

Aspek Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Pada Kegiatan Bisnis Digital Di Indonesia

Bela Karmelia Putri*¹, Vio Khoirunisa², Amanda Nuarsaputri³, Natasya⁴

^{1,2,3,4} Economic Education Program Study, FKIP, Merangin University, Merangin

*Correspondence email: Belaputri@gmail.com

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan bisnis digital di Indonesia secara signifikan dan menciptakan perubahan pola transaksi ekonomi masyarakat. Kondisi ini di satu sisi memberikan kemudahan dan efisiensi, namun di sisi lain menimbulkan berbagai persoalan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya dalam transaksi elektronik yang dilakukan tanpa pertemuan langsung antara para pihak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek hukum dalam perlindungan konsumen pada kegiatan bisnis digital serta menilai efektivitas regulasi yang berlaku dalam memberikan kepastian dan keadilan hukum. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif perlindungan konsumen telah diatur dengan cukup komprehensif, namun implementasinya masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi hukum, lemahnya pengawasan, dan ketimpangan posisi tawar konsumen. Oleh karena itu, penguatan regulasi dan edukasi hukum menjadi langkah strategis.

Kata Kunci: Aspek Hukum; Perlindungan Konsumen; Kegiatan Bisnis.

Abstract. *The development of digital technology has significantly driven the growth of digital businesses in Indonesia and created changes in people's economic transaction patterns. While this situation provides convenience and efficiency, it also raises various legal issues related to consumer protection, particularly in electronic transactions conducted without direct interaction between the parties. This study aims to analyze the legal aspects of consumer protection in digital business activities and assess the effectiveness of applicable regulations in providing legal certainty and justice. The research method used is a qualitative method with a normative juridical approach through literature review. The results show that consumer protection has been regulated quite comprehensively, but its implementation still faces obstacles such as low legal literacy, weak supervision, and unequal bargaining power of consumers. Therefore, strengthening regulations and legal education are strategic steps.*

Keywords: *Legal Aspects, Consumer Protection, Business Activities.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan yang signifikan terhadap pola hubungan hukum dalam dunia bisnis, khususnya melalui pemanfaatan platform digital sebagai sarana utama dalam transaksi perdagangan barang dan jasa. Kehadiran teknologi digital tidak hanya mengubah cara pelaku usaha dan konsumen berinteraksi, tetapi juga membentuk model hubungan hukum baru yang berbeda dari transaksi konvensional. Perubahan ini menimbulkan berbagai konsekuensi hukum yang memerlukan pengaturan secara menyeluruh agar hak dan kewajiban para pihak tetap terlindungi secara seimbang.

Dalam kerangka hukum bisnis, konsumen pada umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kondisi tersebut semakin terlihat dalam transaksi digital, di mana hubungan hukum sering kali didasarkan pada perjanjian baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha. Konsumen memiliki ruang yang sangat terbatas untuk melakukan negosiasi atau menolak ketentuan yang merugikan, sehingga potensi terjadinya ketidakadilan dalam hubungan kontraktual menjadi semakin besar. Situasi ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar yang dapat berdampak pada perlindungan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, peran negara menjadi sangat krusial dalam menjamin terciptanya keseimbangan dan keadilan dalam hubungan hukum bisnis. Negara diharapkan hadir melalui pembentukan regulasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi, serta melalui penegakan hukum yang efektif untuk melindungi kepentingan konsumen. Regulasi yang kuat dan penegakan hukum yang konsisten diperlukan agar pelaku usaha menjalankan kegiatan bisnisnya secara bertanggung jawab dan tidak merugikan konsumen.

Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen dalam transaksi digital telah diwujudkan melalui berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua regulasi tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, menjamin keamanan transaksi, serta melindungi hak konsumen dalam aktivitas perdagangan berbasis digital. Meskipun demikian, dalam praktiknya penerapan regulasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Tantangan utama dalam implementasi perlindungan konsumen di era digital meliputi rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman hukum masyarakat, serta mekanisme penegakan hukum yang belum berjalan secara optimal. Selain itu, kompleksitas transaksi digital yang bersifat lintas wilayah dan melibatkan teknologi informasi juga menjadi faktor penghambat efektivitas perlindungan hukum. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat sistem regulasi, meningkatkan literasi hukum masyarakat, dan mengoptimalkan penegakan hukum agar tujuan perlindungan konsumen dalam bisnis digital dapat tercapai secara maksimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, asas hukum, serta doktrin atau pandangan para ahli hukum dalam kajian akademik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis hukum positif yang mengatur perlindungan konsumen dalam aktivitas bisnis digital, sehingga menekankan pada penelaahan terhadap kerangka regulasi dan prinsip hukum yang berlaku. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan memanfaatkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah nasional maupun internasional, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Adapun bahan hukum tersier digunakan sebagai pelengkap, seperti kamus hukum dan ensiklopedia hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan mengkaji berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Selanjutnya, seluruh data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses interpretasi terhadap norma hukum yang berlaku serta keterkaitannya dengan praktik perlindungan konsumen dalam bisnis digital, sehingga menghasilkan uraian yang sistematis dan komprehensif untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, perlindungan konsumen dalam kegiatan bisnis digital di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang cukup memadai. Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kerangka hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Regulasi ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga transaksi dapat berlangsung secara adil, aman, dan bertanggung jawab. Selain itu, pengaturan hukum tersebut juga berfungsi sebagai instrumen preventif untuk mencegah terjadinya praktik bisnis yang merugikan konsumen, seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, serta informasi produk yang tidak transparan. Dalam konteks bisnis digital, aturan hukum diharapkan mampu memberikan perlindungan meskipun transaksi dilakukan tanpa adanya pertemuan fisik antara para pihak. Namun demikian, dalam praktiknya perlindungan konsumen di sektor bisnis digital masih menghadapi berbagai hambatan. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat literasi hukum konsumen, yang menyebabkan konsumen sering kali tidak memahami hak-haknya maupun mekanisme pengaduan ketika mengalami kerugian. Kondisi ini diperparah dengan minimnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital, khususnya pelaku usaha yang beroperasi melalui platform daring.

Permasalahan lain yang sering ditemukan adalah penggunaan klausula baku dalam perjanjian elektronik yang cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha. Klausula tersebut sering kali disusun secara sepihak dan sulit dipahami oleh konsumen, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam hubungan kontraktual. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi bisnis digital. Dari perspektif penegakan hukum, karakteristik bisnis

digital yang bersifat lintas wilayah, anonim, serta melibatkan teknologi informasi yang kompleks menjadi tantangan tersendiri bagi aparat penegak hukum. Kesulitan dalam mengidentifikasi pelaku usaha, perbedaan yurisdiksi, serta keterbatasan sarana dan prasarana pengawasan menyebabkan proses penindakan hukum tidak selalu berjalan efektif. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam bisnis digital tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada efektivitas implementasinya. Diperlukan sinergi antara pemerintah sebagai regulator, pelaku usaha sebagai penyelenggara bisnis, dan masyarakat sebagai konsumen. Upaya peningkatan literasi hukum, penguatan pengawasan, serta pembaruan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi langkah strategis untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal dalam ekosistem bisnis digital.

SIMPULAN

Aspek hukum memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin perlindungan konsumen pada kegiatan bisnis digital, mengingat posisi konsumen yang secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dalam transaksi elektronik yang bersifat tidak langsung dan minim negosiasi. Keberadaan regulasi hukum menjadi instrumen utama dalam menciptakan kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen agar tidak dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak bertanggung jawab. Dalam konteks ini, hukum berfungsi tidak hanya sebagai alat pengendali sosial, tetapi juga sebagai sarana rekayasa sosial untuk mendorong terciptanya ekosistem bisnis digital yang sehat dan berkeadilan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, aparat penegak hukum, pelaku usaha, dan masyarakat, untuk memperkuat implementasi regulasi yang ada. Penguatan penegakan hukum harus diiringi dengan peningkatan pengawasan serta penerapan sanksi yang tegas dan proporsional terhadap pelanggaran hukum di bidang bisnis digital. Selain itu, peningkatan kesadaran dan edukasi hukum kepada masyarakat menjadi langkah strategis agar digital dapat terwujud secara optimal dan berkontribusi pada terciptanya sistem perdagangan digital yang adil, aman, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2019). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Fuady, M. (2020). *Pengantar hukum bisnis: Menata bisnis modern di era globalisasi*. Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P.M. (2018). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia: Sebuah studi tentang prinsip-prinsip penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan administrasi negara*. Peradaban.
- Kansil, C. S. T. (2017). *Pengantar ilmu hukum dan tata hukum Indonesia*. Balai Pustaka.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Kencana.
- Rahardjo, S. (2018). *Ilmu hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Sjahdeini, S. R. (2019). *Kebebasan berkontrak dan perlindungan konsumen yang seimbang dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti.
- Susanti, D.O., & Efendi, A. (2020). *Penelitian hukum (Legal research)*. Sinar Grafika.
- Widjaja, G., & Yani, A. (2018). *Hukum perlindungan konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Yahman. (2019). *Karakteristik wanprestasi dan tindak pidana penipuan dalam hubungan kontraktual*. Kencana.