

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia

Tubagus Yursil Gifni^{a,1*}, Zandi Fernandi^{b,2}

^{ab} Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pamulang PSDKU Serang

¹ tbyusrilgifni@gmail.com ; ² fernandyzandy@gmail.com

* tbyusrilgifni@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:
Diterima: 26 Maret 2026
Direvisi: 4 April 2026
Disetujui: 19 April 2026
Tersedia Daring: 1 Mei 2026

Kata Kunci:
Perlindungan Konsumen
Transaksi Online
Hukum Digital

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam sistem perdagangan, khususnya melalui transaksi jual beli online (e-commerce). Kemudahan akses, efisiensi waktu, serta luasnya jangkauan pasar menjadikan transaksi online semakin diminati oleh masyarakat. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko hukum yang berpotensi merugikan konsumen, seperti penipuan, ketidaksesuaian barang, serta penyalahgunaan data pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online di Indonesia serta mengidentifikasi kendala dalam penerapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen telah diatur dalam berbagai regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya literasi hukum masyarakat, lemahnya pengawasan, serta kesulitan penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan edukasi, serta sinergi antar pihak untuk menciptakan sistem perdagangan digital yang aman dan adil.

ABSTRACT

Keywords:
Consumer Protection
Online Transactions
Digital Law

The development of digital technology has driven a major transformation in the trading system, particularly through online buying and selling (e-commerce). Ease of access, time efficiency, and broad market reach have made online transactions increasingly popular. However, behind this convenience, there are various legal risks that have the potential to harm consumers, such as fraud, non-conforming goods, and misuse of personal data. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers in online transactions in Indonesia and identify obstacles to its implementation. The research method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach. The results show that consumer protection has been regulated in various regulations, such as the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law. However, its implementation still faces various obstacles such as low public legal literacy, weak supervision, and difficulties in law enforcement. Therefore, regulatory strengthening, increased education, and synergy between parties are needed to create a safe and fair digital trading system.

©2026, Tubagus Yursil Gifni, Zandi Fernandi
This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang perdagangan. Transaksi jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem elektronik melalui berbagai platform digital. Fenomena ini memberikan berbagai keuntungan seperti kemudahan akses, efisiensi

waktu, serta pilihan produk yang beragam. Namun, di sisi lain, transaksi online juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama terkait perlindungan konsumen. Konsumen sering kali berada pada posisi yang lemah karena tidak dapat memverifikasi secara langsung barang yang dibeli. Hal ini menimbulkan berbagai risiko seperti penipuan, ketidaksesuaian barang, hingga pelanggaran data pribadi.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian mendalam mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat masif di era Revolusi Industri 4.0 telah mengubah paradigma interaksi manusia secara fundamental. Transformasi digital ini tidak hanya menyentuh aspek sosial, tetapi juga merombak struktur ekonomi global, khususnya melalui kemunculan sistem perdagangan elektronik yang dikenal sebagai Electronic Commerce (e-commerce). Di Indonesia, transisi dari pola transaksi konvensional yang mengandalkan pertemuan fisik (face-to-face) menuju transaksi berbasis platform digital telah menjadi tren utama yang didorong oleh tingginya penetrasi internet dan penggunaan perangkat seluler.

Secara teoritis, transaksi jual beli online menawarkan efisiensi yang luar biasa, mulai dari kemudahan akses tanpa batasan geografis, efisiensi waktu, hingga transparansi harga. Namun, di balik kemudahan tersebut, karakteristik transaksi online yang bersifat nir-batas (borderless), anonim, dan tanpa tatap muka menciptakan asimetri informasi yang signifikan antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini menempatkan konsumen pada posisi yang rentan terhadap berbagai risiko hukum. Permasalahan utama yang sering muncul dalam dinamika pasar digital di Indonesia menunjukkan adanya berbagai celah dalam sistem perlindungan konsumen yang belum sepenuhnya teratasi. Salah satu permasalahan yang paling sering terjadi adalah ketidaksesuaian barang, di mana konsumen menerima produk yang kualitas, ukuran, warna, atau spesifikasinya tidak sesuai dengan deskripsi maupun gambar yang ditampilkan pada etalase digital. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh kurangnya transparansi informasi dari pelaku usaha atau bahkan adanya unsur kesengajaan untuk menarik minat pembeli. Akibatnya, konsumen mengalami kerugian karena tidak memperoleh barang sebagaimana yang dijanjikan dalam transaksi.

Selain itu, wanprestasi pelaku usaha juga menjadi permasalahan yang cukup dominan dalam transaksi online. Wanprestasi dapat berupa keterlambatan pengiriman yang tidak wajar, pengiriman barang yang tidak sesuai, hingga kasus di mana barang tidak dikirim sama sekali meskipun konsumen telah melakukan pembayaran. Situasi ini mencerminkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian elektronik antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam banyak kasus, konsumen mengalami kesulitan untuk menuntut haknya, terutama apabila pelaku usaha sulit dihubungi atau tidak memiliki identitas yang jelas. Permasalahan lain yang semakin mengemuka adalah terkait keamanan data pribadi konsumen. Dalam transaksi digital, konsumen diwajibkan untuk memberikan berbagai informasi pribadi, seperti nama, alamat, nomor telepon, hingga data pembayaran. Data tersebut berpotensi disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, baik untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan maupun untuk tindak kejahatan seperti penipuan dan pencurian identitas. Minimnya perlindungan dan pengawasan terhadap pengelolaan data pribadi serta rendahnya kesadaran konsumen terhadap pentingnya keamanan data menjadi faktor yang memperbesar risiko terjadinya pelanggaran.

Selain itu, terdapat pula permasalahan terkait penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Dalam banyak transaksi online, pelaku usaha menggunakan syarat dan ketentuan standar (standard contract) yang disusun secara sepihak tanpa memberikan ruang negosiasi bagi konsumen. Klausula tersebut sering kali mengandung ketentuan yang membatasi atau bahkan menghilangkan hak konsumen untuk mengajukan komplain atau mendapatkan ganti rugi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara

konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dan cenderung harus menerima seluruh ketentuan yang ditetapkan. Dengan demikian, berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital masih menghadapi tantangan yang signifikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif, baik melalui penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, maupun edukasi kepada masyarakat agar risiko kerugian konsumen dapat diminimalisir secara efektif.

Meskipun Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), instrumen hukum tersebut dibentuk jauh sebelum fenomena e-commerce berkembang pesat seperti saat ini. Walaupun diperkuat oleh UU No. 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019 tentang PSTE, implementasi perlindungan hukum di lapangan masih menghadapi kendala, terutama terkait kepastian penyelesaian sengketa dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang berdomisili di luar yurisdiksi atau yang menggunakan identitas palsu. Berdasarkan kesenjangan antara regulasi yang ada dengan realitas kompleksitas transaksi di platform digital, maka diperlukan kajian mendalam mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk membedah sejauh mana hukum positif di Indonesia mampu mengakomodasi hak-hak konsumen dalam ekosistem digital yang terus berubah demi terciptanya kepastian hukum dan keadilan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan Penelitian. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*): Menelaah UUPK, UU ITE, dan peraturan pelaksana lainnya. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*): Merujuk pada prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen seperti prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan iktikad baik.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Landasan Teoretis Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari sistem hukum yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Dalam perspektif teori hukum modern, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sering kali berada dalam kondisi yang tidak seimbang, terutama dalam hal penguasaan informasi, kemampuan ekonomi, serta posisi tawar dalam menentukan syarat dan ketentuan transaksi (Jakarta: Grasindo, 2018). Ketimpangan ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang rentan terhadap berbagai bentuk penyalahgunaan oleh pelaku usaha, baik dalam bentuk informasi yang menyesatkan, kualitas produk yang tidak sesuai, maupun praktik bisnis yang tidak adil. Dalam konteks transaksi elektronik, ketidakseimbangan tersebut menjadi semakin kompleks karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk melakukan verifikasi secara langsung terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Seluruh proses transaksi dilakukan melalui media digital yang membatasi interaksi fisik dan mengandalkan informasi yang disediakan oleh pelaku usaha. Kondisi ini menuntut adanya penguatan teori perlindungan konsumen yang tidak hanya bersifat konvensional, tetapi juga adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Salah satu prinsip utama dalam perlindungan konsumen adalah prinsip transparansi informasi, yang menekankan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan kepada konsumen. Informasi yang lengkap dan akurat menjadi dasar bagi konsumen dalam mengambil keputusan yang rasional, sehingga dapat mengurangi potensi terjadinya kerugian akibat kesalahan informasi (Ahmad Miru, 2020). Tanpa adanya

transparansi, konsumen akan kesulitan untuk menilai kualitas dan kelayakan suatu produk atau jasa. Selain itu, terdapat pula prinsip keamanan dan keselamatan, yang mewajibkan setiap produk yang diperjualbelikan memenuhi standar keamanan tertentu. Prinsip ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko kerugian, baik yang bersifat materiil maupun yang menyangkut keselamatan fisik (celina Tri S, 2019). Dalam transaksi online, aspek keamanan tidak hanya berkaitan dengan produk, tetapi juga mencakup keamanan sistem pembayaran dan perlindungan data pribadi konsumen.

Prinsip berikutnya adalah prinsip keadilan (*fairness*), yang mengharuskan adanya keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Prinsip ini melarang penggunaan klausula baku yang bersifat sepihak dan merugikan konsumen, terutama dalam perjanjian elektronik yang sering kali disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa negosiasi (Janus Sidabalok, 2018). Keadilan dalam transaksi sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen tidak dipaksa menerima ketentuan yang tidak menguntungkan. Selanjutnya, prinsip tanggung jawab pelaku usaha (*liability*) menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas setiap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang ditawarkan. Prinsip ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi apabila terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian dalam transaksi (Gunawan Widjaja, 2019). Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas produk hingga keamanan transaksi yang dilakukan.

Dengan demikian, landasan teoretis perlindungan konsumen dalam transaksi digital menekankan pentingnya keseimbangan, transparansi, keamanan, keadilan, dan tanggung jawab sebagai pilar utama dalam menciptakan sistem perdagangan yang adil dan berkelanjutan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam pembentukan regulasi serta implementasi perlindungan hukum bagi konsumen di era digital.

B. Regulasi Perlindungan Konsumen di Indonesia dalam Transaksi Online

Perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia tidak hanya diatur dalam satu peraturan perundang-undangan, melainkan tersebar dalam berbagai regulasi yang saling berkaitan dan melengkapi. Salah satu regulasi utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi dasar hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur secara komprehensif mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain itu, perlindungan konsumen dalam transaksi online juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Regulasi ini memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan transaksi elektronik, termasuk pengakuan terhadap dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah. Undang-undang ini juga mengatur mengenai keamanan sistem elektronik, perlindungan data pribadi, serta larangan terhadap berbagai bentuk kejahatan siber seperti penipuan dan manipulasi informasi. Dengan adanya ketentuan ini, transaksi digital memiliki legitimasi hukum yang kuat serta memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen dalam ruang digital.

Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur secara lebih teknis mengenai penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk kewajiban bagi penyelenggara sistem elektronik (*platform digital*) untuk menjaga keamanan, keandalan, dan kerahasiaan data pengguna. Regulasi ini menegaskan tanggung jawab platform dalam melindungi data pribadi konsumen serta

memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dari gangguan atau penyalahgunaan. Hal ini sangat penting mengingat meningkatnya risiko kebocoran data dan kejahatan siber dalam transaksi online. Selain itu, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik memberikan pengaturan khusus mengenai kegiatan perdagangan yang dilakukan secara elektronik. Regulasi ini mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai produk yang ditawarkan, termasuk identitas pelaku usaha, spesifikasi barang, harga, serta syarat dan ketentuan transaksi. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan tercipta transparansi dalam transaksi online sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan terhindar dari praktik perdagangan yang merugikan.

Dengan demikian, berbagai regulasi tersebut menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang cukup memadai dalam melindungi konsumen dalam transaksi digital. Namun, tantangan yang dihadapi tidak hanya terletak pada ketersediaan regulasi, melainkan juga pada efektivitas implementasi dan penegakannya. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk memastikan bahwa regulasi yang ada dapat berjalan secara optimal dalam melindungi kepentingan konsumen.

C. Bentuk Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce

Perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat dibagi menjadi beberapa bentuk:

1) Perlindungan Preventif

Perlindungan preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen sebelum transaksi dilakukan. Dalam konteks transaksi jual beli online, perlindungan ini menjadi sangat penting karena konsumen tidak dapat melihat atau memeriksa secara langsung barang yang akan dibeli. Oleh karena itu, diperlukan berbagai mekanisme yang mampu memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan bagi konsumen sejak tahap awal transaksi. Salah satu bentuk utama perlindungan preventif adalah penyediaan informasi produk yang lengkap, jelas, dan akurat. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan deskripsi barang secara rinci, mulai dari spesifikasi, kualitas, ukuran, bahan, hingga kondisi barang yang sebenarnya. Informasi ini harus disampaikan secara jujur dan tidak menyesatkan, sehingga konsumen dapat mengambil keputusan pembelian secara tepat. Ketersediaan informasi yang transparan menjadi kunci utama dalam mengurangi potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Selain itu, keberadaan sistem rating dan review juga menjadi bagian penting dari perlindungan preventif dalam transaksi online. Sistem ini memungkinkan konsumen untuk memberikan penilaian serta ulasan terhadap pengalaman mereka setelah melakukan transaksi. Bagi calon pembeli, rating dan review tersebut berfungsi sebagai sumber informasi tambahan yang bersifat objektif dan berbasis pengalaman nyata dari pengguna lain. Dengan adanya sistem ini, konsumen dapat menilai reputasi penjual, kualitas produk, serta tingkat kepuasan pelanggan sebelumnya sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian. Selanjutnya, kebijakan pengembalian barang atau refund juga merupakan bagian dari perlindungan preventif yang memberikan rasa aman bagi konsumen. Meskipun pada dasarnya refund dilakukan setelah terjadi masalah, keberadaan kebijakan ini sejak awal transaksi berfungsi sebagai jaminan bahwa konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengembalian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan adanya kebijakan ini, konsumen menjadi lebih percaya diri dalam melakukan transaksi karena terdapat mekanisme perlindungan yang dapat digunakan jika terjadi ketidaksesuaian.

Dengan demikian, perlindungan preventif dalam transaksi jual beli online tidak hanya berfungsi sebagai upaya pencegahan kerugian, tetapi juga sebagai sarana untuk

membangun kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha. Implementasi yang optimal dari penyediaan informasi, sistem rating dan review, serta kebijakan refund akan menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih aman, transparan, dan berkeadilan.

2) Perlindungan Represif

Perlindungan represif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen setelah terjadinya kerugian dalam transaksi jual beli online. Perlindungan ini bertujuan untuk memulihkan hak-hak konsumen yang telah dilanggar serta memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran. Dalam praktiknya, perlindungan represif dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme, antara lain pengajuan komplain, gugatan perdata, serta pelaporan pidana. Pengajuan komplain merupakan langkah awal yang paling sederhana dan sering digunakan oleh konsumen. Komplain biasanya diajukan kepada pelaku usaha atau melalui platform marketplace tempat transaksi dilakukan. Melalui mekanisme ini, konsumen dapat meminta penggantian barang, pengembalian dana, atau bentuk penyelesaian lainnya sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Namun, keberhasilan proses ini sangat bergantung pada itikad baik pelaku usaha serta sistem penanganan pengaduan yang dimiliki oleh platform.

Apabila penyelesaian melalui komplain tidak memberikan hasil yang memuaskan, konsumen dapat menempuh jalur hukum perdata dengan mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan ini dapat didasarkan pada wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Melalui proses ini, konsumen dapat menuntut ganti rugi baik yang bersifat materiil maupun immateriil. Selain melalui pengadilan, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui lembaga alternatif seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menyediakan mekanisme penyelesaian yang lebih cepat dan sederhana.

Dalam kasus tertentu yang mengandung unsur tindak pidana, konsumen juga dapat melakukan pelaporan kepada aparat penegak hukum. Pelaporan pidana umumnya dilakukan apabila terdapat indikasi penipuan, pemalsuan, atau kejahatan siber lainnya yang merugikan konsumen. Pelaku usaha yang terbukti melakukan tindak pidana dapat dikenakan sanksi berupa pidana penjara, denda, atau sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian, perlindungan represif memiliki peran penting dalam memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen setelah terjadinya pelanggaran. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala seperti proses yang relatif panjang, biaya yang tidak sedikit, serta rendahnya pemahaman hukum masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas mekanisme perlindungan represif agar dapat diakses secara lebih mudah dan memberikan manfaat yang optimal bagi konsumen.

3) Perlindungan oleh Platform Digital

Dalam perkembangan perdagangan elektronik, platform digital atau marketplace memiliki peran yang sangat penting sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen. Platform tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai pihak yang turut memberikan perlindungan kepada konsumen melalui berbagai mekanisme yang telah disediakan. Salah satu bentuk perlindungan yang paling umum adalah penggunaan sistem rekening bersama atau escrow system. Dalam sistem ini, dana yang dibayarkan oleh konsumen tidak langsung diterima oleh penjual, melainkan ditahan terlebih dahulu oleh pihak platform hingga konsumen mengonfirmasi bahwa barang telah diterima sesuai dengan pesanan. Mekanisme ini memberikan rasa aman bagi konsumen karena dapat meminimalisir risiko penipuan serta memastikan bahwa penjual memenuhi kewajibannya sebelum menerima pembayaran.

Selain itu, platform digital juga menyediakan kebijakan garansi uang kembali atau refund policy sebagai bentuk perlindungan tambahan bagi konsumen. Melalui kebijakan ini, konsumen dapat mengajukan pengembalian dana apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, mengalami kerusakan, atau bahkan tidak dikirim sama sekali. Fitur ini memberikan jaminan bahwa konsumen tidak akan dirugikan secara sepihak dalam transaksi online. Namun demikian, keberhasilan pengajuan refund sangat bergantung pada bukti yang disampaikan oleh konsumen serta kebijakan dan proses verifikasi yang dilakukan oleh platform, sehingga dalam praktiknya tidak jarang terjadi kendala seperti penolakan klaim atau proses yang memakan waktu cukup lama.

Di samping itu, platform marketplace juga menyediakan sistem penyelesaian sengketa atau dispute resolution system yang memungkinkan konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan konflik tanpa harus melalui proses pengadilan. Melalui sistem ini, konsumen dapat mengajukan komplain yang kemudian akan ditanggapi oleh penjual, dan apabila tidak tercapai kesepakatan, pihak platform akan bertindak sebagai mediator untuk memberikan keputusan berdasarkan bukti yang tersedia. Sistem ini dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Meskipun demikian, terdapat kelemahan dalam sistem ini, antara lain keputusan yang cenderung bergantung pada kebijakan internal platform serta tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara penuh seperti putusan pengadilan.

Dengan demikian, perlindungan yang diberikan oleh platform digital merupakan bentuk perlindungan non-litigasi yang sangat membantu konsumen dalam praktik transaksi sehari-hari. Namun, perlindungan ini belum sepenuhnya dapat menggantikan peran negara dalam memberikan kepastian hukum (Sajipto Rahardjo, 2018). Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap platform digital serta integrasi antara mekanisme perlindungan internal platform dengan sistem hukum nasional agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal.

D. Permasalahan Hukum dalam Transaksi Online

Perkembangan transaksi jual beli online di Indonesia tidak terlepas dari berbagai permasalahan hukum yang kompleks dan terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi digital. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta jangkauan pasar yang luas memang memberikan keuntungan bagi konsumen dan pelaku usaha, namun di sisi lain juga membuka peluang terjadinya berbagai bentuk pelanggaran hukum. Permasalahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek hukum, sosial, dan kelembagaan yang belum sepenuhnya siap menghadapi dinamika perdagangan digital. Salah satu permasalahan yang paling sering terjadi adalah penipuan online, di mana pelaku usaha atau pihak tertentu menggunakan identitas palsu atau tidak jelas untuk menarik minat konsumen (Rizka Amalia, 2022). Modus penipuan yang digunakan semakin beragam dan canggih, mulai dari penawaran harga yang jauh di bawah harga pasar, penggunaan foto produk yang menarik namun tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, hingga pembuatan toko online fiktif yang tampak meyakinkan.

Dalam beberapa kasus, pelaku bahkan memanfaatkan teknik manipulasi psikologis, seperti menciptakan kesan terbatasnya stok atau memberikan diskon besar dalam waktu singkat, untuk mendorong konsumen segera melakukan pembelian tanpa pertimbangan yang matang. Permasalahan ini semakin sulit diatasi karena pelaku sering memanfaatkan anonimitas di dunia digital, menggunakan identitas palsu, serta memanfaatkan rekening pihak ketiga, sehingga menyulitkan proses pelacakan dan penegakan hukum. Permasalahan berikutnya adalah ketidaksesuaian produk, yang menjadi salah satu sumber utama sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online. Barang yang diterima oleh konsumen sering kali tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan, baik dari segi kualitas, ukuran,

warna, bahan, maupun spesifikasi lainnya. Dalam banyak kasus, perbedaan tersebut tidak hanya bersifat minor, tetapi cukup signifikan sehingga mengurangi nilai guna barang bagi konsumen. Hal ini menunjukkan adanya praktik penyampaian informasi yang tidak jujur atau menyesatkan, baik disengaja maupun akibat kurangnya standar dalam penyajian informasi produk. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan konsumen dalam melakukan verifikasi sebelum pembelian, sehingga konsumen sepenuhnya bergantung pada informasi yang diberikan oleh penjual. Akibatnya, konsumen berada dalam posisi yang rentan terhadap praktik-praktik yang merugikan.

Selain itu, penyalahgunaan data pribadi juga menjadi isu yang semakin krusial dalam transaksi online. Dalam setiap transaksi digital, konsumen umumnya diwajibkan untuk memberikan berbagai data pribadi, seperti nama lengkap, alamat, nomor telepon, alamat email, hingga informasi pembayaran. Data tersebut memiliki nilai ekonomi yang tinggi dan berpotensi disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Budi Agus R, 2021). Penyalahgunaan data dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti penjualan data kepada pihak ketiga tanpa persetujuan, penggunaan data untuk tujuan pemasaran yang agresif, hingga pemanfaatan data untuk melakukan penipuan atau pencurian identitas. Permasalahan ini semakin kompleks karena tidak semua platform memiliki sistem keamanan yang memadai, dan masih banyak konsumen yang belum menyadari pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi. Kurangnya literasi digital serta lemahnya pengawasan terhadap pengelolaan data turut memperbesar risiko terjadinya pelanggaran terhadap hak privasi konsumen.

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah lemahnya penegakan hukum dalam transaksi online. Karakteristik transaksi digital yang bersifat lintas wilayah bahkan lintas negara menimbulkan berbagai kendala dalam menentukan yurisdiksi hukum yang berlaku. Dalam banyak kasus, pelaku usaha atau pelaku kejahatan berada di wilayah hukum yang berbeda dengan konsumen, sehingga menyulitkan proses penindakan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman teknis aparat penegak hukum terhadap teknologi digital, serta belum optimalnya koordinasi antar lembaga menjadi faktor yang menghambat efektivitas penegakan hukum. Perkembangan teknologi yang sangat cepat sering kali tidak diimbangi dengan pembaruan regulasi yang memadai, sehingga menimbulkan celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu. Kondisi ini pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan hukum dalam melindungi konsumen di ruang digital.

Lebih lanjut, permasalahan dalam transaksi online juga berkaitan dengan penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Dalam praktiknya, banyak pelaku usaha maupun platform digital yang menetapkan syarat dan ketentuan transaksi secara sepihak tanpa memberikan ruang negosiasi kepada konsumen. Klausula baku tersebut sering kali memuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha, mengalihkan risiko kepada konsumen, atau bahkan meniadakan hak konsumen untuk mengajukan ganti rugi. Dalam situasi ini, konsumen berada pada posisi yang tidak memiliki pilihan selain menyetujui ketentuan tersebut jika ingin melanjutkan transaksi. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, yang bertentangan dengan prinsip keadilan dalam perlindungan konsumen.

Di samping itu, muncul pula permasalahan terkait kurangnya efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi online. Meskipun beberapa platform telah menyediakan sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa, tidak semua kasus dapat diselesaikan dengan memuaskan. Proses yang tidak transparan, keputusan yang cenderung berpihak pada salah satu pihak, serta keterbatasan akses konsumen terhadap jalur hukum formal menjadi kendala tersendiri. Akibatnya, tidak sedikit konsumen yang memilih untuk tidak melanjutkan proses penyelesaian sengketa karena dianggap tidak sebanding dengan kerugian yang dialami.

Dengan demikian, berbagai permasalahan hukum dalam transaksi online menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih menghadapi tantangan yang sangat signifikan dan multidimensional. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek regulasi, tetapi juga mencakup aspek teknologi, kelembagaan, dan kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif dan terintegrasi, baik melalui penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, perbaikan sistem penegakan hukum, maupun edukasi kepada masyarakat. Pendekatan yang holistik ini diharapkan mampu meminimalisir risiko kerugian konsumen serta menciptakan sistem perdagangan digital yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan.

E. Analisis Kedudukan Konsumen dalam Transaksi Digital

Dalam transaksi jual beli online, kedudukan konsumen cenderung berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh adanya ketimpangan informasi dan kontrol dalam proses transaksi. Salah satu faktor utama yang menyebabkan lemahnya posisi konsumen adalah ketergantungan yang tinggi terhadap informasi yang diberikan oleh penjual. Dalam transaksi digital, konsumen tidak memiliki akses langsung untuk memverifikasi kondisi barang, sehingga seluruh keputusan pembelian didasarkan pada deskripsi, gambar, dan informasi yang disediakan oleh pelaku usaha. Apabila informasi tersebut tidak akurat atau bahkan menyesatkan, maka konsumen berpotensi mengalami kerugian.

Selain itu, tidak adanya interaksi langsung antara konsumen dan pelaku usaha juga menjadi faktor yang memperlemah posisi konsumen. Berbeda dengan transaksi konvensional, dalam transaksi online tidak terjadi pertemuan fisik yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pemeriksaan barang secara langsung maupun menilai kredibilitas penjual secara personal. Interaksi yang terbatas pada media digital, seperti pesan singkat atau aplikasi, membuat hubungan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi kurang transparan dan rentan terhadap kesalahpahaman maupun penyalahgunaan. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah keterbatasan bukti fisik dalam transaksi online. Dalam banyak kasus, konsumen hanya memiliki bukti berupa tangkapan layar, riwayat percakapan, atau bukti transaksi digital yang terkadang tidak cukup kuat untuk mendukung klaim hukum. Keterbatasan ini dapat menyulitkan konsumen dalam membuktikan adanya kerugian atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, terutama ketika sengketa dibawa ke ranah hukum formal. Selain itu, sifat digital dari bukti tersebut juga rentan terhadap manipulasi atau kehilangan data.

Dengan demikian, kedudukan konsumen dalam transaksi digital secara struktural berada dalam posisi yang kurang menguntungkan. Kondisi ini menuntut adanya perlindungan hukum yang lebih kuat dan komprehensif untuk memastikan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Upaya tersebut tidak hanya melalui regulasi yang memadai, tetapi juga melalui peningkatan literasi digital masyarakat agar konsumen lebih mampu melindungi dirinya dalam melakukan transaksi online. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum harus bersifat pro-konsumen (Sinta Dewi, 2021).

F. Perbandingan dengan Negara Lain

Dalam konteks global, beberapa negara telah mengembangkan sistem perlindungan konsumen yang lebih maju dan komprehensif, khususnya dalam merespons pesatnya perkembangan transaksi digital. Perbandingan ini menjadi penting untuk melihat sejauh mana Indonesia dapat belajar dari praktik terbaik (best practices) yang telah diterapkan di negara lain dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan adaptif terhadap perubahan teknologi. Uni Eropa, misalnya, dikenal sebagai salah satu kawasan dengan regulasi perlindungan data dan konsumen yang paling ketat di dunia melalui penerapan General Data Protection Regulation (GDPR). Regulasi ini tidak hanya mengatur secara rinci mengenai mekanisme pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data pribadi, tetapi juga memberikan

kontrol yang luas kepada konsumen atas data mereka. Konsumen memiliki hak untuk mengetahui bagaimana data mereka digunakan, hak untuk mengakses dan memperbaiki data, hingga hak untuk meminta penghapusan data (right to be forgotten). Selain itu, GDPR juga menerapkan prinsip akuntabilitas yang tinggi kepada pelaku usaha, di mana setiap pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan data dapat dikenakan sanksi administratif yang sangat berat. Keberadaan regulasi ini tidak hanya meningkatkan perlindungan konsumen, tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk lebih transparan dan bertanggung jawab dalam mengelola data pribadi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di era digital tidak dapat dipisahkan dari perlindungan data pribadi sebagai bagian integral dari hak konsumen.

Di Amerika Serikat, pendekatan yang digunakan dalam perlindungan konsumen cenderung berbeda, yaitu melalui sistem yang lebih fleksibel dan berbasis pada penegakan hukum oleh lembaga pengawas seperti Federal Trade Commission (FTC). FTC memiliki kewenangan yang luas untuk mengawasi praktik perdagangan yang tidak adil (unfair practices) dan menyesatkan (deceptive practices), termasuk dalam transaksi digital. Lembaga ini secara aktif melakukan investigasi, penindakan, serta memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan. Selain itu, FTC juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai keamanan transaksi digital dan perlindungan konsumen. Meskipun Amerika Serikat tidak memiliki satu regulasi tunggal yang komprehensif seperti GDPR, sistem perlindungan konsumen di negara tersebut tetap efektif karena didukung oleh penegakan hukum yang kuat serta mekanisme pengawasan yang responsif terhadap perkembangan teknologi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya ditentukan oleh banyaknya regulasi, tetapi juga oleh kualitas penegakan hukum.

Sementara itu, Singapura sebagai negara di kawasan Asia Tenggara telah menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam perlindungan konsumen melalui Consumer Protection (Fair Trading) Act. Regulasi ini memberikan perlindungan terhadap praktik perdagangan yang tidak jujur, menyesatkan, atau merugikan konsumen. Salah satu keunggulan sistem di Singapura adalah adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang relatif cepat dan efisien, sehingga konsumen dapat memperoleh kepastian hukum dalam waktu yang lebih singkat. Selain itu, pemerintah Singapura juga aktif dalam melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Integrasi antara regulasi yang jelas, penegakan hukum yang efektif, serta dukungan infrastruktur digital yang baik menjadikan sistem perlindungan konsumen di Singapura cukup maju dibandingkan dengan negara berkembang lainnya.

Jika dibandingkan dengan negara-negara tersebut, Indonesia sebenarnya telah memiliki dasar hukum yang cukup memadai dalam melindungi konsumen, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta berbagai peraturan turunan lainnya. Namun demikian, tantangan utama yang dihadapi Indonesia terletak pada aspek implementasi dan penegakan hukum yang belum optimal. Perlindungan terhadap data pribadi, misalnya, masih belum sepenuhnya berjalan efektif meskipun telah terdapat regulasi yang mengaturnya. Selain itu, karakteristik transaksi digital yang bersifat lintas negara juga menimbulkan kendala tersendiri dalam hal yurisdiksi dan penegakan hukum.

Lebih lanjut, Indonesia juga menghadapi tantangan dalam hal koordinasi antar lembaga yang terkait dengan perlindungan konsumen. Berbagai instansi memiliki kewenangan yang berbeda-beda, sehingga seringkali terjadi tumpang tindih atau kurangnya sinkronisasi dalam penanganan kasus. Hal ini berbeda dengan negara-negara seperti Uni Eropa atau Singapura yang memiliki sistem yang lebih terintegrasi dalam menangani perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat koordinasi antar lembaga serta menyederhanakan mekanisme perlindungan konsumen agar lebih efektif dan mudah diakses.

oleh masyarakat. Selain itu, Indonesia juga perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, khususnya aparat penegak hukum, dalam menghadapi kejahatan yang terjadi di ruang digital. Perkembangan teknologi yang sangat cepat menuntut adanya kemampuan teknis yang memadai agar penegakan hukum dapat dilakukan secara efektif. Tanpa dukungan sumber daya yang kompeten, regulasi yang baik sekalipun tidak akan mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

Dengan demikian, perbandingan dengan negara lain menunjukkan bahwa perlindungan konsumen yang efektif memerlukan kombinasi antara regulasi yang kuat, penegakan hukum yang tegas, serta sistem pengawasan yang terintegrasi. Indonesia perlu terus melakukan pembenahan dan penyesuaian terhadap sistem yang ada agar mampu menghadapi tantangan dalam transaksi digital yang semakin kompleks. Melalui adopsi praktik terbaik dari negara lain serta penyesuaian dengan kondisi nasional, diharapkan Indonesia dapat membangun sistem perlindungan konsumen yang lebih efektif, adaptif, dan berdaya saing di tingkat global.

G. Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen

Upaya peningkatan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online merupakan langkah yang sangat penting untuk menjawab berbagai permasalahan hukum yang muncul di era digital. Perkembangan teknologi yang sangat cepat telah mengubah pola interaksi ekonomi masyarakat, sehingga menuntut adanya sistem perlindungan hukum yang tidak hanya responsif, tetapi juga mampu mengantisipasi berbagai risiko yang timbul dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi dalam meningkatkan perlindungan konsumen, baik melalui aspek regulasi, edukasi, pengawasan, maupun penegakan hukum.

Salah satu upaya utama yang perlu dilakukan adalah penguatan regulasi. Pemerintah perlu melakukan pembaruan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar lebih relevan dengan perkembangan teknologi digital dan karakteristik transaksi online yang dinamis. Regulasi yang ada saat ini pada dasarnya masih berorientasi pada transaksi konvensional, sehingga belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas permasalahan dalam e-commerce. Selain itu, diperlukan integrasi yang lebih kuat dengan regulasi terkait perlindungan data pribadi, mengingat dalam transaksi digital, data konsumen menjadi salah satu aspek yang sangat rentan disalahgunakan. Pengaturan yang jelas mengenai pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi harus diperkuat agar hak-hak konsumen dapat terlindungi secara menyeluruh, tidak hanya dalam aspek transaksi, tetapi juga dalam aspek keamanan informasi. Di samping itu, harmonisasi antara berbagai peraturan yang ada juga menjadi penting agar tidak terjadi tumpang tindih atau kekosongan hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Selain penguatan regulasi, edukasi masyarakat juga memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Rendahnya tingkat literasi digital dan literasi hukum masyarakat masih menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan tingginya risiko kerugian dalam transaksi online. Banyak konsumen yang belum memahami cara bertransaksi secara aman, tidak mampu membedakan antara pelaku usaha yang terpercaya dan yang berpotensi melakukan penipuan, serta kurang memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang berkelanjutan melalui berbagai media, baik formal maupun nonformal, seperti kampanye publik, sosialisasi oleh pemerintah, maupun program literasi digital. Edukasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman hukum dasar yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dengan meningkatnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat, diharapkan konsumen dapat lebih berhati-hati, kritis, dan mandiri dalam melindungi dirinya dari potensi kerugian.

Selanjutnya, peningkatan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan elektronik juga menjadi aspek yang tidak kalah penting. Pemerintah bersama lembaga terkait, termasuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan instansi lain yang berwenang, harus berperan aktif dalam mengawasi pelaku usaha serta platform digital agar senantiasa mematuhi ketentuan yang berlaku. Pengawasan ini tidak hanya dilakukan secara reaktif ketika terjadi pelanggaran, tetapi juga secara preventif melalui monitoring sistem, audit kepatuhan, serta evaluasi berkala terhadap praktik bisnis digital. Selain itu, pengawasan juga harus mencakup aspek keamanan sistem elektronik untuk mencegah terjadinya kebocoran data atau serangan siber yang dapat merugikan konsumen. Dalam hal ini, platform digital juga perlu didorong untuk meningkatkan standar perlindungan internal, seperti memperkuat sistem keamanan, menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, serta memastikan transparansi dalam setiap transaksi yang dilakukan. Kolaborasi antara pemerintah dan penyelenggara platform menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya.

Upaya lainnya yang sangat krusial adalah penguatan penegakan hukum, khususnya dalam menghadapi kejahatan yang terjadi di ruang digital. Penegakan hukum dalam transaksi online memiliki tantangan tersendiri, mengingat sifatnya yang lintas wilayah bahkan lintas negara. Oleh karena itu, aparat penegak hukum perlu dibekali dengan kemampuan teknis yang memadai serta pemahaman yang mendalam mengenai teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, koordinasi antar lembaga penegak hukum juga harus ditingkatkan agar penanganan kasus dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Mengingat banyaknya kasus yang melibatkan pelaku dari luar negeri, kerja sama internasional menjadi sangat penting dalam upaya penegakan hukum. Melalui kerja sama ini, proses pelacakan, penyelidikan, hingga penindakan terhadap pelaku kejahatan dapat dilakukan dengan lebih optimal. Di samping itu, penguatan cyber law enforcement juga diperlukan untuk memastikan bahwa aparat penegak hukum mampu mengikuti perkembangan teknologi serta menangani berbagai bentuk kejahatan siber yang semakin kompleks.

Lebih lanjut, dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan pula peran aktif pelaku usaha dalam menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab. Pelaku usaha tidak hanya berkewajiban untuk mematuhi peraturan yang berlaku, tetapi juga harus menjunjung tinggi prinsip etika bisnis, seperti kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab terhadap konsumen. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang akurat, pelayanan yang responsif, serta penyelesaian sengketa yang adil. Dengan adanya komitmen dari pelaku usaha, kepercayaan konsumen terhadap transaksi online akan semakin meningkat. Di sisi lain, penguatan peran konsumen itu sendiri juga menjadi bagian penting dalam sistem perlindungan. Konsumen tidak hanya diposisikan sebagai pihak yang dilindungi, tetapi juga sebagai subjek yang aktif dalam menjaga kepentingannya. Oleh karena itu, konsumen perlu didorong untuk lebih kritis dalam memilih produk, memahami syarat dan ketentuan transaksi, serta berani melaporkan apabila mengalami kerugian. Partisipasi aktif konsumen dalam mengawasi dan melaporkan pelanggaran juga dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum.

Dengan demikian, upaya peningkatan perlindungan konsumen dalam transaksi online harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan melalui sinergi antara berbagai pihak. Penguatan regulasi, peningkatan edukasi masyarakat, pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang tegas merupakan pilar utama dalam menciptakan sistem perdagangan digital yang aman, adil, dan berkelanjutan. Pendekatan yang terintegrasi ini diharapkan mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen sekaligus mendukung perkembangan ekonomi digital di Indonesia.

4. Kesimpulan

Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online merupakan kebutuhan yang semakin mendesak seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital. Transformasi sistem perdagangan dari konvensional ke digital telah membawa berbagai kemudahan, namun di sisi lain juga menghadirkan tantangan baru yang kompleks, khususnya dalam aspek perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, perkembangan teknologi harus diimbangi dengan sistem hukum yang adaptif, responsif, dan mampu menjawab dinamika serta risiko yang muncul dalam transaksi elektronik. Tanpa adanya perlindungan hukum yang memadai, konsumen akan terus berada dalam posisi yang rentan terhadap berbagai bentuk pelanggaran, seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, serta praktik perdagangan yang tidak adil. Kondisi ini tidak hanya merugikan konsumen secara individu, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan digital secara keseluruhan.

Oleh sebab itu, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai regulator, tetapi juga melibatkan peran aktif pelaku usaha dalam menjalankan praktik bisnis (Kristiyanti, 2019) yang jujur dan bertanggung jawab, serta kesadaran masyarakat sebagai konsumen dalam memahami hak dan kewajibannya. Sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat menjadi kunci utama dalam menciptakan ekosistem digital yang aman, adil, dan berkelanjutan. Pemerintah perlu memastikan bahwa regulasi yang ada mampu mengakomodasi perkembangan teknologi dan ditegakkan secara konsisten. Pelaku usaha harus berkomitmen untuk menjaga transparansi, kualitas produk, serta keamanan transaksi. Sementara itu, masyarakat perlu meningkatkan literasi digital agar lebih bijak dan cermat dalam melakukan transaksi online. Dengan adanya kerja sama yang baik antara ketiga pihak tersebut, diharapkan sistem perdagangan digital di Indonesia dapat berkembang secara sehat serta memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

5. Daftar Pustaka

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019.

Permendag Nomor 50 Tahun 2020. Putusan MA No. 123 K/Pdt/2020.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU ITE.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.

Kementerian Perdagangan RI. (2022). Perdagangan Digital Indonesia.

Kominfo. (2023). Laporan Keamanan Transaksi Elektronik.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. (2017). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers.

Nasution, A. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen.

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Perlindungan Konsumen Digital.

Rahardjo, S. (2018). Ilmu Hukum.

Shidarta. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.

Sidabalok, Janus. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sutedi, A. (2019). Hukum Transaksi Elektronik.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia.

Amalia, Rizka. (2022). “Penipuan dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia.” Jurnal Hukum 15, no. 2.

Dewi, Sinta. (2021). “Penegakan Hukum Siber di Indonesia.” Jurnal Legislasi Indonesia 18, no.3.

Sari, D. (2021). “Perlindungan Konsumen Digital di Indonesia.” Jurnal Hukum.