

Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* di Indonesia

Nikmah Dalimunthe^{1*}, Sri Wahyuni², Anisa Suci³, Islah Sahbana Kudadiri⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara
nikmahdalimunthe@uinsu.ac.id

Abstract

The rapid development of digital technology has significantly driven the growth of e-commerce in Indonesia. Behind this growth, various risks have emerged that could potentially harm consumers, including fraudulent practices, discrepancies between the products received and the information provided, misuse or leakage of personal data, and difficulties in obtaining compensation for losses incurred. This study focuses on examining the types of legal protections offered to consumers in online transactions. In addition, this study assesses the extent of the effectiveness of these protections and outlines the various challenges faced, along with possible solutions that can be implemented. This research employed a normative legal methodology, involving an examination of pertinent statutes and regulatory provisions, alongside an analysis grounded in established legal principles. The results of the investigation suggest that legislative structures have been instrumental in advancing the legal safeguards afforded to consumers engaged in electronic commerce. Key among these are Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law No. 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions and its subsequent modifications, Law No. 27 of 2022 pertaining to Personal Data Protection, and Government Regulation No. 71 of 2019. Notwithstanding the existence of a comprehensive regulatory regime for the protection of digital consumers, its practical application is hampered by several challenges, leading to diminished efficacy. Contributing factors to this circumstance include deficiencies in enforcement mechanisms, insufficient legal consciousness and comprehension among consumers, ambiguity surrounding the accountability of online marketplace operators, and complexities related to the jurisdiction of international commerce.

Keywords: Consumer Protection, E-Commerce Transactions, Business Law, Legal Effectiveness, Online Dispute Resolution

Abstrak

Perkembangan teknologi digital yang berlangsung pesat telah mendorong pertumbuhan aktivitas perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia secara signifikan. Di balik peningkatan tersebut, muncul berbagai risiko yang berpotensi merugikan konsumen, antara lain praktik penipuan, ketidaksesuaian produk yang diterima dengan informasi yang ditawarkan, penyalahgunaan atau kebocoran data pribadi, serta kendala dalam memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialami. Studi ini berfokus pada pemeriksaan jenis-jenis perlindungan hukum yang ditawarkan kepada konsumen dalam aktivitas jual beli daring. Selain itu, studi ini juga menilai sejauh mana efektivitas penerapannya dan menguraikan berbagai tantangan yang dihadapi beserta kemungkinan solusi yang dapat diimplementasikan. Penelitian ini menerapkan metode yuridis normatif, yang melibatkan analisis terhadap legislasi yang relevan dan teori-teori hukum yang mendasarinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam ranah transaksi elektronik telah didukung oleh serangkaian peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto perubahannya tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 mengenai Pelindungan Data Pribadi, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Walaupun regulasi yang mengatur perlindungan konsumen di era digital telah ada, masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapannya yang mengakibatkan efektivitasnya belum tercapai secara maksimal. Faktor-faktor yang memengaruhi kondisi tersebut meliputi lemahnya penegakan hukum, rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman hukum di kalangan konsumen, belum tegasnya pengaturan mengenai tanggung jawab platform marketplace, serta persoalan yurisdiksi dalam transaksi lintas negara.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi E-Commerce, Hukum Bisnis, Efektivitas Hukum, Online Dispute Resolution

Copyright (c) 2026 Nikmah Dalimunthe, Sri Wahyuni, Anisa Suci, Islah Sahbana Kudadiri

✉Corresponding author: Nikmah Dalimunthe

Email Address: nikmahdalimunthe@uinsu.ac.id (Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara)

Received 19 May 2026, Accepted 25 May 2026, Published 31 May 2026

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah memicu perubahan signifikan di berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk cara barang dan jasa diperdagangkan. Perubahan ini terlihat jelas dalam pertumbuhan perdagangan elektronik (e-commerce), yang memfasilitasi transaksi secara daring, menghilangkan keharusan pertemuan fisik antara pembeli dan penjual. (Lumaing et al., 2025). E-commerce merupakan sistem bisnis modern yang memanfaatkan media elektronik dalam proses transaksi sehingga tidak memerlukan pertemuan langsung maupun penggunaan tanda tangan konvensional (Sommaliagustina, 2018). Perkembangannya di Indonesia menunjukkan tren yang sangat positif, bahkan menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara dengan pasar e-commerce terbesar dan pertumbuhan tercepat di Asia Tenggara.

Meskipun menyediakan kemudahan, efisiensi, dan jangkauan yang lebih luas, aktivitas jual beli daring juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang berpotensi merugikan konsumen. Sifat transaksi yang berlangsung secara virtual, tidak mempertemukan para pihak secara langsung, serta dapat melibatkan pelaku dari berbagai yurisdiksi menciptakan risiko terjadinya penipuan, ketidaksesuaian produk, penyalahgunaan data pribadi, hingga kesulitan dalam menuntut ganti kerugian (Wulandari & Rismansyah, 2025). Dalam praktiknya, posisi konsumen sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha sehingga rentan menjadi pihak yang dirugikan demi kepentingan keuntungan ekonomi pelaku usaha. Kondisi ini menyebabkan keseimbangan hubungan hukum antara para pihak sulit terwujud (Sommaliagustina, 2018). Sejalan dengan hal tersebut, Hadjon (1987) menegaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menjamin perlindungan hukum bagi setiap warga negara, terutama bagi kelompok yang berada pada posisi yang kurang menguntungkan.

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia berlandaskan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Akan tetapi, regulasi tersebut disusun pada masa ketika transaksi digital belum berkembang secara masif seperti saat ini. Oleh karena itu, muncul pandangan bahwa UUPK belum sepenuhnya mampu menjawab berbagai persoalan yang timbul dalam aktivitas perdagangan elektronik. Menurut Soekanto dan Mamudji (2001), penelitian hukum normatif memiliki peran penting dalam menilai keselarasan maupun potensi pertentangan antarperaturan perundang-undangan, terutama ketika dihadapkan pada perkembangan fenomena hukum baru seperti e-commerce. Senada dengan itu, Marzuki (2014) mengemukakan bahwa penelitian hukum seyogianya dapat mengidentifikasi perbedaan antara kerangka hukum yang ada dan tuntutan masyarakat yang dinamis.

Sejumlah studi sebelumnya telah menyoroti bahwa perlindungan konsumen dalam ranah transaksi elektronik masih menghadapi berbagai tantangan.. Permasalahan tersebut antara lain disebabkan oleh regulasi yang belum sepenuhnya mengikuti perkembangan teknologi, kurangnya itikad baik dari sebagian pelaku usaha, rendahnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak hukumnya, serta belum optimalnya peran pemerintah dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penegakan hukum (Widyanto & Kholil, 2021). Selain itu, Sihombing dan Resen (2024) mengemukakan bahwa

pelaksanaan dan pengawasan regulasi e-commerce masih menghadapi berbagai hambatan yang bersifat sistemik. Ketidaksesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan realitas praktik transaksi digital menjadi alasan penting untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam perdagangan elektronik di Indonesia.

Berdasarkan penjabaran di atas, studi ini akan berfokus pada tiga aspek utama. Pertama, jenis perlindungan hukum yang diperuntukkan bagi konsumen dalam kegiatan jual beli daring di Indonesia. Kedua, tingkat keberhasilan penerapan perlindungan hukum tersebut dalam praktek sehari-hari. Ketiga, tantangan yang timbul dalam implementasinya beserta strategi solusi yang mungkin diterapkan. Studi ini berupaya untuk menganalisis secara mendalam landasan hukum yang mengatur konsumen dalam perdagangan elektronik, mengevaluasi efektivitas penerapannya dari sudut pandang teori hukum dan realitas di lapangan, serta merumuskan usulan kebijakan yang dapat memandu pemerintah, pebisnis, penyedia layanan digital, dan konsumen dalam membangun lingkungan niaga elektronik yang aman, setara, dan dapat diandalkan.

METODE

Studi ini mengaplikasikan pendekatan penelitian hukum normatif, atau yuridis normatif. Pendekatan ini berfokus pada investigasi norma hukum dan regulasi yang berlaku sebagai fondasi untuk mengurai suatu permasalahan hukum (Soekanto & Mamudji, 2001). Marzuki (2014) berpendapat bahwa penelitian hukum normatif diarahkan untuk mengidentifikasi dan menemukan kaidah hukum, prinsip hukum, serta teori hukum yang relevan untuk dijadikan dasar dalam menjawab pokok persoalan hukum yang dikaji

Sumber data riset berasal dari pelbagai materi hukum yang dibagi menjadi tiga klasifikasi. Materi hukum primer mencakup regulasi perundang-undangan yang memiliki koneksi langsung pada subjek riset. Materi hukum sekunder meliputi disertasi hukum, publikasi akademis, makalah ilmiah, serta temuan riset sebelumnya yang relevan dengan pokok bahasan. Sementara itu, materi hukum tersier mencakup glosarium hukum, ensiklopedia, dan sumber pendukung lainnya yang memfasilitasi pemahaman terhadap terminologi atau konsep hukum spesifik

HASIL DAN DISKUSI

Proteksi Hukum Konsumen dalam Perdagangan Elektronik di Indonesia

Proteksi hukum bagi konsumen merupakan manifestasi dari jaminan yang diberikan kepada subjek hukum melalui beragam perangkat hukum, yang mencakup upaya preventif maupun mekanisme penyelesaian perselisihan. Menurut Sommaliagustina (2018), perlindungan hukum bertujuan memberikan kepastian dan rasa aman kepada pihak yang dilindungi. Sesuai dengan sudut pandang tersebut, Hadjon (1987) mengelompokkan perlindungan hukum ke dalam dua jenis: perlindungan preventif yang berfokus pada pencegahan terjadinya perselisihan sebelum pelanggaran terjadi, dan perlindungan represif yang ditujukan untuk penyelesaian perselisihan setelah suatu persoalan terjadi.

Dalam lingkup kesepakatan jual beli elektronik, mekanisme perlindungan konsumen di Indonesia didukung oleh serangkaian regulasi yang saling berhubungan dan bersinergi satu sama lain.

Landasan hukum utama untuk perlindungan konsumen di Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sesuai definisi pada Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen meliputi segala upaya yang ditujukan untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Shidarta (2004) menguraikan bahwa pada dasarnya perlindungan konsumen merupakan upaya perlindungan hukum terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Hak-hak tersebut diatur dalam Pasal 4 UUPK yang terdiri dari delapan hak esensial, meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa; hak untuk memilih barang dan jasa; hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan transparan; hak untuk mengajukan opini dan keluhan; hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian perselisihan; hak untuk menerima bimbingan dan pendidikan; hak untuk diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi; serta hak untuk menerima kompensasi jika mengalami kerugian (Libria et al., 2023; Shidarta, 2004). Dengan demikian, kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha pada dasarnya merupakan konsekuensi dari pemenuhan hak-hak konsumen tersebut.

Perkembangan pesat dalam arena transaksi digital telah mendorong terciptanya seperangkat regulasi tambahan, yakni Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang selanjutnya mengalami modifikasi melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Ketentuan dalam Pasal 9 UU ITE secara khusus mengamanatkan bahwa para pelaku bisnis yang menawarkan barang atau jasa melalui platform elektronik wajib menyajikan informasi yang memadai dan faktual terkait produk, identitas produsen, serta syarat-syarat kesepakatan yang relevan. Selain itu, Pasal 28 ayat (1) melarang penyebaran konten yang bersifat menyesatkan atau keliru yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam pelaksanaan transaksi elektronik. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat berujung pada penerapan sanksi sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 45A ayat (1), yaitu hukuman penjara maksimal enam tahun dan/atau denda maksimum sebesar satu miliar rupiah (Rizka, 2022). Perubahan terkini juga tercakup dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 menambahkan Pasal 26B yang mengharuskan penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga keamanan, kerahasiaan, serta ketersediaan data pribadi pengguna layanan (Wulandari & Rismansyah, 2025).

Peraturan yang lebih rinci mengenai transaksi elektronik selanjutnya diuraikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Ketentuan dalam Pasal 48 ayat (3) PP tersebut menetapkan bahwa perjanjian elektronik, minimal, harus mencakup identitas para pihak yang terlibat, deskripsi objek transaksi beserta spesifikasinya, syarat dan ketentuan yang berlaku, nominal harga beserta biaya terkait, prosedur pembatalan, mekanisme pengembalian produk cacat tersembunyi, dan klausul mengenai pemilihan hukum untuk penyelesaian sengketa (Rizka, 2022). Lebih lanjut, aspek perlindungan data pribadi konsumen mendapat penguatan substansial melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 27 Tahun

2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Regulasi ini mengatur prinsip-prinsip pengelolaan data pribadi sekaligus menetapkan sanksi bagi pihak yang melanggar ketentuan perlindungan data. Priliasari (2023) menyatakan bahwa kehadiran UU PDP menunjukkan kemajuan signifikan dalam sistem hukum Indonesia karena semakin mendekati standar perlindungan data internasional, termasuk General Data Protection Regulation (GDPR) yang berlaku di Uni Eropa.

Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, kewajiban pelaku usaha dapat bersandar pada beberapa doktrin hukum. Barkatullah dan Prasetyo (2006) mengidentifikasi tiga prinsip fundamental: tanggung jawab berbasis kesalahan (*fault liability*), yang memerlukan pembuktian unsur kelalaian sebelum pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban; prinsip praduga tanggung jawab (*presumption of liability*), yang memosisikan pelaku usaha bertanggung jawab kecuali jika ia dapat membuktikan sebaliknya; dan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability* atau *product liability*), yang mengharuskan produsen untuk memberikan kompensasi atas kerugian konsumen tanpa keperluan untuk membuktikan adanya unsur kesalahan (Rizka, 2022). Selain ketiga prinsip tersebut, Nugroho (2008) menjelaskan bahwa dalam transaksi e-commerce terdapat pula dasar pertanggungjawaban kontraktual yang muncul dari adanya perjanjian elektronik yang telah disepakati oleh para pihak, sehingga konsumen dapat mengajukan tuntutan apabila terjadi pelanggaran terhadap isi perjanjian tersebut.

Bentuk-Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen dalam E-Commerce

Meskipun Indonesia telah memberlakukan berbagai undang-undang terkait perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik, insiden pelanggaran hak konsumen masih kerap ditemui dalam aktivitas e-commerce. Barkatullah (2019) menyatakan bahwa sifat transaksi elektronik yang tidak melibatkan pertemuan tatap muka antara penjual dan pembeli mengakibatkan kesenjangan informasi (*information asymmetry*). Dalam situasi tersebut, konsumen kehilangan kesempatan untuk melakukan inspeksi fisik terhadap barang yang akan dibeli sebelum transaksi diselesaikan. Kondisi ini berpotensi memicu beragam bentuk pelanggaran yang merugikan konsumen.

Isu pertama yang lazim terjadi adalah ketidaksesuaian antara deskripsi produk yang disajikan dan barang yang diterima oleh konsumen. Wulandari dan Rismansyah (2025) menjelaskan bahwa banyak keluhan konsumen berkaitan dengan perbedaan antara gambar, spesifikasi, maupun kualitas produk yang dipromosikan dengan kondisi barang yang sebenarnya. Perilaku tersebut bertentangan dengan persyaratan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk menafsirkan informasi secara presisi, transparan, dan jujur, serta Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mengharuskan penyampaian informasi secara lengkap dan akurat. Penelitian yang dilakukan oleh Lumaing et al. (2025) juga menunjukkan bahwa masih terdapat pelaku usaha yang tidak mencantumkan identitas secara jelas dan kurang transparan dalam menyampaikan informasi produk, sehingga posisi konsumen menjadi lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.

Bentuk pelanggaran berikutnya adalah penipuan dalam transaksi online. Tidak adanya pertemuan langsung antara para pihak memberikan ruang bagi oknum tertentu untuk melakukan tindakan curang, seperti menggunakan identitas atau akun palsu, menerima pembayaran dari konsumen, kemudian menghilang tanpa mengirimkan barang yang telah dipesan (Libria et al., 2023). Sommaliagustina (2018) menyatakan bahwa aktivitas perdagangan melalui e-commerce memiliki tingkat kerawanan yang cukup tinggi terhadap praktik penipuan karena memungkinkan munculnya penjual atau produsen fiktif. Di sisi lain, Winarsih dan Oktaviarni (2021) menegaskan bahwa tanggung jawab platform digital sering kali bergantung pada sejauh mana keterlibatannya dalam proses transaksi. Akibatnya, platform yang hanya berfungsi sebagai perantara sering kali tidak dapat dimintai pertanggungjawaban secara langsung atas kerugian yang dialami konsumen.

Permasalahan lain yang semakin mendapat perhatian adalah kebocoran serta penyalahgunaan data pribadi pengguna. Dalam proses pembayaran elektronik, konsumen umumnya diminta untuk memberikan berbagai informasi pribadi yang bersifat sensitif, sehingga meningkatkan risiko terjadinya penyalahgunaan data apabila tidak dikelola dengan baik (Widyanto & Kholil, 2021). Priliasari (2023) menjelaskan bahwa meskipun Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi telah mengatur pentingnya persetujuan (consent) dari pemilik data, masih banyak perusahaan yang menyajikan kebijakan privasi dengan bahasa yang rumit dan sulit dipahami. Praktik yang dikenal sebagai dark patterns tersebut sering kali membuat konsumen memberikan persetujuan tanpa memahami secara menyeluruh konsekuensi penggunaan data pribadinya. Kondisi demikian bertentangan dengan prinsip informed consent yang menjadi salah satu prinsip utama dalam sistem perlindungan data pribadi modern.

Selain itu, hambatan dalam memperoleh keadilan dan ganti rugi juga menjadi persoalan yang dihadapi konsumen e-commerce. Walaupun Pasal 19 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut kompensasi atas kerugian yang dialami, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Lumaing et al. (2025) mengemukakan bahwa proses penyelesaian sengketa melalui jalur hukum formal sering dianggap memerlukan biaya besar, prosedur yang rumit, serta waktu yang panjang sehingga tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami konsumen. Nugroho (2008) menambahkan bahwa berbagai hambatan tersebut bersifat struktural dan sistemik, mulai dari prosedur administratif yang berbelit hingga keterbatasan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa. Akibatnya, tidak sedikit konsumen yang memilih untuk mengabaikan haknya dan menerima kerugian yang dialami daripada harus menempuh proses hukum yang panjang serta hasilnya belum tentu memberikan kepastian.

Efektivitas Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

Analisis terkait keefektifan regulasi perlindungan konsumen dalam jual beli daring di Indonesia mengindikasikan adanya disparitas signifikan antara peraturan yang digariskan dan implementasinya di lapangan. Widyanto dan Kholil (2021) mengemukakan bahwa UU Perlindungan Konsumen (UUPK) belum sepenuhnya memberikan proteksi maksimal bagi konsumen yang berbelanja secara virtual. Fenomena ini timbul akibat kurangnya elaborasi mengenai hak-hak konsumen dalam e-commerce pada

UUPK. Fenomena tersebut menggambarkan adanya apa yang disebut Marzuki (2014) sebagai legal gap, yaitu kondisi ketika perkembangan kebutuhan masyarakat berjalan lebih cepat dibandingkan perkembangan norma hukum yang mengaturnya.

Apabila ditinjau dari aspek substansi hukum, UUPK masih memiliki sejumlah keterbatasan dalam menjawab tantangan perdagangan elektronik modern. Salah satu kelemahan yang menonjol adalah definisi pelaku usaha yang hanya mencakup pihak-pihak yang berdomisili atau berkedudukan di wilayah Indonesia, sehingga sulit diterapkan terhadap pelaku usaha asing yang terlibat dalam transaksi lintas negara (Widyanto & Kholil, 2021). Padahal, karakter utama e-commerce adalah kemampuannya menghubungkan pihak-pihak dari berbagai yurisdiksi tanpa batas geografis. Sommaliagustina (2018) berpendapat bahwa transaksi lintas negara berisiko memunculkan kompleksitas hukum terkait pemilihan hukum yang relevan (choice of law) dan penentuan forum arbitrase atau pengadilan yang kompeten untuk menyelesaikan perselisihan (choice of forum). Dalam konteks tersebut, Marzuki (2014) menegaskan pentingnya harmonisasi hukum perdata internasional sebagai langkah untuk meminimalkan konflik yurisdiksi yang muncul dalam transaksi elektronik lintas batas.

Permasalahan lain muncul pada aspek pertanggungjawaban platform marketplace. Wulandari dan Rismansyah (2025) mengungkapkan adanya kesenjangan tanggung jawab hukum (liability gap) dalam praktik perdagangan elektronik saat ini. Berbeda dengan konsep awal marketplace sebagai perantara transaksi, platform digital modern kini memiliki keterlibatan yang jauh lebih luas melalui penyediaan layanan pembayaran, pengelolaan distribusi dan logistik, serta pengaturan visibilitas produk menggunakan sistem algoritma. Nugraha dan Adiwisastira (2022) berpendapat bahwa keterlibatan operasional dan finansial tersebut menjadi alasan yang kuat untuk meninjau kembali status hukum platform digital. Dijelaskan lebih lanjut, platform marketplace kini tak hanya berperan sebagai fasilitator transaksi, tetapi telah berevolusi menjadi entitas yang seharusnya turut memikul kewajiban hukum atas kerugian yang dialami konsumen melalui konsep shared liability atau tanggung jawab bersama. Sejalan dengan pandangan tersebut, Winarsih dan Oktaviarni (2021) menekankan bahwa tingkat keterlibatan platform dalam mengelola sistem pembayaran dan mekanisme penilaian (rating system) menunjukkan bahwa platform tidak dapat lagi dianggap sebagai pihak yang sepenuhnya netral dalam transaksi.

Efektivitas perlindungan konsumen juga dapat ditinjau dari sistem penyelesaian perselisihan yang ada. Dalam konteks ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang selama ini berfungsi sebagai forum alternatif penyelesaian sengketa, dianggap belum memadai dalam beradaptasi dengan sifat transaksi digital. Penelitian Wulandari dan Rismansyah (2025) menunjukkan bahwa sistem kerja BPSK masih didominasi oleh prosedur konvensional yang berbasis tatap muka sehingga kurang responsif terhadap sengketa e-commerce yang bersifat cepat, dinamis, dan sering kali melibatkan pihak yang berada di wilayah berbeda. Selain itu, proses penyelesaian sengketa melalui BPSK masih menghadapi kendala prosedural karena putusannya memerlukan penetapan eksekusi dari Pengadilan Negeri. Menurut Nugroho (2008), ketentuan tersebut menjadi salah satu kelemahan utama yang

mengurangi efektivitas serta daya paksa mekanisme penyelesaian sengketa alternatif. Di samping itu, keterbatasan pemahaman sebagian anggota majelis terhadap isu-isu digital yang kompleks turut menjadi hambatan dalam menghasilkan putusan yang cepat dan sesuai dengan karakteristik sengketa perdagangan elektronik masa kini.

Pada aspek perlindungan data pribadi, keberadaan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) memang telah memperkuat dasar hukum perlindungan konsumen di era digital. Namun demikian, Priliasari (2023) menilai bahwa tantangan utama saat ini terletak pada kemampuan institusi pengawas dalam menjalankan fungsi pengawasan secara efektif. Pengawasan terhadap penyelenggara sistem elektronik membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang keamanan siber, audit sistem informasi, serta evaluasi terhadap standar enkripsi dan manajemen risiko. Kapasitas tersebut masih terus dikembangkan sehingga efektivitas pengawasan belum sepenuhnya optimal. Selain itu, Sihombing dan Resen (2024) mengemukakan bahwa perkembangan teknologi yang berlangsung sangat cepat sering kali tidak diikuti oleh pembaruan regulasi secara seimbang. Akibatnya, muncul berbagai area abu-abu dalam hukum yang dapat dimanfaatkan oleh sebagian pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab dan kewajiban mereka dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Kendala dan Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen di Era Digital

Analisis yang dilaksanakan mengidentifikasi beberapa faktor yang secara inheren menghalangi efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia. Faktor pertama merujuk pada defisiensi dalam aspek peraturan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang dirancang sebelum era perkembangan teknologi digital, belum sepenuhnya sanggup mengatasi beragam isu yang timbul dalam transaksi elektronik kontemporer. Yusuf dan Kurniawan (2022) mengemukakan bahwa ketidakjelasan pengaturan mengenai tanggung jawab dalam ekosistem marketplace menimbulkan ruang interpretasi yang luas bagi pelaku usaha maupun platform digital. Kondisi tersebut memungkinkan mereka beroperasi dalam wilayah hukum yang tidak sepenuhnya jelas sehingga berpotensi mengurangi tingkat perlindungan yang seharusnya diterima oleh konsumen.

Tantangan kedua yang dihadapi adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap aspek hukum dan pemanfaatan teknologi digital. Sebuah penelitian yang dilaksanakan oleh Lumaing dan rekan-rekan (2025) mengindikasikan bahwa sebagian besar konsumen yang menderita kerugian dalam transaksi elektronik tidak mengerti prosedur atau mekanisme penyelesaian perselisihan yang ada, sehingga mereka enggan untuk melaporkan kejadian tersebut. Hasil yang serupa dilaporkan oleh Widyanto dan Kholil (2021), yang menyatakan bahwa minimnya pengetahuan konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi elektronik merupakan salah satu kendala signifikan dalam upaya perlindungan konsumen. Situasi ini menciptakan ketimpangan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Sejalan dengan itu, Soekanto dan Mamudji (2001) menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan hukum tidak hanya ditentukan oleh kualitas peraturan yang

dibuat, tetapi juga oleh tingkat kesadaran, pemahaman, dan kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

Faktor ketiga berkaitan dengan kapasitas terbatas dari institusi penegak hukum dan badan penyelesaian sengketa konsumen. Menurut Nugroho (2008) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dibentuk berdasarkan mandat UUPK, masih menghadapi berbagai tantangan organisasional. Isu-isu tersebut mencakup batasan yurisdiksi, kekurangan tenaga ahli yang kompeten dalam bidang digital, serta prosedur penyelesaian yang kurang memadai untuk menangani sengketa e-commerce yang cenderung bernilai kecil namun sangat banyak jumlahnya. Hadjon (1987) menegaskan bahwa efektivitas perlindungan hukum yang bersifat represif sangat dipengaruhi oleh kemampuan serta kemudahan akses terhadap lembaga yang bertugas memberikan perlindungan tersebut.

Kendala keempat adalah persoalan yurisdiksi dalam transaksi lintas negara. Marzuki (2014) menjelaskan bahwa konsumen Indonesia yang melakukan transaksi dengan pelaku usaha asing sering menghadapi berbagai permasalahan hukum internasional yang kompleks. Dalam kondisi tersebut, pihak konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Sommaliagustina (2018) menambahkan bahwa karakteristik e-commerce yang tidak mengenal batas wilayah negara menuntut adanya harmonisasi hukum pada tingkat regional maupun internasional agar perlindungan hukum terhadap konsumen dapat diterapkan secara lebih efektif dalam jangka panjang.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang menyeluruh dan berkelanjutan. Dari aspek regulasi, revisi terhadap UUPK menjadi kebutuhan yang mendesak agar pengaturannya mampu mengakomodasi secara tegas hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik. Nugraha dan Adiwisatra (2022) mengusulkan penerapan konsep *shared liability* atau tanggung jawab bersama yang menempatkan platform digital sebagai pihak yang turut bertanggung jawab apabila terbukti lalai dalam melakukan verifikasi merchant, pengawasan aktivitas perdagangan, maupun penanganan pengaduan konsumen. Yusuf dan Kurniawan (2022) juga menekankan pentingnya pengaturan yang lebih jelas mengenai kewajiban platform, termasuk penerapan prosedur *Know Your Business (KYB)* yang ketat dalam proses pendaftaran dan verifikasi pelaku usaha.

Pada aspek penyelesaian sengketa, Wulandari dan Rismansyah (2025) serta Lumaing et al. (2025) merekomendasikan penerapan *Online Dispute Resolution (ODR)* sebagai mekanisme yang lebih sesuai dengan karakteristik transaksi digital. Pendekatan ini dianggap dapat memfasilitasi proses penyelesaian sengketa yang lebih kilat, efektif, dan gampang dijangkau oleh para konsumen. Nugroho (2008) berpendapat bahwa ODR idealnya menjadi jalur utama dalam penyelesaian sengketa e-commerce, sementara BPSK dapat difungsikan sebagai lembaga banding semi-yudisial untuk menangani perkara yang lebih kompleks atau memiliki nilai kerugian yang besar. Model seperti ini diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian sengketa sekaligus mengurangi beban kerja BPSK.

Dari sisi penguatan kelembagaan dan pengawasan, Priliasari (2023) menyoroti pentingnya peningkatan kapasitas Otoritas Pelindungan Data Pribadi serta pengembangan tenaga auditor keamanan siber yang kompeten dan tersertifikasi. Langkah tersebut diperlukan untuk memperkuat pengawasan terhadap penyelenggara sistem elektronik dan meminimalkan risiko kebocoran data pribadi konsumen. Selain itu, Barkatullah (2019) bersama Barkatullah dan Prasetyo (2006) mengusulkan pendekatan kolaboratif yang melibatkan pemerintah, penyedia platform digital, lembaga pendidikan, serta organisasi perlindungan konsumen dalam menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang lebih aman dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, paradigma perlindungan konsumen perlu bergeser dari prinsip *caveat emptor* yang menekankan kehati-hatian konsumen menuju prinsip *caveat platform* yang menempatkan platform sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab lebih besar dalam menjaga keamanan transaksi, sebagaimana telah diterapkan di berbagai negara melalui regulasi seperti Digital Services Act (DSA) Uni Eropa.

Sementara itu, dari aspek pemberdayaan konsumen, Widyanto dan Kholil (2021) menegaskan bahwa peningkatan literasi hukum dan digital harus menjadi bagian dari agenda nasional. Upaya edukasi yang berkelanjutan akan membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi elektronik serta meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi berbagai risiko yang muncul di ruang digital.

KESIMPULAN

Setelah melalui proses diskusi dan evaluasi, temuan-temuan penting dari studi ini adalah sebagai berikut. Pertama, dari perspektif hukum, perlindungan bagi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia telah didukung oleh kerangka legislatif yang cukup. Hal ini tercakup dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.. Serangkaian peraturan ini menggariskan perlindungan konsumen, baik melalui langkah preventif dengan penetapan hak serta kewajiban para pihak, maupun melalui resolusi perselisihan melalui sarana kompensasi dan penegakan hukum. Pijakan perlindungan ini bersumber dari hak-hak konsumen yang dijabarkan dalam Pasal 4 UUPK dan diperkuat oleh prinsip-prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha. Prinsip pertanggungjawaban ini meliputi tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*), dugaan adanya tanggung jawab (*presumption of liability*), dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Kedua, meskipun kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen telah tersedia, pelaksanaannya dalam praktik masih menghadapi berbagai hambatan sehingga belum mampu memberikan perlindungan secara optimal. Ketidakesesuaian antara norma hukum dan realitas di lapangan terlihat dari masih terbatasnya kemampuan UUPK dalam mengakomodasi perkembangan

transaksi digital, belum jelasnya pembagian tanggung jawab antara marketplace dan pelaku usaha dalam transaksi elektronik, kurang efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa yang dijalankan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta belum optimalnya pengawasan terhadap pengelolaan dan keamanan data pribadi konsumen di lingkungan digital.

Ketiga, efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam e-commerce juga dipengaruhi oleh sejumlah kendala yang bersifat struktural maupun substantif. Kendala tersebut meliputi regulasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen, keterbatasan kapasitas lembaga yang berwenang dalam penegakan hukum dan penyelesaian sengketa, serta persoalan yurisdiksi dalam transaksi lintas negara. Oleh karena itu, diperlukan berbagai langkah perbaikan, antara lain melalui pembaruan UUPK yang lebih responsif terhadap perkembangan ekonomi digital, penerapan konsep *shared liability* bagi platform marketplace, pengembangan sistem Online Dispute Resolution (ODR) yang terintegrasi dengan mekanisme hukum nasional, penguatan kapasitas lembaga pengawas dan aparat penegak hukum di bidang digital, serta peningkatan program literasi hukum dan digital bagi masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah segera melakukan reformasi regulasi perlindungan konsumen yang mampu menjawab tantangan transaksi elektronik modern. Selain itu, pelaku usaha dan platform e-commerce perlu memperkuat sistem verifikasi merchant, meningkatkan transparansi informasi, serta menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses dan responsif terhadap keluhan konsumen. Di sisi lain, peningkatan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen digital juga harus menjadi perhatian utama.

REFERENSI

- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum transaksi elektronik di Indonesia: Sebagai pedoman dalam menghadapi era digital bisnis e-commerce di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Barkatullah, A. H., & Prasetyo, T. (2006). *Bisnis e-commerce: Studi sistem keamanan dan hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Libria, Y., Machmud, A., & Suartini. (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>
- Lumaing, E. Y., Nasirun, I. O., & Mongdong, N. M. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Paradigma: Journal of Sociology Research and Education*, 6(2), 249–257. <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v6i1.12067>
- Marzuki, P. M. (2014). *Penelitian hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Mazli. (2021). Relevansi hukum perlindungan konsumen Indonesia di era ekonomi digital. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 13(1), 1–14.
- Nugraha, H., & Adiwisasta, R. (2022). Transformasi konsep tanggung jawab hukum dalam ekosistem ekonomi digital. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 52(4), 1100–1115. <https://doi.org/10.21107/jhp.v52i4.14872>
- Nugroho, S. A. (2008). *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Priliasari, E. (2023). Perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi e-commerce menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2).
- Rizka, M. Z. A. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sistem transaksi online perspektif undang-undang informasi dan transaksi elektronik. *Jurnal Supremasi*, 12(1), 97–108.
- Shidarta. (2004). *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. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539>
- Sommaliagustina, D. (2018). Perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce di Indonesia. *Journal Equitable*, 3(2), 47–58.
- Widyanto, M. A., & Kholil, M. (2021). Problematika perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Privat Law*, 9(1), 137–142.
- Winarsih, I., & Oktaviarni, F. (2021). Tanggung jawab penyedia layanan aplikasi marketplace terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Provinsi Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 2(2), 349–367. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v2i2.11322>
- Wulandari, Y. S., & Rismansyah. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia: Tantangan dalam implementasi. *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris"*, 9(2), 527–535.
- Yusuf, M., & Kurniawan, D. (2022). Tanggung jawab platform marketplace terhadap konsumen dalam perspektif hukum bisnis Indonesia: Antara kewajiban hukum dan praktik bisnis. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 11(2), 245–268. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v11i2.858>