

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

Oleh:

Ni Putu Sri Lastari Shiella Dewi¹

I Wayan Novy Purwanto²

Universitas Udayana

Alamat: JL. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali
(80114).

Korespondensi Penulis: shielladewii18@gmail.com, novy_purwanto@unud.ac.id.

Abstract. *The development of information technology has significantly transformed the global economic structure, including in Indonesia. Traditional commercial activities that were previously conducted through conventional methods have gradually shifted toward electronic-based transactions, commonly known as electronic commerce (e-commerce). This transformation provides numerous advantages for society, such as greater efficiency, easier access to goods and services, and broader market reach. However, the rapid growth of electronic transactions also introduces various risks for consumers, including online fraud, misuse of personal data, and the lack of clarity regarding the responsibilities of business actors in digital transactions. Consequently, legal protection for consumers in electronic transactions has become an important issue that requires comprehensive examination. This study aims to analyze the legal protection provided to consumers in electronic transactions in Indonesia and to evaluate its effectiveness. The research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches, supported by qualitative analysis. The findings indicate that, normatively, consumer protection has been regulated through Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions along with its amendments, and Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection. Nevertheless, the implementation of these regulations still faces several obstacles, including weak supervisory structures, low levels of digital*

Received January 31, 2026; Revised February 20, 2026; March 13, 2026

*Corresponding author: shielladewii18@gmail.com

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

literacy among the public, and limited mechanisms for effective dispute resolution. Therefore, regulatory reform and increased public legal awareness are essential to ensure legal certainty and justice for consumers in the digital commerce ecosystem.

Keywords: *Legal protection, Consumer, Electronic transaction, E-commerce, Law enforcement.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah mentransformasi struktur perekonomian global, termasuk di Indonesia. Aktivitas perdagangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini mengalami pergeseran menuju sistem perdagangan berbasis elektronik atau *electronic commerce* (e-commerce). Perubahan ini memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, serta perluasan jangkauan pasar. Namun demikian, perkembangan tersebut juga menimbulkan berbagai risiko, khususnya bagi konsumen, seperti penipuan daring, penyalahgunaan data pribadi, serta ketidakjelasan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik menjadi isu yang penting untuk dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia serta menilai efektivitas penerapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, perlindungan hukum bagi konsumen telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Meskipun demikian, implementasi perlindungan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti lemahnya struktur pengawasan, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta terbatasnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan regulasi serta peningkatan kesadaran dan pengetahuan hukum masyarakat agar tercipta kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen dalam ekosistem perdagangan digital.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, Konsumen, Transaksi Elektronik, E-commerce, Penegakan hukum.

LATAR BELAKANG

Digitalisasi telah mengubah perdagangan dunia, terutama di Indonesia. Aktivitas ekonomi menjadi lebih efisien, terbuka, dan berpotensi tak terbatas, melintasi ruang dan waktu berkat kemajuan TIK. Penjual dan pembeli dulunya bertemu langsung untuk bertransaksi jual beli, kini semuanya bisa dilakukan secara daring melalui berbagai platform digital seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, hingga media sosial yaitu Instagram dan TikTok Shop. Pergeseran ini tentu memberikan dampak positif yang signifikan karena masyarakat dapat bertransaksi dengan lebih cepat, praktis, dan hemat biaya. Tidak hanya itu, digitalisasi juga membuka peluang besar bagi pelaku UMKM untuk memperluas pasar mereka tanpa perlu memiliki toko fisik. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2023 bahkan mencapai lebih dari Rp401 triliun angka yang meningkat tajam dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.¹ Fakta tersebut menegaskan bahwa digitalisasi telah bertransformasi menjadi elemen esensial dan tak terpisahkan dalam struktur ekonomi masyarakat kontemporer.

Di balik beragam kemudahan yang dihidirkannya, terselip pula kompleksitas problematika hukum yang tidak dapat diabaikan. Seiring meningkatnya intensitas transaksi elektronik, frekuensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen pun kian mengkhawatirkan. Manifestasinya beragam mulai dari penipuan daring, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, produk cacat tanpa jaminan restitusi, hingga kebocoran data pribadi pengguna. Tidak sedikit konsumen yang mengalami kerugian namun terjatuh dalam ketidakpahaman mengenai mekanisme pelaporan maupun prosedur hukum yang semestinya ditempuh. Di sisi lain, tidak jarang pelaku usaha digital justru mengeksploitasi kelemahan pengetahuan konsumen untuk menghindari tanggung jawab hukum. Kondisi demikian memperlihatkan bahwa posisi konsumen dalam ranah transaksi elektronik masih berada dalam situasi yang rapuh dan subordinatif. Asimetri relasi hukum diantara

¹ Makasuci, Claude, dan Elisatris Gultom. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, No. 7 (2021): 1155–1172.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

pelaku usaha maupun konsumen di ruang digital menegaskan urgensi reformasi hukum guna mewujudkan sistem perlindungan konsumen lebih efektif.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan perlindungan konsumen yang cukup kuat di Indonesia. Undang-undang ini menjunjung tinggi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan maupun keselamatan dalam menggunakan produk dan layanan. UUPK ditulis sebelum era internet, sehingga esensi normatifnya masih menekankan interaksi tradisional. Akibat kemajuan teknologi, permasalahan hukum termasuk kontrak digital, sistem pembayaran elektronik, dan kewajiban hukum penyedia platform belum sepenuhnya terpenuhi. Pemerintah kemudian mengesahkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) maupun revisinya untuk menjembatani kesenjangan ini. Undang-undang ini mengakui dokumen elektronik maupun tanda tangan digital menjadi alat bukti dalam transaksi elektronik. Kendati demikian, orientasi utama UU ITE masih berfokus pada delik siber, bukan secara spesifik pada perlindungan konsumen. Oleh sebab itu, harmonisasi normatif antara UUPK dan UU ITE menjadi keniscayaan agar perlindungan hukum terhadap konsumen lebih integral dan adaptif terhadap dinamika ekosistem digital kontemporer.

Lonjakan pelanggaran data pribadi juga telah mengubah perlindungan konsumen digital. Data pribadi menjadi komoditas komersial berharga yang dipertukarkan tanpa persetujuan pemiliknya. Menyadari hal ini, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 terkait Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), yang menjamin hak atas privasi dan keamanan data pribadi.² UU ini mewajibkan pelaku usaha digital untuk menjaga kerahasiaan data pengguna dan memberikan kendali penuh kepada konsumen atas bagaimana data mereka digunakan. Meski begitu, penerapan UU ini masih menghadapi banyak tantangan. Kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya tata kelola data yang baik masih rendah, sementara mekanisme penegakan hukumnya juga belum optimal. Bahkan, lembaga pengawas data pribadi yang diamanatkan oleh UU tersebut masih dalam tahap pembentukan, sehingga perlindungan konsumen dalam praktiknya belum berjalan maksimal.

² Patricia, Elyana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia." *Judicatum: Jurnal Dimensi Citra Hukum* 2, No. 1 (2023): 31–40.

Lemahnya perlindungan konsumen digital bukan hanya disebabkan oleh celah hukum, tetapi juga karena kurangnya pengawasan dari pemerintah dan rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Banyak konsumen yang sebenarnya mengalami kerugian, tetapi tidak tahu harus ke mana untuk mengadu, sehingga akhirnya memilih diam dan menganggap kerugian itu sebagai risiko pribadi.³ Penyelesaian sengketa konsumen digital masih menemui banyak hambatan, terutama dalam aspek pembuktian, validitas alat bukti elektronik, serta yurisdiksi lintas negara.⁶ Sebagai contoh, ketika pelaku usaha atau server perusahaan berada di luar negeri, proses hukum di Indonesia sering kali terbentur karena keterbatasan kewenangan lembaga domestik. Situasi ini memperlihatkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen digital tidak cukup hanya dengan regulasi yang baik, melainkan juga memerlukan sistem penegakan hukum yang adaptif terhadap karakter global dunia digital.

Berdasarkan uraian tersebut, jelas bahwa isu perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik tidak hanya berkaitan dengan peraturan semata, tetapi juga menyangkut efektivitas pelaksanaannya di lapangan. Kurangnya sinergi antarinstansi, keterbatasan sumber daya lembaga penegak hukum, serta rendahnya literasi hukum digital masyarakat masih menjadi tantangan besar yang perlu segera dibenahi. Karena itu, pembaharuan hukum yang lebih progresif sangat dibutuhkan untuk menyesuaikan kebijakan nasional dengan dinamika ekonomi digital yang terus berkembang. Pemerintah perlu membangun sistem pengawasan yang lebih terintegrasi, memperkuat peran lembaga perlindungan konsumen, serta mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi seperti *Online Dispute Resolution* (ODR). Tak kalah penting, masyarakat juga harus dibekali edukasi hukum yang memadai agar lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka saat bertransaksi secara daring. Dengan langkah-langkah tersebut, hukum di Indonesia diharapkan tidak tertinggal dari kemajuan teknologi, sekaligus mampu memberikan perlindungan yang adil, efektif, dan pasti bagi seluruh konsumen di era digital.⁴

³ Makasuci, Claude, dan Elisatris Gultom. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, No. 7 (2021): 1155–1172

⁴ Hadjon, Philipus M., dan Titiek Sri Djatmayati. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002), 10–12.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada dua aspek utama. Pertama, penelitian ini mengkaji bagaimana konstruksi serta mekanisme implementatif perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi elektronik di Indonesia. Kedua, penelitian ini menelaah sejauh mana tingkat efektivitas penerapan instrumen regulatif mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia, termasuk mengidentifikasi berbagai hambatan, baik yang bersifat yuridis maupun empiris, yang muncul dalam proses implementasinya.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menelaah secara mendalam konstruksi perlindungan hukum bagi konsumen dalam aktivitas transaksi elektronik di Indonesia serta mengevaluasi tingkat efektivitas penerapannya dalam menjamin pemenuhan hak-hak konsumen. Selain itu, penelitian ini juga diarahkan untuk merumuskan rekomendasi kebijakan hukum yang berorientasi pada penguatan posisi konsumen dan peningkatan kepastian hukum di tengah perkembangan ekosistem ekonomi digital yang semakin pesat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai teknik hukum normatif deskriptif-analitis yang memandang hukum sebagai standar tertulis yang mengatur pertukaran elektronik antara pelaku bisnis dan konsumen. Teknik ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada unsur normatif dan konseptual, bukan empiris. Tiga cara digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini. Pertama, pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum positif seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya maupun UU No. 27 Tahun 2022 terkait Perlindungan Data Pribadi beserta peraturan turunannya. Kedua, metode kontekstual (pendekatan konseptual) menguraikan konsep, teori, dan asas-asas penting hukum perlindungan konsumen, termasuk keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum. Ketiga, metode analitis, yang mengevaluasi seberapa baik aturan-aturan hukum tersebut bekerja. Data sekunder yang digunakan berupa tinjauan pustaka bahan hukum primer, data sekunder hasil penelitian, karya ilmiah, dan artikel jurnal hukum nasional, serta data tersier sebagai pelengkap. Analisis deskriptif kualitatif menginterpretasikan, membangun, dan menyimpulkan data

menggunakan konsep-konsep hukum. Metodologi ini diharapkan dapat memberikan gambaran sistematis tentang efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen pada transaksi elektronik dan menjadi dasar konseptual untuk membahas kebijakan hukum yang lebih responsif dan adaptif terhadap kemajuan teknologi informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Mekanisme Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada transaksi elektronik menjadi salah satu aspek paling krusial dalam perkembangan sistem hukum modern di Indonesia. Seiring meningkatnya intensitas perdagangan digital, pola transaksi masyarakat berubah dari sistem konvensional menjadi berbasis daring yang mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi. Pergeseran ini memberikan banyak kemudahan, seperti efisiensi waktu, keterjangkauan harga, serta kemudahan dalam membandingkan produk dan layanan dari berbagai pelaku usaha. Kemajuan ini menghadirkan tantangan baru berupa meningkatnya potensi kejahatan siber, penipuan daring, pelanggaran privasi, dan penyalahgunaan data pribadi konsumen. Dalam konteks tersebut, hukum berfungsi bukan hanya sebagai alat pengendali sosial, tetapi juga sebagai pelindung hak-hak masyarakat di ruang digital. Hukum memiliki peran fundamental untuk menciptakan keseimbangan antara kebebasan berinovasi di sektor digital dengan perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Dengan demikian, eksistensi sistem hukum yang kokoh, adaptif, dan responsif terhadap dinamika zaman merupakan *conditio sine qua non* bagi terwujudnya pertumbuhan ekonomi digital berkelanjutan di Indonesia. Secara normatif, rezim perlindungan hukum bagi konsumen pada transaksi elektronik telah memperoleh legitimasi dalam berbagai instrumen peraturan saling melengkapi.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan asas hukum utama yang mendasari hak konsumen atas keamanan, kenyamanan maupun keselamatan dalam pembelian produk maupun jasa. Peraturan ini juga mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum atas barang dan jasa yang mereka hasilkan guna melindungi konsumen. UU No. 11 Tahun 2008 terkait UU ITE mapun revisinya mendukung penggunaan dokumen elektronik serta tanda tangan digital menjadi alat bukti dalam transaksi daring. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

2019 terkait PMSE mewajibkan mengamankan sistem elektronik dan menyediakan sarana pengaduan bagi konsumen. UU No. 27 Tahun 2022 terkait Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) memperkuat perlindungan hukum terhadap integritas data digital dan hak privasi masyarakat. Keseluruhan perangkat hukum tersebut secara konseptual membentuk suatu tatanan regulatif yang relatif komprehensif. Namun demikian, dalam ranah implementatif, masih teridentifikasi beragam kendala yang mengemuka, khususnya yang berkaitan dengan derajat efektivitas penegakan hukum serta rendahnya tingkat kesadaran yuridis masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan instrumen perlindungan hukum yang telah disediakan negara.

Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik dapat bersifat preventif maupun punitif. Untuk mencegah pelanggaran, perlindungan hukum preventif memastikan pelaku usaha mematuhi aturan hukum sejak awal transaksi. Kewajiban dengan informasi akurat, jujur maupun tidak menyesatkan serta mengamankan sistem transaksi elektronik perusahaan merupakan bagian dari upaya ini. Perlindungan represif diterapkan setelah terjadinya pelanggaran hak konsumen melalui mekanisme penyelesaian, seperti litigasi di pengadilan atau non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kedua bentuk perlindungan tersebut tidak dapat dipisahkan karena efektivitas perlindungan hukum hanya dapat tercapai apabila pencegahan dan penegakan berjalan secara simultan.⁵ Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen yang masih enggan melapor karena minimnya pengetahuan hukum dan proses yang dianggap berbelit-belit. Akibatnya, pelanggaran sering dibiarkan tanpa penyelesaian, sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas hukum yang berlaku.

Efektivitas perlindungan hukum sangat bergantung pada kesadaran hukum masyarakat dan kapasitas pengawasan pemerintah. Konsumen yang memiliki literasi hukum dan digital tinggi akan lebih mampu mengenali hak-haknya serta melindungi diri dari tindakan curang. Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan, Kominfo, serta BSSN berperan penting dalam memastikan keamanan siber serta pengawasan terhadap

⁵ Makasuci, Claude, dan Elisatris Gultom. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, No. 7 (2021): 1155–1172.

praktik perdagangan digital. Selain itu, kolaborasi dengan lembaga swasta dan akademisi juga diperlukan untuk mengembangkan kebijakan perlindungan konsumen yang berbasis pada data empiris. Dalam konteks sosial, peningkatan literasi digital merupakan langkah strategis untuk meminimalisir kejahatan daring seperti phishing, scamming, dan penipuan marketplace. Sistem hukum yang ideal bukan hanya menitikberatkan pada pemberian sanksi, tetapi juga berfungsi mendidik masyarakat agar mampu menjadi subjek hukum yang aktif.⁶ Dengan demikian, perlindungan hukum akan berjalan efektif apabila terjadi keseimbangan antara regulasi, penegakan, dan partisipasi masyarakat digital.⁷

Konsep hukum yang mencakup keadilan, kejelasan, dan kegunaan mendasari perlindungan konsumen digital. Keadilan mengharuskan perusahaan dan konsumen untuk mendapatkan hak-hak mereka secara adil. Kepastian hukum menjamin penegakan semua aturan yang seragam dan tidak memihak. Asas kemanfaatan memastikan bahwa hukum membawa dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat dan tidak menghambat perkembangan ekonomi digital. Dalam transaksi elektronik, asas keseimbangan juga memegang peranan penting, mengingat pelaku usaha sering kali memiliki kekuatan teknologi dan informasi yang lebih besar dibandingkan konsumen.⁸ Oleh karena itu, kehadiran hukum harus mampu menyeimbangkan hubungan tersebut agar tidak terjadi eksploitasi atau penyalahgunaan kekuasaan ekonomi. Penerapan prinsip-prinsip tersebut akan menjadikan hukum perlindungan konsumen tidak sekadar formalitas, tetapi benar-benar mencerminkan nilai-nilai keadilan sosial di era digital.

Lembaga seperti BPKN maupun YLKI memiliki peran strategis dalam memperjuangkan hak konsumen. Kedua lembaga ini tidak hanya bertindak sebagai advokat masyarakat, tetapi juga menjadi penghubung antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.⁹ BPKN secara aktif memberikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah dan melakukan penelitian terkait isu perlindungan konsumen digital. YLKI, di sisi lain, lebih berfokus pada advokasi publik, sosialisasi, dan pendampingan hukum bagi korban penipuan daring. Namun, peran penting tersebut masih terkendala oleh

⁶ Patricia, Elyana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia." *Judicatum: Jurnal Dimensi Citra Hukum* 2, No. 1 (2023): 31–40.

⁷ Sjahputra, Ahmad, dan Beni Ananda. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Perdagangan Digital di Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 10–15.

⁸ Wulandari, Luh Made Sinta. "Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat." *Kertha Patrika* 45, No. 2 (2022): 151–169.

⁹ Dewi, Dwi Ratna. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Prinsip Strict Liability." *Jurnal Ilmiah Hukum De Jure* 8, No. 3 (2021): 201–214.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

keterbatasan sumber daya, tenaga ahli ataupun dukungan kelembagaan. Kurangnya koordinasi lintas lembaga juga menyebabkan banyak aduan masyarakat tidak terselesaikan secara tuntas. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat kapasitas kelembagaan dan sistem kerja kolaboratif agar upaya perlindungan hukum dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat digital.

Tanggung jawab ketat menjadi penting dalam perlindungan konsumen digital. Teori ini membuat perusahaan bertanggung jawab atas kerugian pelanggan tanpa bukti kelalaian.¹⁰ Hal ini sangat penting mengingat pembuktian dalam dunia digital sering kali sulit dilakukan akibat minimnya bukti langsung dan kompleksitas sistem teknologi. Dengan menerapkan prinsip ini, pelaku usaha akan terdorong untuk meningkatkan keamanan produk, sistem transaksi, dan perlindungan data pengguna. Prinsip ini juga mencerminkan bentuk keadilan substantif, karena menempatkan tanggung jawab lebih besar pada pihak yang memperoleh keuntungan ekonomi. Selain itu, penerapan *strict liability* dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pasar digital, karena memberikan jaminan hukum yang lebih pasti. Dalam jangka panjang yang mendorong terciptanya ekosistem bisnis yang lebih sehat maupun berintegritas di Indonesia.

Perkembangan transaksi lintas negara (*cross-border e-commerce*) turut menambah kompleksitas perlindungan hukum terhadap konsumen. Transaksi semacam ini menimbulkan persoalan yurisdiksi, penegakan hukum, dan mekanisme ganti rugi ketika pelanggaran dilakukan oleh pelaku usaha asing. Untuk mengatasi hal ini, Indonesia perlu memperkuat kerja sama internasional melalui perjanjian bilateral dan partisipasi aktif dalam konvensi global mengenai perlindungan konsumen digital. Kerjasama tersebut dapat mencakup pertukaran informasi, pengawasan lintas negara, serta mekanisme penyelesaian sengketa digital internasional. Selain itu, pembentukan mekanisme *Online Dispute Resolution (ODR)* yang terintegrasi secara nasional dapat menjadi solusi alternatif bagi penyelesaian sengketa daring. Dengan sistem ini, konsumen dapat mengajukan pengaduan secara cepat dan efisien tanpa harus melalui proses

¹⁰ Latianingsih, Nining. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik* (Jakarta: PNJ Press, 2019), 8–12.

peradilan yang panjang. Upaya harmonisasi hukum nasional dengan hukum internasional akan memperkuat posisi Indonesia dalam menghadapi tantangan globalisasi ekonomi digital.

Perlindungan hukum konsumen di era teknologi juga harus mempertimbangkan kemajuan seperti *artificial intelligence (AI)* dan *big data analytics*. Platform digital kini menggunakan algoritma untuk menentukan harga, rekomendasi produk, hingga pengambilan keputusan otomatis terhadap pengguna. Jika algoritma tersebut mengandung bias atau disalahgunakan, konsumen dapat dirugikan tanpa menyadari penyebabnya. Oleh karena itu, hukum harus mengatur secara tegas prinsip transparansi algoritmik dan akuntabilitas pelaku usaha digital. Pelaku usaha wajib menjelaskan dasar pengambilan keputusan sistem otomatis, terutama jika keputusan tersebut berdampak langsung terhadap hak konsumen. Selain itu, diperlukan lembaga pengawas independen yang mampu melakukan audit terhadap sistem algoritma perusahaan besar. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya mencakup aspek fisik dan ekonomi, tetapi juga menjangkau dimensi etika dan keadilan digital yang semakin kompleks.

Penting untuk dipahami bahwa efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparat penegak hukum dalam memahami dan menegakkan regulasi digital. Masih banyak aparat yang belum memiliki kompetensi teknis memadai terkait pembuktian elektronik, analisis forensik digital, serta interpretasi data siber dalam konteks hukum. Kondisi ini menyebabkan banyak kasus penipuan atau pelanggaran konsumen di dunia maya sulit diusut hingga tuntas. Peningkatan kapasitas sumber daya pada penegakan hukum digital perlu menjadi prioritas nasional. Pemerintah bisa bekerja sama bersama perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pelatihan dan sertifikasi bagi aparat penegak hukum, sehingga mereka mampu menangani sengketa konsumen daring secara profesional, cepat, dan adil. Dengan demikian, keadilan hukum dalam transaksi elektronik dapat benar-benar dirasakan oleh masyarakat, bukan hanya menjadi konsep normatif semata.

Pembentukan lembaga pengawasan khusus terhadap transaksi elektronik juga dapat menjadi solusi strategis. Lembaga ini berfungsi tidak hanya sebagai pengawas, tetapi juga sebagai pusat aduan konsumen dan pengambil kebijakan teknis yang responsif terhadap isu-isu digital. Misalnya, lembaga tersebut dapat bekerja sama dengan platform *e-commerce* untuk mengembangkan sistem pengaduan terpadu yang mudah diakses oleh

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

konsumen, serta menyediakan mekanisme kompensasi otomatis bagi korban transaksi ilegal. Di beberapa negara maju, lembaga semacam ini telah terbukti efektif memperkuat kepercayaan publik terhadap pasar digital. Indonesia pun dapat meniru model tersebut dengan menyesuaikannya pada kondisi sosial dan hukum nasional. Dengan adanya lembaga pengawasan yang kuat dan independen, setiap pelaku usaha digital akan lebih patuh terhadap regulasi, sementara konsumen akan merasa lebih terlindungi dalam setiap aktivitas transaksinya.

Selain aspek regulatif dan kelembagaan, perlindungan hukum konsumen juga harus dipandang dalam konteks pembangunan ekonomi berkelanjutan. Ekonomi digital yang sehat tidak hanya ditandai oleh peningkatan transaksi daring, tetapi juga oleh rasa aman dan kepercayaan masyarakat dalam berpartisipasi di dalamnya. Ketika hukum mampu menjamin hak-hak konsumen, hal tersebut akan menciptakan stabilitas pasar dan mendorong inovasi yang bertanggung jawab. Pelaku usaha akan menghadirkan produk maupun layanan berkualitas, sementara konsumen akan lebih berani memanfaatkan teknologi baru. Pada akhirnya, perlindungan hukum yang efektif menjadi fondasi penting bagi pertumbuhan ekonomi digital yang inklusif, adil, dan berorientasi pada kesejahteraan bersama. Dengan pendekatan yang menyeluruh meliputi regulasi, penegakan, pendidikan, dan kolaborasi Indonesia berpeluang besar menjadi negara dengan sistem perlindungan konsumen digital yang kuat dan menjadi contoh bagi negara-negara berkembang lainnya.

Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

1. Pengantar dan Latar Belakang

Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia sangat luas, tetapi implementasinya masih buruk. Undang-undang ini memberikan landasan yang kuat melalui aturan yaitu UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen (UUPK), UU No. 11 Tahun 2008 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, dan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Banyak variabel struktural dan kultural yang menghambat penegakan dan implementasinya. Transaksi elektronik bersifat lintas batas, anonim, dan tidak melibatkan kontak tatap muka diantara penjual maupun pelanggan yang mustahil untuk dipantau. Hal ini menciptakan ruang abu-abu hukum yang sulit dijangkau oleh mekanisme konvensional.

Sebagian besar pelanggaran dalam *e-commerce* tidak tersentuh hukum bukan karena regulasinya tidak ada, melainkan karena sistem pembuktian hukum tradisional belum mampu beradaptasi dengan karakteristik dunia maya yang dinamis, cepat, dan berbasis data digital.¹¹ Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hukum Indonesia perlu bertransformasi secara substansial agar mampu menjawab tantangan teknologi digital yang berkembang secara eksponensial dan menuntut pendekatan hukum yang lebih fleksibel serta responsif.

Faktor literasi hukum dan digital masyarakat juga menjadi hambatan signifikan yang mengurangi efektivitas regulasi perlindungan konsumen. Konsumen Indonesia yang masih tidak paham terkait hak hukum, terutama dalam konteks transaksi daring yang menggunakan platform digital sebagai perantara. Sebagian besar pengguna marketplace bahkan tidak tahu ke mana harus melapor apabila mengalami kerugian akibat penipuan, keterlambatan pengiriman, atau produk yang tidak sesuai dengan deskripsi.¹² Rendahnya tingkat literasi ini menimbulkan kesenjangan antara eksistensi hukum dan kesadaran masyarakat dalam menggunakannya sebagai sarana perlindungan diri. Padahal, efektivitas hukum dalam masyarakat digital tidak sesuai kekuatan regulasi, namun sejauh mana masyarakat memahami, menghormati, dan menegakkan hukum itu sendiri. Akibatnya, banyak konsumen memilih untuk tidak memperjuangkan haknya karena menganggap proses hukum terlalu panjang, berbelit, dan memerlukan biaya tinggi. Kondisi ini semakin memperburuk posisi tawar konsumen di tengah ekosistem digital yang dikuasai oleh perusahaan besar. Oleh sebab itu, pendidikan hukum dan literasi digital harus menjadi prioritas utama pemerintah melalui program sosialisasi berkelanjutan agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara substantif, bukan hanya formalistik.

Dari sisi kelembagaan, koordinasi antar instansi pemerintah yang berperan dalam penegakan hukum digital masih belum berjalan dengan efektif dan sinergis. Dantara Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Perdagangan maupun lembaga penegak hukum adanya tumpang tindih kewenangan, keterlambatan koordinasi, dan

¹¹ Samual, Clinton Fernando. "Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Tinjauan Yuridis." *Cendekia: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah* 2, No. 8 (2022): 77–88.

¹² Patricia, Elyana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia." *Judicatum: Jurnal Dimensi Citra Hukum* 2, No. 1 (2023): 31–40.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

lambatnya penanganan kasus.¹³ Akibatnya, banyak pengaduan konsumen berhenti pada tahap administratif tanpa adanya tindak lanjut konkret. Lemahnya sinergi ini menunjukkan bahwa mekanisme birokrasi yang terlalu kompleks justru menjadi penghambat dalam proses perlindungan hukum yang seharusnya cepat dan responsif. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia yang memahami aspek teknis keamanan siber juga memperparah situasi. Penegakan hukum di dunia digital membutuhkan keahlian khusus dalam bidang digital forensics, cyber investigation, dan analisis data elektronik yang masih minim di lingkungan aparat penegak hukum Indonesia. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan dan peningkatan kompetensi teknis bagi aparat hukum menjadi kebutuhan mendesak sistem hukum dengan penyesuaian diri pada perkembangan era digital secara nyata, bukan sekadar simbolis.

Platform *e-commerce* di Indonesia bersistem keamanan kurang baik, sebuah masalah besar lainnya. Banyak penyedia sistem elektronik belum sepenuhnya memenuhi UU No. 27 Tahun 2022 terkait Perlindungan Data Pribadi, termasuk kewajiban keamanan data pengguna maupun pelaporan pelanggaran. Terungkapnya data pribadi dari platform *e-commerce* dan perbankan digital menunjukkan bahwa enkripsi, autentikasi ganda, dan aturan keamanan internal masih belum memadai.¹⁴ Kondisi yang mengancam keamanan finansial konsumen, trauma dan hilangnya rasa percaya terhadap sistem digital nasional. Apabila hal ini terus dibiarkan, potensi pertumbuhan ekonomi digital akan terhambat oleh ketidakpastian hukum dan rendahnya kepercayaan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus menegakkan sanksi tegas baik dalam bentuk administratif maupun pidana terhadap pelaku usaha yang lalai melindungi data pribadi konsumen. Lebih lanjut, mekanisme audit keamanan digital wajib diberlakukan secara periodik untuk memastikan kepatuhan dan transparansi penyelenggara sistem elektronik di Indonesia.

Selain aspek hukum dan teknologi, perbandingan dengan praktik internasional memberikan perspektif yang berharga bagi penguatan sistem hukum Indonesia. Negara-negara seperti Singapura dan Uni Eropa telah berhasil mengembangkan sistem *Online Dispute Resolution (ODR)* pada penyelesaian sengketa cepat, murah maupun efisien.

¹³ Arif M. Ibrahim, Irwan Polidu, dan Sri Wahyuni S. Moha, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Indonesia Saat Ini," *Hukum Responsif* 15, no. 1 (2024): 33–46.

¹⁴ Yuliani, Ni Komang. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Perspektif UU PDP." *Jurnal Ilmiah Hukum dan Teknologi* 3, No. 2 (2024): 89–102.

Sistem ini terbukti mampu meningkatkan akses terhadap keadilan, terutama bagi konsumen yang kesulitan menempuh jalur litigasi konvensional.¹⁵ Di Indonesia, upaya untuk mengadopsi sistem serupa mulai dilakukan oleh Kementerian Perdagangan melalui integrasi layanan pengaduan konsumen berbasis daring. Namun, hingga kini mekanismenya belum memiliki dasar hukum yang kuat serta belum terintegrasi secara nasional.¹⁶ Padahal, penerapan ODR dapat menjadi solusi strategis untuk mempercepat penyelesaian sengketa di era digital yang membutuhkan mekanisme yang adaptif dan efisien. Pemerintah perlu mengembangkan infrastruktur hukum yang mendukung digital justice system agar Indonesia tidak tertinggal dari praktik internasional dalam perlindungan konsumen digital.

Penerapan digital *governance* dalam sistem hukum nasional menjadi langkah penting untuk memperkuat efektivitas penegakan hukum di era digital. Tata kelola hukum berbasis digital akan mempercepat proses pengaduan, meningkatkan transparansi antar lembaga, dan meminimalkan potensi penyalahgunaan kewenangan.¹⁷ Pemerintah perlu membangun sistem pelaporan daring yang terintegrasi antara Kominfo, BPKN, BPSK, dan lembaga penegak hukum agar setiap pengaduan dapat langsung diverifikasi dan ditindaklanjuti secara efisien. Dengan mekanisme ini, masyarakat dapat melaporkan pelanggaran digital menggunakan bukti elektronik yang sah tanpa harus terjebak dalam rantai birokrasi yang berbelit. Sistem ini juga akan memperkuat akuntabilitas lembaga publik karena setiap kasus dapat dilacak secara transparan melalui database nasional. Implementasi digital *governance* tidak hanya akan mempercepat penegakan hukum, tetapi juga menjadi instrumen reformasi birokrasi menuju pelayanan hukum yang modern, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Semua kebijakan hukum yang ideal tidak akan efektif tanpa adanya komitmen moral dan etika dari para pelaku usaha sebagai pihak dominan dalam transaksi digital. Tanggung jawab sosial dan integritas perusahaan merupakan fondasi utama dalam

¹⁵ Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12, No. 1 (2023): 19–32.

¹⁶ Akbar, Ilham. "Perlindungan Hukum Kepada Para Pihak Dalam Perjanjian Pinjaman Online." *Jurnal Mitra Manajemen* 5, No. 11 (2021): 771–783.

¹⁷ Hapsari, Sri. "Digital Governance dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen di Era Industri 4.0." *Jurnal Lex Scientia* 6, No. 4 (2020): 122–140.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

menjaga kepercayaan konsumen.¹⁸ Banyak perusahaan digital yang masih berorientasi pada keuntungan jangka pendek dan mengabaikan prinsip keadilan serta keamanan bagi pengguna. Akibatnya, tidak sedikit konsumen menjadi korban penipuan, penyalahgunaan data, atau manipulasi algoritma yang merugikan. Oleh karena itu, dibutuhkan kesadaran kolektif bahwa hukum tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan nilai-nilai etis dalam praktik bisnis. Pemerintah bersama asosiasi industri harus memperkuat penerapan kode etik digital, menyusun standar operasional yang menjamin transparansi, serta menegakkan mekanisme self-regulation yang bersifat mengikat bagi seluruh pelaku usaha. Pendekatan berbasis etika ini akan menjadi pelengkap penting bagi instrumen hukum formal, karena kepercayaan publik terhadap sistem digital tidak hanya lahir sanksi hukum, namun reputasi maupun moralitas para pelaku usaha itu sendiri. Dengan demikian, kepatuhan hukum seharusnya dipandang bukan sebagai beban administratif, melainkan sebagai investasi jangka panjang dalam membangun kredibilitas dan loyalitas di era ekonomi digital kompetitif.

Efektivitas perlindungan ini juga sangat dipengaruhi oleh budaya hukum masyarakat Indonesia yang masih bersifat kompromistis, paternalistik, dan cenderung menghindari konfrontasi hukum. Banyak konsumen memilih diam atau menyelesaikan masalah secara informal karena anggapan bahwa melapor atau menggugat secara hukum akan memakan waktu, biaya, dan tenaga yang besar. Sikap pasif ini membuat pelaku usaha tidak mendapat efek jera yang cukup kuat dan pada akhirnya menimbulkan ketimpangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan produsen. Dalam konteks ini, lembaga swadaya masyarakat seperti YLKI dan BPKN memiliki peran sentral untuk memperkuat kesadaran hukum masyarakat.¹⁹ Melalui kegiatan advokasi, sosialisasi, dan publikasi kebijakan, lembaga-lembaga ini dapat menjadi motor penggerak literasi digital dan perlindungan konsumen di seluruh lapisan masyarakat. Apabila pemerintah memberikan dukungan yang lebih besar dalam bentuk pendanaan, fasilitas teknologi, serta peningkatan kapasitas kelembagaan, maka YLKI dan BPKN akan mampu berfungsi secara optimal sebagai pengawas independen yang mengawal kepentingan konsumen.

¹⁸ Khatimah, Husnul. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Lazada dan Shopee." *Lex LATA* 4, No. 3 (2024): 120–132.

¹⁹ Rahmawati, Dian. "Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat di Era Digital." *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi* 5, No. 2 (2023): 142–156.

Lebih jauh, sinergi antara lembaga masyarakat, media massa, dan sektor pendidikan akan memperluas dampak perlindungan hukum hingga ke tingkat akar rumput, menjadikan konsumen Indonesia lebih sadar hak dan kewajibannya di ruang digital.

Disimpulkan efektivitas perlindungan hukum konsumen pada transaksi online Indonesia tidak hanya ditentukan dari kelengkapan regulasi, tetapi juga oleh keselarasan antar unsur yang membentuk ekosistem hukum digital. Aspek penegakan hukum, kesadaran masyarakat, komitmen etika pelaku usaha, dan kesiapan infrastruktur digital harus berjalan beriringan agar tercipta sistem yang kuat dan berkeadilan. Pemerintah perlu terus melakukan reformasi hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, memperkuat kapasitas sumber daya manusia di bidang siber, serta memastikan adanya tata kelola digital (digital governance) yang transparan dan akuntabel. Kolaborasi lintas sektor antara regulator, akademisi, praktisi hukum, lembaga swasta, dan masyarakat sipil menjadi syarat mutlak untuk membangun perlindungan konsumen yang komprehensif dan berkelanjutan. Apabila semua komponen ini dapat terintegrasi secara efektif, perlindungan hukum pada konsumen tidak lagi hanya menjadi konsep normatif di atas kertas, melainkan hadir nyata sebagai instrumen keadilan substantif yang mampu menyeimbangkan kepentingan ekonomi, sosial, dan kemanusiaan di tengah arus globalisasi digital yang semakin pesat.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen saat transaksi elektronik di Indonesia merupakan unsur krusial saat pembentukan ekosistem digital yang aman dan berlandaskan keadilan. Berdasarkan hasil penelitian, secara normatif Indonesia telah memiliki konstruksi regulatif yang relatif komprehensif melalui UUPK, UU ITE, PP PMSE, serta UU PDP dengan jaminan atas hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha di ruang digital. Namun, efektivitas penerapan regulasi menghadapi berbagai kendala, seperti lemahnya penegakan hukum, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya koordinasi diantara lembaga pengawas. Oleh karena itu, penguatan sistem perlindungan konsumen perlu dilakukan secara holistik melalui peningkatan kapasitas aparat penegak hukum, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak, pengawasan yang transparan, serta penanaman nilai etika bisnis yang berkelanjutan. Pemerintah, pelaku usaha, lembaga masyarakat, dan akademisi harus bersinergi dalam membangun budaya

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

hukum digital yang partisipatif dan berorientasi pada keadilan substantif. Dengan demikian, hukum seyogianya tidak sekadar berfungsi sebagai teks normatif, melainkan harus berperan nyata sebagai instrumen proteksi sekaligus pemberdayaan konsumen dalam merespons dinamika ekonomi digital yang senantiasa berevolusi.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Hadjon, Philipus M., dan Titiek Sri Djatmayati. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002), 10–12.
- Latianingsih, Nining. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik* (Jakarta: PNJ Press, 2019), 8–12.
- Sjahputra, Ahmad, dan Beni Ananda. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Perdagangan Digital di Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 10–15.

Jurnal Ilmiah

- Akbar, Ilham. “Perlindungan Hukum Kepada Para Pihak Dalam Perjanjian Pinjaman Online.” *Jurnal Mitra Manajemen* 5, No. 11 (2021): 771–783.
- Dewi, Dwi Ratna. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Prinsip Strict Liability.” *Jurnal Ilmiah Hukum De Jure* 8, No. 3 (2021): 201–214.
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Binamulia Hukum* 12, No. 1 (2023): 19–32.
- Hapsari, Sri. “Digital Governance dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen di Era Industri 4.0.” *Jurnal Lex Scientia* 6, No. 4 (2020): 122–140.
- Ibrahim, Arif M., Irwan Polidu, dan Sri Wahyuni S. Moha. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Elektronik di Indonesia Saat Ini.” *Hukum Responsif* 15, No. 1 (2024): 33–46.
- Khatimah, Husnul. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Lazada dan Shopee.” *Lex LATA* 4, No. 3 (2024): 120–132.
- Makasuci, Claude, dan Elisatris Gultom. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee.” *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, No. 7 (2021): 1155–1172.
- Patricia, Elyana. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam *E-commerce* di Indonesia.” *Judicatum: Jurnal Dimensi Citra Hukum* 2, No. 1 (2023): 31–40.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA

- Rahmawati, Dian. “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat di Era Digital.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi* 5, No. 2 (2023): 142–156.
- Samual, Clinton Fernando. “Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* di Indonesia: Tinjauan Yuridis.” *Cendekia: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah* 2, No. 8 (2022): 77–88.
- Wulandari, Luh Made Sinta. “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat.” *Kertha Patrika* 45, No. 2 (2022): 151–169.
- Yuliani, Ni Komang. “Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Perspektif UU PDP.” *Jurnal Ilmiah Hukum dan Teknologi* 3, No. 2 (2024): 89–102.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.