JURNAL HUKUM SARASWATI
FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Vol. 07 No. 02 Bulan September Tahun 2025
ISSN (Cetak) : 2715-758X
ISSN (Online): 2720-9555
Doi: https://doi.org/10.36733/jhshs.v2i2
https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/JHS

ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

I Made Sudirga

[1]Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, E-mail: madesudirga@unmas.ac.id

Info Artikel

Title: Legal Analysis Of Consumer Protection Against Consumer Rights In Electronic Transactions In Indonesia

Keywords : Consumer Protection; E-Commerce; Consumer Rights

Abstract

This research aims to guarantee the importance of protecting consumer rights as part of efforts to create a just and prosperous society, so an in-depth study is needed. The research method used in this research is a normative juridical method with a statutory approach and a conceptual approach. The legal materials used are Law Number 8 of 1999 as primary legal materials, journal articles and other documents as secondary legal materials and the tertiary legal materials used are legal dictionaries and encyclopedias. Data collection in this research was carried out through literature study (library research). The collected data will be analyzed qualitatively using descriptive-analytical and prescriptive methods. The results of this research state that legal regulations regarding the protection of consumer rights in Indonesia have a strong foundation with the existence of the UUPK and various sectoral regulations. However, its implementation still faces various challenges. Challenges of protecting consumer rights in electronic transactions and e-commerce in Indonesia is multidimensional and requires collaboration between government, business actors, platform e-commerce, consumer protection agencies, and the public.

Judul
Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjamin pentingnya perlindungan hak-hak konsumen sebagai bagian dari upaya mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera, maka diperlukan kajian mendalam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai bahan hukum

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; E-Commerce; Hak Konsumen		primer, jurnal-jurnal artikel-artikel dan dokumen lainnya sebagai bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang digunakan yakni kamus hukum dan ensiklopedia. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif-analitis dan preskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pengaturan hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia telah memiliki fondasi yang kuat dengan keberadaan UUPK dan berbagai peraturan sektoral. Namun, dalam implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Tantangan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik dan *e-commerce* di Indonesia bersifat multidimensi dan memerlukan kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, *platform e-commerce*, lembaga perlindungan konsumen, dan masyarakat.

I. Latar Belakang

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan aspek penting dalam sistem hukum Indonesia yang bertujuan untuk menjamin keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.[1]

Perkembangan ekonomi global telah membawa perubahan signifikan dalam dinamika hubungan konsumen dan pelaku usaha di Indonesia.[2] Pertumbuhan pesat sektor perdagangan barang dan jasa, dipercepat oleh kemajuan teknologi dan digitalisasi, telah menciptakan lanskap pasar yang kompleks.

Seiring dengan perkembangan ekonomi global dan nasional, transaksi perdagangan barang dan jasa, sehingga konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan terkait pemenuhan hak-hak konsumen yang perlu mendapat perhatian khusus.

[1] Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S, 2023, *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Binamulia Hukum, Vol. 12 No. 1, 177-189, h. 179.

[2] Barkatullah, A. H., 2017, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung, Nusa Media, h. 53

Di Indonesia, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mulai berlaku sejak 20 April 2000.[3] Meskipun telah lebih dari dua dekade berlalu, implementasi undang-undang ini masih menghadapi berbagai tantangan. Tingginya angka pelanggaran hak konsumen, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, keterbatasan akses terhadap informasi, serta perkembangan model bisnis baru berbasis teknologi digital yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam regulasi yang ada, menjadi persoalan yang perlu dikaji secara komprehensif.

Dalam praktiknya, konsumen di Indonesia masih sering mengalami kerugian akibat ketidakseimbangan posisi tawar dengan pelaku usaha. Berbagai kasus seperti produk cacat, informasi produk yang menyesatkan, klausul baku yang merugikan, hingga kesulitan dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa masih banyak terjadi.[4] Lembaga perlindungan konsumen pun belum optimal dalam mengawal implementasi regulasi perlindungan konsumen. Fenomena ini diperparah dengan rendahnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dan mekanisme pengaduan yang tersedia.

Perkembangan era digital juga membawa dimensi baru dalam perlindungan konsumen. Transaksi *e-commerce* yang meningkat pesat pasca pandemi COVID-19 memunculkan bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen yang lebih kompleks, seperti pencurian data pribadi, penipuan daring, dan kesulitan dalam pengembalian produk yang tidak sesuai.[5] Peraturan yang ada belum sepenuhnya mampu mengakomodasi dinamika pasar digital yang bergerak cepat.

Tantangan lain muncul dengan pesatnya perkembangan *e-commerce* dan transaksi *online* yang memunculkan dimensi baru dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Transaksi lintas batas, identitas pelaku usaha yang sulit dilacak, hingga masalah privasi data konsumen menjadi isu-isu kontemporer yang menuntut adaptasi

[3] Nugraha, S., Andayani, D., & Tumanggor, M. S., 2023, *Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha E-Commerce Atas Terjadinya Pencurian Data Konsumen Melalui Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Pasal 19 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, UNES Law Review, Vol. 6 No. 2, p. 4896-4909, h. 4898.

[4] Muhtadli, M., Pelangi, I., Taufiq, M. S., & Pribadi, A. K., 2025, *Tebus Murah dan Perlindungan Hukum: Tinjauan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli*, Muhammadiyah Law Review, Vol. 9, No. 1, p. 1-10, h. 7.

[5] Kusnanto, S. P., Gudiato, C., Kom, M., Usman, S. E., Blasius Manggu, S. E., & Sumarni, M. L., 2024, *Transformasi Era Digitalisasi Masyarakat Kontemporer*. Yogyakarta, Uwais Inspirasi Indonesia, h. 54.

regulasi perlindungan konsumen. Hal ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana hukum perlindungan konsumen yang ada dapat mengakomodasi perkembangan tersebut dan memberikan jaminan perlindungan yang memadai bagi konsumen.

Lembaga perlindungan konsumen, baik yang dibentuk pemerintah maupun oleh masyarakat sendiri, belum optimal dalam menjalankan fungsinya. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tersebar di berbagai daerah masih menghadapi keterbatasan sumber daya dan otoritas dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara efektif.[6]

Problematika perlindungan konsumen di Indonesia juga diperumit dengan adanya disparitas pengetahuan dan akses terhadap keadilan antara konsumen di wilayah perkotaan dan pedesaan. Kesenjangan digital dan infrastruktur hukum yang tidak merata menyebabkan banyak kasus pelanggaran hak konsumen di daerah terpencil tidak terdeteksi dan tidak terselesaikan.[7] Hal ini menciptakan situasi di mana implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen berjalan tidak seimbang secara geografis.

Perkembangan praktik bisnis juga memunculkan tantangan baru. Model bisnis berbasis *platform*, ekonomi berbagi (*sharing economy*), dan bisnis lintas batas telah mengaburkan definisi konvensional tentang pelaku usaha dan konsumen. Contohnya, dalam layanan transportasi daring atau akomodasi berbagi, konsumen juga dapat berperan sebagai penyedia layanan, menciptakan hubungan hukum yang kompleks yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam kerangka hukum yang ada.

Tantangan juga muncul dalam aspek pembuktian dalam sengketa konsumen. Prinsip pembuktian terbalik yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen seringkali sulit diterapkan dalam praktik, terutama ketika berhadapan dengan produk teknologi tinggi atau jasa profesional di mana konsumen memiliki keterbatasan pengetahuan teknis.[8] Hal ini menciptakan hambatan prosedural dalam upaya konsumen memperjuangkan haknya.

---

[6] Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y., 2024, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Cara Arbitrase Di Kota Medan*. Fiat Iustitia: Jurnal Hukum, p. 85-99, h. 88.

[7] Syarifuddin, S., Din, T., Andriani, T., Vanchapo, A. R., Tinambunan, H. S. R., & Sawlani, D. K., 2024, *Reformasi Hukum di Era Digital: Tantangan dan Peluang di Indonesia.* Indonesian Research Journal on Education, Vol. 4, No. 4, p. 3206-3215, h. 3210.

[8] Winarko, E., & Manurung, S. P., 2024, Evaluasi Beban Pembuktian Terbalik dalam Sengketa Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP), Vol *5,* No. 1, h. 5.

Globalisasi perdagangan juga memunculkan dimensi kompleks dalam perlindungan konsumen. Masuknya produk impor, terutama dari *platform e-commerce* lintas negara, menimbulkan tantangan dalam penerapan standar keamanan dan kualitas produk.[9]

Berdasarkan rangkaian permasalahan tersebut, penelitian tentang analisis hukum perlindungan konsumen terhadap hak-hak konsumen di Indonesia menjadi sangat relevan dan strategis.

Mengingat pentingnya menjamin perlindungan hak-hak konsumen sebagai bagian dari upaya mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera, maka diperlukan kajian mendalam.[10]

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen dalam perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana tantangan perlindungan hak-hak konsumen dalam menghadapi perkembangan transaksi elektronik dan *e-commerce* di Indonesia?

II. **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Penelitian hukum normatif (yuridis normatif) yang mengkaji aspek-aspek teoretis dan normatif dari sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia.[11]

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun

[9] Sidiq, S, 2023, *Interseksi Hukum dan Ekonomi: Analisis Komprehensif terhadap Dinamika Regulasi dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Ekonomi*. Muhammadiyah Law Review, Vol. 7*,* No. 2, p. 39-59, h. 43.

[10] Ridha, I., Rahmi, Y., Sofian, W. R., Maghfirah, Y., Hidayat, M. F., Hulu, R. W., ... & Al Muhyi, S. H., 2025, *Implementasi Perlindungan Konsumen Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Untuk Menegakkan Hak-Hak Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora, Vol. 4, No. 2, p. 2888-2898, h. 2892.

[11] Kristiawanto, S. H. I., 2022, *Memahami Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta, Prenada Media, h. 67

1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya;[12] pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang terdiri dari (1) bahan hukum primer, meliputi: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; (2) Bahan hukum sekunder, meliputi: Buku-buku ilmiah di bidang hukum khususnya hukum perlindungan konsumen; Jurnal-jurnal hukum nasional dan internasional; Artikel, makalah, dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan hak-hak konsumen; (3) bahan hukum tersier, meliputi: kamus hukum; ensiklopedia hukum; dan sumber-sumber lain.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif-analitis dan preskriptif. Penelitian ini juga akan menggunakan penalaran deduktif, yaitu penarikan kesimpulan dari hal yang bersifat umum ke hal yang bersifat khusus, serta penalaran induktif untuk mengidentifikasi pola-pola dari kasus-kasus konkret yang dianalisis.

III. PEMBAHASAN

1. Pengaturan Hukum Mengenai Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Perundang-Undangan Di Indonesia

Pengaturan hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).[13] Undang-undang ini menjadi landasan hukum utama yang secara khusus mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Sebelum UUPK lahir, perlindungan konsumen masih tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan sektoral yang belum terintegrasi dalam satu sistem hukum yang komprehensif.

UUPK hadir sebagai payung hukum (*umbrella act*) yang secara eksplisit mengakui dan melindungi hak-hak konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK, ditetapkan

[12] Santriati, A. T., & Juwita, D. R., 2022, *Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*. Opinia de Journal, Vol. *2* No. 2, p. 32-51, h. 36.

[13] Susantri, Y., 2022, *Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*, Constituo: Journal of State and Political Law Research, Vol. 1 No. 1, p. 44-58, h. 47

delapan hak konsumen yang meliputi: (1) hak atas kenyamanan keamanan, dan keselamatan; (2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa; (3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; (4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; (5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa; (6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan (8) hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.[14]

Selain UUPK, perlindungan konsumen juga diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan sektoral. Dalam sektor keuangan, terdapat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang memberikan kewenangan kepada OJK untuk melindungi konsumen jasa keuangan. Di sektor perdagangan elektronik, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan perlindungan khusus bagi konsumen dalam transaksi elektronik.[15]

Untuk pangan, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan mewajibkan produsen menjamin keamanan pangan yang dikonsumsi masyarakat. Di bidang kesehatan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengatur perlindungan bagi pasien sebagai konsumen jasa kesehatan.

Meskipun UUPK telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah lemahnya penegakan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen.[16] Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk berdasarkan UUPK belum sepenuhnya efektif dalam menjalankan fungsinya. BPSK yang idealnya

[14] Asmara, I. W. G., Sujana, I. N., & Puspasutari, N. M., 2019, *Perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas informasi produk import*, Jurnal Analogi Hukum, Vol. 1 No. 1, p. 120-124, h. 125.

[15] Rajab, A., 2018, *Urgensi undang-undang nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik sebagai solusi guna membangun etika bagi pengguna media*, Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 14 No. 4, p. 463-471, h. 468.

[16] Rohmannudin, R., Hidayatullah, I., Winario, M., & Putri, R. D., 2024, *Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999*, Journal of Legal Sustainability, Vol. 1 No. 2, p. 1-7, h. 3.

menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, murah, dan sederhana, pada praktiknya masih menghadapi berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur.

Kesadaran hukum konsumen juga masih menjadi persoalan serius. Banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya dan mekanisme pengaduan yang tersedia. Fenomena ini terutama terlihat pada konsumen dengan tingkat pendidikan dan ekonomi menengah ke bawah yang cenderung menerima begitu saja kerugian yang dialami tanpa mengupayakan perlindungan hukum.[17]

Di sisi lain, pesatnya perkembangan teknologi dan ekonomi digital melahirkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Transaksi elektronik lintas batas negara, penggunaan *cryptocurrency*, dan model bisnis berbasis *platform digital* memerlukan pengaturan khusus yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam UUPK. Meskipun ada UU ITE dan PP PMSE, masih terdapat celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.[18]

Pluralisme hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang tersebar dalam berbagai peraturan sektoral menimbulkan tantangan tersendiri dalam harmonisasi dan sinkronisasi. Terkadang terjadi tumpang tindih kewenangan antar lembaga seperti OJK, Kementerian Perdagangan, BPOM, dan BPSK dalam menangani kasus perlindungan konsumen. Misalnya, dalam kasus produk pangan yang bermasalah, dapat terjadi kerancuan apakah menjadi kewenangan BPOM, Kementerian Kesehatan, atau dapat langsung dibawa ke BPSK.

Dalam sektor jasa keuangan, terdapat dualisme penyelesaian sengketa konsumen antara mekanisme yang disediakan OJK melalui LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) dan BPSK. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi konsumen dan ketidakpastian hukum. Demikian pula dalam transaksi *e-commerce*, masih terdapat ketidakjelasan mengenai perbedaan kewenangan antara

[17] Indrayani, P., Siregar, F. K., Aritonang, P., Yulizar, I. A., Aldiansyah, F., Hamka, M., & Karim, A., 2025, *Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce,* Portal Riset dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak, Vol. 3 No. 1, p. 28-33, h. 29.

[18] Mufrihah, W. M., & Najmudin, N., 2024, *Transformasi Hukum Dagang Internasional Di Era Teknologi Blockchain Dan Cryptocurrency*, Ikraith-Ekonomika, Vol. 7 No. 3, p. 382-396, h. 386.

Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, dan BPSK dalam penanganan sengketa konsumen.[19]

Era digital dan globalisasi menghadirkan tantangan tersendiri dalam perlindungan konsumen. Perdagangan lintas batas yang semakin mudah melalui *platform e-commerce* global memerlukan harmonisasi kebijakan perlindungan konsumen di tingkat internasional. Indonesia telah meratifikasi berbagai kesepakatan internasional seperti *ASEAN Agreement on Consumer Protection* dan melakukan kerja sama bilateral dengan negara lain dalam perlindungan konsumen, namun implementasinya masih menghadapi kendala.[20]

Fenomena *social commerce* melalui media sosial juga menimbulkan tantangan baru karena banyak pelaku usaha yang tidak teregistrasi secara resmi, sehingga sulit dijangkau oleh instrumen hukum konvensional.[21] Selain itu, penggunaan *big data* dalam pemasaran menimbulkan isu privasi konsumen yang memerlukan pendekatan hukum yang lebih komprehensif.

Menghadapi berbagai tantangan tersebut, pembaruan hukum perlindungan konsumen menjadi kebutuhan mendesak. Revisi UUPK perlu mempertimbangkan perkembangan teknologi, praktik bisnis kontemporer, dan standar perlindungan konsumen internasional. Beberapa aspek yang perlu diperkuat adalah penegakan hukum, edukasi konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif.

Pengaturan hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia telah memiliki fondasi yang kuat dengan keberadaan UUPK dan berbagai peraturan sektoral. Namun, dalam implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan[22] mulai dari penegakan hukum, kesadaran konsumen, hingga dinamika perkembangan teknologi dan ekonomi digital. Dibutuhkan pendekatan yang komprehensif dan

[19] 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, Vol. 7 No. 1, p. 1-17, h. 8.

[20] Saputra, R., & Damayanti, V., 2023, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional*. Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan, Vol. 12 No. 2, p. 240-251, h. 245.

[21] Fitri, M., Sirait, F. Y., & Batubara, M., 2024, *Analisis Dampak Negatif Social Media dan E-Commerce (Social Commerce) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah*, Movere Journal, Vol. 6 No. 1, p. 70-79, h. 75.

[22] Stevanus, R., Manurung, S. A., & Sudirman, L., 2024, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Membeli HP Berstatus Black Market*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP), Vol. 4 No. 5, h. 4.

adaptif untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen nasional, melalui pembaruan regulasi, penguatan kelembagaan, dan peningkatan literasi konsumen.

Harmonisasi dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan sektoral dengan UUPK juga menjadi prioritas untuk menghindari tumpang tindih dan kekosongan hukum. Pembagian kewenangan yang jelas antar lembaga perlindungan konsumen dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perlindungan konsumen nasional.

2. Tantangan Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Menghadapi Perkembangan Transaksi Elektronik Dan *E-commerce* Di Indonesia

Perkembangan transaksi elektronik dan *e-commerce* di Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini didorong oleh kemajuan internet yang semakin luas, peningkatan penggunaan perangkat *mobile*, dan perubahan perilaku konsumen akibat pandemi Covid-19.[23]

Namun, di balik kemajuan tersebut, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam upaya melindungi hak-hak konsumen dalam ekosistem digital yang terus berkembang.

Secara normatif, Indonesia telah memiliki kerangka hukum untuk melindungi konsumen dalam transaksi elektronik, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Namun, implementasi regulasi tersebut masih menghadapi kendala serius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara keberadaan regulasi dengan penerapannya di lapangan. Banyak pelaku usaha *online* yang tidak mematuhi ketentuan yang ada, seperti kewajiban memberikan informasi yang jelas dan benar tentang produk, syarat kontrak yang adil, dan jaminan keamanan data konsumen. Kondisi ini sering kali mengakibatkan konsumen berada pada posisi yang lemah dan rentan terhadap berbagai bentuk kerugian.

Masalah perlindungan data pribadi menjadi salah satu tantangan utama dalam transaksi elektronik di Indonesia. Meskipun Peraturan Pemerintah Nomor 71

[23] Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N., 2024, *Transformasi digital dan antisipasi perubahan ekonomi global dalam dunia perbankan,* MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin, Vol. 2 No. 1, p. 80-88, h. 85.

Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik telah mengatur tentang perlindungan data pribadi, kasus-kasus kebocoran data konsumen masih sering terjadi. Dalam konteks ini, ketidakjelasan mekanisme pertanggungjawaban atas kebocoran data dan ketiadaan otoritas pengawas khusus untuk perlindungan data menjadi kendala yang signifikan. Konsumen seringkali tidak menyadari bagaimana data mereka digunakan, dibagikan, atau dieksploitasi oleh pelaku usaha *e-commerce*, sehingga hak privasi mereka terancam. Hal ini diperburuk dengan belum disahkannya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang komprehensif, sehingga standar perlindungan data masih bervariasi dan tidak konsisten.[24]

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik masih menjadi tantangan yang kompleks. Karakteristik transaksi *online* yang dapat melampaui batas geografis mempersulit proses penyelesaian sengketa, terutama ketika melibatkan pelaku usaha yang beroperasi dari luar negeri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak konsumen mengalami kesulitan dalam mengajukan keluhan atau tuntutan ganti rugi karena tidak jelasnya prosedur dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan.

Meskipun telah tersedia mekanisme penyelesaian sengketa alternatif seperti mediasi dan arbitrase, tingkat penggunaannya masih rendah karena kurangnya kesadaran konsumen dan keengganan pelaku usaha untuk berpartisipasi dalam proses tersebut.[25] Akibatnya, banyak konsumen yang mengalami kerugian memilih untuk tidak melanjutkan proses penyelesaian sengketa.

Tantangan yang selanjutnya yakni tantangan khusus terkait produk dan konten digital dalam transaksi elektronik. Sifat produk digital yang tidak berwujud fisik menimbulkan kompleksitas dalam menentukan standar kualitas, hak kepemilikan, dan mekanisme pengembalian produk. Misalnya, ketentuan mengenai masa percobaan (*cooling-off period*) dan hak untuk mengembalikan produk yang tidak memuaskan menjadi sulit diterapkan pada produk digital. Selain itu, terdapat

[24] Prayuti, Y., 2024, *Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 5 No. 1, p. 903-913, h. 906.

[25] Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y., 2024, *PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF DENGAN CARA ARBITRASE DI KOTA MEDAN*, Fiat Iustitia: Jurnal Hukum, Vol. 5 No. 1, p. 85-99, h. 87

ketidakjelasan mengenai tanggung jawab *platform e-commerce* terhadap konten digital yang bermasalah atau melanggar hak konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum secara spesifik mengatur aspek-aspek tersebut, sehingga konsumen sering kali tidak memiliki perlindungan yang memadai ketika berhadapan dengan permasalahan produk digital.

Pengawasan terhadap *platform e-commerce* menjadi tantangan tersendiri dalam konteks perlindungan konsumen. Pertumbuhan pesat *marketplace* dan *platform e-commerce* telah mengubah paradigma tanggung jawab dalam ekosistem perdagangan digital. Dalam banyak kasus, *platform e-commerce* berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli, namun batasan tanggung jawab mereka seringkali tidak jelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak *platform e-commerce* yang menyatakan diri hanya sebagai penyedia infrastruktur dan tidak bertanggung jawab atas kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh penjual di *platform* mereka. Kondisi ini menciptakan "*grey area*" dalam perlindungan konsumen, karena konsumen kesulitan menentukan pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi kerugian.

Faktor krusial lainnya yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat literasi digital dan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi elektronik.[26] Hasil analisis menunjukkan bahwa banyak konsumen di Indonesia belum memiliki pemahaman yang memadai tentang risiko transaksi *online*, cara memverifikasi keabsahan penjual, atau langkah-langkah yang dapat diambil ketika mengalami kerugian. Kondisi ini menyebabkan konsumen rentan terhadap berbagai bentuk penipuan dan praktik bisnis yang tidak adil dalam *e-commerce*. Di sisi lain, upaya edukasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah dengan akses internet terbatas. Hal ini menciptakan kesenjangan perlindungan antara konsumen di wilayah perkotaan dan pedesaan.

Berdasarkan analisis tantangan-tantangan tersebut, diperlukan pendekatan komprehensif untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi

[26] Yulianingsih, S., & Putra, R. K., 2024, *Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif*. Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, Vol. 2 No. 4, p. 842-856, h. 8

elektronik di Indonesia. Pertama, harmonisasi regulasi yang ada dan percepatan pengesahan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi menjadi prioritas untuk menciptakan kepastian hukum. Kedua, penguatan kapasitas lembaga pengawas dan penegakan hukum diperlukan untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang berlaku. Ketiga, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan terjangkau, termasuk sistem penyelesaian sengketa *online*, dapat memfasilitasi konsumen dalam memperoleh ganti rugi. Keempat, peningkatan tanggung jawab *platform e-commerce* perlu didorong melalui regulasi yang lebih jelas tentang standar keamanan dan kewajiban *platform*. Kelima, program literasi digital yang masif dan berkelanjutan harus dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen dalam melindungi diri mereka sendiri.

IV Kesimpulan

Pengaturan hukum mengenai perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia telah memiliki fondasi yang kuat dengan keberadaan UUPK dan berbagai peraturan sektoral. Namun, dalam implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan mulai dari penegakan hukum, kesadaran konsumen, hingga dinamika perkembangan teknologi dan ekonomi digital. Dibutuhkan pendekatan yang komprehensif dan adaptif untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen nasional, melalui pembaruan regulasi, penguatan kelembagaan, dan peningkatan literasi konsumen.

Tantangan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik dan *e-commerce* di Indonesia bersifat multidimensi dan memerlukan kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, *platform e-commerce*, lembaga perlindungan konsumen, dan masyarakat. Pendekatan yang berpusat pada konsumen dan responsif terhadap perkembangan teknologi menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem *e-commerce* yang aman, adil, dan berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Barkatullah, A. H., 2017, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung, Nusa Media.

Kusnanto, S. P., Gudiato, C., Kom, M., Usman, S. E., Blasius Manggu, S. E., & Sumarni, M. L., 2024, *Transformasi Era Digitalisasi Masyarakat Kontemporer*. Yogyakarta, Uwais Inspirasi Indonesia.

Kristiawanto, S. H. I., 2022, *Memahami Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta, Prenada Media.

Jurnal

Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Dewi, L. O. A., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N., 2024, *Transformasi digital dan antisipasi perubahan ekonomi global dalam dunia perbankan,* MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin, Vol. 2 No. 1, p. 80-88.

Asmara, I. W. G., Sujana, I. N., & Puspasutari, N. M., 2019, *Perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas informasi produk import*, Jurnal Analogi Hukum, Vol. 1 No. 1, p. 120-124.

Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S, 2023, *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Binamulia Hukum, Vol. 12 No. 1, 177-189.

Fitri, M., Sirait, F. Y., & Batubara, M., 2024, *Analisis Dampak Negatif Social Media dan E-Commerce (Social Commerce) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah*, Movere Journal, Vol. 6 No. 1, p. 70-79.

Indrayani, P., Siregar, F. K., Aritonang, P., Yulizar, I. A., Aldiansyah, F., Hamka, M., & Karim, A., 2025, *Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce,* Portal Riset dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak, Vol. 3 No. 1, p. 28-33.

Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y., 2024, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Cara Arbitrase Di Kota Medan*. Fiat Iustitia: Jurnal Hukum, p. 85-99.

Manik, W., Sidabalok, J., & Suhardin, Y., 2024, *PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF DENGAN CARA ARBITRASE DI KOTA MEDAN*, Fiat Iustitia: Jurnal Hukum, Vol. 5 No. 1, p. 85-99.

Mufrihah, W. M., & Najmudin, N., 2024, *Transformasi Hukum Dagang Internasional Di Era Teknologi Blockchain Dan Cryptocurrency*, Ikraith-Ekonomika, Vol. 7 No. 3, p. 382-396.

Muhtadli, M., Pelangi, I., Taufiq, M. S., & Pribadi, A. K., 2025, *Tebus Murah dan Perlindungan Hukum: Tinjauan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli*, Muhammadiyah Law Review, Vol. 9, No. 1, p. 1-10.

Nugraha, S., Andayani, D., & Tumanggor, M. S., 2023, *Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha E-Commerce Atas Terjadinya Pencurian Data Konsumen Melalui Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Pasal 19 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, UNES Law Review, Vol. 6 No. 2, p. 4896-4909.

Prayuti, Y., 2024, *Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 5 No. 1, p. 903-913.

Rajab, A., 2018, *Urgensi undang-undang nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik sebagai solusi guna membangun etika bagi pengguna media*, Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 14 No. 4, p. 463-471.

Ridha, I., Rahmi, Y., Sofian, W. R., Maghfirah, Y., Hidayat, M. F., Hulu, R. W., ... & Al Muhyi, S. H., 2025, *Implementasi Perlindungan Konsumen Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Untuk Menegakkan Hak-Hak Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora, Vol. 4, No. 2, p. 2888-2898.

Rohmannudin, R., Hidayatullah, I., Winario, M., & Putri, R. D., 2024, *Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999*, Journal of Legal Sustainability, Vol. 1 No. 2, p. 1-7.

Santriati, A. T., & Juwita, D. R., 2022, *Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*. Opinia de Journal, Vol. *2* No. 2, p. 32-51.

Saputra, R., & Damayanti, V., 2023, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional*. Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan, Vol. 12 No. 2, p. 240-251.

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, Vol. 7 No. 1, p. 1-17.

Sidiq, S, 2023, *Interseksi Hukum dan Ekonomi: Analisis Komprehensif terhadap Dinamika Regulasi dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Ekonomi*. Muhammadiyah Law Review, Vol. 7*,* No. 2, p. 39-59.

Stevanus, R., Manurung, S. A., & Sudirman, L., 2024, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Membeli HP Berstatus Black Market*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP), Vol. 4 No. 5.

Susantri, Y., 2022, *Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*, Constituo: Journal of State and Political Law Research, Vol. 1 No. 1, p. 44-58.

Syarifuddin, S., Din, T., Andriani, T., Vanchapo, A. R., Tinambunan, H. S. R., & Sawlani, D. K., 2024, *Reformasi Hukum di Era Digital: Tantangan dan Peluang di Indonesia.* Indonesian Research Journal on Education, Vol. 4, No. 4, p. 3206-3215.

Winarko, E., & Manurung, S. P., 2024, Evaluasi Beban Pembuktian Terbalik dalam Sengketa Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP), Vol 5*,* No. 1.

Yulianingsih, S., & Putra, R. K., 2024, *Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif*. Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, Vol. 2 No. 4, p. 842-856

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.