

# **Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Kajian Literatur terhadap Regulasi Perlindungan Konsumen dan Perdagangan Elektronik**

**Anugrah Sianturi<sup>1</sup>, Irma Siagian<sup>2</sup>, Sukma Aulia<sup>3</sup>, Diana Naibaho<sup>4</sup>, Ages Hazire Marbun<sup>5</sup>**

**Universitas Negeri Medan**

**Email : [anugrahs.7242441005@mhs.unimed.ac.id](mailto:anugrahs.7242441005@mhs.unimed.ac.id)**

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan transaksi perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia. Kemudahan yang ditawarkan dalam transaksi digital memberikan berbagai manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha, namun juga menimbulkan berbagai risiko, seperti penipuan, ketidaksesuaian produk, serta penyalahgunaan data pribadi. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia melalui kajian literatur terhadap berbagai regulasi yang berlaku. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian hukum normatif dan metode literature review. Data diperoleh dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta bahan hukum sekunder berupa buku dan artikel jurnal ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka regulasi yang cukup komprehensif dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen e-commerce. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya kasus penipuan transaksi daring, rendahnya literasi digital masyarakat, serta risiko kebocoran data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan edukasi konsumen, serta harmonisasi regulasi untuk mewujudkan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen dalam transaksi e-commerce.

**Kata Kunci:** *perlindungan konsumen, e-commerce, transaksi elektronik, perlindungan hukum, perdagangan digital.*

## **ABSTRACT**

The development of information and communication technology has encouraged the rapid growth of electronic commerce (e-commerce) transactions in Indonesia. The convenience offered by digital transactions provides various benefits for both consumers and business actors; however, it also creates several risks, including fraud, product discrepancies, and misuse of personal data. These conditions highlight the importance of legal protection for consumers in e-commerce transactions. This study aims to analyze consumer legal protection in e-

commerce transactions in Indonesia through a literature review of applicable regulations. The study employs a qualitative approach with a normative legal research design and a literature review method. Data were collected from primary legal materials, including Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and its amendments, Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Electronic Commerce, and Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection, as well as secondary legal materials in the form of books and relevant scientific journal articles. The findings indicate that Indonesia has established a relatively comprehensive regulatory framework for protecting consumers in e-commerce transactions. Nevertheless, its implementation still faces several challenges, such as the high number of online fraud cases, low levels of digital literacy, and the risk of personal data breaches. Therefore, strengthening supervision, enhancing consumer education, and harmonizing regulations are necessary to achieve more effective legal protection for consumers in e-commerce transactions.

**Keywords:** *consumer protection, e-commerce, electronic transactions, legal protection, digital commerce.*

## Pendahuluan

Dalam perspektif hukum, perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam menciptakan kepastian hukum dan keadilan dalam kegiatan perdagangan. Menurut Hadjon (1987), perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh subjek hukum. Hadjon membagi perlindungan hukum menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak melalui berbagai aturan dan mekanisme pengawasan, sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan menyelesaikan sengketa yang telah terjadi melalui mekanisme hukum. Dalam konteks transaksi e-commerce, kedua bentuk perlindungan hukum tersebut diperlukan untuk memberikan jaminan keamanan dan kepastian hukum bagi konsumen.

Selain itu, Nasution (2002) menjelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha sehingga tidak terjadi penyalahgunaan kedudukan yang dapat merugikan salah satu pihak. Dalam transaksi e-commerce, perlindungan konsumen menjadi semakin penting karena konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama dalam memperoleh informasi, mengajukan keluhan, maupun menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya.

E-commerce merupakan kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui media elektronik, khususnya internet (Nugroho, 2006). Perkembangan e-commerce memberikan berbagai kemudahan dalam proses transaksi, namun pada saat yang sama juga

meningkatkan risiko terjadinya sengketa, penipuan, pelanggaran hak konsumen, serta penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang efektif untuk menjamin keamanan dan hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi elektronik.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. Namun, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik secara terpisah. Padahal, perkembangan perdagangan digital saat ini tidak hanya berkaitan dengan transaksi elektronik, tetapi juga mencakup aspek perdagangan melalui sistem elektronik dan perlindungan data pribadi konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengintegrasikan analisis terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia melalui kajian literatur terhadap berbagai regulasi yang berlaku, mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, serta mengkaji berbagai tantangan yang masih dihadapi dalam implementasi perlindungan konsumen pada era perdagangan digital.

## KAJIAN TEORI

### Teori Perlindungan Konsumen

Secara teoritis, gagasan perlindungan konsumen bersumber dari konsepsi mengenai hak-hak dasar konsumen (basic consumer rights) yang dikenal secara internasional, meliputi hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety), hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed), hak untuk memilih (the right to choose), dan hak untuk didengar (the right to be heard). Dalam perkembangannya, The International Organization of Consumers Union (IOCU) memperluas konsepsi tersebut dengan menambahkan hak memperoleh pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, serta hak memperoleh lingkungan hidup yang baik dan sehat (Indradewi, 2020).

Secara normatif, kerangka teori tersebut diadopsi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 2 UUPK menegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Asas keseimbangan tersebut tercermin dalam Pasal 4 UUPK yang memberikan kepada konsumen hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; hak untuk memilih serta memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; hak atas advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa secara patut; hak atas pembinaan dan pendidikan konsumen; hak diperlakukan secara tidak diskriminatif; serta hak memperoleh ganti rugi (Indradewi, 2020).

Hak-hak konsumen tersebut berkorelasi dengan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, yaitu beritikad baik dalam menjalankan usaha, memberikan informasi yang benar dan jujur, memperlakukan konsumen secara tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standar yang berlaku, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (Indradewi, 2020). Di sisi lain, UUPK juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha melalui Pasal 6, antara lain hak menerima pembayaran sesuai kesepakatan, hak atas perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik, hak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa, serta hak rehabilitasi nama baik apabila kerugian konsumen terbukti bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Indradewi, 2020). Konstruksi hak dan kewajiban yang saling berimbang inilah yang menjadi landasan teoritis utama dalam menganalisis perlindungan hukum konsumen pada transaksi e-commerce, mengingat pola hubungan hukum dalam perdagangan elektronik pada dasarnya tetap mengacu pada prinsip-prinsip dasar tersebut, meskipun dilaksanakan melalui media dan mekanisme yang berbeda dari transaksi konvensional.

### **Konsep dan Karakteristik Transaksi Elektronik (E-Commerce)**

Transaksi elektronik atau electronic commerce (e-commerce) merupakan kegiatan perdagangan yang dilaksanakan melalui media elektronik dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai

sarana utama dalam proses transaksi antara penjual dan pembeli, sehingga para pihak dapat melakukan kegiatan jual beli tanpa harus bertemu secara langsung dan transaksi dapat berlangsung secara cepat, mudah, serta efisien. Makmur dan Ilham (2024) menjelaskan bahwa transaksi e-commerce pada dasarnya memiliki unsur perikatan yang sama dengan transaksi konvensional, namun dilaksanakan melalui sistem elektronik yang menghubungkan pelaku usaha dan konsumen secara digital.

Perkembangan e-commerce membawa perubahan besar dalam sistem perdagangan modern karena mempermudah distribusi informasi, pemasaran produk, hingga proses pembayaran secara daring. Namun, di samping efisiensi waktu dan biaya yang ditawarkan, perkembangan tersebut juga menimbulkan tantangan hukum baru, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, keamanan data pribadi, dan kepastian hukum dalam transaksi elektronik (Prayuti, Herlina, & Rasmiaty, 2024).

Beberapa karakteristik utama transaksi elektronik dapat diidentifikasi, yaitu penggunaan sistem elektronik sebagai media transaksi, keberadaan dokumen digital dan tanda tangan elektronik sebagai alat bukti hukum, serta terjadinya hubungan hukum tanpa pertemuan fisik secara langsung antara para pihak. Sahputra, Suhendro, dan Fahmi (2022) menambahkan bahwa transaksi e-commerce memiliki ciri khas berupa kebebasan para pihak dalam membuat perjanjian melalui media internet, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karakteristik tersebut sekaligus menimbulkan kebutuhan akan pengaturan

hukum yang jelas terkait keabsahan transaksi elektronik, keamanan sistem, serta perlindungan hak-hak konsumen dalam perdagangan digital (Elwina, 2010).

### **Kerangka Regulasi Terkait Transaksi Elektronik di Indonesia**

Perkembangan transaksi elektronik (e-commerce) di Indonesia diikuti dengan pembentukan berbagai regulasi yang bertujuan memberikan kepastian hukum, perlindungan konsumen, serta pengaturan terhadap pelaku usaha dalam perdagangan berbasis digital. Regulasi-regulasi tersebut menjadi dasar hukum bagi pelaksanaan transaksi elektronik agar kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik dapat berlangsung secara aman, tertib, dan bertanggung jawab.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi payung hukum utama yang berlaku pula bagi transaksi elektronik, karena hak dan kewajiban konsumen-pelaku usaha sebagaimana telah diuraikan sebelumnya tidak dibatasi oleh media transaksi yang digunakan. Prayuti, Herlina, dan Rasmiaty (2024) menegaskan bahwa UUPK memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi e-commerce, khususnya terkait hak atas informasi, keamanan transaksi, dan penyelesaian sengketa konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia. UU ITE mengatur informasi elektronik, dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, serta keabsahan

transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik. Makmur dan Ilham (2024) menjelaskan bahwa UU ITE memberikan pengakuan hukum terhadap dokumen dan transaksi elektronik sehingga memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional.

Selain UU ITE, pemerintah juga menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yang mengatur secara lebih spesifik kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik, baik oleh pelaku usaha dalam negeri maupun luar negeri. PP PMSE mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar, menjaga keamanan data konsumen, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik. Sahputra, Suhendro, dan Fahmi (2022) menyatakan bahwa PP PMSE merupakan bentuk penguatan regulasi perdagangan digital untuk menciptakan kepastian hukum dan perlindungan bagi para pihak dalam transaksi elektronik.

Selain ketiga regulasi utama tersebut, penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia juga didukung oleh berbagai peraturan turunan, seperti Peraturan Menteri Perdagangan, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika, serta regulasi terkait perlindungan data pribadi dan sistem pembayaran digital. Keberadaan rangkaian regulasi tersebut menunjukkan upaya pemerintah untuk membangun ekosistem perdagangan elektronik yang aman, terpercaya, dan mampu melindungi hak konsumen maupun pelaku usaha dalam era ekonomi digital.

### Penelitian Terdahulu (State of the Art) dan Posisi Penelitian

Penelitian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik telah dilakukan oleh sejumlah peneliti dengan fokus yang beragam. Prayuti, Herlina, dan Rasmiaty (2024) dalam penelitiannya yang berjudul *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-Commerce di Indonesia membahas bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen serta kendala pelaksanaannya, dengan menekankan pentingnya UUPK dan UU ITE dalam memberikan kepastian hukum kepada konsumen digital.* Makmur dan Ilham (2024) melalui penelitian *Dinamika Implementasi Perikatan dalam Transaksi E-Commerce di Era Digital memfokuskan kajian pada aspek perikatan dan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, serta menekankan perlunya pengaturan hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.* Selanjutnya, Sahputra, Suhendro, dan Fahmi (2022) dalam *Kebebasan Jual Beli Online (E-Commerce) Menurut Hukum di Indonesia mengkaji kebebasan para pihak dalam bertransaksi elektronik berdasarkan hukum perjanjian Indonesia serta batasan hukumnya.* Adapun Elwina (2010) dalam *Aspek Hukum Transaksi (Perdagangan) Melalui Media Elektronik (E-Commerce) di Era Global mengkaji keabsahan transaksi elektronik, alat bukti digital, dan perlindungan konsumen dalam perdagangan global berbasis teknologi informasi.*

**Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian Ini**

No	Peneliti (Tahun)	Fokus Penelitian	Posisi/Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Prayuti, Herlina, & Rasmiaty (2024)	Bentuk perlindungan hukum konsumen dan kendala penerapan UUPK serta UU ITE dalam transaksi e-commerce.	Penelitian ini memperluas kajian dengan mengintegrasikan PP PMSE dan regulasi turunan secara lebih komprehensif.
2	Makmur & Ilham (2024)	Aspek perikatan dan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi e-commerce.	Penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan hak konsumen, bukan pada konstruksi hukum perikatannya.
3	Sahputra, Suhendro, & Fahmi (2022)	Kebebasan berkontrak para pihak dalam transaksi jual beli online menurut hukum perjanjian Indonesia.	Penelitian ini menitikberatkan pada aspek perlindungan konsumen, bukan kebebasan berkontrak.
4	Elwina (2010)	Keabsahan transaksi elektronik, alat bukti digital, dan perlindungan konsumen dalam perdagangan global.	Penelitian ini menggunakan kerangka regulasi terbaru, yaitu UU ITE hasil perubahan 2016 dan PP PMSE 2019.

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian sebelumnya umumnya membahas perlindungan konsumen, aspek perikatan, dan legalitas transaksi elektronik secara terpisah dan parsial. Penelitian ini, yang berjudul “Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Kajian Literatur terhadap Regulasi

Perlindungan Konsumen dan Perdagangan Elektronik”, memiliki fokus yang lebih spesifik pada kajian literatur terhadap keterkaitan antarregulasi, yaitu UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan peraturan turunannya, dalam memberikan perlindungan hukum yang komprehensif kepada konsumen e-commerce. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai efektivitas dan harmonisasi regulasi perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik di Indonesia.

### **Kerangka Pemikiran / Kerangka Konseptual**

Penelitian ini berfokus pada analisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia melalui kajian literatur terhadap regulasi yang berlaku. Pesatnya perkembangan transaksi elektronik menuntut adanya kepastian hukum yang mampu melindungi konsumen dari berbagai risiko, seperti penipuan, wanprestasi, dan penyalahgunaan data pribadi. Secara konseptual, perlindungan hukum konsumen dalam e-commerce dibangun atas tiga pilar yang saling berkaitan, yaitu (1) teori perlindungan konsumen, (2) konsep transaksi elektronik, dan (3) kerangka regulasi hukum di Indonesia.

Teori perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam UUPK, menjadi dasar normatif yang menjamin hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta ganti rugi apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Konsep transaksi elektronik, yang diatur dalam UU ITE dan PP PMSE, memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan transaksi digital, termasuk pengakuan terhadap dokumen elektronik, tanda tangan

elektronik, dan keabsahan transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik. Kedua pilar tersebut saling melengkapi: UUPK memberikan perlindungan substantif terhadap hak konsumen, sedangkan UU ITE dan PP PMSE memberikan kepastian hukum terhadap mekanisme dan penyelenggaraan transaksi elektronik.

Berdasarkan keterkaitan tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan bahwa semakin kuat dan harmonis regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam e-commerce, semakin tinggi pula tingkat kepastian hukum dan perlindungan yang diperoleh konsumen dalam aktivitas perdagangan elektronik. Sebaliknya, lemahnya harmonisasi antarregulasi dapat menimbulkan celah hukum (legal gap) yang berpotensi merugikan konsumen dalam transaksi digital. Atas dasar kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini menganalisis keterkaitan antara teori perlindungan konsumen, konsep transaksi elektronik, dan regulasi yang mengaturnya untuk mengetahui sejauh mana efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengkaji norma hukum, asas hukum, peraturan perundang-undangan, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Soekanto dan Mamudji (2015), penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan menelaah bahan pustaka atau data sekunder sebagai

bahan dasar untuk mengkaji suatu permasalahan hukum. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan regulasi yang berlaku di Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah literature review atau kajian literatur. Menurut Snyder (2019), literature review merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu secara sistematis guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai suatu topik penelitian. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang luas mengenai perkembangan kajian perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce serta memungkinkan peneliti mengidentifikasi kesenjangan penelitian (research gap) yang masih ada.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Bahan hukum sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, buku, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Sementara itu, bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan berbagai sumber pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka (library research) dengan menelusuri berbagai sumber literatur yang diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, dokumen hukum, serta publikasi resmi yang relevan. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik penelitian, kredibilitas sumber, serta keterbaruan informasi yang disajikan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi, diklasifikasikan berdasarkan tema pembahasan, dan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce, efektivitas regulasi yang berlaku, serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Hasil analisis selanjutnya disajikan secara deskriptif untuk menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

Perkembangan e-commerce telah menciptakan pola transaksi baru yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan jual beli secara elektronik. Namun, kemudahan tersebut juga diikuti oleh berbagai risiko yang berpotensi merugikan konsumen, seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, penipuan transaksi, hingga penyalahgunaan data pribadi. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya perlindungan hukum sebagai instrumen untuk menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Berdasarkan teori perlindungan

konsumen, konsumen memiliki hak atas keamanan, informasi yang benar, kebebasan memilih, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian (Indradewi, 2020). Dalam konteks transaksi e-commerce, hak-hak tersebut telah diakomodasi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 UUPK memberikan jaminan kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Ketentuan ini menjadi sangat penting dalam transaksi elektronik karena konsumen tidak dapat memeriksa produk secara langsung sebelum melakukan pembelian. Selain itu, teori perlindungan konsumen juga menekankan pentingnya keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktik e-commerce, keseimbangan tersebut diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, menjaga kualitas produk, serta memberikan kompensasi apabila terjadi kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya berorientasi pada pemenuhan hak konsumen, tetapi juga pada penciptaan hubungan hukum yang adil antara para pihak.

### **3.2 Peran Regulasi dalam Memberikan Perlindungan Hukum Konsumen**

Berdasarkan hasil kajian literatur, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia didukung oleh beberapa regulasi yang saling melengkapi. UUPK berfungsi sebagai dasar perlindungan hak-hak konsumen, sedangkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan kepastian hukum terhadap dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, dan keabsahan transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik. Keberadaan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem

Elektronik semakin memperkuat perlindungan konsumen dengan mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah diakses oleh konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan menjaga keamanan sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi. Apabila dikaitkan dengan konsep transaksi elektronik yang dikemukakan oleh Makmur dan Ilham (2024), regulasi tersebut menunjukkan bahwa negara telah berupaya menyesuaikan sistem hukum dengan perkembangan perdagangan digital. Pengakuan terhadap dokumen elektronik dan transaksi elektronik memberikan kepastian hukum yang sebelumnya tidak ditemukan dalam sistem perdagangan konvensional.

### **3.3 Perlindungan Data Pribadi sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen Digital**

Salah satu isu yang semakin penting dalam perkembangan e-commerce adalah perlindungan data pribadi konsumen. Aktivitas transaksi elektronik mengharuskan konsumen memberikan berbagai informasi pribadi, seperti nama, alamat, nomor telepon, alamat surat elektronik, hingga informasi pembayaran. Dalam perspektif perlindungan konsumen, data pribadi merupakan bagian dari hak konsumen yang harus dilindungi. Oleh karena itu, keberadaan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menjadi langkah penting dalam memperkuat perlindungan hukum konsumen di era digital. Regulasi ini memberikan kewajiban kepada pengendali data untuk menjaga keamanan data pribadi serta memberikan sanksi terhadap penyalahgunaan data. Hasil kajian menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi tidak lagi dapat dipisahkan dari perlindungan konsumen karena sebagian besar aktivitas perdagangan modern dilakukan melalui platform digital yang mengandalkan pengumpulan dan pemrosesan data pengguna.

### 3.4 Tantangan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

Meskipun Indonesia telah memiliki berbagai regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Pertama, masih tingginya kasus penipuan dan ketidaksesuaian produk yang menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan hukum. Kedua, rendahnya literasi digital masyarakat menyebabkan sebagian konsumen belum memahami hak-haknya maupun mekanisme pengaduan yang tersedia ketika mengalami kerugian. Kondisi ini mengakibatkan perlindungan hukum yang telah tersedia belum dimanfaatkan secara optimal. Ketiga, perkembangan teknologi yang sangat cepat sering kali melampaui kecepatan pembentukan regulasi. Akibatnya, muncul berbagai permasalahan baru yang belum diatur secara rinci dalam peraturan perundang-undangan, terutama yang berkaitan dengan keamanan data dan aktivitas perdagangan lintas negara. Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka regulasi yang relatif lengkap dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen e-commerce. UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan regulasi perlindungan data pribadi membentuk sistem perlindungan hukum yang saling melengkapi. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, melainkan juga oleh tingkat kepatuhan pelaku usaha, efektivitas pengawasan pemerintah, serta kesadaran hukum masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan literasi digital, dan harmonisasi regulasi agar perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce dapat berjalan secara optimal dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang cukup kuat melalui berbagai regulasi, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Regulasi-regulasi tersebut secara umum telah mengatur hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha serta memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan transaksi elektronik.

Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce diwujudkan melalui jaminan hak atas informasi yang benar, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi, perlindungan data pribadi, serta hak untuk memperoleh penyelesaian sengketa dan ganti rugi apabila mengalami kerugian. Keberadaan berbagai regulasi tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam menciptakan ekosistem perdagangan digital yang aman dan terpercaya bagi masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya kasus penipuan transaksi daring, ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen, rendahnya literasi digital masyarakat, serta risiko penyalahgunaan data pribadi. Oleh

karena itu, diperlukan penguatan pengawasan terhadap pelaku usaha digital, peningkatan edukasi dan kesadaran hukum konsumen, serta harmonisasi dan optimalisasi pelaksanaan regulasi agar perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kepastian hukum yang lebih baik di era ekonomi digital

## DAFTAR PUSTAKA

Elwina, M. (2010). Aspek hukum transaksi (perdagangan) melalui media elektronik (e-commerce) di era global: Suatu kajian perlindungan hukum terhadap konsumen. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 18(1), 1–12.

Firdaus, A., dkk. (2025). Perkembangan perdagangan elektronik dan transformasi digital dalam kegiatan ekonomi masyarakat. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 6(1), 45–57.

Indradewi, A. A. S. N. (2020). Hubungan konsumen produsen. Udayana University Press.

Kurnia, I., Fernandha, R. D., & Goldwen, F. (2025). Permasalahan dalam jual beli online di era digital. *PERAHU (Penerangan Hukum): Jurnal Ilmu Hukum*, 13(1), 205–213. <https://doi.org/10.51826/perahu.v13i0>

Makmur, K. L., & Ilham, N. (2024). Dinamika implementasi perikatan dalam transaksi e-commerce di era digital. *AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 11–26. <https://doi.org/10.47776/alwasath.v5i1.137>

1

Mawardah, N., & Safitroh, S. (2026). Perubahan perilaku konsumsi masyarakat pada era digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 7(1), 15–28.

Prayuti, Y., Herlina, E., & Rasmiaty, M. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan di e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 10(1), 1–15. <https://doi.org/10.35194/jhmj.v10i1.4086>

Sahputra, C., Suhendro, & Fahmi. (2022). Kebebasan jual beli online (e-commerce) menurut hukum di Indonesia. *Jurnal Panorama Hukum*, 7(1), 37–50. <https://doi.org/10.21067/jph.v7i1.6170>

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat (17th ed.). Rajawali Pers.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2008). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2016). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. (2022).

Lembaran Negara Republik Indonesia  
Tahun 2022 Nomor 196.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun  
2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem  
Elektronik. (2019). Lembaran Negara  
Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222

