

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

Oleh:

Syahla Shafiyyah Agloes¹
Made Aditya Pramana Putra²

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali
(80361)

Korespondensi Penulis: syahlasafiyyahagloes@gmail.com,
adityapramanaputra@unud.ac.id.

Abstract. *The development of digital technology has transformed economic activities through e-commerce, opening up global business opportunities while simultaneously generating significant risks for consumers. The growth of e-commerce is not merely a temporary trend, but a revolution that fundamentally transforms the way consumers interact with the market. Amid ongoing technological advancements, success largely depends on the level of adaptability and digital literacy one possesses. This legal study analyzes consumer protection efforts in the implementation of electronic transactions in Indonesia, particularly regarding the legal challenges and the level of success of the implementation of the UUPK and the ITE Law. Through a normative approach and statute approach, the study identifies the complexity of law enforcement in addressing online fraud. Data from the Ministry of Communication and Informatics records 1,730 online fraud contents between 2018-2023, with losses reaching IDR 18.7 trillion. The research reveals major challenges, including difficulties in collecting digital evidence, low reporting awareness, and limited law enforcement capacity. The conclusion emphasizes the need for a comprehensive approach involving legal updates, institutional*

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

strengthening, and consumer education to create a safe and transparent e-commerce ecosystem.

Keywords: *Frauds, Consumer Rights, E-commerce Transaction.*

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah mentransformasi kegiatan ekonomi melalui *e-commerce*, membuka peluang bisnis global sekaligus memunculkan risiko signifikan bagi konsumen. Perkembangan *e-commerce* bukan sekadar tren sementara, melainkan sebuah revolusi yang secara fundamental mengubah cara konsumen berinteraksi dengan pasar. Di tengah kemajuan teknologi, kesuksesan sangat bergantung pada tingkat kemampuan beradaptasi dan literasi digital yang dimiliki. Studi ini menelaah perlindungan hak konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia, khususnya terkait hambatan hukum dan sejauh mana implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) berjalan efektif. Melalui pendekatan normatif dan *statute approach*, studi mengidentifikasi kompleksitas penegakan hukum dalam menghadapi penipuan online. Data Kementerian Komunikasi dan Informatika mencatat 1.730 konten penipuan online antara 2018-2023, dengan kerugian mencapai Rp 18,7 triliun. Penelitian mengungkap tantangan utama, termasuk kesulitan pengumpulan bukti digital, rendahnya kesadaran pelaporan, dan keterbatasan kapasitas penegak hukum. Kesimpulan menekankan perlunya pendekatan komprehensif yang melibatkan pembaruan hukum, penguatan kelembagaan, dan edukasi konsumen untuk menciptakan ekosistem *e-commerce* yang aman dan transparan.

Kata Kunci: Penipuan, Hak Konsumen, Transaksi *E-commerce*.

LATAR BELAKANG

Berkembangnya teknologi menyebabkan terjadinya perubahan di berbagai bidang, hal ini dibuktikan dengan pesatnya perkembangan internet dalam intensitas yang tinggi.¹ Internet yang ada pada zaman modern saat ini telah memasuki fase baru dalam

¹ Sihombing, Rosianna Evanesa dan Resen, Made Gede Subha Karma. "Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan dan Pengawasan)." *Aliansi; Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora* 1, No. 6 (2024): 1

perkembangan ekonomi global, hal ini sering disebut sebagai ekonomi digital atau *digital economy*. Kehadiran hal tersebut dapat dilihat melalui peningkatan kegiatan ekonomi yang mendayagunakan internet sebagai sarana komunikasi, terutama dalam kegiatan perdagangan yang mengalami peningkatan signifikan dalam penggunaan perdagangan elektronik atau *e-commerce* sebagai sebuah sarana atau platform transaksi perdagangan yang menjadi lebih umum.²

Berdasarkan pendapat Loudon, *e-commerce* dapat diartikan sebagai aktivitas jual beli berbagai produk yang dilakukan secara elektronik antarperusahaan, dengan menggunakan komputer sebagai sarana utama untuk memfasilitasi proses transaksi bisnis tersebut.³ *E-commerce* merujuk pada transformasi digital yang fundamental dalam dunia bisnis, mengubah cara produsen dan konsumen berinteraksi melalui kemajuan teknologi informasi. Internet telah secara signifikan merevolusi perilaku konsumen, memberikan akses tak terbatas pada informasi produk, memungkinkan perbandingan harga, dan memfasilitasi pengambilan keputusan pembelian yang lebih cerdas. Bagi produsen, platform digital membuka peluang bisnis global dengan kemampuan menjangkau pasar tanpa batasan wilayah, mengurangi biaya operasional, dan melakukan pemasaran yang sangat personal. Namun, kegiatan dari ekonomi digital tersebut tidak bebas dari resiko; konsumen dihadapkan dengan tantangan seperti potensi penipuan online, ketidaksesuaian kualitas produk, dan kompleksitas logistik. Resiko utama terletak pada transaksi yang tidak bertatap muka, dimana konsumen rentan terhadap praktik tidak jujur yang dapat merugikan hak serta keuangan mereka. Untuk meminimalisir terjadinya kerugian, konsumen disarankan untuk membeli produk dari platform *e-commerce* terpercaya, membaca ulasan produk secara komprehensif, memahami kebijakan pengembalian produk, dan menggunakan metode pembayaran yang lebih aman. Perkembangan *e-commerce* tidak dapat dianggap sebagai tren sesaat, melainkan merupakan revolusi yang mengubah secara mendasar cara konsumen berhubungan dengan pasar. Dalam era teknologi yang terus maju, keberhasilan sangat ditentukan oleh tingkat adaptasi dan kemampuan literasi digital.⁴

² Maulana, Muhammad Johansyah. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM E-COMMERCE TERKAIT KERUGIAN." *Journal of Law, Administration, and Social Sciences* 4, No. 2 (2024): 1

³ "E-Commerce." *Binus.ac.id*. (2024).

⁴ Maulana, Muhammad Johansyah. *Op.cit*. Hlm. 266

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

Dalam ranah *e-commerce*, keberadaan UUPK dan UU ITE memberikan landasan hukum yang lengkap untuk melindungi kepentingan konsumen, dengan fokus utama pada penjaminan hak-hak mereka terhadap keterbukaan dan kejelasan informasi dalam setiap transaksi elektronik. Berdasarkan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kualitas serta jaminan barang atau jasa, terutama dalam transaksi berbasis elektronik. Sementara itu, Pasal 7 UUPK menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan keterangan produk secara tepat, terbuka, dan komunikatif kepada masyarakat.⁵ Pasal 9 UU ITE menetapkan ketentuan mengenai keterbukaan informasi dalam dokumen elektronik, di mana pelaku usaha diwajibkan memberikan keterangan yang benar, lengkap, dan jelas mengenai syarat kontrak, identitas, serta detail spesifikasi barang atau jasa digital. Selain itu, Pasal 15 memperkuat perlindungan konsumen dengan mensyaratkan kontrak elektronik yang memuat elemen penting, meliputi identitas para pihak, objek transaksi, dan kesepakatan harga. Menurut Pasal 16 UU ITE, pelaku usaha diwajibkan melakukan konfirmasi terhadap kesepakatan transaksi elektronik, sehingga konsumen dapat memahami informasi secara lengkap dan terbuka sebelum memutuskan untuk menyelesaikan transaksi.⁶

Baik UUPK maupun UU ITE memberikan jaminan perlindungan yang komprehensif bagi konsumen dengan menekankan pentingnya keterbukaan informasi, integritas, dan tanggung jawab dalam transaksi elektronik. Pasal 18 UUPK secara khusus memberikan hukuman tegas kepada pelaku usaha yang memasukkan klausula baku yang merugikan konsumen, sementara Pasal 28 UU ITE memuat ketentuan mengenai sanksi pidana dan perdata bagi pihak yang melanggar ketentuan transaksi elektronik. Tujuan dari penerapan kerangka hukum ini adalah membangun lingkungan *e-commerce* yang lebih terjamin keamanannya, transparan, dan berorientasi pada perlindungan hak-hak konsumen dalam setiap aktivitas transaksi digital. Pelaku usaha diwajibkan untuk menyampaikan informasi produk secara lengkap, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Secara bersamaan, kedua undang-undang tersebut berperan penting dalam memperkuat perlindungan konsumen dengan menegaskan nilai integritas, keterbukaan informasi, dan tanggung jawab dalam transaksi elektronik. Selain itu, Pasal 18 UUPK memberikan hukuman tegas terhadap penggunaan klausula baku yang

⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

merugikan konsumen, sementara Pasal 28 UU ITE mengatur mekanisme sanksi, baik pidana maupun perdata, bagi pihak yang melanggar ketentuan transaksi elektronik. Aturan hukum ini disusun untuk menciptakan lingkungan perdagangan elektronik yang terjamin keamanannya dan menjunjung keterbukaan, sekaligus memastikan perlindungan hak konsumen. Dalam penerapannya, pelaku usaha diwajibkan menyampaikan informasi produk secara lengkap, akurat, dan dapat dipercaya.

Studi ini menganalisis upaya perlindungan konsumen pada praktik transaksi *e-commerce* di Indonesia melalui pendekatan hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, menyoroti tantangan regulasi serta sejauh mana efektivitas penerapan UUPK dan UU ITE dalam memberikan perlindungan yang optimal. Studi ini menelaah secara mendalam hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses penegakan hukum atas kasus penipuan daring, seperti sulitnya mengumpulkan bukti elektronik, minimnya pelaporan dari korban, dan keterbatasan sumber daya aparat penegak hukum. Lebih lanjut, penelitian ini menyoroti urgensi reformasi hukum, optimalisasi kinerja kelembagaan, serta peningkatan literasi digital konsumen sebagai upaya membangun ekosistem *e-commerce* yang terpercaya dan terlindungi.

Penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan pada segi topik, yaitu sama-sama mengkaji mengenai tinjauan yuridis perlindungan konsumen dalam *e-commerce*. Dalam penelitian tahun 2022, Hidayag dan Witasari mengeksplorasi perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli online melalui kajian yuridis normatif. Fokus utama penelitian mereka adalah bagaimana UUPK melindungi hak-hak konsumen, khususnya terkait kewajiban pelaku usaha dan upaya hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi pelanggaran perjanjian. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya sinergi antara pemerintah, BPKN, dan LPKSM dalam memberikan perlindungan yang optimal kepada konsumen. Lebih lanjut, studi tersebut membahas prosedur penyelesaian sengketa baik melalui mekanisme pengadilan (litigasi) maupun alternatif penyelesaian sengketa (non-litigasi)⁷.

Secara keseluruhan, penelitian ini berupaya melengkapi kajian-kajian sebelumnya dengan mengangkat isu tantangan penegakan hukum di tengah kompleksitas era digital,

⁷ Hidayag, Kharisma dan Witasari, Aryani. "Tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli secara online (e-commerce)." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum* (2022).

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

sekaligus menawarkan perspektif baru mengenai pentingnya peningkatan kapasitas aparat serta pemberdayaan konsumen melalui edukasi sebagai strategi keberlanjutan. Temuan penelitian ini menghadirkan kontribusi signifikan berupa telaah mendalam atas berbagai kendala praktis dalam penegakan hukum siber pada perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia, yang belum banyak dibahas pada studi-studi terdahulu.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apa tantangan dan kendala yang dihadapi dalam penegakan hukum terhadap kasus penipuan pada transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan pelaksanaan UUPK dan UU ITE dalam menjamin pemenuhan hak-hak konsumen pada praktik transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia?

Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dalam penegakan hukum terhadap kasus penipuan pada transaksi *e-commerce*.
2. Mengukur sejauh mana keberhasilan implementasi UUPK dan UU ITE dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen pada praktik transaksi *e-commerce* di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif yang menitikberatkan pada kajian terhadap aturan hukum positif mengenai hak konsumen terhadap keterbukaan informasi pada transaksi *e-commerce*. Metode yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu dengan menganalisis secara mendalam berbagai regulasi dan ketentuan hukum yang relevan dengan isu yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tantangan dan Kendala Dalam Penegakan Hukum Terhadap Kasus Penipuan Pada Transaksi *E-commerce*

Menurut data Kominfo, hingga 16 Februari 2023 tercatat 1.730 kasus konten penipuan daring sejak Agustus 2018. Kerugian akibat penipuan online di Indonesia selama rentang 2017–2021 diperkirakan mencapai Rp 18,7 triliun. Laporan dari [cnbcindonesia.com](https://www.cnbcindonesia.com) juga mengungkapkan bahwa praktik penipuan di sektor *e-commerce* mengalami lonjakan signifikan dan menjadi salah satu masalah serius dalam ekosistem transaksi digital. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam laporannya pada tahun 2022 mengidentifikasi empat masalah utama yang dihadapi konsumen. Pertama, terdapat ketidaksesuaian barang yang mencapai 20%. Kedua, permintaan pengembalian dana yang mencapai 32%. Ketiga, pembatalan pesanan secara sepihak sebesar 8%, dan terakhir adalah ketidak sampainya barang yang mencapai 7%.⁸

Dalam transaksi *e-commerce*, berbagai bentuk penipuan dapat terjadi, yang seringkali merugikan konsumen. Beberapa modus penipuan yang umum antara lain: *scam*, di mana pelaku memberikan informasi palsu untuk mendapatkan uang dari korban; *phishing*, yang melibatkan pencurian informasi pribadi dengan mengarahkan korban ke situs palsu; *account takeover*, di mana pelaku mengambil alih akun pengguna tanpa sepengetahuan korban; dan *carding*, yang merupakan penggunaan informasi kartu kredit atau debit tanpa izin.⁹ Selain itu, pelaku juga dapat menggunakan teknik *social engineering* untuk meyakinkan korban agar mentransfer uang dengan iming-iming barang yang dijual dengan harga murah, tetapi tidak pernah dikirimkan.¹⁰

Tantangan dalam penegakan hukum terhadap kasus-kasus penipuan ini sangat kompleks. Pertama, bukti digital sering kali sulit untuk dikumpulkan dan dianalisis, karena banyak pelaku menggunakan rekening bank palsu atau identitas yang tidak jelas. Sesuai dengan Pasal 27 ayat (3) UU ITE, undang-undang tersebut melarang siapapun melakukan aktivitas atau perbuatan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi orang lain melalui media atau sistem elektronik. Ketentuan ini bertujuan melindungi hak-hak

⁸ Maulana, Muhammad Johansyah. Op.cit. Hlm. 268

⁹ Pratiwi, R dan Harahap, I. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi E-Commerce.” *Pagaruyuang Law Journal* 7, No. 2 (2024): 363-382.

¹⁰ Rantesalu, Harianto. “Penanggulangan Kejahatan Penipuan Belanja Online Di Wilayah Kepolisian Daerah Jawa Timur.” *Janaloka Jurnal* 1, No. 2: 73

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

pengguna dan menjaga keamanan dalam transaksi digital. Namun, kesulitan dalam mengidentifikasi pelaku membuat penegakan hukum menjadi terhambat¹¹.

Kedua, rendahnya kesadaran hukum masyarakat untuk melaporkan kasus penipuan juga menjadi kendala. Dalam praktiknya, banyak konsumen merasa bahwa kerugian yang dialami tidak sebanding dengan upaya atau proses hukum yang harus ditempuh. Misalnya, ketika kerugian yang dialami relatif kecil, mereka cenderung memilih untuk mengabaikannya. Sikap seperti ini tentu menimbulkan masalah serius, karena menyebabkan berkurangnya akumulasi data mengenai kasus penipuan yang sebenarnya terjadi di masyarakat. Padahal, data laporan masyarakat merupakan salah satu basis penting bagi aparat penegak hukum dalam melakukan pemetaan, analisis, serta pencegahan tindak kejahatan serupa di kemudian hari.

Rendahnya tingkat kesadaran hukum masyarakat menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan ketentuan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan jaminan penuh kepada konsumen untuk memperoleh hak atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan saat mengonsumsi barang atau jasa, serta perlindungan dari segala bentuk kerugian. Artinya, tidak peduli besar atau kecil kerugian yang dialami, konsumen tetap berhak mendapatkan perlindungan hukum.¹² Oleh sebab itu, menyepelekan pelaporan kerugian, betapapun kecilnya, sama dengan mengabaikan hak hukum yang dijamin negara. Jika masyarakat terus menerus membiarkan penipuan kecil, hal tersebut dapat memberikan ruang bagi pelaku untuk semakin berkembang dan melakukan tindak pidana dengan skala yang lebih besar.

Selain itu, tantangan juga datang dari keterbatasan kapasitas aparat penegak hukum dalam merespons perkembangan modus kejahatan siber yang kian rumit. Sebagian besar aparat belum dibekali pelatihan khusus yang memadai untuk melakukan proses deteksi, investigasi, dan penindakan terhadap kasus penipuan berbasis teknologi. Sementara itu, modus yang digunakan pelaku semakin beragam dan memanfaatkan celah-celah kerentanan sistem informasi. Ketika aparat kurang memahami aspek teknis maupun

¹¹ Papalia, H. Z. "Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia*. (2024).

¹² Kumianti, N. M. S. D. "Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf A Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terkait Adanya Kerugian Konsumen Kosmetik yang Dijual Secara Share In Jar di Kabupaten Buleleng" *Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha*. (2024).

aturan detail yang terkait dengan kejahatan siber, implementasi undang-undang menjadi tidak maksimal. Akibatnya, banyak kasus yang sulit ditindaklanjuti dengan baik, bahkan terkadang terhenti di tengah jalan karena keterbatasan kemampuan teknis aparat¹³.

Kondisi ini kemudian membentuk lingkaran masalah: masyarakat enggan melapor karena merasa prosesnya rumit dan tidak memberikan hasil, sementara aparat kurang optimal dalam menangani laporan karena keterbatasan kompetensi. Konsekuensinya, kasus penipuan daring semakin sulit dikendalikan dan bahkan cenderung mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan dua upaya utama. Langkah pertama adalah memperkuat literasi hukum masyarakat melalui program sosialisasi dan edukasi, khususnya tentang pentingnya melaporkan setiap kerugian sekecil apa pun, sehingga pelaku kejahatan tidak merasa bebas dari penegakan hukum. Kedua, meningkatkan kapasitas aparat penegak hukum lewat pelatihan berkelanjutan serta pemahaman mendalam mengenai dinamika kejahatan siber.

Meskipun sudah ada perlindungan hukum melalui UU ITE untuk penegakan hukum, kenyataannya masih terdapat berbagai kendala dalam proses tersebut. Salah satu masalah utama adalah terkait dengan pembuktian data elektronik, baik itu data transaksi maupun data kesepakatan yang telah dibuat. Kesulitan ini muncul karena setiap aktivitas, baik transaksi maupun kesepakatan dalam *e-commerce* yang dilakukan melalui platform media sosial, sangat mudah dihapus. Selain itu, data tersebut tidak dapat disimpan atau dicetak seperti email. Masalah ini menjadi hambatan dalam pembuktian selama proses penegakan hukum. Di samping itu, terdapat juga tantangan terkait dengan lintas batas wilayah, di mana kegiatan *e-commerce* bersifat tanpa batas atau *borderless*.¹⁴

Walaupun UUPK telah memberikan dasar hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik penipuan di platform *e-commerce*, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan signifikan. Salah satu kendala terbesar terletak pada proses penelusuran dan pengumpulan bukti digital. Banyak pelaku kejahatan siber memanfaatkan identitas fiktif, nomor rekening tidak terdaftar, serta teknik penyamaran

¹³ Husamuddin, M. Z., Sumardi Efendi, S. H. I., Syaibatul Hamdi, M. H. dan Ida Rahma, S. H. I., *Hukum Acara Pidana & Pidana Cyber: Buku Ajar*. (Medan, PT Media Penerbit Indonesia, 2024), 45

¹⁴ Rantesalu, Harianto. Op. cit. Hlm. 75

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

digital yang kompleks, sehingga menyulitkan aparat penegak hukum dalam memperoleh data yang valid untuk melanjutkan proses investigasi dan penindakan. Sesuai dengan Pasal 27 ayat (3) UU ITE, setiap individu dilarang melakukan tindakan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak lain melalui pemanfaatan sistem elektronik. Akan tetapi, penegakan aturan ini masih terkendala oleh tantangan teknis dan forensik digital, di mana proses pelacakan serta identifikasi pelaku sering kali sulit dilakukan akibat penggunaan identitas palsu, jaringan anonim, dan teknologi penyamaran daring. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan kasus penipuan juga menjadi kendala signifikan. Banyak konsumen merasa bahwa kerugian kecil tidak perlu dilaporkan, sehingga data mengenai kasus penipuan tidak terakumulasi dengan baik. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 UUPK yang menekankan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan atas kerugian yang dialaminya. Ketiga, kurangnya pelatihan dan pemahaman bagi aparat penegak hukum dalam menangani kejahatan siber juga berkontribusi pada ketidakmampuan mereka untuk menerapkan undang-undang secara efektif. Selain itu, permasalahan lintas batas juga menjadi tantangan besar dalam penegakan hukum di era *e-commerce* yang borderless. Transaksi yang dilakukan secara internasional sering kali menyulitkan penegakan hukum karena perbedaan regulasi di masing-masing negara. Hal ini menuntut adanya kerjasama internasional dalam penegakan hukum untuk mengatasi kejahatan siber secara lebih efektif.¹⁵

Dalam konteks ini, kolaborasi antara masyarakat dan penegak hukum sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya melaporkan kasus penipuan serta memperkuat kapasitas aparat dalam menangani kejahatan berbasis teknologi. Penegakan hukum yang efektif tidak hanya akan melindungi konsumen tetapi juga menciptakan iklim bisnis yang lebih aman dan terpercaya di dunia *e-commerce*.

2. Analisis Efektivitas Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terhadap Perlindungan Hak Konsumen pada Aktivitas *E-commerce* di Indonesia

¹⁵ Okta, Alana Alen., Chandraningtyas, Amelia., Cahyaningrum, Lita. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tindak Pidana Penipuan Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)." *Projustisia; Prosiding Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*: 904-905

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menempati peran strategis dalam membangun ekosistem perdagangan digital yang aman, transparan, dan berkeadilan. Sebagai regulasi utama, UUPK tidak hanya menetapkan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, tetapi juga menjadi pondasi penting bagi terwujudnya perlindungan konsumen yang lebih adaptif terhadap tantangan teknologi. Dalam transaksi *e-commerce*, hak konsumen untuk memperoleh informasi produk yang benar, jelas, dan jujur menjadi krusial karena adanya keterbatasan interaksi fisik antara konsumen dan produk. UUPK menegaskan pentingnya transparansi sebagai bentuk perlindungan konsumen terhadap potensi kerugian akibat informasi yang menyesatkan. Sementara itu, UU ITE memperluas perlindungan tersebut dengan memberikan legitimasi terhadap dokumen elektronik, transaksi digital, dan keamanan siber. Undang-undang ini juga mengatur aspek penting seperti keabsahan perjanjian elektronik, penggunaan tanda tangan digital, serta perlindungan data pribadi guna menciptakan kepercayaan dan kepastian hukum dalam ekosistem perdagangan daring¹⁶. Hal ini menjadi krusial mengingat meningkatnya risiko penipuan, penyalahgunaan data, hingga tindak pidana siber lain yang dapat merugikan konsumen. Kedua regulasi ini saling melengkapi dalam menjaga keadilan dan kepastian hukum. UUPK menekankan pada aspek perlindungan hak-hak konsumen dari sisi kualitas barang/jasa dan kejujuran pelaku usaha, sementara UU ITE mengatur mekanisme transaksi serta perlindungan dari ancaman kejahatan digital¹⁷. Pelaksanaan UUPK dan UU ITE memiliki peran strategis dalam membangun fondasi ekosistem *e-commerce* yang berkelanjutan di Indonesia. Selain memberikan rasa aman bagi konsumen, keberadaan kedua regulasi ini juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sinergi antara pemerintah sebagai pengawas, pelaku usaha sebagai penyedia layanan, dan konsumen sebagai pengguna. Dengan penerapan yang konsisten, kedua undang-undang

¹⁶ Wibowo, Agus dan Yulianingsih, Sri. *Hukum Teknologi Informasi* (Yogyakarta, Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 2025), 67.

¹⁷ Situmeang, Sahat Maruli T. *Cyber Law*. (Bandung, Penerbit Cakra, 2020), 88

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

ini diharapkan mampu mewujudkan sistem perdagangan elektronik yang transparan, inklusif, dan berpihak pada perlindungan konsumen.

Secara substantif, UUPK mengatur hak-hak konsumen yang sangat relevan dalam transaksi *e-commerce*. Pasal 4 UUPK menegaskan hak dasar konsumen, khususnya hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa. Dalam praktik *e-commerce*, ketentuan ini menjadi dasar penting dalam memastikan transparansi informasi dari pelaku usaha digital. Konsumen juga berhak mendapatkan penjelasan rinci mengenai produk, termasuk spesifikasi teknis, harga, biaya tambahan, syarat dan ketentuan, serta potensi risiko transaksi elektronik. Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik semakin diperkuat melalui UU ITE, yang memberikan kerangka regulasi lebih spesifik dan adaptif terhadap perkembangan *e-commerce*. Pasal 9 UU ITE secara tegas mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat, transparan, dan dapat diverifikasi, termasuk identitas penyedia layanan, spesifikasi barang atau jasa, serta ketentuan transaksi. Selanjutnya, Pasal 15 UU ITE menegaskan pentingnya kontrak elektronik yang memuat klausula esensial, seperti identitas para pihak, objek transaksi, dan kesepakatan harga, guna menciptakan kejelasan hukum dan melindungi hak konsumen di ranah digital.¹⁸

Namun, implementasi kedua undang-undang tersebut dalam praktik *e-commerce* di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan signifikan. Meskipun kerangka hukum telah tersedia, efektivitas perlindungan konsumen sangat bergantung pada mekanisme penegakan hukum dan kesadaran para pelaku usaha. Realitas menunjukkan bahwa masih banyak platform *e-commerce* yang belum sepenuhnya mematuhi ketentuan transparansi informasi sebagaimana diamanatkan dalam UUPK dan UU ITE. Salah satu tantangan terbesar dalam perlindungan konsumen di era digital adalah minimnya efektivitas mekanisme pengawasan dan penegakan sanksi. Meskipun Pasal 60 UUPK telah menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian konflik, implementasinya belum berjalan optimal, terutama dalam menghadapi kompleksitas transaksi *e-commerce*. Konsumen kerap

¹⁸ Transactions In, E. "Legal Review Of The Application Of Online Buying And Selling Transactions In E-Commerce According To Kuhperdata And ITE Law Tinjauan Hukum Terhadap Penerapan Transaksi Jual Beli Online Di E-Commerce Menurut KUHPerdata Dan Undang-Undang ITE." *Jurnal Hukum Sehasen* 10, No. 1 (2024): 317-328.

menemui hambatan ketika mengakses mekanisme hukum, khususnya pada kasus transaksi lintas wilayah dan lintas negara. Selain itu, perkembangan teknologi dan inovasi model bisnis digital yang semakin cepat menciptakan tantangan baru bagi pemerintah, pelaku usaha, dan aparat penegak hukum dalam memastikan kepastian serta perlindungan hukum.

Dari perspektif perlindungan hak konsumen, Pasal 7 UUPK mengamanatkan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dalam melakukan usahanya. Dalam konteks *e-commerce*, hal ini mencakup tanggung jawab untuk memberikan informasi yang transparan, menjamin kualitas produk, serta menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam transaksi. Namun, praktik di lapangan menunjukkan masih banyaknya pelanggaran, seperti pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 UUPK.¹⁹ Perkembangan teknologi digital telah menciptakan bentuk-bentuk transaksi elektronik yang semakin kompleks, yang tidak sepenuhnya dapat diprediksi oleh kerangka hukum yang ada. Meskipun UU ITE telah mengalami beberapa kali pembaruan, masih terdapat celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Pasal 28 UU ITE yang mengatur sanksi pidana dan perdata memberikan mekanisme hukum, namun implementasinya masih memerlukan perbaikan sistematis. Tantangan lain adalah perlindungan data pribadi konsumen. Pasal 26 UU ITE mengatur tentang perlindungan data elektronik, namun dalam praktiknya masih sangat lemah. Banyak platform *e-commerce* yang tidak sepenuhnya menjamin keamanan dan kerahasiaan data konsumen, yang berpotensi menimbulkan risiko penyalahgunaan informasi pribadi.²⁰

Perkembangan pesat *e-commerce* di Indonesia menjadikan perlindungan konsumen sebagai isu strategis yang tidak dapat diabaikan. Meskipun transformasi perdagangan ke platform daring memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, perubahan ini juga memunculkan berbagai permasalahan baru. Tantangan utama terletak pada perlindungan hak-hak konsumen, yang semakin kompleks akibat karakteristik transaksi digital yang lintas wilayah, dinamis, dan sulit diawasi secara

¹⁹ Erlinawati, Mira. Nugrahaningsih, Widi. "Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, No. 01 (2017)

²⁰ Mulia, M. A. "Penegakan Hukum Terhadap Tindakan Pidana Doxing Dalam Perspektif UU No. 27 2022 Tentang Penyebaran Data Pribadi." *Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

konvensional. Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan tersebut, dibutuhkan sebuah pendekatan yang komprehensif, melibatkan aspek hukum, kelembagaan, serta peningkatan kesadaran masyarakat.²¹

Langkah pertama yang sangat krusial adalah melakukan pembaruan berkelanjutan terhadap kerangka hukum. Teknologi digital berkembang dengan sangat cepat, sehingga aturan yang sudah ada sering kali tidak lagi mampu menjawab kebutuhan maupun kompleksitas persoalan yang timbul. Undang-UUPK dan UUI TE memiliki peran penting sebagai dasar perlindungan konsumen di era digital, namun keberadaannya perlu disesuaikan dengan dinamika perkembangan teknologi dan pola transaksi modern. Munculnya sistem pembayaran digital, perdagangan lintas negara, serta peningkatan kasus penipuan online menjadi tantangan baru yang membutuhkan regulasi lebih responsif dan komprehensif. Dengan pembaruan hukum yang adaptif, pemerintah dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen sekaligus mendorong terciptanya ekosistem *e-commerce* yang sehat dan inovatif.

Selanjutnya, penguatan kapasitas lembaga penegak hukum juga menjadi keharusan. Lembaga yang bertugas mengawasi dan menindak pelanggaran dalam transaksi digital harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai mengenai dinamika *e-commerce*. Tanpa pemahaman yang memadai, mekanisme penegakan hukum akan berjalan lambat dan kurang efektif. Peningkatan kapasitas ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga koordinasi antar instansi, mengingat transaksi digital sering kali bersifat lintas batas wilayah hukum.²²

Selain itu, perlindungan konsumen akan lebih efektif apabila masyarakat memiliki kesadaran dan pemahaman yang baik tentang hak-hak mereka. Edukasi dan sosialisasi perlu terus dilakukan agar konsumen mampu berperan aktif dalam menjaga kepentingannya sendiri, misalnya dengan lebih hati-hati saat memilih produk, membaca syarat dan ketentuan, serta melaporkan jika mengalami kerugian akibat praktik

²¹ Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. " *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara* 1, No. 2 (2024): 8-14.

²² Muhidin, M. "Strategi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce: Perlunya Reformasi Regulasi dan Edukasi Publik. " *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal* 5, No. 1 (2025): 382-401.

perdagangan tidak fair. Dengan demikian, konsumen tidak dipandang hanya sebagai pihak yang perlu dilindungi, tetapi juga sebagai subjek aktif dalam menciptakan ekosistem *e-commerce* yang sehat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa transaksi *e-commerce* di Indonesia menghadapi tantangan hukum yang kompleks. Meskipun UUPK dan UU ITE telah memberikan kerangka hukum yang jelas, pelaksanaannya masih menemui hambatan, seperti sulitnya pengumpulan bukti digital, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan penipuan, keterbatasan kapasitas aparat penegak hukum, serta rumitnya transaksi lintas batas. Dengan kerugian mencapai Rp 18,7 triliun pada 2017–2021 akibat berbagai modus penipuan online, diperlukan pembaruan regulasi, peningkatan kapasitas aparat, dan edukasi konsumen agar perlindungan dapat berjalan lebih efektif.

Saran

Pemerintah Indonesia perlu untuk melakukan edukasi dan sosialisasi agar konsumen mampu berperan aktif dalam menjaga kepentingannya sendiri. Kemudian, edukasi tersebut juga harus berjalan bersamaan dengan penetapan regulasi baru untuk melindungi konsumen dari resiko keaburan hukum dalam transparansi transaksi *e-commerce*.

DAFTAR REFERENSI

Buku:

Husamuddin, M. Z., Sumardi Efendi, S. H. I., Syaibatul Hamdi, M. H., & Ida Rahma, S.

H. I. *Hukum Acara Pidana & Pidana Cyber: Buku Ajar*. (Medan, PT Media Penerbit Indonesia, 2024).

Situmeang, Sahat Maruli T. *Cyber law*. (2020).

Wibowo, Agus dan Yulianingsih, Sri. *Hukum Teknologi Informasi*. (Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 2025).

Jurnal:

"*E-commerce*." *Binus.ac.id*. (2024).

ANALISIS YURIDIS TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PERLINDUNGAN TRANSAKSI PADA *E-COMMERCE* DI INDONESIA

- Erlinawati, Mira dan Nugrahaningsih, Widi. "Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11, No. 01 (2017)
- Hidayag, K., & Witasari, A. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (*e-commerce*)." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*. (2022)
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., dan Marsaulina, K. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik." *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara* 1, No. 2 (2024): 8-14.
- Kurnianti, N. M. S. D. "Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf A Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terkait Adanya Kerugian Konsumen Kosmetik yang Dijual Secara Share In Jar di Kabupaten Buleleng." *Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha*. (2024).
- Maulana, Muhammad Johansyah. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM *E-COMMERCE* TERKAIT KERUGIAN." *Journal of Law, Administration, and Social Sciences* 4, No. 2 (2024).
- Muhidin, M. "Strategi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce*: Perlunya Reformasi Regulasi dan Edukasi Publik." *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal* 5, No. 1 (2025): 382-401.
- Mulia, M. A. "Penegakan Hukum Terhadap Tindakan Pidana Doxing Dalam Perspektif UU NO. 27 2022 Tentang Penyebaran Data Pribadi." *Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Okta, Alana Alen., Chandraningtyas, Amelia., dan Cahyaningrum, Lita. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tindak Pidana Penipuan Dalam Transaksi Elektronik (*E-commerce*)." *Projustisia; Prosiding Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*: 904-905
- Papalia, H. Z. Analisis Yuridis Terhadap Kerugian Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia*. (2024)

Pratiwi, R., & Harahap, I. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi *E-commerce*." *Pagaruyuang Law Journal* 7, No. 2 (2024): 363-382.

Rantesalu, Harianto. "Penanggulangan Kejahatan Penipuan Belanja Online Di Wilayah Kepolisian Daerah Jawa Timur." *Janaloka Jurnal* 1 No. 2

Sihombing, Rosianna Evanesa dan Resen, Made Gede Subha Karma. "Perlindungan Konsumen dalam *E-commerce* di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan dan Pengawasan)." *Aliansi; Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora* 1, No. 6 (2024).

Transactions In, E. "Legal Review Of The Application Of Online Buying And Selling Transactions In *E-commerce* According To Kuhperdata And ITE Law Tinjauan Hukum Terhadap Penerapan Transaksi Jual Beli Online Di *E-commerce* Menurut Kuhperdata Dan Undang-Undang ITE." *Jurnal Hukum Sehasen* 10 No. 1 (2024): 317-328.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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