
**PERSPEKTIF HUKUM TERHADAP TANTANGAN DAN PERAN
DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA ERA EKONOMI
DIGITAL**

Hotman Manullang¹, Dahlan²
manullanghotman65@gmail.com¹, dahlan.dosen@gmail.com²
Universitas Pembangunan Pancabudi Medan

Abstrak

Perkembangan ekonomi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap pola interaksi konsumen dalam transaksi bisnis, yang sekaligus menghadirkan peluang maupun tantangan baru dalam aspek perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran hukum dalam menjamin perlindungan hak-hak konsumen di era digital, mengidentifikasi tantangan yuridis yang muncul, serta melakukan perbandingan sistem perlindungan konsumen di Indonesia, Tiongkok, dan Jepang. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan, antara lain UUPK, UU ITE, dan PP PSTE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi di Indonesia belum sepenuhnya mampu menyesuaikan diri dengan karakteristik transaksi digital, khususnya terkait perlindungan data pribadi dan transaksi lintas negara. Tantangan utama mencakup kekosongan hukum, rendahnya literasi konsumen, serta lemahnya penegakan hukum. Dibandingkan dengan Tiongkok dan Jepang, Indonesia perlu memperkuat regulasi, meningkatkan efektivitas penegakan hukum, serta mendorong literasi digital masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan perlunya kebijakan adaptif, pengawasan berbasis teknologi, dan kolaborasi lintas sektor untuk mewujudkan ekosistem ekonomi digital yang aman, adil, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Tantangan dan Peran Hukum; Perlindungan Konsumen; Ekonomi Digital.

PENDAHULUAN

Pada era ekonomi digital, telah terjadi perubahan signifikan terhadap cara konsumen berinteraksi dalam bisnis. Dengan munculnya platform *e-commerce* dan teknologi digital lainnya, konsumen memiliki akses yang lebih luas terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Namun, dengan kemudahan akses ini, tentu saja muncul risiko lain yang perlu ditangani, seperti penipuan online, kerentanan privasi data, dan ketidakjelasan hak konsumen dalam transaksi online. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam ekonomi digital menjadi semakin penting untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap bisnis online dan memastikan keberlanjutan ekonomi digital yang sehat. Dalam konteks ini, definisi perlindungan konsumen tidak hanya mencakup hak-hak konsumen dalam transaksi konvensional tetapi juga dalam transaksi online sehingga konsumen merasa aman dan terlindungi saat berbelanja online di era ekonomi digital.¹

Perlindungan konsumen dalam ekonomi digital juga melibatkan regulasi yang ketat terhadap praktik bisnis online yang merugikan konsumen, seperti penjualan barang palsu atau informasi yang menyesatkan. Selain itu, perlindungan konsumen juga mencakup perlindungan terhadap data pribadi konsumen agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan adanya regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang tegas, konsumen dapat merasa lebih percaya dan nyaman dalam bertransaksi online.²

Sebagai contoh, ketika seorang konsumen melakukan pembelian produk melalui

¹ Aji, R. M. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik di Indonesia." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(2), 245–260.

² Siregar, R. A. (2020). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik di Indonesia." *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(3), 245–258.

platform *e-commerce*, perlindungan konsumen di era digital dapat membantu melindungi konsumen dari penipuan atau barang palsu. Selain itu, jika terjadi masalah dengan transaksi *online*, seperti keterlambatan pengiriman atau produk cacat, perlindungan konsumen dapat memberikan jaminan bahwa konsumen akan mendapatkan kompensasi. Perlu adanya regulasi yang lebih ketat dan penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku ekonomi digital agar perlindungan konsumen benar-benar efektif. Konsumen juga perlu lebih cermat dan teliti dalam bertransaksi *online* agar dapat menghindari masalah yang mungkin timbul. Meskipun demikian, hukum perlindungan konsumen tetap penting dalam kegiatan jual beli membangun kepercayaan konsumen terhadap ekonomi digital.

Indonesia sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan pengguna internet yang pesat, juga menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Meskipun sudah ada berbagai regulasi seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 dan terakhir diubah lagi menjadi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), implementasi dan pengawasannya masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk mengidentifikasi masalah hukum yang (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet, jiwa penduduk Indonesia (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet, jiwa penduduk Indonesia.

Salah satu hambatan utama dalam memberikan perlindungan konsumen pada era digital adalah ketidakselarasan antara kemajuan teknologi dengan kapasitas regulasi hukum yang ada. Kesenjangan ini semakin kompleks karena rendahnya literasi hukum masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen, ditambah dengan keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Peraturan yang berlaku cenderung masih bersifat umum dan belum mengakomodasi permasalahan baru yang muncul dari pemanfaatan teknologi digital, seperti praktik penyalahgunaan data pribadi maupun transaksi lintas batas negara. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berlaku sejak lebih dari dua dekade lalu belum secara eksplisit mengatur transaksi digital, sementara Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang seharusnya mengatur aspek digital sering menghadapi kendala inkonsistensi dalam penerapan dan penegakan hukumnya.³

Kurangnya transparansi dalam transaksi *online* dapat meningkatkan risiko penipuan dan pelanggaran hak konsumen. Tanpa adanya informasi yang jelas dan akurat, konsumen rentan menjadi korban praktik bisnis yang tidak etis dan merugikan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen di era ekonomi digital harus segera disempurnakan agar dapat memberikan perlindungan yang efektif dan adil bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi *online*.

Tingginya potensi penipuan dalam transaksi online menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat perkembangan ekonomi digital sekaligus mengurangi tingkat kepercayaan konsumen terhadap pemanfaatan teknologi digital. Untuk mengatasi persoalan ini, diperlukan regulasi yang komprehensif disertai penegakan hukum yang konsisten guna menekan praktik bisnis yang merugikan konsumen. Di samping itu, peningkatan literasi serta kesadaran konsumen juga sangat penting agar mereka mampu

³ Nugroho, A. (2021). "Tantangan Perlindungan Konsumen di Era Digital: Perspektif Hukum dan Teknologi." *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 51(2), 235–250.

mengenali berbagai potensi risiko dan mengambil langkah perlindungan saat melakukan transaksi daring. Melalui kolaborasi dan upaya menyeluruh dari pemerintah, pelaku usaha, serta masyarakat, diharapkan ekosistem ekonomi digital dapat tumbuh dengan lebih adil, aman, dan berkelanjutan.⁴

Dilihat berdasarkan perspektif kebijakan, reformasi regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi kebutuhan mendesak. Kebijakan yang bersifat proaktif dan berbasis pada data dapat membantu mengidentifikasi tren dan risiko baru di dalam ekonomi digital, sehingga perlindungan konsumen dapat di tingkatkan secara efektif. Belajar dari negara lain seperti Amerika Serikat, Singapura, dan Uni Eropa dapat menjadi pedoman dalam merumuskan kebijakan yang relevan seiring dengan perkembangan ekonomi digital. Pada era ekonomi digital, telah terjadi perubahan signifikan terhadap cara konsumen berinteraksi dalam bisnis. Dengan munculnya platform *e-commerce* dan teknologi digital lainnya, konsumen memiliki akses yang lebih luas terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Namun, dengan kemudahan akses ini, tentu saja muncul risiko lain yang perlu ditangani, seperti penipuan online, kerentanan privasi data, dan ketidakjelasan hak konsumen dalam transaksi online. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam ekonomi digital menjadi semakin penting untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap bisnis online dan memastikan keberlanjutan ekonomi digital yang sehat. Dalam konteks ini, definisi perlindungan konsumen tidak hanya mencakup hak-hak konsumen dalam transaksi konvensional tetapi juga dalam transaksi online sehingga konsumen merasa aman dan terlindungi saat berbelanja online di era ekonomi digital.⁵

Perlindungan konsumen dalam ekonomi digital juga melibatkan regulasi yang ketat terhadap praktik bisnis online yang merugikan konsumen, seperti penjualan barang palsu atau informasi yang menyesatkan. Selain itu, perlindungan konsumen juga mencakup perlindungan terhadap data pribadi konsumen agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan adanya regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang tegas, konsumen dapat merasa lebih percaya dan nyaman dalam bertransaksi online.⁶

Sebagai contoh, ketika seorang konsumen melakukan pembelian produk melalui platform *e-commerce*, perlindungan konsumen di era digital dapat membantu melindungi konsumen dari penipuan atau barang palsu. Selain itu, jika terjadi masalah dengan transaksi *online*, seperti keterlambatan pengiriman atau produk cacat, perlindungan konsumen dapat memberikan jaminan bahwa konsumen akan mendapatkan kompensasi. Perlu adanya regulasi yang lebih ketat dan penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku ekonomi digital agar perlindungan konsumen benar-benar efektif. Konsumen juga perlu lebih cermat dan teliti dalam bertransaksi *online* agar dapat menghindari masalah yang mungkin timbul. Meskipun demikian, hukum perlindungan konsumen tetap penting dalam kegiatan jual beli membangun kepercayaan konsumen terhadap ekonomi digital.

Indonesia sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan pengguna internet yang pesat, juga menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Meskipun sudah ada berbagai regulasi seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang No. 11

⁴ Widiastuti, H. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Antara Regulasi dan Implementasi." *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 9(2), 112–128.

⁵ Aji, R. M. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik di Indonesia." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(2), 245–260.

⁶ Siregar, R. A. (2020). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik di Indonesia." *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(3), 245–258.

Tahun 2008 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 dan terakhir diubah lagi menjadi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), implementasi dan pengawasannya masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk mengidentifikasi masalah hukum yang (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet, jiwa penduduk Indonesia (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet, jiwa penduduk Indonesia.

Salah satu hambatan utama dalam memberikan perlindungan konsumen pada era digital adalah ketidakselarasan antara kemajuan teknologi dengan kapasitas regulasi hukum yang ada. Kesenjangan ini semakin kompleks karena rendahnya literasi hukum masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen, ditambah dengan keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Peraturan yang berlaku cenderung masih bersifat umum dan belum mengakomodasi permasalahan baru yang muncul dari pemanfaatan teknologi digital, seperti praktik penyalahgunaan data pribadi maupun transaksi lintas batas negara. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berlaku sejak lebih dari dua dekade lalu belum secara eksplisit mengatur transaksi digital, sementara Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang seharusnya mengatur aspek digital sering menghadapi kendala inkonsistensi dalam penerapan dan penegakan hukumnya.⁷

Kurangnya transparansi dalam transaksi *online* dapat meningkatkan risiko penipuan dan pelanggaran hak konsumen. Tanpa adanya informasi yang jelas dan akurat, konsumen rentan menjadi korban praktik bisnis yang tidak etis dan merugikan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen di era ekonomi digital harus segera disempurnakan agar dapat memberikan perlindungan yang efektif dan adil bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi *online*.

Tingginya potensi penipuan dalam transaksi online menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat perkembangan ekonomi digital sekaligus mengurangi tingkat kepercayaan konsumen terhadap pemanfaatan teknologi digital. Untuk mengatasi persoalan ini, diperlukan regulasi yang komprehensif disertai penegakan hukum yang konsisten guna menekan praktik bisnis yang merugikan konsumen. Di samping itu, peningkatan literasi serta kesadaran konsumen juga sangat penting agar mereka mampu mengenali berbagai potensi risiko dan mengambil langkah perlindungan saat melakukan transaksi daring. Melalui kolaborasi dan upaya menyeluruh dari pemerintah, pelaku usaha, serta masyarakat, diharapkan ekosistem ekonomi digital dapat tumbuh dengan lebih adil, aman, dan berkelanjutan.⁸

Dilihat berdasarkan perspektif kebijakan, reformasi regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi kebutuhan mendesak. Kebijakan yang bersifat proaktif dan berbasis pada data dapat membantu mengidentifikasi tren dan risiko baru di dalam ekonomi digital, sehingga perlindungan konsumen dapat di tingkatkan secara efektif. Belajar dari negara lain seperti Amerika Serikat, Singapura, dan Uni Eropa dapat menjadi pedoman dalam merumuskan kebijakan yang relevan seiring dengan perkembangan ekonomi digital.

⁷ Nugroho, A. (2021). "Tantangan Perlindungan Konsumen di Era Digital: Perspektif Hukum dan Teknologi." *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 51(2), 235–250.

⁸ Widiastuti, H. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Antara Regulasi dan Implementasi." *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 9(2), 112–128.

METODE

Penelitian ini disusun dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu dengan cara meneliti dan menganalisis peraturan perundang-undangan, serta menggunakan perbandingan hukum dengan membandingkan sistem hukum antara dua atau lebih negara untuk memahami perbedaan dan kesamaan didalamnya. Beberapa peraturan perundang-undangan yang diteliti di antaranya UUPK dan UU ITE. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan juga data primer. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan yang isinya mengikat, seperti peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan informasi dan transaksi elektronik. Sedangkan bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku, dan literatur lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan informasi transaksi elektronik.⁹

Pengumpulan data sekunder menggunakan studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, yang ada hubungannya dengan masalah yang berkaitan dengan permasalahan. Analisis data merupakan proses terpenting dalam suatu penelitian karena dalam penelitian ini data yang diperoleh akan diproses dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai didapatkan suatu Kesimpulan yang nantinya akan menjadi hasil akhir penelitian.¹⁰

PEMBAHASAN

Peran Hukum dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen di Era Ekonomi Digital

Menurut *Black's Law Dictionary*, perlindungan konsumen dipahami sebagai suatu aturan hukum yang memberikan jaminan keamanan bagi konsumen dalam penggunaan barang maupun jasa.¹ Sementara itu, konsumen sendiri dimaknai sebagai pihak yang memanfaatkan barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan orang lain.² Istilah perlindungan konsumen digunakan untuk menggambarkan adanya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen agar terhindar dari kerugian dalam proses pemenuhan kebutuhannya. Hal ini sejalan dengan pengertian perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.¹¹

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan konsumen. Perlindungan hukum merupakan cara untuk melindungi konsumen yang diberikan oleh hukum atau undang-undang untuk mencegah adanya pelanggaran atau hal-hal yang dapat merugikan kepentingan konsumen. Dengan adanya kerangka hukum yang jelas dan kuat, konsumen akan merasa lebih aman dan terlindungi saat bertransaksi secara *online*. Hal ini juga akan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. Sebagai pengguna, penting bagi kita untuk memahami hak-hak dan kewajiban kita dalam bertransaksi secara *online* agar dapat terlindungi dengan baik.

⁹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia, 2006), hlm. 57.

¹⁰ Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008), hlm. 3.

¹¹ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.

Pemahaman mengenai hak-hak konsumen ketika mengalami kerugian serta kesadaran konsumen memiliki peranan penting dalam menciptakan iklim usaha yang sehat. Kesadaran konsumen yang tinggi tidak hanya memberikan perlindungan bagi dirinya sendiri, tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk menyelenggarakan kegiatan bisnis secara bertanggung jawab dan berintegritas. Kondisi tersebut pada akhirnya menumbuhkan motivasi bagi pelaku usaha untuk menghadirkan produk dan layanan yang berkualitas, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha. Lebih jauh, pemahaman konsumen terhadap hak-haknya juga berfungsi sebagai instrumen penyelesaian ketika terjadi sengketa dalam transaksi daring, sehingga konsumen tetap memperoleh perlindungan hukum yang layak. Dengan demikian, partisipasi aktif konsumen menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi digital yang sehat, adil, dan berkelanjutan.

Pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti berikut:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang telah mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan; dan
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.¹²

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, mereka berhak mendapatkan ganti rugi kerugian yang pantas sesuai dengan hukum perlindungan konsumen. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-haknya agar bisa mengambil langkah hukum jika diperlukan. Dengan demikian, pertumbuhan ekonomi digital akan semakin terjaga karena konsumen merasa lebih aman dan terlindungi dalam bertransaksi *online*. Konsumen yang cerdas dan aktif akan mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan demi kepuasan konsumen secara keseluruhan.¹³

Tujuan dari perlindungan konsumen diatur di dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi *negative* pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan

¹² Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 19

¹³ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 19

konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁴

Ekonomi digital merupakan suatu hal yang kompleks dan akan menjelaskan perkembangan dan pertumbuhan ekonomi beberapa dekade yang akan datang. Ekonomi digital merujuk pada kegiatan ekonomi yang berbasis pada teknologi digital, seperti *e-commerce*, *financial technology (fintech)*, dan platform berbagi (*sharing ekonomi*). Berdasarkan *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)*, ekonomi digital memiliki karakteristik utama seperti globalisasi, otomatisasi, dan penggunaan data besar (*big data*).¹⁵

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia berimplikasi terhadap pemenuhan hak dan kesejahteraan konsumen melalui peningkatan kesadaran hukum, regulasi perlindungan konsumen, serta penekanan pada kualitas produk dan layanan. Dalam konteks transaksi *e-commerce* pada era ekonomi digital, hukum berperan penting sebagai instrumen perlindungan konsumen, sebagaimana terlihat melalui pengaturan transaksi digital dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Regulasi tersebut memberikan kerangka hukum yang mencakup standar kontrak elektronik, kejelasan informasi, serta hak konsumen untuk membatalkan transaksi apabila terdapat cacat tersembunyi dalam kontrak elektronik.

Praktik *e-commerce* di Indonesia mencakup *dynamic pricing*, di mana harga produk dapat berubah-ubah secara otomatis berdasarkan permintaan, ketersediaan, atau faktor-faktor lainnya. Program *flashsale* atau *cashback* yang diberikan oleh *e-commerce* mendorong konsumen untuk meningkatkan transaksinya karena mendapatkan penawaran yang eksklusif. Hal tersebut tentu saja semakin menambah transaksi yang terjadi di *e-commerce*.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memuat ketentuan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang timbul dalam transaksi *e-commerce* antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui jalur litigasi di pengadilan maupun melalui alternatif penyelesaian sengketa (ADR) seperti mediasi dan arbitrase secara rancangan. Pengaturan ini penting untuk memberikan jaminan rasa aman bagi konsumen dalam bertransaksi secara digital, sekaligus memastikan bahwa hak-hak mereka dapat diperjuangkan melalui prosedur yang lebih efektif dan efisien.¹⁶

Perlindungan data pribadi merupakan aspek penting dalam transaksi *e-commerce*. Seiring pesatnya perkembangan ekonomi digital, risiko pelanggaran privasi dalam aktivitas transaksi online juga semakin tinggi. Oleh karena itu, keberadaan regulasi terkait perlindungan data pribadi menjadi sangat krusial. Di Indonesia, Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi disusun sebagai instrumen hukum untuk memberikan perlindungan yang lebih komprehensif bagi konsumen dalam ranah digital.

Dengan dapat di implementasikannya regulasi yang lebih ketat dalam transaksi di *e-*

¹⁴ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 3

¹⁵ OECD, *Measuring the Digital Economy: A New Perspective* (Paris: OECD Publishing, 2014), hlm. 15.

¹⁶ R. Subekti, *Hukum Perlindungan Konsumen dan E-Commerce di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), hlm. 87.

commerce, serta memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan dengan jujur dan transparan juga akan membantu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform *e-commerce*. Selain itu diperlukan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka sebagai pembeli *online* juga harus ditingkatkan supaya konsumen lebih *aware* mengenai perlindungan yang ada.

Perkembangan ekonomi digital membawa dampak positif berupa terciptanya ekosistem bisnis yang lebih aman, teratur, dan efisien. Melalui kerangka hukum yang senantiasa menyesuaikan diri dengan dinamika ekonomi digital, kegiatan usaha dapat berjalan dengan lebih terarah sekaligus memberikan kepastian bagi para pelaku usaha maupun konsumen.

Untuk menjamin perlindungan konsumen, diperlukan upaya yang berorientasi pada penanaman rasa aman dalam pemenuhan kebutuhan hidup, dengan berlandaskan pada nilai keadilan serta sikap tidak berpihak. Landasan hukum mengenai perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan sejumlah asas pokok. Asas manfaat menjamin agar konsumen, pelaku usaha, dan produsen memperoleh keuntungan secara proporsional tanpa menimbulkan ketidakseimbangan. Asas keadilan memastikan adanya kesetaraan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Asas keseimbangan menekankan pentingnya hubungan yang seimbang dalam pelaksanaan hak dan kewajiban kedua belah pihak sebagaimana diatur dalam UUPK. Asas keamanan dan keselamatan memberikan perlindungan agar konsumen dapat menggunakan produk tanpa mengancam keselamatan diri maupun harta bendanya. Sementara itu, asas kepastian hukum menegaskan adanya jaminan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam menunaikan hak dan kewajibannya, di mana negara berperan untuk memastikan kepastian hukum tersebut.¹⁷

Hukum dianggap memiliki peranan signifikan dalam mengarahkan perubahan sosial apabila mampu merespons secara cepat dinamika yang terjadi di tengah masyarakat. Hal ini penting mengingat kompleksitas persoalan yang muncul serta sifat perubahan masyarakat yang cenderung berlangsung cepat mengikuti pola hidup yang terus berkembang. Namun, apabila hukum lambat dalam menanggapi perubahan tersebut, maka peran hukum dalam masyarakat menjadi terbatas. Dalam kondisi demikian, transformasi sosial lebih banyak terjadi secara alami karena dorongan masyarakat itu sendiri, bukan sebagai akibat dari efektivitas hukum yang berlaku.

Tantangan Hukum dalam Perlindungan Konsumen di Era Ekonomi Digital

Digitalisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek hukum ekonomi, khususnya dalam mendukung pembangunan ekonomi berkelanjutan melalui percepatan aktivitas bisnis. Perkembangan ini membuka peluang besar bagi terciptanya pertumbuhan ekonomi yang lebih cepat sekaligus inklusif. Transformasi menuju ekonomi digital telah mengubah pola perdagangan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis otomatisasi, salah satunya melalui kemajuan teknologi yang meningkatkan efisiensi transaksi. Dalam konteks ini, urgensi penguatan perlindungan hukum dalam transaksi elektronik menjadi semakin penting agar kepastian dan keamanan hukum bagi para pihak dapat terjamin.¹⁸

Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi digital, hukum dituntut mampu merespons tantangan yang muncul, khususnya dalam transaksi *e-commerce* yang sering

¹⁷ Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik dalam Konteks Sosial dan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.

¹⁸ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia* (Bandung: Refika Aditama, 2004), hlm. 25

kali melibatkan para pihak dari yurisdiksi yang berbeda sehingga menimbulkan ketidakpastian mengenai hukum yang berlaku. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) hadir sebagai instrumen hukum yang menegaskan yurisdiksi berlaku bagi setiap orang yang melakukan tindakan hukum sebagaimana diatur dalam ketentuan tersebut (pasal berapa), baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia, sepanjang perbuatan tersebut memiliki konsekuensi hukum di wilayah Indonesia atau merugikan kepentingan Indonesia. Namun, cakupan ketentuan ini masih terbatas pada penyelenggara *e-commerce* luar negeri yang memiliki perwakilan atau kantor cabang di Indonesia, sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi lintas negara tetap memerlukan penguatan lebih lanjut.¹⁹

Pengertian dari ekonomi digital adalah sektor ekonomi yang terdiri dari banyaknya barang dan jasa saat pengembangan dan produksi, serta penjualan yang bergantung dengan teknologi digital. Seperti mudahnya melakukan transaksi *online* menggunakan *handphone*.

Dalam konteks transaksi lintas negara, konsumen dituntut untuk lebih berhati-hati dengan menelaah secara cermat kontrak elektronik yang diberlakukan oleh platform *e-commerce*, sebab setiap penyedia layanan biasanya memiliki mekanisme dan kebijakan penyelesaian sengketa yang berbeda. Klausula dalam kontrak tersebut harus dipastikan tidak menimbulkan kerugian atau meniadakan hak-hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sejatinya dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen, namun substansinya masih belum mampu menjawab karakteristik khusus produk digital, terutama terkait aspek kepemilikan dan hak akses. Hal ini berbeda dengan pengaturan produk fisik dalam UUPK, yang transaksinya dilakukan secara tatap muka langsung antara penjual dan pembeli. Ketiadaan norma khusus mengenai hak konsumen terhadap akses jangka panjang atas produk digital menimbulkan celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh penyedia layanan untuk membatasi bahkan menghapus akses konsumen terhadap produk digital yang sebelumnya sudah diperoleh.²⁰

Konsumen dalam transaksi digital sering kali berada pada posisi yang lemah akibat keterbatasan informasi terkait produk, layanan, maupun risiko yang mungkin timbul. Kondisi ini kerap dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, misalnya dengan melakukan penipuan berupa penjualan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau memberikan kualitas produk yang berbeda dari yang dijanjikan. Oleh karena itu, konsumen perlu berhati-hati dan memastikan bahwa pelaku usaha yang terlibat dalam transaksi online benar-benar dapat dipercaya serta mampu memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian. Terkait hal ini, tanggung jawab pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 19 dan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mengatur kewajiban pelaku usaha apabila melakukan perbuatan yang merugikan konsumen.²¹

Dalam transaksi digital, kontrak elektronik umumnya disusun terlebih dahulu oleh pelaku usaha, sehingga bersifat sepihak. Kontrak tersebut biasanya memuat klausula baku, yakni ketentuan atau syarat yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh pelaku usaha dan dituangkan ke dalam suatu dokumen atau perjanjian. Klausula ini mengikat serta wajib

¹⁹ Subekti, R. *Hukum Perlindungan Konsumen dan E-Commerce di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020.

²⁰ Sinta Dewi, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*E-Commerce*)," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* Vol. 17, No. 4 (2010): hlm. 647

²¹ Effendy, O. U. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik dalam Konteks Sosial dan Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 118.

dipatuhi oleh konsumen tanpa adanya ruang untuk melakukan negosiasi.

Pada Pasal 1320 KUH Perdata, mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian yaitu adanya kesepakatan antara mereka yang mengikatkan diri, kecakapan para pihak untuk membuat perikatan, suatu objek tertentu objek perjanjian harus jelas dan dapat dilaksanakan dan suatu kausa yang diperbolehkan (tidak melanggar hukum). Syarat-syarat tersebut tentu saja berlaku di dalam perjanjian jual beli transaksi digital. Hal tersebut tegas disebutkan pada Pasal 46 PP PSTE:

1. Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak;
2. Kontrak elektronik dianggap sah apabila:
 - a. Terdapat kesepakatan para pihak;
 - b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. Terdapat hal tertentu;
 - d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.²²

Ketentuan mengenai kecakapan hukum seseorang dalam melakukan transaksi berpotensi menimbulkan kendala dalam praktik perdagangan elektronik, mengingat para pihak tidak bertemu secara langsung. Oleh karena itu, pelaku usaha sebaiknya menetapkan batasan usia tertentu bagi konsumen dalam melakukan transaksi digital guna memastikan kepastian hukum sekaligus melindungi pihak-pihak yang rentan.

Banyak konsumen yang biasanya mengabaikan klausul baku yang tercantum di dalam kontrak elektronik tersebut, sehingga mengakibatkan posisi konsumen menjadi lemah dan dirugikan apabila terjadi *miss*-informasi tentang transaksi yang terjadi. Baik pelaku usaha maupun konsumen sama-sama menyuarakan kekhawatiran mengenai kualitas dan keaslian produk pada transaksi elektronik. Dengan banyaknya penjual di platform, memastikan keamanan dan kepuasan konsumen menjadi tantangan yang cukup besar, dan mengarah pada sengketa hukum dan implikasi bisnis. Terdapat kesulitan dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, walaupun terdapat ketentuan perundang-undangan yang mengatur penegakan hukum terhadap pelanggaran dalam transaksi jual beli *online* masih terbatas. Hal tersebut dikarenakan kendala dalam mengumpulkan bukti dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh lembaga penegakan hukum.

Salah satu langkah strategis dalam menghadapi tantangan hukum pada era ekonomi digital adalah dengan melakukan pemantauan secara berkelanjutan terhadap perkembangan regulasi, serta memastikan bahwa perlindungan konsumen tetap menjadi prioritas utama pemerintah. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat juga memiliki peranan penting, khususnya dalam membekali konsumen dengan kemampuan pengendalian diri ketika melakukan transaksi online. Peran aktif lembaga pengawas dan aparat penegak hukum diperlukan untuk menjamin keamanan serta kepastian hukum bagi konsumen. Literasi digital tersebut harus diiringi dengan kerangka hukum yang kuat, sehingga konsumen memperoleh jaminan perlindungan yang efektif. Dengan adanya kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, diharapkan tercipta ekosistem ekonomi digital yang lebih sehat, adil,

²² Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400, Pasal 46.

dan berkelanjutan.²³

KE S I M P U L A N

Regulasi yang ada di Indonesia, seperti UUPK, UU ITE, PP PSTE ,dan UU PDP, sudah memberikan dasar hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Namun, implementasi dan pengawasan yang belum optimal membuat perlindungan konsumen di era ekonomi digital masih jauh dari ideal. Regulasinya masih perlu diperkuat lagi untuk menjawab tantangan spesifik yang muncul dalam transaksi digital. Di sisi lain, potensi teknologi digital untuk memperkuat perlindungan konsumen tetap besar. Dengan pengawasan berbasis teknologi, mekanisme penyelesaian sengketa daring, dan kolaborasi lintas sektor, konsumen dapat dilindungi secara lebih efektif. Oleh karena itu, penguatan kerangka hukum dan kebijakan, serta peningkatan literasi digital masyarakat menjadi langkah penting ke depan.

UUPK yang awalnya dirancang untuk transaksi fisik belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik unik produk digital, terutama terkait kepemilikan dan akses jangka panjang. Celah hukum ini memungkinkan penyedia layanan untuk membatasi atau bahkan menghapus akses terhadap produk digital yang telah dibeli konsumen. Selain itu, konsumen sering kali berada pada posisi yang kurang menguntungkan akibat minimnya informasi serta keberadaan klausul baku dalam kontrak elektronik yang disiapkan sepihak oleh pelaku usaha, sehingga memperlemah posisi konsumen. Mengatasi tantangan ini memerlukan upaya kolektif, termasuk pemantauan perkembangan hukum, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan peran lembaga pengawas dan penegak hukum. Literasi digital yang baik akan membantu konsumen mengendalikan diri dalam transaksi daring dan memahami hak-hak mereka. Di sisi lain, pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen perlu berkolaborasi untuk menciptakan ekosistem ekonomi digital yang sehat dan berkelanjutan. Perlindungan konsumen harus menjadi prioritas, sehingga transaksi di *e-commerce* dapat berlangsung dengan nyaman, aman, dan penuh kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R. M. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik di Indonesia." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(2), 245–260.
- Dahlan, *Dosen Magister Ilmu Hukum*, (Medan: Universitas Pembangunan Pancabudi), 2025.
- Effendy, O. U. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik dalam Konteks Sosial dan Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia, 2006).
- Manullang, Hotman, *Mahasiswa Magister Ilmu Hukum*, (Medan: Universitas Pembangunan Pancabudi), 2025.
- Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008).
- Nugroho, A. (2021). "Tantangan Perlindungan Konsumen di Era Digital: Perspektif Hukum dan Teknologi." *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 51(2), 235–250.
- OECD, *Measuring the Digital Economy: A New Perspective* (Paris: OECD Publishing, 2014).
- R. Subekti, *Hukum Perlindungan Konsumen dan E-Commerce di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020).
- Ramli, Ahmad M. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. (Bandung: Refika Aditama), 2004.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400, Pasal 46.

²³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013).

- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821, Pasal 19
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Grasindo), 2006.
- Siregar, R. A. (2020). “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan Elektronik di Indonesia.” *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(3), 245–258.
- Subekti, R. *Hukum Perlindungan Konsumen dan E-Commerce di Indonesia*. (Jakarta: Rajawali Pers), 2020.
- Widiastuti, H. (2021). “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Antara Regulasi dan Implementasi.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 9(2), 112–128.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013)