

## **Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia**

Amelia Permata Dewi<sup>1</sup>, Fitri Rahmadani<sup>2</sup>, Aulia Rahma Yanti\*<sup>3</sup>, Boga Saputra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Economic Education Program Study, FKIP, Merangin University, Merangin

\*Correspondence email: [rahmayantiaulia72@gmail.com](mailto:rahmayantiaulia72@gmail.com)

**Abstrak.** Penelitian ini membahas perlindungan hukum untuk pelanggan dalam transaksi digital serta efektivitas regulasi yang berlaku, termasuk Peraturan Perlindungan Konsumen, Peraturan ITE, dan Peraturan Perlindungan Data Pribadi. Dengan pendekatan yuridis normatif, penelitian menemukan bahwa kerangka hukum sudah cukup komprehensif, tetapi implementasinya masih terkendala lemahnya pengawasan, rendahnya literasi digital, dan terbatasnya mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian menyimpulkan perlunya penguatan penegakan hukum, peningkatan literasi digital, dan optimalisasi peran pelaku usaha dalam transparansi, keamanan data, dan layanan purna jual. Dengan demikian, perkembangan teknologi digital mengubah pola transaksi konsumen di Indonesia dengan memberikan kemudahan dan efisiensi, namun juga memunculkan risiko seperti penipuan, ketidakjelasan informasi, dan penyalahgunaan data pribadi.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum Konsumen; Transaksi Digital.

**Abstract.** *This study examines legal protection for customers in digital transactions and the effectiveness of existing regulations, including the Consumer Protection Regulation, the Electronic Information and Transactions (ITE) Regulation, and the Personal Data Protection Regulation. Using a normative juridical approach, the study found that the legal framework is quite comprehensive, but its implementation is still hampered by weak oversight, low digital literacy, and limited dispute resolution mechanisms. The study concludes that there is a need to strengthen law enforcement, improve digital literacy, and optimize the role of business actors in transparency, data security, and after-sales service. Thus, the development of digital technology is changing consumer transaction patterns in Indonesia by providing convenience and efficiency, but also giving rise to risks such as fraud, unclear information, and misuse of personal data.*

**Keywords:** *Consumer Legal Protection, Digital Transactions.*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan terhadap pola aktivitas ekonomi masyarakat, termasuk dalam cara melakukan transaksi perdagangan. Transformasi digital telah mendorong munculnya berbagai *platform* perdagangan elektronik seperti marketplace, media sosial, serta aplikasi pembayaran digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat dan efisien. Di Indonesia, perkembangan ekonomi digital menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2023 telah mencapai lebih dari 210 juta orang, yang menjadikan Indonesia sebagai salah satu pasar digital terbesar di kawasan Asia Tenggara (APJII, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa transaksi elektronik telah menjadi bagian penting dari aktivitas ekonomi masyarakat modern.

Di sisi lain, perkembangan transaksi digital juga menimbulkan berbagai tantangan dan risiko bagi konsumen. Berbagai permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi elektronik antara lain penipuan daring, barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan, kegagalan pengiriman barang, penyalahgunaan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang kurang efektif. Dalam transaksi digital, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah karena keterbatasan interaksi fisik antara penjual dan pembeli serta dominasi informasi yang dimiliki oleh pelaku usaha. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen dan menyulitkan proses penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi (Nugroho, 2021; Harianto, 2023).

Dalam konteks tersebut, keberadaan perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting untuk menjamin kepastian hukum dan rasa aman dalam transaksi digital. Di Indonesia, perlindungan konsumen telah diatur melalui berbagai regulasi, antara lain 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. Regulasi-regulasi tersebut pada dasarnya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi elektronik (Sari & Pratama, 2020). Meskipun demikian, implementasi perlindungan hukum tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti lemahnya pengawasan, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan layanan purna jual. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital di Indonesia serta mengevaluasi efektivitas penerapan regulasi yang berlaku.

Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2021) menyatakan bahwa meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia belum sepenuhnya diimbangi dengan mekanisme perlindungan konsumen yang efektif, terutama dalam hal penyelesaian sengketa dan pengawasan terhadap pelaku usaha digital. Sementara itu, penelitian Harianto (2023) menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat serta kurangnya pemahaman terhadap hak-hak konsumen sering menjadi faktor yang menyebabkan konsumen tidak mampu memperjuangkan haknya ketika mengalami kerugian dalam transaksi elektronik. Penelitian lain oleh Sari & Pratama (2020) juga menegaskan bahwa meskipun regulasi terkait perlindungan konsumen telah tersedia, implementasinya masih memerlukan penguatan melalui peningkatan pengawasan, edukasi konsumen, serta optimalisasi peran lembaga perlindungan konsumen. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital masih relevan untuk diteliti guna memberikan kontribusi dalam penguatan kebijakan dan praktik perlindungan konsumen di Indonesia.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang berfokus pada kajian terhadap norma hukum melalui studi kepustakaan dengan menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan, literatur ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji prinsip-prinsip hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem perdagangan elektronik. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang diperoleh melalui studi dokumen. Analisis penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan menekankan pada interpretasi norma hukum serta relevansinya terhadap praktik transaksi digital di Indonesia. Adapun pendekatan analisis yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menelaah regulasi terkait seperti 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; pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengkaji konsep perlindungan konsumen, prinsip transaksi elektronik, dan hak atas perlindungan data pribadi; serta pendekatan kasus (*case approach*) dengan menganalisis berbagai kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi digital di Indonesia guna menilai efektivitas penerapan regulasi yang berlaku (Rahmawati, 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia masih berada pada kondisi yang belum optimal meskipun kerangka regulasi telah tersedia melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Dalam praktik perdagangan elektronik pada platform marketplace seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi produk secara benar, jelas, dan jujur sebenarnya telah diatur dalam regulasi perlindungan konsumen. Namun demikian, masih banyak konsumen yang menerima barang yang tidak sesuai dengan foto maupun deskripsi yang ditampilkan pada *platform*. Permasalahan ini sering ditemukan pada kategori produk dengan tingkat risiko tinggi, seperti kosmetik yang dipalsukan, peralatan elektronik dengan kualitas di bawah standar, serta produk pakaian yang ukuran atau bahannya tidak sesuai dengan informasi yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital yang melibatkan jutaan penjual di *platform marketplace* masih menghadapi berbagai keterbatasan.

Selain persoalan kualitas produk, penelitian ini juga menemukan meningkatnya risiko terkait keamanan dan perlindungan data pribadi konsumen. Dalam beberapa tahun terakhir, sejumlah kasus kebocoran data pada *platform* digital maupun layanan keuangan berbasis teknologi telah menimbulkan dampak langsung bagi konsumen. Setelah terjadinya kebocoran data, konsumen sering menerima pesan yang berisi tautan berbahaya, penawaran pinjaman ilegal, hingga panggilan palsu yang mengatasnamakan lembaga keuangan atau institusi resmi. Fenomena ini menunjukkan bahwa sebagian perusahaan digital, khususnya yang berskala kecil dan menengah, belum sepenuhnya menerapkan standar perlindungan data yang memadai meskipun regulasi mengenai perlindungan data pribadi telah diberlakukan. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya implementasi yang lebih ketat terhadap kebijakan perlindungan data dalam ekosistem ekonomi digital.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa dan pengaduan konsumen dalam transaksi digital belum berjalan secara efektif. Banyak konsumen mengalami kesulitan memperoleh tanggapan dari penjual ketika terjadi permasalahan transaksi. Ketika pengaduan disampaikan melalui *platform marketplace*, proses penyelesaian seringkali berlangsung lama dan tidak selalu menghasilkan keputusan yang jelas bagi konsumen. Lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebenarnya telah dibentuk sebagai mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, namun keberadaannya belum merata di seluruh daerah di Indonesia. Akibatnya, akses masyarakat terhadap penyelesaian sengketa menjadi terbatas, terutama bagi konsumen yang berada di wilayah yang jauh dari pusat layanan. Kondisi tersebut menyebabkan banyak konsumen memilih untuk tidak melanjutkan proses pengaduan karena dianggap rumit, memakan waktu, dan tidak menjamin hasil yang memuaskan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan meskipun perangkat hukum yang tersedia relatif lengkap. Data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia menunjukkan bahwa jumlah pengaduan konsumen di sektor digital mengalami peningkatan secara konsisten setiap tahun. Jenis pengaduan yang paling banyak dilaporkan berkaitan dengan ketidaksesuaian produk, kegagalan transaksi, hingga kebocoran data pribadi konsumen (BPKN, 2023; Kominfo, 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa perkembangan ekonomi digital yang pesat belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem perlindungan konsumen yang efektif, sehingga diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Data pengaduan konsumen terkait transaksi digital tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Data Kelembagaan Koperasi

Tahun	Jumlah Pengaduan	Kategori Tertinggi	Sumber Pengaduan
2021	4.821 kasus	Produk tidak sesuai	E-commerce & media sosial
2022	6.002 kasus	Transaksi gagal/refund	Marketplace
2023	7.916 kasus	Penyalahgunaan data pribadi	Fintech, e-commerce

Data tersebut menunjukkan peningkatan signifikan dalam berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen dalam transaksi digital, terutama terkait ketidaksesuaian produk dan penyalahgunaan data pribadi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masih banyak konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang ditampilkan pada *platform* perdagangan elektronik, yang mencerminkan adanya ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi digital. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Tanuwijaya (2022) yang menemukan bahwa sekitar 61% konsumen *e-commerce* di Indonesia pernah mengalami ketidaksesuaian produk yang dibeli secara daring. Selain itu, persoalan keamanan data pribadi juga menjadi perhatian serius, mengingat survei yang dilakukan oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia menunjukkan bahwa sekitar 72% pengguna layanan digital di Indonesia belum memahami secara jelas bagaimana data pribadi mereka dikumpulkan dan digunakan oleh penyedia layanan digital (LIPI, 2021). Rendahnya

literasi digital tersebut meningkatkan kerentanan konsumen terhadap berbagai bentuk kejahatan siber, seperti phishing dan akses ilegal terhadap akun digital. Di sisi lain, mekanisme penyelesaian sengketa juga belum dimanfaatkan secara optimal karena banyak konsumen enggan melanjutkan pengaduan ke lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akibat prosedur yang dianggap panjang dan rumit, sehingga menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia masih memerlukan penguatan dari aspek regulasi, pengawasan, serta peningkatan literasi digital masyarakat.

### **Pembahasan**

Pembicaraan menunjukkan bahwa masalah perlindungan konsumen Indonesia tidak hanya berasal dari kekurangan pengawasan atau ketidaktegasan penegakan hukum, tetapi juga dari karakteristik transaksi digital itu sendiri. Penyebaran informasi palsu atau produk yang tidak sesuai sangat mudah terjadi karena pasar memiliki jutaan penjual yang sulit diawasi satu per satu. Meskipun platform menyediakan fitur laporan dan pengembalian dana, mekanisme tersebut masih belum mampu menangani semua keluhan karena seringkali bergantung pada kesediaan penjual untuk bekerja sama.

Keamanan data semakin kompleks. Kesiapan hukum dan infrastruktur keamanan Indonesia masih jauh di belakang perkembangan teknologi digital. Beberapa platform mengalami kebocoran data, menunjukkan bahwa banyak sistem belum siap untuk serangan siber yang semakin kompleks. Konsumen rentan terhadap penipuan yang memanfaatkan rekayasa sosial jika data mereka bocor. Karena pelaku memiliki kemampuan untuk meniru percakapan petugas resmi, meminta kode OTP, atau mengirim tautan yang tampak seperti berasal dari lembaga keuangan, banyak korban mengatakan bahwa mereka tertipu. Dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, keadaan ini semakin sulit dikendalikan. Selain itu, regulasi yang berlaku masih tidak efektif. Meskipun UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU PDP memiliki undang-undang turunan yang lebih teknis, masih belum lengkap. Ini terutama berlaku dalam hal tanggung jawab pasar terhadap kerugian yang dialami konsumen. Regulasi yang tidak jelas seringkali membuat platform hanya bertindak sebagai "fasilitator" daripada menjadi pihak yang bertanggung jawab atas sengketa. Akibatnya, konsumen harus berhadapan langsung dengan bisnis, yang seringkali tidak menanggapi mereka.

Selain itu, pembahasan Dari sini terlihat bahwa perlindungan konsumen tidak hanya ditopang oleh regulasi. Tingkat kerentanan konsumen terhadap risiko transaksi online sangat dipengaruhi oleh literasi digital masyarakat. Banyak pengguna terpengaruh oleh promosi dan tidak membaca syarat dan ketentuan. terlalu banyak Banyak pelanggan paylater dan pinjaman digital mengalami masalah keuangan karena tidak tahu tentang denda, bunga, dan risiko keterlambatan. Secara keseluruhan, diskusi menunjukkan bahwa pendekatan multidimensi diperlukan untuk melindungi konsumen dari transaksi digital. Pemerintah harus meningkatkan pengawasan dan mempercepat penyusunan aturan teknis. Transparansi, verifikasi penjual, dan keamanan sistem harus ditingkatkan oleh platform digital. Selain itu, masyarakat harus meningkatkan literasi digital mereka untuk melindungi diri dari penipuan dan penyalahgunaan data. Pasar digital Indonesia dapat menjadi lebih adil dan aman dengan kerja sama ketiga komponen ini.

### **SIMPULAN**

Studi ini menemukan bahwa UUPK, UU ITE, dan UU PDP memiliki dasar normatif yang kuat untuk melindungi konsumen dalam transaksi digital di Indonesia, tetapi perlindungan tersebut belum efektif. Peningkatan kasus pengaduan, ketidaksesuaian barang, penipuan digital, dan penyalahgunaan data pribadi menunjukkan adanya perbedaan antara peraturan dan praktik di lapangan. Konsumen juga lebih rentan karena kurangnya literasi digital, kurangnya pengawasan terhadap pelaku usaha dan platform, dan terbatasnya jangkauan BPSK. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen dari transaksi digital, diperlukan strategi komprehensif yang tidak hanya bergantung pada undang-undang, tetapi juga melibatkan penguatan sistem penegakan hukum, peningkatan kemampuan platform digital, dan pembinaan masyarakat tentang cara menggunakan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2023). *Laporan survei internet APJII 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id>
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2023). *Laporan tahunan pengaduan konsumen sektor perdagangan elektronik di Indonesia*. Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia.
- Harianto, A. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 53(2), 215–230.
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Laporan perkembangan ekonomi digital dan perlindungan data pribadi di Indonesia*. Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. (2021). *Survei literasi digital dan perlindungan data pribadi di Indonesia*. LIPI.
- Nugroho, Y. (2021). Tantangan perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di era digital. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 14(1), 45–60.
- Rahmawati, D. (2022). *Metode penelitian hukum dalam kajian yuridis normatif*. Jakarta: Kencana.
- Sari, D., & Pratama, R. (2020). Perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 16(2), 120–135.
- Tanuwijaya, L. (2022). Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Digital*, 4(1), 45–58.