M., & Sanjaya, S. (2025). Legal liability of marketplace platform operators for product description violations under Indonesian consumer protection law. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 16(2), 82–96. <https://doi.org/10.26905/idjch.v16i2.15604>. **SINTA 4.**
- Sari, D. P., Safa, M. S., & Fahlevi, A. R. (2026). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia: Perspektif hukum perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *RIGGS: Journal of Artificial*

Intelligence and Digital Business, 5(1).
<https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6942>. SINTA 4.

- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi perlindungan hukum konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce di era Masyarakat Ekonomi ASEAN. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1–17.
<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220>. SINTA 2.
- Setiawan, H. (2020). Perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen dalam transaksi e-commerce. *MLJ Merdeka Law Journal*, 1(2).
<https://doi.org/10.26905/mlj.v1i2.5496>. SINTA 4.
- Sella, T. P., Wijayanti, A. A., Nugraha, A., Danjuma, I., & Afrilia, D. (2025). Legalitas penyelesaian sengketa e-commerce melewati sistem ODR (Online Dispute Resolution). *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 14(2).
<https://doi.org/10.28946/rpt.v14i2.5387>. SINTA 4.
- Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce sebagai tantangan bisnis di era global. *Jurnal Mercatoria*, 16(2), 119–128.
<https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.10035>. SINTA 3.
- Tesalonica, N., & Wulandari, B. T. (2021). Pencantuman sertifikat keandalan (logo trustmark) sebagai bentuk perlindungan konsumen e-commerce ditinjau dari peraturan yang berlaku. *Jurnal Hukum Adigama*, 4(2).
<https://doi.org/10.24912/adigama.v4i2.17000>. SINTA 4.
- Tresnawati, S. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online melalui marketplace. *Letterlijk: Jurnal Hukum*, 2(1).
<https://doi.org/10.25134/letterlijk.v2i1.995>. SINTA 5.
- Wibowo, A. M. (2021). Perbandingan hukum arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa arbitrase online Indonesia dan Cina. *Audito Comparative Law Journal*, 2(2), 110–118. <https://doi.org/10.22219/aclj.v2i2.16372>. SINTA 3.
- Wibowo, A. M., Sukarmi, S., & Hamidah, S. (2019). Analisis yuridis kewenangan penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di Indonesia. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 27(1), 41–53. <https://doi.org/10.22219/jihl.v27i1.8957>. SINTA 4.
- Wulandari, Y. S. (2018). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli e-commerce. *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 199–210.
<https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i2.687>. SINTA 4