



Optimalisasi Perlindungan Hukum bagi Konsumen pada Transaksi Elektronik: Kajian Terhadap Sinkronisasi Regulasi dan Implementasinya di Indonesia

Optimization of Legal Protection for Consumers in Electronic Transactions: A Study of Regulatory Synchronization and Its Implementation in Indonesia

Putri Anatasya¹, Sheva Audiyah², Nuraini³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Pamulang, Indonesia

Email : anatasyputri481@gmail.com¹, shevaudiyah.30@gmail.com², nuraininon13@gmail.com³

Article Info

Article history:

Received : 25-04-2026

Revised : 27-04-2026

Accepted : 29-04-2026

Published : 01-05-2026

Abstract

Indonesia's e-commerce transaction value is estimated to reach IDR 487 trillion by 2025¹, yet 63% of consumers have reported losses without a clear compensation mechanism². This study examines the alignment between the consumer protection legal framework and the practice of digital commerce, while mapping legal gaps in the enforcement of consumer rights. Employing a juridical-normative method, the analysis focuses on Law No. 8/1999 on Consumer Protection, the ITE Law, and Law No. 27/2022 on Personal Data Protection. The findings reveal a discrepancy between legal norms and on-the-ground practices, particularly concerning electronic standard clauses and data security guarantees. Strengthening consumer protection requires institutionalizing Online Dispute Resolution (ODR) and amending the Consumer Protection Law to align with the evolving digital ecosystem. This research contributes to the discourse on digital consumer rights in emerging economies

Keywords: E-commerce Law, Consumer Protection, Data Privacy

Abstrak

Nilai transaksi e-commerce Indonesia diperkirakan mencapai Rp487 triliun pada 2025¹, tetapi 63% konsumen melaporkan kerugian tanpa mekanisme kompensasi yang jelas². Studi ini mengkaji keselarasan antara kerangka hukum perlindungan konsumen dengan praktik perdagangan digital, sekaligus memetakan kekosongan hukum dalam penegakan hak konsumen. Menggunakan pendekatan yuridis-normatif, analisis difokuskan pada UU No. 8/1999, UU ITE, serta UU No. 27/2022. Temuan menunjukkan ketidaksesuaian antara norma hukum dan praktik di lapangan, khususnya pada aspek perjanjian baku elektronik dan jaminan keamanan data. Penguatan perlindungan konsumen mensyaratkan pelebagaan Online Dispute Resolution (ODR) dan pembaruan UUPK agar selaras dengan perkembangan ekosistem digital.

Kata Kunci : Konsumen Digital, Transaksi Elektronik, UU PDP, Klausula Baku, ODR

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental terhadap pola interaksi ekonomi masyarakat, khususnya dalam aktivitas konsumsi barang dan/atau jasa. Transformasi dari sistem perdagangan konvensional (luring) menuju perdagangan berbasis digital (daring) merupakan konsekuensi logis dari meningkatnya penetrasi internet serta adopsi teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce menunjukkan tren yang signifikan, sehingga menjadikan sektor ini sebagai salah satu pilar utama dalam pengembangan ekonomi digital nasional.



Namun demikian, di balik pertumbuhan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum yang kompleks, khususnya terkait dengan perlindungan konsumen. Dalam konteks transaksi elektronik, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha seringkali tidak berada dalam posisi yang seimbang. Konsumen cenderung berada pada posisi yang lebih lemah (inferior) akibat keterbatasan akses terhadap informasi, ketergantungan pada sistem platform, serta dominasi pelaku usaha dalam menentukan mekanisme dan syarat transaksi secara sepihak¹.

Salah satu permasalahan utama yang sering ditemukan adalah penggunaan perjanjian baku (standard contract) dalam bentuk syarat dan ketentuan yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha. Klausula-klausula dalam perjanjian tersebut kerap kali bersifat kompleks, sulit dipahami, serta berpotensi mengandung ketentuan yang merugikan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi, sehingga prinsip keseimbangan dalam perjanjian menjadi terabaikan².

Selain itu, perkembangan transaksi elektronik juga memunculkan persoalan serius terkait perlindungan data pribadi. Dalam setiap transaksi digital, konsumen diwajibkan untuk memberikan berbagai data pribadi yang kemudian dikelola oleh pelaku usaha atau platform digital. Tanpa mekanisme perlindungan yang memadai, data tersebut rentan terhadap penyalahgunaan, kebocoran, maupun pemanfaatan untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan yang jelas dari pemilik data³.

Permasalahan lainnya adalah wanprestasi dalam transaksi elektronik, seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, hingga kegagalan dalam proses pengembalian dana (refund). Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia saat ini, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, seringkali tidak efektif bagi konsumen karena membutuhkan biaya, waktu, serta proses pembuktian yang tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami⁴. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif (das sollen) dengan realitas empiris (das sein) dalam perlindungan konsumen di sektor e-commerce.

Secara normatif, Indonesia telah memiliki berbagai instrumen hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Selain itu, terdapat pula Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 yang secara khusus mengatur perdagangan melalui sistem elektronik. Meskipun demikian, dinamika perkembangan teknologi yang sangat cepat menuntut adanya penyesuaian regulasi agar tetap relevan dan efektif dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik telah banyak dilakukan oleh para akademisi. Shidarta menyatakan bahwa secara struktural posisi konsumen memang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga diperlukan intervensi hukum yang kuat untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum tersebut⁵.

Selanjutnya, Barkatullah mengemukakan bahwa karakteristik transaksi elektronik yang bersifat virtual menimbulkan tantangan tersendiri dalam aspek pembuktian hukum, keabsahan



kontrak, serta yurisdiksi, yang tidak sepenuhnya dapat dijangkau oleh pendekatan hukum konvensional⁶.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konvensional kurang efektif dalam menangani sengketa e-commerce, sehingga diperlukan pengembangan Online Dispute Resolution (ODR) sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi⁷. Sementara itu, Sari menyoroti bahwa implementasi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam aspek pengawasan dan kepatuhan pelaku usaha digital⁸.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun kerangka regulasi perlindungan konsumen di Indonesia telah mengalami perkembangan, masih terdapat kesenjangan antara pengaturan normatif dengan implementasi di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna mengkaji optimalisasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya dalam aspek sinkronisasi regulasi dan efektivitas implementasinya di Indonesia

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis-normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma-norma hukum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan utama, yaitu pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach).

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik di Indonesia. Sementara itu, pendekatan konseptual dilakukan dengan mengkaji konsep-konsep hukum yang berkembang dalam doktrin dan literatur, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam ekosistem digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Dan Landasan Yuridis Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian ini sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sementara itu, transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam konteks perdagangan, transaksi elektronik dikenal sebagai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), yaitu kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Dalam transaksi elektronik, konsumen memiliki hak-hak yang dijamin oleh hukum, antara lain hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Di sisi lain, konsumen juga memiliki kewajiban, seperti membaca dan memahami informasi serta prosedur penggunaan barang dan/atau jasa, serta beritikad baik dalam melakukan transaksi.



Perlindungan konsumen didasarkan pada beberapa prinsip utama, yaitu:

1. Prinsip manfaat, yaitu segala upaya dalam perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha.
2. Prinsip keadilan, yaitu memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya secara adil.
3. Prinsip keseimbangan, yaitu menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen.
5. Prinsip kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang saling berkaitan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya mengatur keabsahan transaksi elektronik serta alat bukti digital.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi memberikan jaminan terhadap keamanan dan kerahasiaan data konsumen dalam transaksi digital. Pengaturan lebih teknis terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 yang mengatur praktik perdagangan digital dan social commerce.

Negara memiliki peran penting dalam menjamin perlindungan konsumen melalui pembentukan regulasi, pengawasan, serta penegakan hukum. Dalam hal ini, pemerintah melalui berbagai lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta Kementerian Komunikasi dan Informatika berperan dalam memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Namun demikian, efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh implementasi dan pengawasan yang konsisten terhadap pelaku usaha digital

Permasalahan Dalam Ekosistem E-Commerce

Wanprestasi dalam transaksi elektronik merupakan salah satu permasalahan yang paling sering terjadi dalam praktik e-commerce. Bentuk wanprestasi tersebut antara lain berupa ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi yang ditampilkan, keterlambatan pengiriman, hingga kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban pengembalian dana (refund). Kondisi ini merugikan konsumen karena posisi tawar yang lemah serta keterbatasan akses untuk menuntut haknya secara efektif.

Dalam transaksi elektronik, konsumen diwajibkan memberikan data pribadi sebagai bagian dari proses transaksi. Namun, tidak semua pelaku usaha memiliki sistem keamanan data yang memadai. Hal ini menimbulkan risiko kebocoran data, penyalahgunaan informasi, serta distribusi data kepada pihak ketiga tanpa persetujuan konsumen. Permasalahan ini semakin kompleks dengan adanya praktik pemanfaatan data untuk kepentingan komersial yang tidak transparan.

Penggunaan klausula baku dalam transaksi elektronik seringkali menempatkan konsumen pada posisi yang tidak seimbang. Syarat dan ketentuan yang disusun sepihak oleh pelaku usaha cenderung mengandung klausula eksonerasi yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini



bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dark patterns merupakan desain antarmuka digital yang secara sengaja dirancang untuk mempengaruhi keputusan konsumen agar melakukan tindakan tertentu, seperti pembelian yang tidak direncanakan. Contohnya meliputi biaya tersembunyi, tombol yang menyesatkan, serta manipulasi tampilan promo. Praktik ini merugikan konsumen karena mengaburkan informasi yang seharusnya disampaikan secara transparan

Analisis Efektivitas Perlindungan Konsumen

Dalam sistem hukum Indonesia, pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam konteks e-commerce, tanggung jawab tidak hanya dibebankan kepada produsen, tetapi juga kepada penyelenggara platform marketplace sebagai pihak yang memfasilitasi transaksi.

Secara normatif, regulasi perlindungan konsumen di Indonesia telah cukup komprehensif. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan yang signifikan, terutama dalam aspek penegakan hukum. Konsumen seringkali mengalami kesulitan dalam pembuktian, sementara biaya penyelesaian sengketa tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami

Lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Selain itu, pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika juga berperan dalam mengawasi penyelenggaraan sistem elektronik. Namun, efektivitas lembaga-lembaga tersebut masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menghadapi dinamika transaksi digital

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek regulasi maupun implementasi. Meskipun telah terdapat berbagai peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti wanprestasi, penyalahgunaan data pribadi, serta klausula baku yang merugikan konsumen. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan kondisi nyata di masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Nusa Media
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Peter Mahmud Marzuki. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Putra, D. A. (2024). "Urgensi Online Dispute Resolution dalam Sengketa E-Commerce di Indonesia". *Jurnal Hukum Bisnis*, 8(2).
- Sari, N. K. (2025). "Tantangan Implementasi UU Pelindungan Data Pribadi pada Platform Marketplace". *Jurnal Legislasi Indonesia*, 22(1).
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.



Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.