

ASPEK HUKUM PADA SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL MELALUI PLATFORM BELANJA ONLINE

Fakhirah Rizkillah^{1*}, Haerun Nisa², Indi Ardian³

¹²³Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Penulis Korespondensi: seenrizkillah109@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 11 Maret 2026 Accepted: 20 April 2026 Published: 30 April 2026	<i>The development of digital technology has driven the increasing use of digital payment systems through various online shopping platforms. This study aims to analyze the legal aspects of digital payment systems through online shopping platforms, particularly those related to the validity of electronic transactions, consumer protection, system and personal data security, the responsibilities of the parties involved, and dispute resolution. This study employs a literature review method with a normative juridical approach by examining laws and regulations, books, scientific articles, and various relevant literature sources. The findings indicate that digital payment systems in Indonesia already have a relatively comprehensive legal framework covering electronic transactions, electronic commerce, consumer protection, personal data protection, and the operation of payment systems. However, several challenges remain, particularly in regulatory harmonization, the allocation of responsibilities among the parties, data security, the handling of unauthorized transactions, and the effectiveness of dispute resolution mechanisms. Legal responsibility in digital transactions is, in principle, layered and function-based: the government needs to provide strong regulations and effective supervision, electronic system operators need to ensure system security and transparency, business actors must conduct transactions responsibly, while consumers need to exercise greater caution and improve their understanding of their rights and obligations in digital transactions. This study concludes that the effectiveness of legal protection in digital payments requires synergy among regulators, electronic system operators, business actors, and consumers.</i>
Keywords Legal Aspects; Digital Payment System; Electronic Transactions; Online Shopping Platform.	

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat besar terhadap pola transaksi ekonomi masyarakat. Aktivitas perdagangan yang sebelumnya mengharuskan adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli kini semakin banyak dilakukan melalui platform belanja online atau *e-commerce*. Konsumen dapat memilih barang, melakukan pemesanan, menyelesaikan pembayaran, serta memantau proses pengiriman hanya melalui perangkat digital. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa perdagangan elektronik tidak lagi hanya menjadi alternatif dalam kegiatan jual beli, tetapi telah berkembang menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi masyarakat Indonesia.

Perkembangan perdagangan elektronik tersebut berjalan beriringan dengan meningkatnya penggunaan sistem pembayaran digital. Konsumen pada platform belanja online saat ini dapat melakukan pembayaran menggunakan transfer perbankan, *virtual account*, kartu debit atau kartu kredit, uang elektronik, dompet digital (*electronic wallet*), QRIS, hingga berbagai fasilitas pembayaran digital lainnya. Perubahan perilaku transaksi tersebut terlihat dari pesatnya pertumbuhan perdagangan elektronik. Bank Indonesia mencatat bahwa nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia meningkat dari sekitar Rp205,5 triliun pada tahun 2019 menjadi sekitar Rp487 triliun pada tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan semakin besarnya peran sistem digital dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran masyarakat.

Penggunaan pembayaran digital melalui platform belanja online memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, terutama dalam aspek kecepatan, kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas transaksi. Konsumen tidak lagi harus melakukan pembayaran secara tunai atau mendatangi tempat tertentu karena transaksi dapat diselesaikan secara elektronik dalam waktu yang relatif singkat. Di sisi pelaku usaha, sistem pembayaran digital juga memberikan kemudahan dalam menerima pembayaran, mencatat transaksi, memperluas pasar, serta mengintegrasikan kegiatan perdagangan dengan layanan perbankan dan teknologi finansial. Dengan demikian, keberadaan pembayaran digital telah menjadi salah satu faktor penting yang mendukung perkembangan ekonomi dan keuangan digital Indonesia.

Namun, kemudahan tersebut pada saat yang sama melahirkan berbagai persoalan hukum yang semakin kompleks. Transaksi melalui platform belanja online melibatkan sejumlah pihak, antara lain konsumen, penjual, perusahaan penyelenggara platform atau *marketplace*, bank, penyedia dompet digital, Penyedia Jasa Pembayaran (PJP), serta pihak lain yang mendukung proses transaksi. Banyaknya pihak yang terlibat menyebabkan hubungan hukum dalam pembayaran digital menjadi lebih kompleks dibandingkan dengan transaksi perdagangan konvensional. Ketika terjadi kegagalan pembayaran, transaksi tidak sah, pemotongan saldo tanpa persetujuan, pembayaran ganda, pembobolan akun, penipuan, kebocoran data pribadi, atau barang yang telah dibayar tidak diterima konsumen, muncul persoalan mengenai pihak yang seharusnya bertanggung jawab dan mekanisme hukum yang dapat digunakan oleh konsumen untuk memperoleh perlindungan.

Persoalan tersebut menjadi semakin penting karena pembayaran digital sangat bergantung pada sistem elektronik dan pemrosesan data konsumen. Dalam melakukan transaksi, konsumen dapat menyerahkan berbagai informasi seperti nama, nomor telepon, alamat, informasi rekening atau instrumen pembayaran, riwayat pembelian, serta data lain yang berkaitan dengan transaksi. Oleh karena itu, keamanan sistem dan perlindungan data pribadi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari aspek hukum pembayaran digital. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengatur antara lain hak subjek data pribadi, pemrosesan data pribadi, serta kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi. Selain itu, penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik juga berada dalam kerangka Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang terakhir mengalami perubahan kedua melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.

Dari perspektif perdagangan elektronik, pemerintah juga telah menyediakan kerangka hukum melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mengatur penyelenggaraan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik. Ketentuan tersebut selanjutnya diperkuat dalam pengaturan teknis mengenai penyelenggaraan usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Perkembangan regulasinya cukup dinamis. Pada tahun 2026, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang sekaligus mencabut dan menyatakan tidak berlaku Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023. Perubahan regulasi tersebut memperlihatkan bahwa perkembangan model bisnis digital membutuhkan penyesuaian hukum secara berkelanjutan agar praktik perdagangan elektronik tetap berada dalam kerangka kepastian hukum.

Selain aspek perdagangan elektronik, pembayaran digital juga memiliki rezim pengaturan tersendiri karena penyelenggaraan sistem pembayaran berada dalam kewenangan Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pengaturan Industri Sistem Pembayaran, yang berlaku sejak 31 Maret 2026, mengatur

struktur industri sistem pembayaran, aktivitas dan produk pembayaran, inovasi teknologi, tata kelola dan manajemen risiko, praktik pasar, perilaku pelaku industri, perlindungan konsumen, data, pengawasan, serta koordinasi antarpihak. Regulasi tersebut berlaku antara lain terhadap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang mencakup Penyedia Jasa Pembayaran, Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran, dan bank umum. Dengan demikian, suatu transaksi pembayaran pada platform belanja online pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan hukum perdagangan, tetapi juga bersinggungan dengan hukum sistem pembayaran dan pengaturan penyelenggara jasa keuangan digital.

Aspek perlindungan konsumen menjadi semakin penting dalam hubungan tersebut. Secara umum, hak konsumen tetap memperoleh landasan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks sistem pembayaran, Bank Indonesia pada tahun 2026 juga memperbarui kerangka perlindungan konsumen melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 6 Tahun 2026 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Regulasi ini menempatkan edukasi, keterbukaan dan transparansi informasi, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi dan data konsumen, penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa, kepatuhan, serta persaingan sehat sebagai prinsip penting dalam perlindungan konsumen. Peraturan tersebut juga mencakup aspek perjanjian baku, perlindungan data dan informasi konsumen, manajemen risiko, *market conduct*, pengaduan kepada Bank Indonesia, serta penyelesaian sengketa.

Kehadiran berbagai perangkat hukum tersebut menunjukkan bahwa secara normatif Indonesia telah membangun kerangka hukum yang relatif luas untuk mengatur perdagangan dan pembayaran digital. Meskipun demikian, keberadaan regulasi belum serta-merta menghilangkan persoalan dalam praktik. Bank Indonesia sendiri mengakui bahwa perkembangan ekonomi dan keuangan digital meningkatkan kompleksitas dan eksposur risiko konsumen, termasuk ketidakseimbangan informasi, praktik usaha yang tidak transparan, penyalahgunaan data, serta belum optimalnya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya tantangan antara perkembangan teknologi yang sangat cepat dengan kemampuan regulasi, pengawasan, dan mekanisme perlindungan hukum untuk memberikan kepastian bagi seluruh pihak yang terlibat.

Permasalahan lain berkaitan dengan pembagian tanggung jawab ketika kerugian konsumen terjadi. Dalam transaksi konvensional, hubungan antara penjual dan pembeli relatif lebih mudah diidentifikasi. Sebaliknya, dalam perdagangan digital, pembayaran dapat melibatkan platform perdagangan, penyedia jasa pembayaran, lembaga perbankan, penyedia teknologi, dan pihak ketiga lainnya. Oleh sebab itu, ketika terjadi kegagalan transaksi atau kerugian konsumen, penentuan apakah tanggung jawab berada pada penjual, platform, penyelenggara pembayaran, atau pihak lainnya menjadi persoalan hukum yang memerlukan analisis secara lebih mendalam. Permasalahan ini juga berkaitan dengan keabsahan transaksi elektronik, kekuatan pembuktian dokumen elektronik, klausula baku pada platform, persetujuan konsumen, mekanisme pengembalian dana (*refund*), serta proses penyelesaian sengketa.

Aspek keamanan transaksi juga tidak dapat dipisahkan dari pembahasan sistem pembayaran digital. Peningkatan transaksi digital diikuti oleh risiko penyalahgunaan akun, pencurian identitas, manipulasi transaksi, *phishing*, pengambilalihan akun, dan berbagai bentuk kejahatan siber lainnya. Bank Indonesia menempatkan keamanan siber, privasi, manajemen risiko, dan perlindungan konsumen sebagai bagian penting dari pengembangan sistem pembayaran nasional. Hal tersebut menegaskan bahwa aspek hukum pembayaran digital tidak cukup hanya dilihat dari sah atau tidaknya transaksi,

tetapi juga harus memperhatikan kewajiban penyelenggara dalam membangun sistem yang aman, melindungi konsumen, menjaga kerahasiaan data, serta menyediakan mekanisme penanganan ketika terjadi kerugian.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk mengkaji secara lebih komprehensif **Aspek Hukum Pada Sistem Pembayaran Digital Melalui Platform Belanja Online**. Kajian ini penting karena transaksi digital merupakan hubungan hukum yang melibatkan dimensi perdagangan elektronik, sistem pembayaran, perlindungan konsumen, transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, keamanan sistem, tanggung jawab para pihak, serta penyelesaian sengketa. Pesatnya pertumbuhan perdagangan digital perlu diimbangi dengan kepastian hukum agar inovasi teknologi tidak justru menempatkan konsumen maupun pelaku usaha pada posisi yang rentan.

Oleh karena itu, pembahasan mengenai aspek hukum sistem pembayaran digital melalui platform belanja online menjadi relevan untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum di Indonesia memberikan legitimasi terhadap transaksi pembayaran elektronik, bagaimana bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen, bagaimana tanggung jawab platform dan penyedia jasa pembayaran apabila terjadi kerugian, serta sejauh mana ketentuan yang berlaku mampu memberikan kepastian, keamanan, dan keadilan dalam transaksi digital. Kajian tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara perkembangan teknologi pembayaran dengan perkembangan hukum, sekaligus menjadi dasar dalam mendorong terciptanya ekosistem perdagangan digital yang aman, transparan, bertanggung jawab, dan memberikan perlindungan hukum yang seimbang bagi seluruh pihak.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis normatif terhadap pengaturan hukum bisnis dalam sistem pembayaran digital tanpa melakukan pengumpulan data lapangan. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan.

Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggara Jasa Pembayaran. Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan karya tulis hukum yang relevan dengan sistem pembayaran digital dan e-commerce.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sepenuhnya mengandalkan data sekunder, sejalan dengan sifatnya sebagai penelitian hukum normatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik studi kepustakaan (*library research*) dan dokumentasi, di mana peneliti secara sistematis mengumpulkan dan menelaah bahan-bahan tertulis. Pengumpulan data sekunder yang akan dikaji pada penelitian ini diperoleh dari tiga sumber, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan dengan objek penelitian. Bahan Hukum Primer, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, serta Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggara Jasa Pembayaran. Bahan Hukum Sekunder, yaitu buku-buku referensi hukum, artikel pada jurnal-jurnal ilmiah, serta

laporan dan *working paper* yang relevan dengan objek penelitian. Bahan Hukum Tersier, yang berfungsi sebagai pelengkap untuk memahami istilah atau konteks dalam penelitian hukum, seperti kamus hukum, ensiklopedia hukum, media massa dan internet.

Teknik Analisis Data

Analisis data, dilakukan secara deskriptif kualitatif untuk menjelaskan peran hukum bisnis dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen dalam sistem pembayaran digital. Analisis deskriptif kualitatif ini dilakukan dengan cara menafsirkan isi peraturan perundang-undangan dan mengaitkannya dengan teori serta fakta hukum yang ada. Dengan demikian, analisis dilakukan tanpa perhitungan statistik, tetapi melalui penalaran logis hukum (*legal reasoning*) dan interpretasi terhadap peraturan perundang-undangan serta teori hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Review Literatur

1. Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Digital

Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce yang menggunakan sistem pembayaran digital merupakan bagian dari implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan atau jasa, termasuk jasa pembayaran digital. Oleh karena itu, konsumen berhak memperoleh layanan pembayaran yang aman, transparan, dan tidak merugikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Sihombing dan Resen (2024) yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan, khususnya dalam aspek penerapan dan pengawasan regulasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peran hukum bisnis sangat penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam sistem pembayaran digital.

Selain itu, pelaku usaha, termasuk pelaku usaha e-commerce dan Penyelenggara Jasa Pembayaran, diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta mekanisme layanan pembayaran. Ketidakjelasan informasi terkait status transaksi, biaya tambahan, maupun mekanisme pengembalian dana berpotensi melanggar ketentuan perlindungan konsumen dan menimbulkan kerugian bagi pengguna layanan pembayaran digital.

2. Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Jasa Pembayaran (PJP)

Dalam sistem pembayaran digital, PJP memiliki peran strategis sebagai fasilitator transaksi keuangan antara konsumen dan pelaku usaha. Tanggung jawab hukum PJP tidak hanya bersifat kontraktual, tetapi juga bersifat normatif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang dihasilkan. Ketentuan ini dapat diterapkan kepada PJP apabila kerugian konsumen disebabkan oleh kegagalan sistem pembayaran digital.

Selanjutnya, Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Pembayaran mewajibkan PJP untuk menjamin keandalan sistem, keamanan transaksi, serta manajemen risiko. Kegagalan transaksi seperti keterlambatan atau dana yang tertahan merupakan risiko inheren dalam kegiatan pembayaran digital, sehingga PJP dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

3. Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi Digital

Perlindungan data pribadi konsumen menjadi isu penting dalam transaksi pembayaran digital. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) menegaskan kewajiban setiap penyelenggara sistem elektronik, termasuk PJP dan e-commerce, untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat dikenakan sanksi administratif dan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap sistem pembayaran digital.

Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dasar hukum atas keabsahan transaksi elektronik dan perlindungan terhadap penyalahgunaan sistem elektronik. Dengan demikian, integrasi antara UUPK, UU ITE, UU PDP, dan PBI tentang PJP menjadi penting untuk menciptakan kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital.

4. Efektivitas Regulasi dan Tantangan Implementasi

Meskipun regulasi terkait sistem pembayaran digital telah tersedia secara komprehensif, implementasinya dalam praktik masih menghadapi berbagai tantangan. Rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban transparansi, kesulitan pembuktian dalam sengketa transaksi digital, serta belum optimalnya koordinasi antar-lembaga pengawas menjadi faktor yang menghambat efektivitas perlindungan konsumen.

Putra (2023) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi perdagangan online sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengawasan dan mekanisme penyelesaian sengketa. Tanpa pengawasan yang optimal, regulasi hukum bisnis berpotensi tidak berjalan secara efektif dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Di sisi lain, penelitian Wasiaturrahma dan Kurniasari (2021) menunjukkan bahwa sistem pembayaran elektronik memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Namun, pertumbuhan tersebut perlu diimbangi dengan regulasi hukum yang kuat agar manfaat ekonomi yang dihasilkan tidak menimbulkan risiko hukum bagi konsumen serta tetap menjaga stabilitas sistem pembayaran digital.

Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi regulasi serta penguatan koordinasi dan pengawasan antara Bank Indonesia, Kementerian Perdagangan, dan lembaga terkait lainnya agar hukum bisnis dapat berfungsi secara efektif dalam menjamin keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

Pembahasan

Perkembangan perdagangan berbasis elektronik telah mengubah mekanisme hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung dengan pertemuan fisik antara penjual dan pembeli kini dapat dilakukan melalui *marketplace*, aplikasi perdagangan elektronik, maupun platform digital lainnya. Perubahan tersebut juga terjadi pada mekanisme pembayaran. Konsumen tidak lagi hanya menggunakan pembayaran tunai, tetapi dapat menggunakan transfer bank, *virtual account*, kartu debit atau kredit, uang elektronik, dompet digital, QRIS, dan berbagai instrumen pembayaran elektronik lainnya. Dengan demikian, pembayaran digital merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ekosistem perdagangan melalui sistem elektronik.

1. Hukum Pembayaran Digital dalam Transaksi Belanja Online

Pembayaran digital tidak dapat dipisahkan dari keberadaan kontrak elektronik. Ketika konsumen memilih barang, memasukkannya ke dalam keranjang, menyetujui

harga dan ketentuan transaksi, kemudian melakukan pembayaran, pada dasarnya telah terbentuk rangkaian tindakan hukum secara elektronik. Kontrak elektronik tersebut mempunyai kekuatan mengikat sepanjang memenuhi ketentuan hukum mengenai perjanjian serta ketentuan mengenai transaksi elektronik.

Secara yuridis, transaksi tersebut tetap merupakan suatu perbuatan hukum meskipun dilakukan tanpa pertemuan secara langsung. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 memberikan dasar pengakuan hukum terhadap transaksi yang dilakukan menggunakan sistem elektronik. Dengan demikian, penggunaan sarana elektronik tidak menghilangkan akibat hukum yang timbul dari transaksi tersebut. Informasi dan dokumen elektronik juga mendapatkan pengakuan dalam sistem pembuktian hukum Indonesia.

Dalam konteks perdagangan, pengaturan tersebut diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). PP tersebut menegaskan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik merupakan perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Oleh sebab itu, transaksi pada platform belanja online tidak dapat dipandang hanya sebagai aktivitas teknologi, tetapi harus ditempatkan sebagai hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Hasil studi kepustakaan menunjukkan bahwa aspek hukum pembayaran digital pada platform belanja online pada dasarnya membentuk tiga hubungan hukum yang saling berhubungan tetapi berbeda. Pertama, hubungan antara konsumen dan penjual yang didasarkan pada perjanjian jual beli. Kedua, hubungan antara konsumen dengan pengelola platform atau *marketplace* berdasarkan penggunaan layanan platform. Ketiga, hubungan antara konsumen dengan penyedia jasa pembayaran, seperti bank, penerbit uang elektronik atau dompet digital, dan penyedia jasa pembayaran lainnya. Pemisahan hubungan tersebut menjadi penting karena apabila terjadi permasalahan dalam suatu transaksi, pihak yang bertanggung jawab harus ditentukan berdasarkan fungsi, kewajiban, dan kesalahan masing-masing pihak.

2. Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pembayaran Digital

Perlindungan konsumen menjadi salah satu aspek utama dalam pembayaran digital karena posisi konsumen pada transaksi elektronik relatif rentan. Konsumen menggunakan sistem yang sebagian besar mekanismenya ditentukan secara sepihak oleh platform dan penyedia layanan. Konsumen pada umumnya hanya dapat menerima atau menolak syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan tanpa memiliki kesempatan yang memadai untuk melakukan negosiasi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap menjadi dasar penting dalam hubungan tersebut. Prinsip perlindungan konsumen menghendaki adanya hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar dan jelas, serta mekanisme untuk memperoleh penyelesaian apabila konsumen mengalami kerugian.

Dalam konteks sistem pembayaran, perlindungan tersebut diperkuat melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Kerangka tersebut meliputi penyelenggara yang berada di bawah pengaturan dan pengawasan Bank Indonesia, termasuk penyelenggara sistem pembayaran. Bank Indonesia menempatkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlakuan yang adil, perlindungan aset, privasi dan data konsumen, kualitas layanan, serta mekanisme penanganan pengaduan sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen.

Artinya, konsumen yang melakukan pembayaran melalui platform belanja online tidak hanya berhak memperoleh barang sesuai perjanjian, tetapi juga berhak memperoleh pelayanan pembayaran yang aman dan transparan. Informasi mengenai biaya transaksi, mekanisme pembayaran, pembatalan, pengembalian dana (*refund*), batas waktu penyelesaian transaksi, serta risiko penggunaan layanan harus disampaikan secara memadai. Persetujuan konsumen terhadap syarat dan ketentuan elektronik tidak seharusnya digunakan sebagai dasar untuk menghapus seluruh tanggung jawab penyelenggara.

Persoalan yang sering muncul justru berada pada tahap setelah konsumen melakukan pembayaran, misalnya pembayaran berhasil tetapi pesanan tidak tercatat, saldo terpotong dua kali, transaksi dinyatakan gagal meskipun dana berkurang, proses *refund* berkepanjangan, transaksi dilakukan tanpa otorisasi konsumen, atau akun digunakan oleh pihak lain. Dalam kondisi seperti ini, prinsip perlindungan konsumen menghendaki adanya mekanisme koreksi, penelusuran transaksi, pengaduan, dan pemulihan kerugian secara jelas.

3. Penyelesaian Sengketa Pembayaran Digital

Sengketa pembayaran digital memiliki karakter berbeda dari sengketa perdagangan konvensional karena bukti transaksi sebagian besar berbentuk elektronik dan dapat melibatkan beberapa penyelenggara sekaligus. Oleh karena itu, tahap pertama yang penting adalah penanganan pengaduan secara internal oleh pihak yang menyediakan layanan.

Dalam sistem perlindungan konsumen Bank Indonesia, penyelenggara berkewajiban menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen secara efektif. Apabila penyelesaian internal tidak menghasilkan kesepakatan, sengketa antara konsumen dan penyelenggara sektor keuangan dapat dilanjutkan melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan maupun pengadilan. Regulasi Bank Indonesia juga mengatur keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (LAPS-SK), dengan prinsip mudah diakses, independen, adil, efektif, dan efisien.

Dalam konteks yang lebih luas, sengketa antara konsumen dan pedagang pada transaksi e-commerce juga dapat menggunakan mekanisme perlindungan konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, jalur penyelesaian sengketa harus disesuaikan dengan **objek sengketa dan pihak yang disengketakan**. Sengketa mengenai barang tidak selalu identik dengan sengketa mengenai pembayaran, sementara sengketa mengenai kebocoran data memiliki aspek hukum yang berbeda lagi.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya mekanisme penyelesaian sengketa digital yang semakin terintegrasi. Kajian mengenai *Online Dispute Resolution* (ODR) menunjukkan relevansi penyelesaian sengketa berbasis elektronik karena karakter transaksi e-commerce sendiri bersifat digital, lintas wilayah, cepat, dan sering kali memiliki nilai transaksi yang tidak sebanding dengan biaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan konvensional.

4. Tantangan Penegakan Hukum pada Pembayaran Digital

Meskipun Indonesia telah memiliki berbagai regulasi, tantangan utama tidak lagi hanya terletak pada ketersediaan norma hukum, tetapi juga pada integrasi dan implementasinya. Transaksi belanja online berada pada persimpangan antara hukum perjanjian, perlindungan konsumen, perdagangan elektronik, sistem elektronik, perlindungan data pribadi, dan regulasi sistem pembayaran. Banyaknya rezim hukum tersebut dapat menimbulkan persoalan koordinasi ketika satu kejadian melibatkan beberapa sektor sekaligus.

Permasalahan kedua adalah asimetri informasi. Konsumen sering kali tidak mengetahui apakah layanan pembayaran yang digunakan disediakan langsung oleh marketplace atau oleh penyedia jasa pembayaran lain. Kondisi ini menyebabkan konsumen kesulitan mengidentifikasi pihak yang harus bertanggung jawab ketika terjadi masalah.

Permasalahan ketiga berkaitan dengan klausula baku digital. Konsumen sering menyetujui syarat dan ketentuan yang panjang hanya dengan menekan tombol persetujuan. Secara formal terdapat persetujuan, tetapi secara substantif belum tentu konsumen memahami seluruh konsekuensi hukum di dalamnya. Kondisi ini memperkuat pentingnya prinsip transparansi, perlakuan yang adil, dan pelarangan pengalihan tanggung jawab secara tidak proporsional kepada konsumen.

Permasalahan keempat adalah berkembangnya modus kejahatan digital, seperti *phishing*, pengambilalihan akun, manipulasi QR Code, rekayasa sosial, pencurian identitas, dan penyalahgunaan OTP. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan hukum terhadap sistem pembayaran tidak cukup hanya berorientasi pada penindakan setelah terjadi kerugian. Perlindungan hukum perlu diarahkan pada pendekatan preventif melalui keamanan sistem, autentikasi yang kuat, pengawasan, edukasi konsumen, dan mekanisme deteksi *fraud*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi kepustakaan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran digital melalui platform belanja online telah memiliki dasar hukum yang relatif komprehensif di Indonesia. UU ITE memberikan legitimasi terhadap transaksi dan dokumen elektronik; PP Nomor 71 Tahun 2019 mengatur penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik; PP Nomor 80 Tahun 2019 dan Permendag Nomor 31 Tahun 2023 memberikan kerangka perdagangan melalui sistem elektronik; UU Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dasar perlindungan konsumen; UU Nomor 27 Tahun 2022 memberikan perlindungan terhadap data pribadi; sedangkan penyelenggaraan industri sistem pembayaran saat ini diperkuat melalui PBI Nomor 10 Tahun 2025, PBI Nomor 3 Tahun 2023 mengenai Pelindungan Konsumen Bank Indonesia, dan PBI Nomor 2 Tahun 2024 mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber.

Aspek hukum pembayaran digital melalui platform belanja online tidak hanya berorientasi pada sah atau tidaknya pembayaran, tetapi mencakup kepastian hubungan hukum, keamanan sistem, perlindungan dana konsumen, perlindungan data pribadi, transparansi informasi, pertanggungjawaban para pihak, dan efektivitas penyelesaian sengketa. Kekuatan regulasi pembayaran digital pada akhirnya ditentukan bukan semata-mata oleh banyaknya peraturan, tetapi oleh kemampuan regulasi tersebut memberikan kepastian mengenai siapa yang bertanggung jawab, bagaimana konsumen memperoleh pemulihan kerugian, dan bagaimana risiko transaksi digital dicegah sejak awal. Meskipun regulasi telah tersedia secara komprehensif, pelaksanaannya masih menghadapi kendala dalam aspek kepatuhan dan pengawasan, sehingga diperlukan penguatan implementasi hukum agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa konstruksi perlindungan hukum pada sistem pembayaran digital bersifat berlapis dan berbasis fungsi. Efektivitas perlindungan hukum dalam pembayaran digital membutuhkan sinergi antara regulator, penyelenggara sistem elektronik, pelaku usaha, dan konsumen. Pemerintah perlu menyediakan regulasi dan pengawasan yang kuat, penyelenggara perlu menjamin keamanan dan transparansi sistem, pelaku usaha harus menjalankan transaksi secara

bertanggung jawab, sedangkan konsumen perlu meningkatkan kehati-hatian dan pemahaman terhadap hak serta kewajibannya dalam transaksi digital. Model pembagian tanggung jawab semacam ini lebih tepat dibandingkan membebankan seluruh tanggung jawab kepada satu pihak karena ekosistem pembayaran digital dibangun melalui keterhubungan berbagai pelaku. Pada saat yang sama, keberadaan banyak pelaku tersebut tidak boleh mengurangi hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian secara cepat, transparan, dan efektif ketika mengalami kerugian.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis ingin mengemukakan beberapa saran berkaitan dengan hasil penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Pemerintah dan Lembaga Pembuat Kebijakan

Pemerintah dan lembaga pembuat kebijakan perlu terus memperkuat harmonisasi regulasi yang berkaitan dengan perdagangan elektronik, sistem pembayaran digital, perlindungan konsumen, serta perlindungan data pribadi. Hal ini penting karena transaksi digital melibatkan berbagai pihak dengan fungsi dan tanggung jawab yang berbeda. Selain itu, perlu diperjelas pembagian tanggung jawab antara penjual, platform belanja online, dan penyedia jasa pembayaran apabila terjadi kegagalan transaksi, penipuan, keterlambatan pengembalian dana, maupun kebocoran data. Pemerintah juga perlu memperkuat pengawasan terhadap penyelenggara layanan digital serta mendorong tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa secara daring yang sederhana, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Bagi Lembaga Penyelenggara Sistem Elektronik

Lembaga penyelenggara sistem elektronik, khususnya platform belanja online, perlu meningkatkan keamanan sistem dan perlindungan data pengguna melalui penerapan teknologi keamanan yang memadai, autentikasi berlapis, serta sistem deteksi terhadap aktivitas transaksi yang mencurigakan. Penyelenggara juga perlu memberikan informasi yang transparan mengenai prosedur pembayaran, biaya transaksi, pembatalan, pengembalian dana, serta mekanisme pengaduan konsumen. Selain itu, syarat dan ketentuan penggunaan layanan sebaiknya disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami sehingga konsumen tidak hanya memberikan persetujuan secara formal, tetapi juga memahami hak dan kewajibannya. Mekanisme penanganan pengaduan juga perlu dibuat lebih responsif agar setiap permasalahan transaksi dapat diselesaikan secara cepat dan akuntabel.

3. Bagi Penjual atau Pelaku Usaha

Penjual sebagai pelaku usaha perlu meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan hukum dalam perdagangan elektronik dengan memberikan informasi produk, harga, biaya, ketersediaan barang, serta ketentuan transaksi secara benar, jelas, dan tidak menyesatkan. Pelaku usaha juga perlu memastikan bahwa barang atau jasa yang diberikan sesuai dengan informasi dan kesepakatan yang dibuat melalui platform. Dalam hal terjadi pembatalan, ketidaksesuaian barang, atau pengembalian dana, penjual sebaiknya memberikan penyelesaian secara terbuka dan tidak mempersulit konsumen. Selain itu, penjual perlu menggunakan sarana pembayaran resmi yang tersedia pada platform dan menghindari mengarahkan konsumen pada mekanisme pembayaran di luar sistem yang berpotensi meningkatkan risiko penipuan maupun sengketa.

4. Bagi Pembeli atau Konsumen

Konsumen perlu meningkatkan literasi hukum dan literasi digital sebelum melakukan transaksi melalui platform belanja online. Konsumen sebaiknya membaca informasi produk, identitas penjual, syarat transaksi, prosedur pembayaran, serta

ketentuan pengembalian dana sebelum melakukan pembayaran. Konsumen juga harus menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, kata sandi, OTP, dan informasi autentikasi lainnya serta tidak memberikannya kepada pihak lain. Penggunaan metode pembayaran resmi yang tersedia di dalam platform lebih disarankan karena memberikan rekam jejak transaksi dan perlindungan yang lebih baik apabila terjadi sengketa. Konsumen juga perlu menyimpan bukti transaksi, seperti faktur elektronik, riwayat pembayaran, bukti percakapan, dan notifikasi transaksi, agar dapat digunakan sebagai bukti apabila diperlukan dalam proses pengaduan maupun penyelesaian sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. V., Renie, E., Yustiloviani, & Alfiander, D. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Wallet Dalam Sistem Pembayaran Digital di Indonesia. *JISRAH: Jurnal Integrasi Ilmu Syariah*, 4(3), 361–367.
- Astuti, N. K., & Atmojo, R. N. P. (2022). Perlindungan Konsumen Atas Risiko Keamanan Informasi Dalam Transaksi E-Commerce. *Honeste Vivere*, 32(2), 98–107.
- Ayunda, R. (2022). Personal Data Protection To E-Commerce Consumer: What are The Legal Challenges And Certainties?. *Law Reform*, 18(2), 144–163.
- Barkatullah, A. H. (2007). Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 14(2), 247–270.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia: Sebagai Pedoman Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia*. Yogyakarta: CV. Nusamedia.
- Halim, E. F. (2022). Perlindungan Hukum Data Pribadi Pembeli Di Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) di Indonesia. *Jurnal Hukum Visio Justisia*, 2(1), 1–22.
- Makarim, E. (2005). *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mazli, A. (2021). Urgensi pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia di Era E-Commerce. *Lex Renaissance*, 6(2), 298–312.
- Paryadi, D. (2018). Pengawasan e-commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 651–669.
- Pujiyono. (2021). Aspek Hukum dalam Perlindungan Bisnis Era Digital di Indonesia. *Lex Renaissance*, 9(1), 203–228.
- Putra, D. S. Y. A. (2023). Peran Regulasi dalam Mengatur Perdagangan Online di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, dan Dampaknya pada Bisnis Online. *HUKMY: Jurnal Hukum*, 3(2), 462–474.
- Ramli, A. M. (2006). *Cyber Law dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia (Cetakan Ke-2)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Rongiyati, S. (2019). Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik. *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, 10(1), 1–25.

- Rusmawati, D. E. (2013). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2), 193–201.
- Serfiani, C. Y., Purnomo, S. D., & Hariyani, I. (2013). *Buku Pintar Bisnis Dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 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.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sihombing, R. E., & Resen, M. G. S. K. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70.
- 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.
- Tan, K., & Disemadi, H. S. (2021). Urgency of Electronic Wallet Regulation in Indonesia. *Nagari Law Review*, 5(1), 1–14.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyelenggara Jasa Pembayaran.
- Wasiaturrahma, W., & Kurniasari, A. L. (2021). Electronic Payment and Economic Growth in Indonesia. *Journal of Developing Economies*, 6(2), 286–307.
- Wulandari, B. T., Siombo, M. R., Shofie, Y., Selvie, V., & Nugraheni, L. A. (2021). *Bunga Rampai: Berbagai Aspek Hukum Dalam Transaksi Konsumen Secara Digital Di Masa Pandemi COVID-19*. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.