



ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE TERHADAP TANTANGAN DAN SOLUSI NORMATIF DI INDONESIA

Dwi Dasa Suryantoro

STAI Nurul Huda Kapongan Situbondo, Indonesia

Email: dasadwi@gmail.com

<i>Received</i>	<i>Revised</i>	<i>Accepted</i>
17-08-2025	26-09-2025	29-05-2025

Abstract

This research aims to analyze the form of consumer legal protection in e-commerce transactions in Indonesia and identify new challenges that arise in its implementation in the midst of the rapid development of the digital market. The method used is a normative juridical approach with an analysis of laws and regulations, legal doctrines, and relevant literature studies from scientific journals in the last ten years. The results of the study show that consumer legal protection is still fragmentary and has not been fully adaptive to the dynamics of digital transactions, especially in terms of business actors' responsibilities, personal data protection, and online dispute resolution mechanisms. Weaknesses in the national legal system are also exacerbated by the low digital literacy of consumers and the ineffective supervision and enforcement of the law by the competent authorities. This study concludes that regulatory reform is needed through harmonization with international legal instruments, strengthening community-based consumer legal education, and applying the principles of fairness and transparency in digital regulations. These findings are expected to be a reference in formulating consumer protection policies that are more adaptive, sustainable, and inclusive in the digital economy era.

Keywords: e-commerce; legal harmonization; digital literacy; consumer protection; electronic transactions.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia serta mengidentifikasi tantangan baru yang muncul dalam implementasinya di tengah perkembangan pasar digital yang pesat. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta studi literatur relevan dari jurnal-jurnal ilmiah dalam sepuluh tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen masih bersifat fragmentaris dan belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika transaksi digital, terutama dalam hal tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa daring. Kelemahan dalam sistem hukum nasional juga diperparah oleh rendahnya literasi digital konsumen serta belum efektifnya pengawasan dan penegakan hukum oleh otoritas yang berwenang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan pembaruan regulasi melalui harmonisasi dengan instrumen hukum internasional, penguatan edukasi hukum konsumen berbasis komunitas, serta penerapan prinsip keadilan dan transparansi dalam regulasi digital. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam merumuskan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih adaptif, berkelanjutan, dan inklusif di era ekonomi digital.

Kata Kunci: e-commerce; harmonisasi hukum; literasi digital; perlindungan konsumen; transaksi elektronik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menciptakan transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perdagangan. Era digital telah melahirkan pasar elektronik (e-commerce) yang semakin mendominasi aktivitas transaksi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Fenomena ini memberikan kemudahan dan efisiensi baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, namun di sisi lain memunculkan kompleksitas baru dalam hal perlindungan konsumen. Perpindahan dari transaksi fisik ke digital membawa konsekuensi hukum, sosial, dan ekonomi yang belum sepenuhnya terantisipasi oleh sistem hukum yang ada. Di Indonesia, pesatnya penetrasi internet telah menjadikan e-commerce sebagai salah satu saluran perdagangan utama dalam kehidupan sehari-hari. Fenomena ini memperlihatkan perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat dan menuntut penataan hukum yang lebih adaptif terhadap kebutuhan perlindungan konsumen di era digital yang dinamis (Nasution et al., 2020).

Dalam praktiknya, konsumen digital menghadapi berbagai bentuk ketidakadilan hukum, seperti informasi produk yang tidak akurat, transaksi fiktif, penyalahgunaan data pribadi, dan minimnya akses penyelesaian sengketa. Di sisi lain, platform digital yang menjadi penghubung transaksi sering kali tidak memiliki tanggung jawab hukum yang tegas ketika terjadi kerugian konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa hukum positif Indonesia belum sepenuhnya mampu menjawab perkembangan yang terjadi di sektor perdagangan digital. Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 memang memberikan dasar hukum, namun belum mencakup secara khusus karakteristik transaksi digital modern. Oleh karena itu, diperlukan analisis hukum mendalam mengenai efektivitas perlindungan konsumen dalam sistem e-commerce Indonesia (Herry & Fajarani, 2022).

Analisis ini harus mempertimbangkan tantangan yang dihadapi konsumen, termasuk perlindungan data pribadi dan kejelasan tanggung jawab platform digital dalam transaksi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengusulkan regulasi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan perlindungan konsumen di era e-commerce yang terus berkembang regulasi yang lebih baik dapat membantu menciptakan lingkungan belanja online yang lebih aman dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce di Indonesia (Salim & Neltje, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti perlindungan hukum konsumen digital mengkaji kelemahan koordinasi antar-regulasi yang berakibat pada ketidakjelasan perlindungan hukum konsumen di marketplace. menekankan pentingnya tanggung jawab hukum bagi platform digital agar tidak hanya bertindak sebagai perantara. Sementara itu, menyoroti kebutuhan akan lembaga pengaduan konsumen digital yang independen. Meskipun demikian, sebagian besar studi ini masih bersifat parsial dan belum mengkaji secara utuh tantangan-tantangan baru seperti penggunaan kecerdasan buatan (AI), big data, serta transaksi lintas yurisdiksi yang semakin umum dalam e-commerce global. Oleh sebab itu, perlu pendekatan yang lebih menyeluruh dan analitis terhadap perlindungan hukum dalam konteks pasar digital (Tsary, 2022).

Kebaruan dari artikel ini terletak pada upaya mengintegrasikan berbagai peraturan perundang-undangan yang ada dalam kerangka perlindungan konsumen yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi. Selama ini, penelitian cenderung memisahkan aspek teknologi dan aspek hukum, sehingga menghasilkan rekomendasi yang belum praktis. Artikel ini menawarkan sintesis antara kebutuhan regulasi, perkembangan teknologi, dan perlindungan konsumen secara komprehensif. Selain itu, pendekatan yang digunakan juga mempertimbangkan praktik hukum internasional sebagai bahan pembanding. Dengan cara ini, diharapkan tercipta model perlindungan hukum konsumen yang lebih adaptif, berkeadilan, dan menjamin kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi digital.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat sejumlah persoalan mendasar yang perlu dianalisis secara mendalam dalam konteks perlindungan konsumen di pasar digital. Pertama, penting untuk menelaah bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen yang saat ini berlaku dalam transaksi e-commerce di Indonesia, serta sejauh mana efektivitasnya dalam menjawab kebutuhan hukum konsumen digital. Kedua, perlu dianalisis berbagai tantangan hukum yang muncul dalam implementasi perlindungan tersebut, termasuk persoalan regulasi yang tumpang tindih, tanggung jawab platform digital, hingga perlindungan data pribadi konsumen. Ketiga, artikel ini juga akan mengkaji upaya-upaya pembaruan hukum atau solusi normatif yang dapat ditawarkan guna memperkuat sistem perlindungan konsumen dalam menghadapi dinamika pasar digital yang terus berkembang. Ketiga aspek inilah yang menjadi fokus kajian dalam artikel ini, sebagai upaya untuk melihat sejauh mana hukum di Indonesia mampu beradaptasi dan memberikan perlindungan yang adil serta efektif bagi konsumen di era transformasi digital yang cepat dan kompleks.

Secara teoretis, perlindungan konsumen digital harus merujuk pada prinsip keadilan (justice), tanggung jawab (liability), dan transparansi

(transparency) dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip ini menuntut agar pelaku usaha menyampaikan informasi secara benar, terbuka, dan tidak menyesatkan, serta memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan akibat ketidakjelasan atau informasi yang tidak lengkap dalam transaksi digital (Saputra, 2025). Oleh karena itu, pendekatan analisis hukum dalam artikel ini tidak hanya menggunakan teori hukum positif, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai normatif dari hukum keluarga Islam sebagai pelengkap dalam merumuskan perlindungan konsumen yang bermartabat.

Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan hukum perlindungan konsumen berbasis teknologi digital. Tidak hanya itu, tulisan ini juga bertujuan untuk memperkaya wacana akademik dalam bidang hukum siber dan perlindungan konsumen, dengan menekankan pentingnya harmonisasi antara perlindungan hukum nasional dan perkembangan teknologi global. Di sisi lain, artikel ini juga memberikan masukan kepada pembuat kebijakan tentang perlunya pembentukan regulasi dan lembaga baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen di era digital, serta pentingnya literasi digital dan hukum bagi masyarakat luas.

Dengan mempertimbangkan latar belakang, tinjauan pustaka, dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan utama dari artikel ini adalah untuk menganalisis efektivitas sistem hukum perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia, mengidentifikasi tantangan-tantangan hukum yang muncul dalam praktik, serta merumuskan langkah-langkah normatif yang dapat dilakukan untuk memperkuat perlindungan tersebut. Penulis berharap hasil dari artikel ini dapat menjadi rujukan bagi pengembangan hukum yang inklusif, adil, dan mampu menjawab tantangan digital yang terus berkembang dari waktu ke waktu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang bertumpu pada analisis terhadap norma-norma hukum positif yang berlaku di Indonesia terkait perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Data yang digunakan merupakan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, literatur akademik, serta putusan pengadilan yang relevan. Penulis juga melakukan studi kepustakaan terhadap jurnal-jurnal ilmiah yang terbit dalam sepuluh tahun terakhir, baik nasional maupun internasional, guna memperoleh perspektif komparatif dan mendalam mengenai tantangan serta solusi hukum dalam perlindungan konsumen digital. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan konseptual, yang bertujuan mengkaji koherensi dan efektivitas

norma hukum yang ada serta menggali kemungkinan pembaruan hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital (Diantha, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk dan Kerangka Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

Perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara normatif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konteks e-commerce, keberadaan UUPK masih relevan sebagai dasar hukum, namun implementasinya menghadapi tantangan karena perkembangan teknologi yang sangat cepat. Pasal-pasal dalam UUPK mengatur hak-hak dasar konsumen seperti hak atas informasi, hak atas keamanan, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Akan tetapi, tidak ada klausul khusus mengenai transaksi digital, sehingga terjadi kekosongan normatif dalam merespons praktik e-commerce modern (Gumilar, Sitanggang, Ketaren, et al., 2025)

Selain UUPK, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga berperan penting dalam mengatur transaksi digital. UU ITE memberikan legitimasi terhadap dokumen elektronik dan tanda tangan digital sebagai alat bukti sah dalam transaksi daring. Ini memberikan jaminan hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen. Namun, UU ITE lebih berorientasi pada aspek teknologi informasi secara umum, bukan secara spesifik menyoroti perlindungan konsumen dalam e-commerce. Dalam praktiknya, pengawasan terhadap pelaku usaha digital dilakukan oleh beberapa lembaga, seperti Kementerian Perdagangan, Kominfo, dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk sektor jasa keuangan. Akan tetapi, koordinasi antar lembaga masih belum optimal. Hal ini berdampak pada rendahnya efektivitas perlindungan konsumen, terutama saat terjadi sengketa yang melibatkan platform digital lintas negara (Arrasuli et al., 2023). Perlindungan terhadap data pribadi juga menjadi isu sentral dalam e-commerce. Konsumen sering kali tidak menyadari bahwa data mereka dikumpulkan, disimpan, dan bahkan diperjualbelikan oleh platform digital. Meskipun Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi telah disahkan, pelaksanaannya masih dalam tahap transisi dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan regulatif dalam konteks perlindungan konsumen digital (Putri, 2024).

Beberapa platform perdagangan digital di Indonesia telah mengembangkan kebijakan perlindungan konsumen secara internal, antara lain melalui jaminan pengembalian dana, fitur pelaporan, serta

sistem perlindungan pembayaran. Kebijakan ini merupakan bentuk komitmen korporasi dalam menjaga kepercayaan konsumen di tengah dinamika transaksi digital. Namun demikian, karena bersifat kebijakan perusahaan, mekanisme tersebut belum sepenuhnya memiliki dasar pengaturan hukum yang mengikat secara yuridis. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam menjamin konsistensi dan kepastian hukum bagi konsumen. Dalam konteks global, negara-negara seperti Singapura dan Malaysia telah memperkuat regulasi nasionalnya untuk secara eksplisit mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Uni Eropa bahkan telah menerapkan General Data Protection Regulation (GDPR) yang menjadi standar tinggi dalam perlindungan data dan konsumen digital. Oleh karena itu, pembaruan regulasi nasional di Indonesia menjadi penting untuk mendorong harmonisasi dengan praktik internasional serta memberikan perlindungan hukum yang lebih komprehensif bagi konsumen dalam ekosistem digital yang terus berkembang (Romadhiyah et al., 2024).

Secara konseptual, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital di Indonesia masih berada pada tahap transisi. Meskipun ada payung hukum yang bersifat umum, belum terdapat regulasi yang secara khusus dan menyeluruh mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi e-commerce. Hal ini menimbulkan ketimpangan antara perkembangan teknologi digital dan kesiapan hukum nasional. Dalam praktik, penyelesaian sengketa konsumen digital masih mengandalkan mekanisme konvensional seperti pengaduan ke BPSK atau litigasi melalui pengadilan. Padahal, karakteristik transaksi digital yang lintas wilayah dan instan memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang lebih adaptif, seperti mediasi daring (online dispute resolution) (Rongiyati, 2019).

Secara keseluruhan, bentuk perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia saat ini masih terbatas dan belum responsif terhadap kompleksitas interaksi digital. Dibutuhkan pembaruan hukum yang tidak hanya adaptif secara teknologi, tetapi juga progresif dalam menjamin keadilan bagi konsumen di era transformasi digital. Dengan demikian, bagian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa perangkat hukum yang dapat menjadi dasar perlindungan konsumen digital, namun belum ada integrasi sistemik yang mampu menjamin perlindungan hukum secara komprehensif dan efektif di era e-commerce (Kamal, 2024)

Dalam konteks transaksi e-commerce, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha umumnya diikat melalui kontrak elektronik (e-contract). Kontrak ini memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional sepanjang memenuhi unsur pasal 1320 KUHPPerdata dan

ketentuan dalam Undang-Undang ITE. Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen tidak memahami klausul baku yang ditetapkan sepihak oleh platform atau merchant. Perlindungan konsumen dalam hal ini menjadi penting karena ketidakseimbangan posisi tawar, di mana pelaku usaha memiliki kontrol terhadap isi kontrak, termasuk ketentuan tentang pengembalian barang, penanganan keluhan, serta perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, penting bagi regulasi untuk mengatur lebih rinci kewajiban transparansi, keadilan, dan itikad baik dari pelaku usaha digital terhadap konsumen, sebagaimana diatur secara umum dalam Pasal 1321 KUHPerdata tentang cacat kehendak (Sukarmi, 2008).

Kehadiran Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menjadi terobosan penting dalam perlindungan konsumen digital. UU ini mengatur hak subjek data untuk mendapatkan informasi, menyetujui pemrosesan data, serta menarik kembali persetujuan tersebut. Dalam konteks e-commerce, data pribadi konsumen seperti nama, alamat, riwayat pembelian, hingga nomor rekening sering diproses tanpa persetujuan yang sah. Oleh karena itu, UU PDP melengkapi peran perlindungan konsumen yang sebelumnya belum secara eksplisit melindungi aspek data pribadi dalam UU Perlindungan Konsumen. Implementasi UU PDP sangat krusial, mengingat meningkatnya kasus kebocoran data dari layanan digital dan rendahnya akuntabilitas platform dalam menjamin keamanan data konsumen. Pengawasan terhadap pelaku usaha digital harus diperkuat, terutama terkait kejelasan mekanisme pemrosesan data dan keberadaan petugas perlindungan data (Data Protection Officer/DPO) (ERBINA SYAFIQ, 2024)

Sebagai perbandingan, Malaysia telah mengadopsi *Consumer Protection (Electronic Trade Transactions) Regulations 2012*, yang mewajibkan pelaku usaha daring untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai identitas usaha, deskripsi produk, serta mekanisme penyelesaian sengketa (Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Malaysia, 2012). Sementara itu, Uni Eropa menyediakan perlindungan konsumen yang komprehensif melalui *Consumer Rights Directive* dan *General Data Protection Regulation (GDPR)*, yang menjamin hak konsumen untuk membatalkan transaksi dalam jangka waktu 14 hari serta memberikan perlindungan yang ketat terhadap data pribadi (European Parliament & Council, 2011; European Union, 2016). Indonesia dapat belajar dari pendekatan proaktif negara-negara tersebut, khususnya dalam mengatur tanggung jawab platform digital dan memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa daring (*online dispute resolution/ODR*). Penerapan standar internasional ini juga penting untuk mendukung integrasi Indonesia dalam ekosistem perdagangan digital lintas negara yang aman, adil, dan berkelanjutan ((UNCTAD), 2021).

2. Tantangan dan Arah Pembaruan Perlindungan Hukum Konsumen Digital di Indonesia

Implementasi perlindungan hukum konsumen dalam e-commerce menghadapi sejumlah tantangan struktural dan teknis yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah ketidaksesuaian antara regulasi yang ada dengan dinamika pasar digital. Banyak aturan yang belum diperbarui untuk mengakomodasi karakteristik transaksi digital yang lintas batas, cepat, dan berbasis teknologi. Hal ini membuat upaya penegakan hukum menjadi sulit dilakukan secara efektif. Koordinasi antar lembaga pengawas juga menjadi kendala tersendiri. Masing-masing instansi memiliki kewenangan sektoral, namun belum terdapat sistem terpadu yang mengintegrasikan data, pengawasan, dan penanganan sengketa. Akibatnya, konsumen kerap kali tidak mengetahui harus melapor ke mana saat mengalami kerugian dalam transaksi digital. Selain itu, pelaku usaha digital juga tidak selalu memahami kewajiban hukumnya secara menyeluruh (Wibowo, 2025).

Masalah literasi digital dan hukum juga menjadi hambatan dalam implementasi perlindungan hukum konsumen. Banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya dalam transaksi digital, termasuk bagaimana cara mengajukan pengaduan dan penyelesaian sengketa. Kurangnya edukasi hukum ini membuat konsumen rentan menjadi korban praktik perdagangan yang tidak adil atau manipulatif. Selain itu, kompleksitas struktur bisnis digital seperti penggunaan pihak ketiga (*third-party seller*), afiliasi, dan algoritma periklanan membuat penelusuran tanggung jawab hukum menjadi lebih sulit. Dalam beberapa kasus, konsumen tidak mengetahui dengan jelas siapa yang bertanggung jawab atas barang atau jasa yang diterima, karena transaksi dilakukan melalui perantara digital yang tidak berlokasi di Indonesia (Bidari, 2020).

Tantangan lain muncul dari aspek keterbatasan regulasi terhadap pelaku usaha asing. Banyak platform e-commerce besar yang beroperasi di Indonesia namun tidak memiliki badan hukum tetap di dalam negeri. Hal ini menyulitkan proses hukum ketika terjadi pelanggaran hak konsumen. Sementara itu, mekanisme kerja sama internasional dalam perlindungan konsumen masih terbatas. Terakhir, penyelesaian sengketa digital belum memiliki mekanisme yang mudah diakses, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan konsumen digital. Sebagian besar konsumen masih harus melalui proses panjang dan konvensional untuk menuntut haknya. Padahal, karakteristik transaksi digital menuntut adanya pendekatan resolusi yang cepat dan tidak birokratis, seperti mediasi daring yang berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan holistik dalam mengatasi berbagai tantangan tersebut, mulai dari pembaruan regulasi, peningkatan kapasitas lembaga pengawas,

hingga penguatan literasi digital bagi masyarakat. Tantangan-tantangan ini bukan sekadar masalah teknis, tetapi mencerminkan kebutuhan mendesak untuk mereformasi kerangka hukum agar responsif terhadap perkembangan teknologi digital yang disruptif (Riswanto et al., 2023).

Salah satu tantangan mendasar dalam implementasi perlindungan hukum konsumen digital di Indonesia adalah kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak-hak hukumnya dalam transaksi digital masih tergolong rendah. Hal ini berdampak pada kerentanan konsumen dalam menghadapi praktik tidak adil, seperti ketidaksesuaian produk, penipuan, atau penyalahgunaan data. Di sisi lain, keterbatasan akses terhadap mekanisme pengaduan atau lembaga penyelesaian sengketa, terutama di daerah non-perkotaan, menyebabkan perlindungan hukum tidak berjalan merata. Dalam situasi ini, hukum kehilangan daya efektivitasnya karena tidak mampu menjangkau subjek hukum yang seharusnya dilindungi (Dianta, 2023).

Tantangan berikutnya adalah belum adanya regulasi yang secara tegas mengatur kewajiban dan tanggung jawab platform digital asing yang beroperasi di Indonesia. Sejumlah platform e-commerce internasional menjalankan kegiatan usaha di Indonesia tanpa kehadiran fisik yang memadai, sehingga menyulitkan proses penegakan hukum apabila terjadi sengketa. Regulasi yang ada saat ini, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen, belum sepenuhnya mencakup aspek yurisdiksi lintas negara secara efektif. Kondisi ini menimbulkan potensi ketimpangan perlindungan hukum, di mana konsumen berada dalam posisi yang rentan ketika berhadapan dengan entitas asing yang tidak secara langsung tunduk pada hukum nasional. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menyusun regulasi khusus terkait perdagangan digital lintas batas atau membentuk perjanjian bilateral yang menegaskan komitmen terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi internasional. Regulasi seperti GDPR di Uni Eropa telah mengatur kewajiban platform asing terhadap konsumen lintas batas dengan prinsip target dan effects test, di mana entitas digital tetap tunduk pada hukum jika menasar konsumen di negara tertentu. Indonesia perlu mengadopsi konsep serupa melalui perundangan atau perjanjian bilateral misalnya dengan pihak EU atau ASEAN yang secara eksplisit menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi digital internasional (Prayuti, 2023).

Penyelesaian sengketa dalam transaksi digital masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek prosedural maupun substansial. Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum sepenuhnya memiliki infrastruktur dan kapasitas teknis untuk menangani perkara yang berkaitan dengan transaksi digital, termasuk keterbatasan

dalam sistem penyelesaian secara daring serta minimnya kompetensi teknis dari mediator atau arbiter dalam isu-isu digital. Di sisi lain, banyak konsumen enggan menempuh jalur hukum formal karena dianggap berbelit-belit, memakan waktu, dan tidak efisien. Meskipun sebagian platform perdagangan digital telah menyediakan layanan pengaduan internal, mekanisme tersebut sering kali dinilai kurang transparan dan belum memenuhi prinsip independensi. Oleh karena itu, pengembangan sistem penyelesaian sengketa secara daring (online dispute resolution/ODR) yang independen, terintegrasi, dan memiliki dasar hukum yang kuat menjadi kebutuhan mendesak dalam memperkuat perlindungan konsumen di era ekonomi digital (Gumilar, Sitanggang, Remal, et al., 2025).

Dalam menghadapi tantangan perlindungan konsumen di era digital, dibutuhkan solusi normatif yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Salah satu langkah penting adalah merevisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar mencakup klausul-klausul khusus mengenai transaksi digital, mekanisme tanggung jawab pelaku usaha daring, serta perlindungan terhadap data pribadi konsumen. Solusi lain adalah pembentukan regulasi turunan dari Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang lebih spesifik mengatur praktik pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data oleh platform e-commerce. Hal ini dapat memberikan jaminan hukum terhadap hak konsumen atas privasi, sekaligus memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Selain regulasi formal, pengembangan kebijakan non-mengikat atau *soft law* menjadi langkah strategis dalam membangun ekosistem perlindungan konsumen digital yang lebih adaptif. Kebijakan ini dapat berupa pedoman etik dalam perdagangan digital, standar perlindungan konsumen sukarela, serta penguatan tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility/CSR) di sektor digital. Pendekatan semacam ini mendorong pelaku usaha untuk membangun kepercayaan konsumen melalui praktik transparan dan akuntabel, tanpa menunggu keberlakuan aturan yang bersifat mengikat. Di samping itu, pemerintah dapat mengembangkan platform pengaduan dan penyelesaian sengketa daring (online dispute resolution/ODR) yang terintegrasi secara nasional. Kehadiran platform ODR memungkinkan konsumen mengajukan keluhan, mengikuti proses mediasi, atau bahkan arbitrase secara cepat, efisien, dan dengan biaya yang relatif rendah, tanpa perlu melalui mekanisme litigasi formal. Beberapa negara seperti Australia dan Korea Selatan telah menjadikan ODR sebagai bagian integral dari strategi nasional perlindungan konsumen digital, dengan sistem yang bersifat kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sipil.

Untuk memperkuat pengawasan, perlu dibentuk satuan tugas lintas lembaga yang khusus menangani isu-isu perdagangan digital dan perlindungan konsumen daring. Satuan tugas ini dapat berfungsi sebagai penghubung antara regulator, pelaku usaha, dan masyarakat, serta memastikan implementasi kebijakan berjalan secara konsisten dan terukur. Selain itu, peningkatan literasi hukum dan digital bagi masyarakat menjadi prasyarat penting. Pemerintah dan lembaga pendidikan harus bersinergi dalam menyediakan pendidikan hukum yang kontekstual dan mudah dipahami, agar konsumen dapat secara aktif melindungi dirinya dan memahami hak serta kewajiban dalam ekosistem digital. Secara keseluruhan, arah pembaruan hukum perlindungan konsumen di Indonesia harus mengarah pada sistem yang adaptif, inklusif, dan berbasis teknologi. Integrasi antara regulasi formal, pendekatan sukarela, dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan di era e-commerce yang terus berkembang.

Dalam menjawab tantangan perlindungan konsumen digital, pendekatan hukum yang digunakan haruslah bersifat responsif yang menekankan pentingnya hukum sebagai alat perubahan sosial yang dinamis dan adaptif. Dalam konteks ini, regulasi tidak hanya berperan sebagai pengatur perilaku, tetapi juga sebagai instrumen untuk membentuk struktur perlindungan yang berpihak pada kelompok rentan termasuk konsumen. Prinsip-prinsip keadilan kontraktual, transparansi, dan akuntabilitas menjadi landasan utama dalam membangun regulasi e-commerce yang lebih adil. Pemerintah perlu mengembangkan pendekatan regulasi yang tidak hanya mengatur substansi, tetapi juga memperhatikan proses, termasuk partisipasi publik dalam penyusunan regulasi dan keberadaan lembaga pengawasan yang kuat dan independen.

Untuk memperkuat perlindungan konsumen digital di Indonesia, perlu dilakukan reformulasi regulasi secara sistemik melalui pembentukan *Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Digital* yang secara spesifik mengatur jenis transaksi digital, tanggung jawab platform, kewajiban penyimpanan data, serta penyelesaian sengketa secara daring. Selain itu, penting pula membangun sinergi antara Kementerian Perdagangan, Kominfo, OJK, dan YLKI dalam membentuk *pusat layanan konsumen digital nasional* yang terintegrasi dan mudah diakses publik. Inisiatif ini juga dapat mempercepat penyelesaian sengketa serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum. Penyesuaian regulasi domestik dengan standar internasional seperti OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce dan GDPR juga perlu menjadi prioritas agar Indonesia tidak tertinggal dalam lanskap e-commerce global.

Rendahnya tingkat literasi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. Literasi digital bukan hanya mencakup kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat atau aplikasi, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap hak-hak hukum sebagai konsumen, cara mengevaluasi keabsahan informasi, dan kewaspadaan terhadap risiko transaksi digital. Dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana membaca kebijakan privasi, mengenali situs terpercaya, atau mengidentifikasi modus penipuan daring. Kondisi ini semakin kompleks di tengah maraknya platform yang menggunakan algoritma untuk mendorong keputusan pembelian, sering kali tanpa transparansi terhadap bagaimana data konsumen digunakan. Oleh karena itu, konsumen yang tidak memiliki kecakapan digital yang memadai cenderung berada dalam posisi yang tidak seimbang dan lebih mudah menjadi korban (Rahayu et al., 2025).

Tantangan dalam meningkatkan literasi digital tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup dimensi sosial dan budaya hukum masyarakat. Sebagian besar konsumen di Indonesia, khususnya di wilayah non-perkotaan, masih memandang transaksi digital sebagai aktivitas informal yang tidak selalu memerlukan perlindungan hukum secara eksplisit. Rendahnya tingkat literasi hukum ini diperparah oleh minimnya kepercayaan terhadap institusi hukum dan mekanisme pengaduan formal, yang sering kali dianggap rumit, lamban, dan tidak memberikan hasil yang memuaskan. Akibatnya, banyak konsumen cenderung memilih untuk mengabaikan atau memaafkan kerugian kecil daripada menempuh jalur penyelesaian hukum. Oleh karena itu, strategi edukasi hukum digital perlu dirancang dengan pendekatan yang kontekstual dan partisipatif, mengintegrasikan unsur kultural dan sosiologis sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal. Pelibatan komunitas, tokoh adat atau agama, serta kerja sama dengan pelaku industri digital seperti platform e-commerce, menjadi langkah penting dalam membangun kesadaran dan keberdayaan hukum konsumen di era digital (Hadi & others, 2015).

Untuk memperkuat perlindungan konsumen digital secara berkelanjutan, diperlukan sinergi antara pemerintah, lembaga pendidikan, media, dan pelaku industri dalam membangun sistem edukasi hukum digital berbasis komunitas. Kampanye publik yang tidak hanya bersifat informatif tetapi juga edukatif misalnya melalui simulasi interaktif yang menggambarkan studi kasus nyata dapat menjadi sarana efektif dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Pendidikan hukum digital sebaiknya juga diintegrasikan ke dalam kurikulum formal, termasuk di sekolah-sekolah dan lembaga pendidikan keagamaan seperti pesantren,

guna membentuk budaya hukum sejak usia dini. Selain itu, pelaku industri digital, khususnya penyedia platform perdagangan elektronik, dapat dilibatkan dalam menyediakan fitur edukatif yang menyampaikan hak dan kewajiban konsumen secara visual, interaktif, dan mudah dipahami. Pendekatan kolaboratif semacam ini tidak hanya memperluas jangkauan edukasi hukum, tetapi juga memperkuat legitimasi sosial perlindungan konsumen digital dalam jangka panjang

Dalam era globalisasi digital, penting bagi sistem hukum nasional untuk tidak berdiri sendiri, melainkan terintegrasi dengan norma dan standar internasional. Di sektor perlindungan konsumen digital, berbagai pedoman global seperti *United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP)* dan *OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce* memberikan arah bagi negara-negara untuk merancang kebijakan yang adaptif, inklusif, dan menjamin hak-hak konsumen secara lintas batas. Indonesia, sebagai negara dengan ekosistem e-commerce yang berkembang pesat, perlu memastikan bahwa regulasinya tidak hanya bersifat represif, tetapi juga proaktif dalam merespons tren digital lintas negara. Harmonisasi ini penting agar konsumen dalam negeri tetap terlindungi meskipun bertransaksi dengan pelaku usaha luar negeri yang tidak memiliki entitas hukum tetap di Indonesia (Romli Atmasasmita, dkk, 2016).

Salah satu aspek yang perlu diperkuat dalam harmonisasi adalah perlindungan data pribadi konsumen digital, yang saat ini masih berada pada tahap awal implementasi melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Farhan et al., 2022). Untuk dapat setara dengan regulasi seperti *General Data Protection Regulation (GDPR)* di Uni Eropa, diperlukan pemantapan mekanisme penegakan hukum, pengawasan yang independen, serta edukasi publik yang masif. Selain itu, akses keadilan dalam konteks digital juga harus diperluas melalui pembangunan sistem penyelesaian sengketa daring yang sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan prosedural internasional. Dengan demikian, harmonisasi hukum bukan sekadar pilihan, melainkan menjadi keharusan untuk memperkuat posisi konsumen Indonesia dalam menghadapi dinamika pasar digital yang bersifat transnasional dan sangat kompleks (Farhan et al., 2022).

KESIMPULAN

Transformasi digital dalam sektor perdagangan telah membawa peluang besar sekaligus tantangan serius bagi sistem perlindungan hukum konsumen di Indonesia. Kajian ini menegaskan bahwa meskipun kerangka hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen serta berbagai regulasi sektoral telah memberikan dasar perlindungan, namun instrumen tersebut belum sepenuhnya adaptif terhadap kompleksitas transaksi digital modern. Ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen, keterbatasan yurisdiksi terhadap entitas lintas negara, serta kerentanan konsumen terhadap praktik manipulatif digital menunjukkan adanya celah struktural dalam sistem perlindungan yang ada.

Permasalahan ini semakin diperumit oleh rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur hukum, serta belum optimalnya koordinasi antar lembaga pengawas dan penegak hukum. Kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pengawasan transaksi daring juga turut menghambat efektivitas perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan regulasi yang lebih responsif, baik melalui amandemen kebijakan yang ada maupun penyusunan regulasi baru yang secara khusus mengatur perdagangan digital. Integrasi prinsip-prinsip hukum Islam, seperti keadilan, transparansi, dan perlindungan terhadap pihak yang rentan, dapat memperkaya pendekatan normatif yang kontekstual dan inklusif.

Agar perlindungan konsumen di ranah digital dapat terimplementasi secara konkret, harmonisasi antara hukum nasional dengan standar internasional menjadi keharusan. Penyesuaian regulasi domestik dengan instrumen global seperti *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP), *OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of E-Commerce*, dan *General Data Protection Regulation* (GDPR) dari Uni Eropa akan memperkuat posisi konsumen dalam transaksi lintas negara. Selain itu, peningkatan literasi hukum dan digital secara menyeluruh melalui program edukasi partisipatif yang melibatkan pemerintah, pelaku usaha, lembaga pendidikan, serta masyarakat sipil menjadi langkah strategis dalam membentuk ekosistem perdagangan digital yang adil dan berkelanjutan.

Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan strategis bagi pembuat kebijakan, akademisi, dan para pemangku kepentingan dalam merancang sistem perlindungan konsumen digital yang lebih komprehensif, adaptif terhadap dinamika teknologi, serta berlandaskan pada nilai-nilai keadilan dan kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- (UNCTAD), U. N. C. on T. and D. (2021). *Digital Economy Report 2021: Cross-border data flows and development*. United Nations. <https://unctad.org/webflyer/digital-economy-report-2021>
- Arrasuli, B. K., Fahmi, K., & others. (2023). Perlindungan hukum positif Indonesia terhadap kejahatan penyalahgunaan data pribadi. *UNES Journal of Swara Justisia*, 7(2), 369–392.
- Bidari, A. S. (2020). Penyuluhan Hukum Tentang Peluang Dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(01).
- Dianta, D. (2023). Urgensi penegakan hukum e-commerce di Indonesia: Sebuah tinjauan yuridis. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 1–14.
- Diantha, I. M. P. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Prenada Media.
- ERBINA SYAFIQ, A. (2024). *ANALISIS PELUANG DAN TANTANGAN PENERAPAN UNDANG UNDANG AI (ARTIFICIAL INTELLIGENCE) DI UNI EROPA SEBAGAI RESPON TRANSFORMASI DIGITAL DI BIDANG EKONOMI*.
- Farhan, F., Hamdani, F., Astuti, N. L. V. P., Fiqry, H. A. H., & Aulia, M. R. (2022). Reformasi hukum perlindungan data pribadi korban pinjaman online (perbandingan Uni Eropa dan Malaysia). *Indonesia Berdaya*, 3(3), 567–576.
- Gumilar, E. R., Sitanggang, M. J., Ketaren, S. R. A., & Everoes, M. E. (2025). Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital. *Forschungsforum Law Journal*, 2(1), 15–28.
- Gumilar, E. R., Sitanggang, M. J., Remal, S., Ketaren, A., Everoes, M. E., Nasional, P., Jakarta, V., Fatmawati, J., Pondok, N., Selatan, K. J., Pembangunan, U., Veteran, N., Fatmawati, J., Pondok, N., Nasional, P., Jakarta, V., Fatmawati, J., Pondok, N., Nasional, P., ... Journal, F. L. (2025). *Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen pada Pihak Ketiga sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital Reconstruction of Consumer Protection Dispute Resolution Involving Third Parties as a Measure to Advance Digital Economic Transformation*. 2(1), 15–28.
- Hadi, I. P., & others. (2015). *Information and Communication Technology (ICT), dan Literasi Media Digital*. ASPIKOM, UWM, UKP dan UMM.

- Herry, M., & Fajarani, M. (2022). The Problems of International Civil Law of Indonesia in Protecting Transnational E-Commerce Consumers. *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 10(3), 620–630. <https://doi.org/10.29303/ius.v10i3.1042>
- Kamal, S. M. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital di Era Ekonomi Digital. *Mandalika Law and Justice Review*, 1(01), 24–27.
- Nasution, E. Y., Hariani, P., Hasibuan, L. S., & Pradita, W. (2020). Perkembangan transaksi bisnis e-commerce terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 506–519.
- Prayuti, Y. (2023). Restrictions on Cross-Border Trade in E-Commerce as a Form of Consumer Protection. *JILPR Journal Indonesia Law and Policy Review*, 5(1), 144–156. <https://doi.org/10.56371/jirpl.v5i1.177>
- Putri, E. O. W. (2024). *TRANSFORMASI KONTRAK DALAM ERA DIGITAL: TANTANGAN HUKUM BISNIS DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI BISNIS SEWA KEBAYA ONLINE*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Rahayu, M. A. B., Zulkifli, Z., Miranda, A., & Sihite, M. (2025). STRATEGI PENGAWASAN PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK (PSE) LINGKUP PRIVAT DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA. *JEMBA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 4(2), 225–256.
- Riswanto, A., Zafar, T. S., Sunijati, E., Harto, B., Boari, Y., Astaman, P., Dassir, M., Hikmah, A. N., & others. (2023). *EKONOMI KREATIF: Inovasi, Peluang, dan Tantangan Ekonomi Kreatif di Indonesia*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Romadhiyah, F. T., Hartati, S., & Widyastuti, T. V. (2024). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Penyalahgunaan Shopee Paylater oleh Pihak Ketiga*. Penerbit NEM.
- Romli Atmasasmita, S. H., & others. (2016). *Hukum kejahatan bisnis: Teori & praktik di era globalisasi*. Prenada Media.
- Rongiyati, S. (2019). Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce). *Journal of Economic and Public Policy*, 10(1), 1–25. <https://doi.org/10.22212/JNH.V10I1.1223>
- Salim, S. C., & Neltje, J. (2022). *Analysis of Legal Protection Towards Personal Data in E-Commerce*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220404.101>

- Saputra, G. W. (2025). *ANALISA YURIDIS PERSAINGAN USAHA TIDAK SEHAT DALAM PELAKSANAAN KEMITRAAN ANTARA PT ABURAHMI DAN KOPERASI PENUKAL LESTARI (Studi Putusan KPPU Nomor 02/KPPU-K/2023)*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Sukarmi, S. H. (2008). *Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Bayang-bayang Pelaku Bisnis (Cyberlaw Indonesia)*. TBO. <http://www.onlinestore.com>
- Tsary, S. R. (2022). Consumer Legal Protection on Electronic Transactions through the Platform without the Collective Account Features by Trusted Third Parties. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 5(10). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i10-19>
- Wibowo, A. (2025). Hukum Dagang Internasional. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*.