

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN E-COMMERCE: PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG DAN PRAKTIK LAPANGAN

Sintia Krisnawati<sup>1</sup>, Romi Faslah<sup>2</sup>

Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, Indonesia

[sintiakrisnawati05@gmail.com](mailto:sintiakrisnawati05@gmail.com), [romi@uin-malang.ac.id](mailto:romi@uin-malang.ac.id)

### Abstract

*Consumer legal protection in e-commerce in Indonesia faces significant challenges along with the rapid growth of online transactions. This study aims to analyze the effectiveness of existing regulations in protecting consumer rights, as well as identifying problems faced during online transactions, including fraud and data breaches. The research method uses a qualitative approach with a literature study, which includes analysis of regulations and related literature. The results show that although the legal framework is in place, low consumer awareness and limited supervision are major obstacles. In addition, dispute resolution mechanisms are often inefficient. This study recommends revising regulations, increasing consumer education, and strengthening supervision to create a safer and more trusted e-commerce ecosystem.*

**Keywords:** *consumer protection, e-commerce, regulation, dispute resolution, Indonesia.*

### Abstrak

Perlindungan hukum konsumen dalam e-commerce di Indonesia mengalami tantangan signifikan seiring dengan pertumbuhan transaksi daring yang pesat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas regulasi yang ada dalam melindungi hak-hak konsumen, serta mengidentifikasi masalah yang dihadapi selama transaksi online, termasuk penipuan dan pelanggaran data. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kepustakaan, yang mencakup analisis regulasi dan literatur terkait. Hasil menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum telah ada, rendahnya kesadaran konsumen dan keterbatasan pengawasan menjadi kendala utama. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa seringkali tidak efisien. Penelitian ini merekomendasikan revisi regulasi, peningkatan edukasi konsumen, dan penguatan pengawasan untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan terpercaya.

**Kata kunci:** perlindungan konsumen, e-commerce, regulasi, penyelesaian sengketa, Indonesia.

### Article history

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed

under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## 1. Pendahuluan

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan perdagangan elektronik telah merevolusi cara konsumen melakukan transaksi di Indonesia. E-commerce telah menjadi fondasi yang krusial dalam ekonomi digital Indonesia, dengan nilai transaksi yang diprediksi mencapai Rp 563 triliun pada tahun 2024, sebagaimana diungkapkan dalam laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Aksesibilitas yang ditawarkan oleh platform-platform seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada telah mengubah cara konsumsi masyarakat. Namun, pertumbuhan ini disertai oleh beberapa tantangan, seperti meningkatnya tindakan penipuan secara daring, pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan, serta masalah pelanggaran privasi data konsumen. Berdasarkan data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) pada tahun 2023, tercatat lebih dari 12.000 pengaduan mengenai transaksi e-commerce, di mana sebagian besar berhubungan dengan barang yang tidak sesuai dan penipuan.

Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk menyelidiki perlindungan hukum bagi konsumen di dunia e-commerce. Poernomo (2023) menganalisis kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen, sedangkan Bintarawati dan Rismana (2024) meneliti seberapa efektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam lingkup e-commerce. Mulyanto (2024) juga memberikan ulasan hukum tentang perlindungan konsumen di era Masyarakat Ekonomi ASEAN. Meskipun studi-studi ini memberikan pengertian yang berharga, masih terdapat kelemahan dalam evaluasi penerapan regulasi di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejumlah isu krusial terkait perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce. Pertama-tama, akan dilakukan analisis mengenai seberapa efektif regulasi yang ada dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen saat bertransaksi secara online. Hal tersebut akan mencakup evaluasi tentang sejauh mana regulasi tersebut dapat melindungi hak-hak konsumen serta mencegah praktik-praktik yang dapat merugikan. Selanjutnya, penelitian ini akan mengidentifikasi beragam tantangan yang dihadapi konsumen dalam praktik transaksi online, termasuk masalah keamanan data, penipuan, dan rendahnya tingkat transparansi dari penyedia layanan. Terakhir, akan membahas pada upaya untuk meningkatkan implementasi regulasi yang ada agar perlindungan bagi konsumen dapat ditingkatkan, dengan mencakup rekomendasi untuk perbaikan kebijakan serta peningkatan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka di dunia e-commerce.

Tujuan dari studi ini adalah untuk menyelidiki serta memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam ranah e-commerce. Pertama-tama, penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi seberapa efektif regulasi yang berlaku dalam menjaga hak-hak konsumen selama transaksi daring, agar dapat dipahami sejauh mana regulasi tersebut beroperasi dalam praktik. Selanjutnya, penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi konsumen saat melakukan transaksi e-commerce, mencakup isu terkait keamanan, kepercayaan, dan keterbukaan. Terakhir, studi ini bertujuan untuk mengajukan rekomendasi yang konstruktif demi perbaikan perlindungan hukum yang lebih efisien bagi konsumen di Indonesia, dengan harapan dapat membangun lingkungan transaksi online yang lebih aman dan dapat diandalkan.

## 2. Tinjauan Pustaka

Perlindungan konsumen adalah sebuah ide yang bertujuan untuk menjaga hak-hak konsumen saat melakukan transaksi. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa perlindungan konsumen

mencakup banyak aspek, seperti hak untuk memperoleh informasi yang benar, hak untuk memilih, serta hak untuk menerima produk yang aman. Dasar teori ini menunjukkan pentingnya adanya regulasi yang berfungsi melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak etis dan tindakan penipuan. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam E-Commerce mencakup tiga aspek penting: pencegahan (preventif), penyelesaian sengketa (kuratif), dan pemulihan hak (rehabilitatif). Dalam hal ini, sejumlah teori dan literatur yang menjadi dasar penelitian ini.

**Prinsip Keadilan dan Keseimbangan:** Nasution (2016) menyatakan bahwa prinsip keadilan dan keseimbangan merupakan dasar utama dalam perlindungan konsumen. Hal tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Teori ini menunjukkan betapa pentingnya adanya regulasi yang adil dan seimbang yang mempertimbangkan hak-hak konsumen serta kewajiban dari pelaku usaha. **Harmonisasi Regulasi dengan Perkembangan Teknologi:** Kusumaatmadja (2009) mengenai Harmonisasi Regulasi dengan Perkembangan Teknologi menekankan pentingnya harmonisasi regulasi dengan perkembangan teknologi untuk memastikan perlindungan yang relevan. Teori ini menunjukkan bahwa regulasi harus adaptif terhadap perubahan teknologi dan praktik bisnis yang berkembang di era digital.

## **Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia dibentuk oleh berbagai undang-undang yang saling melengkapi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen memberikan jaminan kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang transparan, keamanan produk, dan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Undang-undang ini berfungsi sebagai landasan hukum yang solid dalam melindungi konsumen selama melakukan transaksi e-commerce, sedangkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik menetapkan legitimasi untuk transaksi yang dilakukan secara elektronik, memberikan perlindungan terhadap data pribadi, serta menetapkan tanggung jawab bagi para pelaku usaha. Dasar pemikiran ini menekankan betapa vitalnya kepercayaan dalam proses transaksi daring. Ada pula Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menetapkan tanggung jawab bagi pelaku usaha untuk menyajikan informasi secara terbuka serta menyediakan mekanisme untuk pengaduan. Hal ini menegaskan bahwa transparansi merupakan faktor vital dalam menciptakan kepercayaan di kalangan konsumen. Suyanto (2017) menyatakan bahwa integrasi kedua undang-undang ini diperlukan untuk membangun perlindungan yang menyeluruh bagi konsumen di zaman digital.

## **Tantangan dalam Implementasi Perlindungan Hukum**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahardjo (2018), terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaan perlindungan hukum untuk konsumen di dunia e-commerce. Tantangan tersebut mencakup minimnya kesadaran konsumen, kurangnya pengawasan terhadap pelaku usaha, dan ketidakcukupan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meski telah ada peraturan, banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak yang mereka miliki, yang membuat mereka menjadi target yang mudah untuk penipuan.

Rangka penelitian ini disusun berdasarkan teori-teori yang telah disebutkan sebelumnya, dengan penekanan pada penilaian mengenai seberapa efektif perlindungan hak-hak hukum konsumen dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini akan melakukan analisis terhadap sejauh

mana konsumen memahami hak-hak mereka, kewajiban pelaku usaha dalam mematuhi peraturan yang ada, dan keefektifan sistem penyelesaian sengketa yang tersedia.

Berdasarkan analisis literatur dan struktur penelitian yang ada, beberapa hipotesis yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka memiliki dampak terhadap kemampuan mereka dalam melindungi diri dari praktik bisnis yang tidak etis.

Hipotesis 2: Tingkat kewajiban pelaku usaha dalam mematuhi regulasi mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce.

Hipotesis 3: Seberapa efektif mekanisme penyelesaian sengketa berkontribusi pada kepuasan konsumen serta keinginan mereka untuk bertransaksi secara daring.

Sejumlah penelitian yang dilakukan sebelumnya, contohnya oleh Prasetyo (2019), telah mengindikasikan bahwa efektivitas perlindungan hukum dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara daring. Studi ini bertujuan untuk membandingkan hasil-hasil tersebut dengan situasi yang ada di Indonesia, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam e-commerce.

Tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa dalam konteks e-commerce di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen masih dihadapkan pada banyak permasalahan. Konsep dasar yang mendasari perlindungan konsumen, kerangka hukum yang berlaku, serta hambatan dalam pelaksanaannya merupakan elemen kunci untuk penelitian ini. Dengan merumuskan hipotesis yang sesuai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam memperkuat perlindungan hukum konsumen di zaman digital.

Perlindungan konsumen adalah sebuah ide yang bertujuan untuk menjaga hak-hak konsumen saat melakukan transaksi. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa perlindungan konsumen mencakup banyak aspek, seperti hak untuk memperoleh informasi yang benar, hak untuk memilih, serta hak untuk menerima produk yang aman. Dasar teori ini menunjukkan pentingnya adanya regulasi yang berfungsi melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak etis dan tindakan penipuan. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam E-Commerce mencakup tiga aspek penting: pencegahan (preventif), penyelesaian sengketa (kuratif), dan pemulihan hak (rehabilitatif). Dalam hal ini, sejumlah teori dan literatur yang menjadi dasar penelitian ini.

Prinsip Keadilan dan Keseimbangan: Nasution (2016) menyatakan bahwa prinsip keadilan dan keseimbangan merupakan dasar utama dalam perlindungan konsumen. Hal tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Teori ini menunjukkan betapa pentingnya adanya regulasi yang adil dan seimbang yang mempertimbangkan hak-hak konsumen serta kewajiban dari pelaku usaha. Harmonisasi Regulasi dengan Perkembangan Teknologi: Kusumaatmadja (2009) mengenai Harmonisasi Regulasi dengan Perkembangan Teknologi menekankan pentingnya harmonisasi regulasi dengan perkembangan teknologi untuk memastikan perlindungan yang relevan. Teori ini menunjukkan bahwa regulasi harus adaptif terhadap perubahan teknologi dan praktik bisnis yang berkembang di era digital.

## **Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia dibentuk oleh berbagai undang-undang yang saling melengkapi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen memberikan jaminan kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang transparan, keamanan produk, dan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Undang-undang ini berfungsi sebagai landasan hukum yang solid dalam melindungi konsumen selama melakukan transaksi e-commerce, sedangkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik menetapkan legitimasi untuk transaksi yang dilakukan secara elektronik, memberikan perlindungan terhadap data pribadi, serta menetapkan tanggung jawab bagi para pelaku usaha. Dasar pemikiran ini menekankan betapa vitalnya kepercayaan dalam proses transaksi daring. Ada pula Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menetapkan tanggung jawab bagi pelaku usaha untuk menyajikan informasi secara terbuka serta menyediakan mekanisme untuk pengaduan. Hal ini menegaskan bahwa transparansi merupakan faktor vital dalam menciptakan kepercayaan di kalangan konsumen. Suyanto (2017) menyatakan bahwa integrasi kedua undang-undang ini diperlukan untuk membangun perlindungan yang menyeluruh bagi konsumen di zaman digital.

## **Tantangan dalam Implementasi Perlindungan Hukum**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahardjo (2018), terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaan perlindungan hukum untuk konsumen di dunia e-commerce. Tantangan tersebut mencakup minimnya kesadaran konsumen, kurangnya pengawasan terhadap pelaku usaha, dan ketidakcukupan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meski telah ada peraturan, banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak yang mereka miliki, yang membuat mereka menjadi target yang mudah untuk penipuan.

Rangka penelitian ini disusun berdasarkan teori-teori yang telah disebutkan sebelumnya, dengan penekanan pada penilaian mengenai seberapa efektif perlindungan hak-hak hukum konsumen dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini akan melakukan analisis terhadap sejauh mana konsumen memahami hak-hak mereka, kewajiban pelaku usaha dalam mematuhi peraturan yang ada, dan keefektifan sistem penyelesaian sengketa yang tersedia.

Berdasarkan analisis literatur dan struktur penelitian yang ada, beberapa hipotesis yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka memiliki dampak terhadap kemampuan mereka dalam melindungi diri dari praktik bisnis yang tidak etis.

Hipotesis 2: Tingkat kewajiban pelaku usaha dalam mematuhi regulasi mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce.

Hipotesis 3: Seberapa efektif mekanisme penyelesaian sengketa berkontribusi pada kepuasan konsumen serta keinginan mereka untuk bertransaksi secara daring.

Sejumlah penelitian yang dilakukan sebelumnya, contohnya oleh Prasetyo (2019), telah mengindikasikan bahwa efektivitas perlindungan hukum dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara daring. Studi ini bertujuan untuk membandingkan hasil-hasil tersebut dengan situasi yang ada di Indonesia, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam e-commerce.

Tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa dalam konteks e-commerce di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen masih dihadapkan pada banyak permasalahan. Konsep dasar yang mendasari perlindungan konsumen, kerangka hukum yang berlaku, serta hambatan dalam pelaksanaannya merupakan elemen kunci untuk penelitian ini. Dengan merumuskan hipotesis yang sesuai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam memperkuat perlindungan hukum konsumen di zaman digital.

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan dari berbagai sumber berikut:

1. Regulasi yang relevan, termasuk UU PK, UU ITE, dan PP No. 80 Tahun 2019.
2. Literatur akademik, seperti jurnal, buku, dan artikel penelitian.
3. Dokumen resmi dari lembaga seperti BPKN dan Kementerian Perdagangan.
4. Kasus-kasus yang berkaitan dengan perselisihan konsumen di platform e-commerce.

Analisis dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan deskriptif-analitik untuk menilai perbedaan antara peraturan yang ada dan penerapannya di lapangan. Untuk memperkuat validitas data, triangulasi sumber diterapkan dengan membandingkan informasi dari regulasi, literatur, dan laporan praktik.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen

Regulasi di Indonesia telah menciptakan fondasi yang kokoh untuk melindungi konsumen dalam perdagangan elektronik. UU No. 8 Tahun 1999 menjamin hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan jujur, serta hak atas ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Undang-undang ini menjadi landasan hukum esensial untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak bermoral.

UU No. 11 Tahun 2008 mengatur validitas kontrak elektronik dan perlindungan data pribadi, yang sangat penting dalam ranah e-commerce. Seiring meningkatnya transaksi daring, isu perlindungan data pribadi menjadi semakin mendesak.

PP No. 80 Tahun 2019 mewajibkan pelaku usaha menyediakan informasi produk yang jelas dan mekanisme pengaduan yang mudah dijangkau. Namun, meskipun regulasi ini telah ada, tantangan dari teknologi baru, seperti penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam algoritma penjualan dan pelanggaran data di marketplace, masih menjadi persoalan. Kasus kebocoran data Tokopedia pada 2020 menegaskan urgensi penguatan regulasi perlindungan data (Kompas, 2020).

#### Tantangan Implementasi

Studi ini menemukan beberapa kendala utama dalam penerapan perlindungan konsumen. Menurut survei Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tahun 2023, hanya 35% konsumen e-commerce yang mengetahui hak-hak mereka berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Banyak konsumen yang tidak melaporkan pelanggaran karena kurang memahami atau menganggap proses pengaduan terlalu rumit.

Banyak pelaku usaha kecil tidak mematuhi standar informasi produk, seperti deskripsi produk atau ketentuan pengembalian. Karena keterbatasan sumber daya, upaya pengawasan pemerintah pun terbatas, dan banyak pelanggaran yang tidak terdeteksi.

Proses penyelesaian sengketa melalui BPKN atau pengadilan seringkali lambat dan mahal, sehingga konsumen enggan mengambil tindakan hukum. Alternatif seperti mediasi pada platform e-commerce seringkali tidak netral karena tunduk pada regulasi pasar, yang dapat memengaruhi hasil penyelesaian.

## Aspek Perlindungan Hukum

Dengan pesatnya perkembangan teknologi dan maraknya e-commerce di Indonesia, perlindungan konsumen menjadi isu yang semakin penting. Transaksi online telah membawa kemudahan, tetapi juga membawa tantangan baru, seperti penipuan, pelanggaran data, dan perselisihan antara konsumen dan pedagang. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk tindakan pencegahan, penyelesaian masalah, dan pemulihan hak-hak konsumen. Berikut ini akan diperkenalkan tiga cara utama untuk memperkuat perlindungan konsumen di era digital preventif, kuratif, dan restoratif, dan membantu pemahaman melalui penjelasan sederhana dan contoh kehidupan nyata.

Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik memerlukan pendekatan strategis yang mencakup pencegahan, pemulihan, dan pemuliharaan. Langkah-langkah pencegahan difokuskan pada pencegahan pelanggaran sebelum terjadi melalui edukasi konsumen dan pemantauan pelaku usaha. Edukasi konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka, seperti hak atas informasi yang jelas, barang yang aman, dan layanan yang jujur melalui kampanye media sosial, iklan TV, atau seminar daring. Hal ini membantu konsumen menjadi lebih terinformasi, berani bertanya, dan melaporkan ketika mereka dirugikan.

Sementara itu, regulasi bisnis memastikan penjual di marketplace mematuhi aturan, seperti menyediakan deskripsi produk yang akurat dan ketentuan pengembalian yang wajar, serta pemerintah atau Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) secara berkala melakukan inspeksi di toko daring untuk mencegah penipuan. Langkah ini ibarat rambu lalu lintas, mengurangi risiko pelanggaran sejak awal. Selain itu, upaya hukum ditujukan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui mediasi, arbitrase, atau litigasi.

Mediasi melibatkan kedua pihak—konsumen dan penjual—dibantu pihak netral untuk mencari solusi, seperti menangani keterlambatan pengiriman di platform e-commerce. Arbitrase melibatkan pihak ketiga yang membuat keputusan mengikat, sementara litigasi membawa kasus ke pengadilan jika tidak terselesaikan. Namun, studi kasus sengketa pengembalian dana di Shopee pada 2022 menunjukkan kelemahan mekanisme kuratif, karena kebijakan internal platform sering dianggap tidak adil dan berpihak pada penjual, sementara proses pengadilan lambat dan mahal.

Terakhir, pendekatan rehabilitatif fokus pada pemulihan hak konsumen, seperti pengembalian dana atau penggantian barang. Contohnya, jika konsumen menerima sepatu dengan ukuran salah atau ponsel rusak dari toko online, mereka berhak mendapat uang kembali atau barang pengganti, bahkan kadang kompensasi tambahan seperti biaya ongkir. Proses ini biasanya

dimulai dari pengaduan ke pelaku usaha atau platform, dan jika tidak selesai, konsumen dapat melapor ke BPKN atau jalur hukum.

Ketiga pendekatan ini mencegah masalah seperti memasang alarm, selesaikan sengketa seperti mengobati luka, dan pulihkan hak seperti menyembuhkan pasien dengan saling melengkapi agar konsumen merasa aman, didengar, dan dilindungi saat berbelanja daring.

### **Perbandingan dengan Praktik Global**

Praktik di negara lain, seperti Uni Eropa dengan *EU Consumer Rights Directive* (2011), menunjukkan pendekatan yang lebih proaktif melalui pengawasan ketat dan sanksi berat bagi pelaku usaha yang melanggar. Pendekatan ini menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi konsumen. Indonesia dapat mengadopsi model serupa dengan memperkuat peran BPKN dan mengintegrasikan teknologi untuk memantau pelanggaran, sehingga perlindungan konsumen dapat ditingkatkan secara signifikan.

### **Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen**

Regulasi di Indonesia telah menciptakan fondasi yang kokoh untuk melindungi konsumen dalam perdagangan elektronik. UU No. 8 Tahun 1999 menjamin hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan jujur, serta hak atas ganti rugi jika terjadi pelanggaran. Undang-undang ini menjadi landasan hukum esensial untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak bermoral.

UU No. 11 Tahun 2008 mengatur validitas kontrak elektronik dan perlindungan data pribadi, yang sangat penting dalam ranah e-commerce. Seiring meningkatnya transaksi daring, isu perlindungan data pribadi menjadi semakin mendesak.

PP No. 80 Tahun 2019 mewajibkan pelaku usaha menyediakan informasi produk yang jelas dan mekanisme pengaduan yang mudah dijangkau. Namun, meskipun regulasi ini telah ada, tantangan dari teknologi baru, seperti penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam algoritma penjualan dan pelanggaran data di marketplace, masih menjadi persoalan. Kasus kebocoran data Tokopedia pada 2020 menegaskan urgensi penguatan regulasi perlindungan data (Kompas, 2020).

### **Tantangan Implementasi**

Studi ini menemukan beberapa kendala utama dalam penerapan perlindungan konsumen. Menurut survei Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tahun 2023, hanya 35% konsumen e-commerce yang mengetahui hak-hak mereka berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Banyak konsumen yang tidak melaporkan pelanggaran karena kurang memahami atau menganggap proses pengaduan terlalu rumit.

Banyak pelaku usaha kecil tidak mematuhi standar informasi produk, seperti deskripsi produk atau ketentuan pengembalian. Karena keterbatasan sumber daya, upaya pengawasan pemerintah pun terbatas, dan banyak pelanggaran yang tidak terdeteksi.

Proses penyelesaian sengketa melalui BPKN atau pengadilan seringkali lambat dan mahal, sehingga konsumen enggan mengambil tindakan hukum. Alternatif seperti mediasi pada platform e-commerce seringkali tidak netral karena tunduk pada regulasi pasar, yang dapat memengaruhi hasil penyelesaian.

## Aspek Perlindungan Hukum

Dengan pesatnya perkembangan teknologi dan maraknya e-commerce di Indonesia, perlindungan konsumen menjadi isu yang semakin penting. Transaksi online telah membawa kemudahan, tetapi juga membawa tantangan baru, seperti penipuan, pelanggaran data, dan perselisihan antara konsumen dan pedagang. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk tindakan pencegahan, penyelesaian masalah, dan pemulihan hak-hak konsumen. Berikut ini akan diperkenalkan tiga cara utama untuk memperkuat perlindungan konsumen di era digital preventif, kuratif, dan restoratif, dan membantu pemahaman melalui penjelasan sederhana dan contoh kehidupan nyata.

Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik memerlukan pendekatan strategis yang mencakup pencegahan, pemulihan, dan pemuliharaan. Langkah-langkah pencegahan difokuskan pada pencegahan pelanggaran sebelum terjadi melalui edukasi konsumen dan pemantauan pelaku usaha. Edukasi konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka, seperti hak atas informasi yang jelas, barang yang aman, dan layanan yang jujur melalui kampanye media sosial, iklan TV, atau seminar daring. Hal ini membantu konsumen menjadi lebih terinformasi, berani bertanya, dan melaporkan ketika mereka dirugikan.

Sementara itu, regulasi bisnis memastikan penjual di marketplace mematuhi aturan, seperti menyediakan deskripsi produk yang akurat dan ketentuan pengembalian yang wajar, serta pemerintah atau Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) secara berkala melakukan inspeksi di toko daring untuk mencegah penipuan. Langkah ini ibarat rambu lalu lintas, mengurangi risiko pelanggaran sejak awal. Selain itu, upaya hukum ditujukan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui mediasi, arbitrase, atau litigasi.

Mediasi melibatkan kedua pihak—konsumen dan penjual—dibantu pihak netral untuk mencari solusi, seperti menangani keterlambatan pengiriman di platform e-commerce. Arbitrase melibatkan pihak ketiga yang membuat keputusan mengikat, sementara litigasi membawa kasus ke pengadilan jika tidak terselesaikan. Namun, studi kasus sengketa pengembalian dana di Shopee pada 2022 menunjukkan kelemahan mekanisme kuratif, karena kebijakan internal platform sering dianggap tidak adil dan berpihak pada penjual, sementara proses pengadilan lambat dan mahal.

Terakhir, pendekatan rehabilitatif fokus pada pemulihan hak konsumen, seperti pengembalian dana atau penggantian barang. Contohnya, jika konsumen menerima sepatu dengan ukuran salah atau ponsel rusak dari toko online, mereka berhak mendapat uang kembali atau barang pengganti, bahkan kadang kompensasi tambahan seperti biaya ongkir. Proses ini biasanya dimulai dari pengaduan ke pelaku usaha atau platform, dan jika tidak selesai, konsumen dapat melapor ke BPKN atau jalur hukum.

Ketiga pendekatan ini mencegah masalah seperti memasang alarm, selesaikan sengketa seperti mengobati luka, dan pulihkan hak seperti menyembuhkan pasien dengan saling melengkapi agar konsumen merasa aman, didengar, dan dilindungi saat berbelanja daring.

## Perbandingan dengan Praktik Global

Praktik di negara lain, seperti Uni Eropa dengan *EU Consumer Rights Directive* (2011), menunjukkan pendekatan yang lebih proaktif melalui pengawasan ketat dan sanksi berat bagi

pelaku usaha yang melanggar. Pendekatan ini menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi konsumen. Indonesia dapat mengadopsi model serupa dengan memperkuat peran BPKN dan mengintegrasikan teknologi untuk memantau pelanggaran, sehingga perlindungan konsumen dapat ditingkatkan secara signifikan.

## 5. Kesimpulan

Kerangka hukum perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia telah cukup komprehensif, namun implementasinya masih menghadapi tantangan signifikan. Rendahnya kesadaran konsumen, lemahnya pengawasan, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak efisien menjadi hambatan utama. Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan, diperlukan pendekatan holistik yang melibatkan revisi regulasi, edukasi konsumen, dan penguatan pengawasan.

Setelah menganalisis kerangka hukum perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, penting untuk merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum. Dalam konteks ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk memperkuat perlindungan konsumen dan menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan terpercaya:

**Revisi Regulasi:** Perbarui UU ITE dan PP No. 80 Tahun 2019 untuk mengakomodasi perkembangan teknologi, seperti perlindungan terhadap pelanggaran data berbasis AI.

**Edukasi Konsumen:** Tingkatkan literasi hukum konsumen melalui kampanye publik dan kerja sama dengan platform e-commerce.

**Penguatan Pengawasan:** Bentuk satuan tugas khusus untuk memantau pelaku usaha di *marketplace*.

**Mekanisme Penyelesaian Sengketa:** Kembangkan platform penyelesaian sengketa daring yang independen dan terjangkau, mirip dengan *Online Dispute Resolution* (ODR) di Uni Eropa.

**5. Kerjasama Multi-Pihak:** Libatkan pemerintah, pelaku usaha, dan komunitas konsumen untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya. apakah sarannya sudah sesuai

## DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2024). Laporan Penetrasi Internet Indonesia 2024. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2023). Survei Kesadaran Konsumen Terhadap Hak-Hak Mereka.
- BPKN. (2023). Laporan Tahunan Badan Perlindungan Konsumen Nasional 2023. Jakarta: BPKN.
- EU Consumer Rights Directive. (2011). Directive 2011/83/EU. Brussels: European Parliament.
- Jurnal Hukum Bisnis*. (2023). Analisis Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Platform E-Commerce.
- Jurnal Hukum Bisnis*. (2023). Analisis Sengketa Konsumen di Platform E-commerce. 15(2), 78-92.
- Kementerian Perdagangan RI. (2022). Laporan Perdagangan Elektronik 2022. Jakarta: Kementerian Perdagangan.
- Kusumaatmadja, M. (2009). Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan. Bandung: Alumni.
- Miru, A., & Yodo, S. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nasution, A. B. (2016). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. *Jakarta: Diadit Media*.

OECD. (2021). Consumer Protection in E-commerce: OECD Recommendation. Paris: OECD Publishing.

Shidiq, A. R. (2021). Tantangan Perlindungan Konsumen di Era E-commerce. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 10(1), 23-35.

Simanjuntak, M. (2020). Perlindungan Konsumen di Era Digital. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(3), 45-60.