

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM PERDATA DI INDONESIA

Agnesia Kurmaliasari¹, Elsa Puspita Bunga Sari², Hera Ananda Putri³, Septiana Dwi Kharismawati⁴, Aditya Bagus Kuncoro⁵

¹ Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: agnesiakurmalia26808@gmail.com

² Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: elsabunga594@gmail.com

³ Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: heraanandaputri@gmail.com

⁴ Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: khaarismarisma28@gmail.com

⁵ Universitas Duta Bangsa Surakarta, E-mail: Adhitya75@yahoo.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History</p> <p>Received: Revised: Published:</p> <p>Keywords Consumer Protection, Electronic Transactions, Online Buying and Selling, Civil Law, EIT Law</p>	<p><i>The advancement of information technology has transformed the pattern of trade from conventional to online transactions. While offering convenience and efficiency, electronic transactions also pose various legal risks, particularly for consumers as the weaker party. This study aims to analyze the form of legal protection for consumers in online buying and selling transactions based on civil law in Indonesia. The method used is a literature study with a normative juridical approach, examining legal regulations such as the Indonesian Civil Code (KUHPerduta), Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, and Law Number 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions and its amendments. The results show that although Indonesian civil law provides general principles of agreements and liabilities, it does not specifically accommodate the complexity of electronic transactions. The Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law offer additional legal foundations, but their implementation still faces challenges such as weak law enforcement and low public digital literacy. Therefore, regulatory strengthening and increased access to legal education for consumers are necessary to create a safe and fair electronic commerce ecosystem.</i></p>

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel</p> <p>Diterima: Direvisi: Dipublikasikan:</p> <p>Kata Kunci Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik, Jual Beli Online, Hukum Perdata, UU ITE</p>	<p><i>Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi jual beli masyarakat, dari konvensional menjadi daring (online). Meskipun memberikan kemudahan dan efisiensi, transaksi elektronik juga menimbulkan berbagai risiko hukum, terutama bagi konsumen sebagai pihak yang lebih lemah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online berdasarkan hukum perdata di Indonesia. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan yuridis normatif, yang menelaah peraturan perundang-undangan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun hukum perdata Indonesia telah mengatur prinsip-prinsip umum perjanjian dan tanggung jawab, namun belum secara khusus mengakomodasi kompleksitas transaksi elektronik. UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE memberikan dasar hukum tambahan, namun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti lemahnya penegakan hukum dan kurangnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi serta peningkatan akses edukasi hukum bagi konsumen agar tercipta ekosistem perdagangan elektronik yang aman dan berkeadilan.</i></p>

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah merevolusi cara masyarakat menjalankan aktivitas perdagangan. Di Indonesia, e-commerce atau transaksi jual beli secara daring menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023, lebih dari 210 juta penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet, dan sebagian besar aktif melakukan pembelian melalui platform digital. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi daring telah menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat modern (Fauzi & Ansar, 2020).

Namun, pertumbuhan ini juga menimbulkan tantangan baru, terutama dalam perlindungan hak konsumen yang bertransaksi secara elektronik yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan transaksi konvensional. Konsumen dalam transaksi daring tidak memiliki kesempatan untuk memeriksa produk secara langsung, sehingga sangat bergantung pada informasi yang disediakan pelaku usaha melalui media digital. Di samping itu, risiko seperti penipuan, ketidaksesuaian produk, keterlambatan pengiriman, serta penyalahgunaan data pribadi masih kerap terjadi. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang kuat menjadi penting untuk menjamin hak-hak konsumen serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi digital (Saefudin Junior & Sukma Muliya, 2023).

Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam transaksi online telah diatur dalam beberapa regulasi utama, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). KUHPerdata menjadi dasar hubungan hukum antar-pihak, termasuk prinsip-prinsip kontrak. UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk sanksi atas pelanggaran hak. Sementara itu, UU ITE memperkuat aspek validitas dan keamanan dalam transaksi elektronik (Putra, Kurniawan, & Hirsanuddin, 2023)(Fauzi & Ansar, 2020).

Penelitian ini mengambil fokus berbeda dari studi sebelumnya yang umumnya menyoroti aspek umum perlindungan konsumen atau berfokus pada transaksi konvensional. Beberapa studi, seperti yang dilakukan oleh (Hayati, Hosen, & Hidayah, 2020), memang mengkritisi klausul kontrak yang merugikan konsumen, namun belum mengulas secara rinci implementasi hukum perdata dalam praktik e-commerce. (Kamelia & Gunawan, 2024) menyoroti kesulitan penegakan hukum akibat pesatnya perkembangan teknologi, namun kurang mendalami peran hukum perdata sebagai fondasi penyelesaian sengketa. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan mengisi celah tersebut melalui kajian mendalam terhadap mekanisme perlindungan konsumen berdasarkan hukum perdata Indonesia, sekaligus mengidentifikasi kendala dan solusi implementatifnya.

Walaupun kerangka hukum yang ada tergolong cukup lengkap, penerapannya dalam praktik menghadapi berbagai hambatan. Kasus seperti barang tidak sesuai deskripsi, penipuan online, dan lemahnya perlindungan data pribadi masih sering terjadi. Misalnya, kebocoran data pengguna di platform Tokopedia sempat memicu kekhawatiran publik karena belum adanya regulasi khusus mengenai perlindungan data pribadi dalam konteks e-commerce (Halim, 2022); (Bagus Prasetyo Aji, 2023). Selain itu, keberadaan klausul baku yang membatasi hak konsumen dalam kontrak elektronik juga masih ditemukan, padahal secara hukum dinyatakan batal demi hukum (Hayati et al., 2020).

Perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat dilihat melalui tiga fase utama: pra-transaksi, saat transaksi, dan pasca-transaksi. Pada tahap pra-transaksi, perlindungan difokuskan pada edukasi dan penyediaan informasi yang transparan kepada konsumen. Fase saat transaksi menekankan pada validitas kontrak elektronik, keamanan data, dan tantangan bagi pelaku UMKM. Sedangkan pasca-transaksi mencakup mekanisme pengaduan, hak retur, serta penyelesaian sengketa melalui litigasi maupun non-litigasi (Putra et al., 2023) (Setiawan, AZ, & Mochtar, 2023). Namun, pesatnya perkembangan teknologi menuntut adaptasi regulasi yang lebih fleksibel agar tetap mampu melindungi konsumen secara optimal (Kamelia & Gunawan, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online berdasarkan hukum perdata di Indonesia, serta menganalisis kendala implementasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pembaruan regulasi yang lebih adaptif terhadap dinamika e-commerce dan memperkuat perlindungan konsumen di era digital.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi hukum normatif, yaitu pendekatan yang menitikberatkan pada studi terhadap peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, serta interpretasi yuridis untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia. Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan analisis terhadap norma-norma hukum positif, tetapi juga terhadap asas, doktrin, dan interpretasi yurisprudensial yang membentuk praktik hukum perlindungan konsumen. Metodologi ini penting karena berfungsi untuk menilai efektivitas perlindungan konsumen melalui analisis struktur hukum yang berlaku, mengidentifikasi kelemahan, serta mengusulkan perbaikan regulasi (Here Bessie & Rudy, 2023).

Metode hukum normatif yang ini mencakup analisis terhadap sejumlah regulasi utama, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini menjadi dasar untuk menilai bagaimana hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dikodifikasi dalam hukum Indonesia, khususnya dalam konteks transaksi elektronik. Penelitian ini juga mengkaji isu-isu aktual yang muncul dari praktik di lapangan, serta bagaimana undang-undang tersebut menanggapi permasalahan tersebut.

Dalam pendekatan normatif ini, penulis menganalisis beberapa aspek utama perlindungan konsumen yang telah menjadi perhatian dalam studi-studi sebelumnya. Pertama, kerangka legislasi yang menjadi rujukan utama dalam membentuk norma-norma perlindungan konsumen, seperti beban pembuktian dalam kasus kerugian akibat penggunaan teknologi digital (Here Bessie & Rudy, 2023). Kedua, permasalahan penipuan digital, seperti dalam kasus penjualan tiket palsu, di mana tersedia mekanisme hukum berupa gugatan perdata maupun penyelesaian sengketa alternatif (Kamelia & Gunawan, 2024). Ketiga, peraturan pelabelan makanan menjadi perhatian utama dalam aspek kesehatan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan transparansi informasi produk seperti kandungan alergen (Muhammad, Kautsar, & Latifah, 2023). Keempat, standarisasi produk melalui penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) yang penting dalam memastikan kualitas dan keamanan produk yang diperdagangkan di pasaran (Valensia & Sartono, 2020).

Tabel 1.
Fokus Kajian dalam Metode Hukum Normatif

Aspek yang Dikaji	Fokus Analisis	Referensi
Kerangka Legislasi	Beban pembuktian dan tanggung jawab produsen dalam transaksi digital	Bessie & Rudy (2023)
Penipuan Digital	Perlindungan hukum atas penipuan dalam transaksi online (contoh: tiket palsu)	Kamelia & Gunawan (2024)
Pelabelan Makanan	Regulasi pelabelan dan pengungkapan alergen untuk kesehatan konsumen	Muhammad et al. (2023)
Standarisasi Produk (SNI)	Tanggung jawab produsen atas keselamatan dan kualitas produk	Valensia & Sartono (2020)

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), di mana penulis mengumpulkan sumber-sumber hukum primer dan sekunder, termasuk peraturan perundang-undangan,

jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen kasus hukum yang relevan. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari:

- a) Data hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan seperti KUHPerdata, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP No. 80 Tahun 2019.
- b) Data hukum sekunder, berupa jurnal ilmiah, artikel, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.
- c) Data hukum tersier, seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum yang digunakan sebagai penunjang dalam interpretasi istilah hukum.

Data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif, dengan menitikberatkan pada penafsiran norma-norma hukum yang berlaku dan relevansinya terhadap perlindungan konsumen dalam praktik e-commerce di Indonesia.

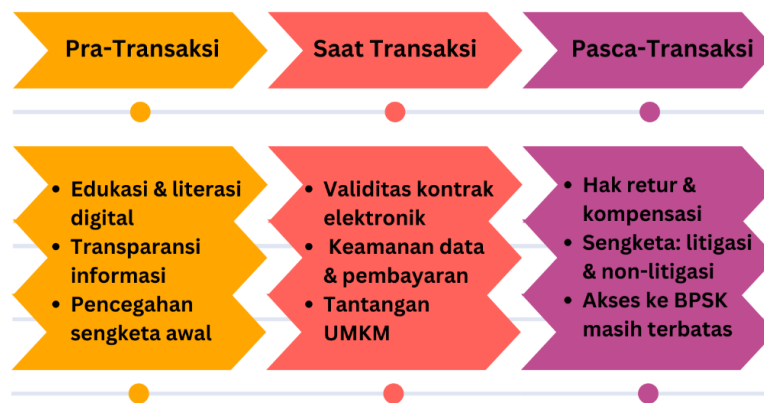
Analisis dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif-analitis, dimulai dari pengumpulan data hukum, identifikasi dan klasifikasi isu-isu hukum yang relevan, interpretasi norma-norma hukum yang berlaku, serta penarikan kesimpulan melalui pendekatan deduktif.

Pendekatan normatif efektif dalam menganalisis substansi hukum dan strukturnya untuk menganalisis substansi hukum dan strukturnya, ia juga memiliki keterbatasan dalam menjangkau dinamika perkembangan pasar digital yang sangat cepat. Dalam konteks ini, pendekatan normatif perlu dilengkapi dengan pengamatan terhadap praktik empiris untuk mengembangkan kebijakan hukum yang lebih adaptif dan progresif (Kamelia & Gunawan, 2024).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Temuan menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah diatur melalui berbagai peraturan dan undang-undang yang saling melengkapi, termasuk Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Regulasi-regulasi ini mengatur secara komprehensif tiga fase utama dalam proses transaksi e-commerce, yakni pra-transaksi, selama transaksi, dan pasca-transaksi.



Gambar 1.

Skema Tahapan Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce

a. Perlindungan Pra-Transaksi

Pada fase pra-transaksi, perlindungan diarahkan pada pembentukan kesadaran dan edukasi konsumen. Hasil menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah menginisiasi pembentukan lembaga perlindungan konsumen serta menyediakan pendidikan literasi digital, kesadaran konsumen terhadap hak-haknya masih relatif rendah. Edukasi ini sangat penting agar konsumen dapat melakukan transaksi secara bijak dan menghindari praktik penipuan. Selain itu, pelaku usaha didorong untuk menerapkan prinsip transparansi dan kehati-hatian dalam penyampaian informasi produk, sebagai langkah awal pencegahan sengketa (Putra et al., 2023)(Lambi & Siswani, 2024).

b. Perlindungan Saat Transaksi

Dalam fase selama transaksi, penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum difokuskan pada aspek validitas kontrak elektronik, keaslian data transaksi, dan keamanan proses pembayaran. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 menegaskan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional, selama memenuhi persyaratan hukum yang berlaku. Adopsi tanda tangan digital dan enkripsi data dalam transaksi menjadi instrumen penting untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data. Namun, pelaksanaan aspek teknis ini masih menghadapi tantangan dari segi kesiapan infrastruktur dan pemahaman pelaku usaha, terutama di segmen UMKM yang cukup besar di Indonesia (Putra et al., 2023)(Santosa & Asep Hakim Zakiran, 2023).

c. Perlindungan Pasca-Transaksi

Pada fase pasca-transaksi, mekanisme perlindungan meliputi hak konsumen untuk mengajukan pengembalian barang, penggantian, atau kompensasi atas produk cacat atau tidak sesuai deskripsi. Mekanisme penyelesaian sengketa juga diberikan fleksibilitas melalui opsi litigasi dan non-litigasi, termasuk mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hasil menunjukkan bahwa meskipun jalur alternatif ini telah disediakan, banyak konsumen masih mengalami kesulitan mengakses dan memanfaatkan mekanisme tersebut secara optimal, yang disebabkan oleh kurangnya informasi dan keterbatasan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa (Ch & Wisnuwardhani, 2022)(Arimbawa & Priyanto, 2024).

d. Kendala Implementasi

Meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik telah tersedia, penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala utama sebagai berikut:

- **Ketidakjelasan Standarisasi Produk Elektronik**
Tidak semua produk yang beredar di pasaran memenuhi standar yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2014 tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian. Ketidakpatuhan ini dapat merugikan konsumen karena tidak adanya jaminan mutu dan keamanan produk secara konsisten.
- **Lemahnya Penegakan Hukum**
Banyak pelaku usaha daring masih menjalankan praktik usaha tanpa memperhatikan prinsip itikad baik. Kasus-kasus penipuan, pengiriman produk tidak sesuai, hingga pengabaian terhadap kewajiban perlindungan konsumen masih sering terjadi, menunjukkan lemahnya pengawasan dan penegakan hukum (Dani fadhurrahman & Aliwarman, 2023)(Setiawan et al., 2023).
- **Belum Adanya Regulasi Perlindungan Data Pribadi yang Komprehensif**
Sampai saat ini, Indonesia belum memiliki undang-undang khusus yang secara komprehensif mengatur perlindungan data pribadi dalam transaksi elektronik. Akibatnya, data konsumen rentan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, sehingga menimbulkan ancaman serius terhadap privasi dan keamanan digital konsumen (Setiawan et al., 2023)(Halim, 2022).

2. Pembahasan

a. Implikasi terhadap Hukum Perdata

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menetapkan empat syarat sah perjanjian, yaitu: (1) kesepakatan para pihak, (2) kecakapan hukum, (3) objek tertentu, dan (4) sebab yang halal. Keempat unsur ini tetap menjadi fondasi dalam transaksi elektronik dan menjadi dasar hukum dalam menilai keabsahan suatu kontrak digital. Persetujuan yang diberikan secara daring, misalnya melalui klik "setuju" saat bertransaksi, secara hukum dapat dianggap sah sepanjang dilakukan oleh pihak yang memiliki kecakapan hukum (Hanifah & Koto, 2023).

Selain unsur kesepakatan, kejelasan objek dan alasan perjanjian juga menjadi syarat penting dalam menilai validitas kontrak. Sengketa dapat timbul apabila informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tidak jelas atau menyesatkan, sehingga terjadi cacat kehendak. Oleh karena itu, bentuk digital kontrak tidak mengurangi pentingnya pemenuhan prinsip-prinsip hukum perdata dalam transaksi elektronik (Dahris Siregar et al., 2022).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah mengakui keabsahan kontrak elektronik, yang memiliki kekuatan hukum setara dengan

kontrak konvensional. Perlindungan konsumen juga diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, termasuk perlindungan dari wanprestasi atau pelanggaran kewajiban kontraktual oleh pelaku usaha (Fauzi & Ansar, 2020).

Namun demikian, tantangan masih ditemukan dalam praktik, seperti ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dan kondisi lapangan. Salah satu isu yang menonjol adalah keterlibatan pihak yang belum cakap hukum, seperti anak di bawah umur, dalam transaksi daring. Hal ini dapat menimbulkan sengketa terkait keabsahan perjanjian (Hanifah & Koto, 2023), sekaligus menegaskan pentingnya regulasi tambahan serta penguatan literasi hukum digital di kalangan masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip hukum perdata dalam konteks transaksi digital juga perlu diselaraskan dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar. Kontrak elektronik yang diatur dalam UU ITE dan PP No. 80 Tahun 2019 merupakan adaptasi hukum yang bertujuan memastikan bahwa transaksi digital memiliki kekuatan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Muhammad Rafi Ismail & Isradjuningtias, 2022) (Santosa & Asep Hakim Zakiran, 2023)

Kesenjangan antara regulasi dan implementasi di lapangan masih menjadi tantangan. Misalnya, dalam transaksi dengan penjual individu atau pelaku usaha kecil, konsumen sering menerima informasi produk yang tidak akurat atau menyesatkan. Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap kewajiban hukum menyebabkan konsumen kesulitan membuat keputusan pembelian yang tepat (Saefudin Junior & Sukma Muliya, 2023)(Arimbawa & Priyanto, 2024). Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan dan edukasi hukum baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa juga merupakan bagian penting dari perlindungan hukum. Lembaga non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan menjadi alternatif yang cepat dan efisien. Namun, keterbatasan kapasitas dan rendahnya sosialisasi membuat efektivitas lembaga ini belum optimal, sehingga konsumen cenderung memilih jalur litigasi yang lebih mahal dan memakan waktu (Ch & Wisnuwardhani, 2022).

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah perlindungan data pribadi. Hingga saat ini, belum ada regulasi nasional yang secara komprehensif mengatur perlindungan data pribadi dalam transaksi elektronik. Hal ini menjadikan konsumen rentan terhadap pencurian identitas dan penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Setiawan et al., 2023)(Halim, 2022).

Terakhir, dari sisi kebijakan dan implementasi, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik membutuhkan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Pemerintah perlu terus mengembangkan regulasi yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi, meningkatkan kapasitas lembaga pengawas dan penegak hukum, serta mendorong program edukasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen. Pelaku usaha juga harus dituntut untuk mematuhi standar hukum dan etika bisnis, serta mengimplementasikan teknologi keamanan yang memadai dalam transaksi elektronik.

D. Simpulan

Perkembangan transaksi elektronik di Indonesia telah memberikan kemudahan dalam aktivitas ekonomi, namun juga menimbulkan tantangan signifikan dalam hal perlindungan hukum bagi konsumen. Berdasarkan analisis terhadap Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahannya, disimpulkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam jual beli online masih belum optimal.

KUHPperdata masih berfokus pada transaksi konvensional dan belum mengakomodasi kompleksitas transaksi digital, seperti kontrak elektronik, bukti digital, dan penyelesaian sengketa daring. Sementara itu, meskipun UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE telah menyediakan dasar hukum tambahan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan, seperti lemahnya penegakan hukum, rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya, serta kurangnya kepatuhan dari sebagian pelaku usaha.

Ketiadaan regulasi khusus terkait perlindungan data pribadi juga meningkatkan risiko pelanggaran privasi dalam transaksi daring. Selain itu, keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi, seperti BPSK, dan rendahnya literasi digital di masyarakat turut melemahkan posisi konsumen.

Oleh karena itu, dibutuhkan langkah konkret berupa pembaruan regulasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi, peningkatan edukasi hukum dan digital kepada masyarakat, serta kolaborasi yang sinergis antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Dengan demikian, ekosistem e-commerce di Indonesia dapat tumbuh secara sehat, adil, dan menjamin perlindungan hukum yang menyeluruh bagi konsumen.

E. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Duta Bangsa Surakarta, khususnya Fakultas Hukum, yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan artikel ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen di era transaksi elektronik.

F. Referensi

- Arimbawa, I. P. A. P., & Priyanto, I. M. D. (2024). Analysis of Legal Protection for Online Shopping Consumers. *Jurnal Bagian Hukum Pidana*, 3(2), 222–227.
- Bagus Prasetyo Aji, D. (2023). Protection of Personal Data in Online Transactions Study of Decision Number 235/Pdt.G/2020/Pn.Jkt.Pst. *Postulat*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.37010/postulat.v1i1.1149>
- Ch, N. A., & Wisnuwardhani, D. A. (2022). Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Online dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Sistem Cash On Delivery. *Bhirawa Law Journal*, 3(2), 129–135. <https://doi.org/10.26905/blj.v3i2.8950>
- Dahris Siregar, Afni Nirmala Deli Lase, Aguswina Hulu, Berkat Jaya Zendrato, Dina Rizka Yusra, Juwita Mentari, ... Dahlia Kusuma Dewi. (2022). The Legitimacy of Electronic Trading Contracts According to the Civil Code. *International Journal of Community Service (IJCS)*, 1(2), 160–167. <https://doi.org/10.55299/ijcs.v1i2.186>
- Dani fadhilurrahman, & Aliwarman, F. (2023). Legal Protection for Consumers for Electronic Goods That Do Not Have Sni (Indonesian National Standard). *JOSAR (Journal of Students Academic Research)*, 8(2), 230–240. <https://doi.org/10.35457/josar.v8i2.2636>
- Fauzi, A. R., & Ansar. (2020). Analisis Yuridis Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik Berdasarkan Kuh Perdata Dan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Ar-Risalah: Media Keislaman, Pendidikan Dan Hukum Islam, XVIII*, 1–23.
- 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.
- Hanifah, I., & Koto, I. (2023). Perjanjian Elektronik Yang Dibuat Oleh Anak Dibawah Umur. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 14(2), 187. <https://doi.org/10.33087/legalitas.v14i2.332>
- Hayati, F. W., Hosen, M., & Hidayah, L. N. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang - undangan. *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, 1(1), 73–88.
- Here Bessie, J. C. D., & Rudy, D. G. (2023). Consumer Protection for Losses Arising From the Use of Auto Pilot-Based Technology in Indonesia. *Policy Law Notary and Regulatory Issues (Polri)*, 3(1), 106–112. <https://doi.org/10.55047/polri.v3i1.964>

- Kamelia, P., & Gunawan, A. (2024). Consumer Legal Protection Against Fraud in Ticket Sales Transactions Concerts Through Calo in Indonesia: Case Study of Concert Ticket Sales. *As-Syari: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*, 6, 1448–1460. <https://doi.org/10.47476/assyari.v6i3.5526>
- Lambi, M., & Siswani, C. B. (2024). Legal Protection For Consumers In Electronic Transactions. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(1), 243–252. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i1.1018>
- Muhammad, D. W., Kautsar, I. Al, & Latifah, E. (2023). Pencantuman Label Alergen dalam Pelabelan Produk Pangan Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 30(2), 420–441. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol30.iss2.art9>
- Muhammad Rafi Ismail, & Isradjuningtias, A. C. (2022). Analisis Pembuatan Kontrak Jual Beli Online Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *The Juris*, 6(2), 272–279. <https://doi.org/10.56301/juris.v6i2.591>
- Putra, A. A., Kurniawan, & Hirsanuddin. (2023). Implementasi of Legal Protection for Consumer Rights in Business Transaction Via E-Commerce Platforms. *Journal of Law and Regulation Governance*, 161–170.
- Saefudin Junior, F. R., & Sukma Muliya, L. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Informasi yang Tidak Sesuai Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.4950>
- Santosa, S. J. P., & Asep Hakim Zakiran. (2023). Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Layanan Elektronik Terhadap Pembatalan Pembelian Tiket Online secara Sepihak kepada Konsumen Berdasarkan PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Transaksi Melalui Sistem Elektronik. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 3(1), 823–829. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.7157>
- Setiawan, H., AZ, M. G., & Mochtar, D. A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(1), 5–7. <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.915>
- Valensia, & Sartono, T. (2020). Product Standardization through SNI as A Form of Consumer Protection in Indonesia. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 28(1), 1–10. <https://doi.org/10.22219/ljih.v28i1.10953>