

## Perspektif Hukum dan Tantangan Era Digital Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online

Natasya Dwi Lestari <sup>1</sup>, Luthfika Ayu Mardani<sup>2</sup>, Vareza Ayudya Pramasti<sup>3</sup>

S1 Akuntansi, Fakultas Hukum dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta

Jl. Ki Mangun Sarkoro No. 20, Nusukan, Banjarsari, Kota Surakarta 57135

(0271) 7470550

Email: [240416039@mhs.udb.ac.id](mailto:240416039@mhs.udb.ac.id)

### Abstrak

*Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, terutama melalui platform e-commerce. Dalam perspektif hukum, perlindungan konsumen menjadi hal penting agar hak-hak mereka tetap terjamin di tengah kemudahan bertransaksi secara digital. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan yuridis normatif untuk menganalisis peraturan perundang-undangan dan berbagai literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada dasar hukum yang mengatur, seperti undang-undang tentang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, penerapannya di lapangan masih menghadapi banyak kendala. Kasus penipuan, ketidaksesuaian produk, lemahnya mekanisme pengaduan, serta perlindungan data pribadi yang belum optimal menjadi permasalahan utama. Kondisi ini menunjukkan perlunya pembaruan dan penyesuaian regulasi, peningkatan kapasitas lembaga pengawas, serta pengawasan yang lebih tegas agar tercipta ekosistem perdagangan digital yang aman, adil, dan dapat dipercaya.*

*Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi Online, E-commerce, Transaksi Digital, Hukum.*

### Abstract

*The development of digital technology has transformed the way people conduct transactions, particularly through e-commerce platforms. From a legal perspective, consumer protection is essential to ensure that consumers rights remain safeguarded amid the convenience of digital transactions. This study employs a literature review method with a normative juridical approach to analyze laws and regulations as well as various academic sources related to consumer protection in online transactions. The findings indicate that although there is an existing legal framework governing consumer protection and electronic transactions, its implementation in practice still faces numerous challenges. Fraud cases, product non-conformity, weak complaint mechanisms, and inadequate personal data protection remain major issues. These conditions highlight the need for regulatory updates and harmonization, strengthening the capacity of supervisory institutions, and stricter enforcement to create a digital commerce ecosystem that is secure, fair, and trustworthy.*

*Keywords: Consumer Protection, Online Transactions, E-commerce, Digital Transactions, Law.*

### 1. Pendahuluan

Transaksi online merupakan bentuk kegiatan jual beli yang dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi internet, di mana konsumen dan pelaku usaha tidak perlu bertemu secara langsung. Transaksi ini semakin diminati karena memberikan kemudahan, kecepatan, serta keleluasaan dalam memilih produk, meskipun tetap memiliki risiko, khususnya terkait penipuan yang membutuhkan perlindungan hukum (Magfirah, 2009).

Menurut Aulia Adnan (2000), transaksi online atau e-commerce memiliki beberapa keunggulan utama. Pertama, jangkauan pasar sangat luas tanpa batasan geografis, memungkinkan pelaku usaha untuk menjangkau lebih banyak konsumen. Dengan menggunakan situs web, aktivitas jual beli dapat berlangsung kapan saja tanpa terikat waktu selama sistem beroperasi. Kedua, e-commerce mampu meningkatkan pendapatan dengan membuka peluang penjualan dan

distribusi yang lebih luas. Ketiga, transaksi online juga dapat mengurangi biaya, terutama biaya penyimpanan barang. Meskipun e-commerce memiliki banyak kelebihan, menurut Purbo (2020) dan Hamzah dkk. (2019), ada juga sejumlah kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah risiko kerugian finansial akibat penipuan, ancaman pencurian data rahasia, ketergantungan pada sistem elektronik, serta akses ilegal ke sistem oleh pihak yang tidak berwenang.

Data Patroli Siber menunjukkan bahwa antara Januari 2019 hingga April 2020 terdapat lebih dari 10 ribu kasus kejahatan siber di Indonesia, hampir setengahnya berupa penipuan online. Kerugian konsumen mencapai sekitar Rp 61 miliar pada 2020 dan melonjak drastis hingga Rp 3,8 triliun pada tahun berikutnya (Katadata, 2020). Dalam konteks Indonesia, pertumbuhan pasar digital yang sangat pesat tidak diimbangi dengan kesiapan sistem perlindungan konsumen secara memadai. Data Kementerian Perdagangan pada 2024 menunjukkan adanya 4.114 layanan konsumen, di mana sekitar 97% di antaranya terkait e-commerce. Sementara itu, YLKI (2023) melaporkan bahwa 13% dari total pengaduan konsumen nasional berasal dari belanja daring.

Menurut aturan hukum yang berlaku, Indonesia sudah memiliki dua undang-undang utama untuk perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Namun, kajian literatur mengungkapkan bahwa penerapannya menghadapi kendala yang kompleks. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia dan mengidentifikasi tantangan-tantangan implementasinya.

## **2. Metodologi**

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur dan tinjauan pustaka yang berfokus pada analisis terhadap berbagai sumber tertulis seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, artikel, serta laporan resmi dari lembaga pemerintah dan organisasi konsumen. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi digital tanpa melakukan penelitian langsung di lapangan. Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan antara teori, ketentuan hukum, dan praktik yang terjadi.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1. Analisis Regulasi dan Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital**

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks belanja online, prinsip-prinsip ini semakin relevan, namun penerapannya menghadapi tantangan serius. Konsumen sering kali hanya mengandalkan foto dan tulisan dari penjual, tanpa bisa memeriksa barang secara langsung, menyebabkan maraknya kasus penipuan.

Data Kementerian Perdagangan (2024) mencatat terdapat 4.114 layanan konsumen, dengan sekitar 97% aduan berkaitan dengan e-commerce. YLKI (2023) menemukan bahwa 13% pengaduan konsumen nasional berasal dari belanja daring, dengan masalah utama berupa refund (23%), penipuan/pembobolan akun (15%), serta barang tidak dikirim (6%).

Masalah lain muncul dari hubungan hukum yang rumit antara konsumen, platform marketplace, dan penjual. Platform seringkali menganggap diri hanya sebagai perantara teknologi, bukan sebagai penjual. Sistem algoritma pada platform e-commerce juga menimbulkan masalah baru, di mana posisi produk dalam pencering sering dipengaruhi oleh besaran biaya promosi.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang ada dinilai tidak efektif untuk menangani masalah transaksi digital. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa kesulitan menangani kasus-kasus digital yang kompleks. Keterbatasan perlindungan data pribadi menjadi masalah serius lainnya, dengan efektivitas perlindungan data pribadi di Indonesia diperkirakan hanya sekitar 40%.

### **3.2. Kendala Hukum dan Solusi Penegakan Hak Konsumen dalam Transaksi Digital**

Kendala utama dalam penegakan hak konsumen digital berasal dari ketidaksinkronan berbagai peraturan perundang-undangan. UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Elektronik seringkali memiliki pandangan berbeda mengenai tanggung jawab platform digital.

Kemajuan teknologi yang pesat juga menjadi tantangan tersendiri. Aparat penegak hukum seringkali kesulitan memahami sistem algoritma, kecerdasan buatan, dan teknologi blockchain

yang digunakan platform digital. Keterbatasan kapasitas kelembagaan BPSK menjadi kendala struktural yang serius.

Ketimpangan kekuatan antara konsumen individual dengan platform digital yang besar juga menjadi masalah. OJK melalui IASC (2025) mencatat bahwa kerugian konsumen akibat penipuan daring telah mencapai sekitar Rp 3,2 triliun pada pertengahan tahun, dan meningkat hingga Rp 4,6 triliun pada Agustus 2025.

Dalam mengatasi berbagai kendala ini, diperlukan solusi hukum yang komprehensif. Pertama, harmonisasi regulasi melalui revisi UU Perlindungan Konsumen yang mengakomodir karakteristik transaksi digital. Kedua, peningkatan kapasitas BPSK melalui pelatihan khusus dan pengembangan sistem penyelesaian sengketa online. Ketiga, pembentukan lembaga pengawasan khusus yang memiliki kewenangan melakukan audit terhadap algoritma platform.

Solusi lainnya adalah pengembangan mekanisme gugatan kelompok untuk sengketa konsumen digital, mengingat kerugian yang dialami biasanya bersifat massal dengan nilai individual kecil. Sistem penyelesaian sengketa alternatif dengan mediator yang kompeten di bidang teknologi juga diperlukan. Dari sisi preventif, platform harus diwajibkan menyediakan informasi yang jelas dalam bahasa Indonesia, masa tenggang pembatalan transaksi, dan sistem escrow untuk melindungi pembayaran konsumen.

Kerjasama internasional juga penting untuk menangani platform multinasional. Indonesia perlu mengembangkan kerangka hukum yang memungkinkan penindakan terhadap platform asing yang merugikan konsumen Indonesia. Dengan mempertimbangkan tingginya angka pengaduan serta kerugian konsumen yang mencapai triliunan rupiah, solusi hukum tidak cukup hanya normatif. Diperlukan pengawasan real-time, peningkatan literasi digital masyarakat, serta standarisasi sistem refund dan escrow yang wajib diterapkan oleh semua platform agar perlindungan konsumen benar-benar efektif.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia masih menghadapi tantangan serius. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE telah memberikan dasar hukum yang cukup, implementasinya belum optimal. Tantangan tersebut terutama disebabkan oleh disharmoni regulasi, keterbatasan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa, rendahnya literasi hukum dan digital, serta dominasi platform digital.

Dalam mengatasi hal ini, diperlukan langkah komprehensif berupa harmonisasi peraturan perundang-undangan, penguatan kapasitas BPSK dan lembaga pengawas, mekanisme gugatan kelompok, serta penerapan standar transparansi seperti sistem escrow dan refund yang adil. Dengan upaya tersebut, diharapkan terbentuk ekosistem perdagangan digital yang aman, adil, dan terpercaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprieni, Meilantika, F. R., Sihotang, L., dan S, F. V. R., 2024, UMKM Memiliki Peran Penting Dalam Perekonomian Indonesia, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 2 No. 4, pp. 188–193.
- Avianti, G., 2025, Peran Marketplace Digital dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM: Harmonisasi Hukum UNCITRAL dalam Transaksi E-Commerce Internasional, *Causa Jurnal Ilmiah Hukum*.
- Febriyani, C., 2021, Survei mengungkapkan 4,7 juta UMKM beralih ke digital selama pandemi, akses online 2 Oktober 2025, URL: <https://www.industry.co.id/read/87653/survei-mengungkapkan-47-juta-umkm-beralih-ke-digital-selama-pandemi>
- Hutapea, K. W. H., dan Sulistiyono, A., 2024, Keabsahan Smart Contract Dengan Teknologi Blockchain Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, Vol. 1 No. 3, pp. 86–94.
- INDEF, 2024, Peran platform digital terhadap pengembangan UMKM di Indonesia, akses online 5 Oktober 2025, URL: <https://indef.or.id/wp-content/uploads/2024/01/Laporan-Final-Peran-Platform-Digital-Terhadap-Pengembangan-UMKM-di-Indonesia-INDEF.pdf>

- Indonesia, 2008, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, akses online 5 Oktober 2025, URL: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39653/uu-no-20-tahun-2008>
- Karar, F., Handayani, U. J., Putri, D. A., dan Handayani, S., 2025, Perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dalam kontrak bisnis digital, *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol. 3 No. 2, pp. 139–152.
- Lim, W., Angkasa, S., dan Wibowo, A. D. P., 2024, Smart contracts: Validitas hukum dan tantangan di masa depan Indonesia, *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 8 No. 1, pp. 829–838.
- Loos, M., dan Luzak, J., 2021, Update the Unfair Contract Terms Directive for digital services, *European Parliament*.
- Purcahyono, D., 2025, Perlindungan Hukum bagi Pelaku UMKM dalam Kontrak Bisnis Digital, *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*.
- Umar, M., 2025, Implementasi Smart Contract Dalam Bisnis Digital: Perspektif Hukum Perdata Dan Perlindungan Pihak Terlibat, *HIPOTESA – Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 19 No. 1, pp. 23–28.
- Wardoyo, H., dan Budimah, B., 2025, Efektivitas Klausul Kontrak pada Hubungan Bisnis antara UMKM dan Mitra Usaha di Indonesia, *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, Vol. 18 No. 02 pp. 142–155.
- Winn, J. K., dan Webber, M., 2006, The impact of EU unfair contract terms law on U.S. business-to-consumer Internet merchants, *Business Lawyer*, Vol. 62, pp. 209.
- Zebua, D. J., dan Putri, G. S., 2025, Penipuan usaha waralaba di Kulon Progo, puluhan warga rugi ratusan juta, akses online 7 Oktober 2025, URL: <https://yogyakarta.kompas.com/read/2025/03/21/211432078/penipuan-usaha-waralaba-di-kulon-progo-puluhan-warga-rugi-ratusan-juta>