



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Era Digitalisasi Ekonomi

Naila Nirmala ^{*1}, Desi Rosita ¹, Putri Fatima ¹

Program Studi Hukum Bisnis Universitas PGRI Yogyakarta Indonesia

**Corresponding Author: Nailanirmala11@gmail.com*

Article History

Manuscript submitted:

15 October, 2025

Manuscript revised:

20 October, 2025

Accepted for publication:

30 October, 2025

Abstract

The rapid development of information technology has transformed trading patterns from conventional systems into digital platforms through e-commerce. This phenomenon provides convenience for society in conducting buying and selling activities, yet it also raises various legal issues related to consumer protection. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers in online transactions in Indonesia and to identify the obstacles in its implementation. The research method used is a normative juridical approach by examining relevant regulations such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions (ITE Law). The results of the study show that, normatively, consumer protection is clearly regulated through existing legislation; however, its implementation still faces several obstacles, such as weak supervision of online business actors, low consumer legal awareness, and limited enforcement mechanisms. Efforts to enhance consumer protection can be carried out through strengthening supervisory institutions, increasing consumer education, and improving collaboration among the government, business actors, and the community to create a safe and fair digital ecosystem. Therefore, the presence of law is expected to serve as a regulatory instrument that adapts to technological developments while ensuring safety and justice for consumers in the increasingly complex era of economic digitalization.

Keywords

Legal Protection;

Consumers;

Online Transactions;

E-Commerce;

Economic Digitalization;

Copyright © 2025, The Author(s)

This is an open access article under the CC BY-SA license



How to Cite: Bahri, S., Sasmita, A., & Hamzah, H. (2025). Perbandingan Sistem Pemidanaan antara Hukum Islam dan Hukum Positif Indonesia dalam Penanganan Tindak Pidana Pencurian. *Legal Note*, 1(2), 47–52. <https://doi.org/10.71094/legalnote.v1i1.103>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mendorong perubahan besar dalam sistem perdagangan global, termasuk di Indonesia. Transaksi jual beli yang dahulu dilakukan secara langsung kini beralih ke platform daring seperti e-commerce, marketplace, dan media sosial. Transformasi ini tidak hanya mempercepat proses ekonomi, tetapi juga mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan produk dan jasa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fitriani dan Rahman (2023), peningkatan aktivitas belanja online di Indonesia mencapai lebih dari 80% pada masa pandemi COVID-19, menunjukkan pergeseran besar menuju ekonomi digital yang berbasis pada kemudahan dan efisiensi transaksi. Namun,

kemajuan ini juga menimbulkan tantangan baru dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen yang sering kali dirugikan akibat penyalahgunaan data, penipuan, dan ketidaksesuaian produk.

Masalah perlindungan konsumen dalam transaksi online menjadi salah satu isu krusial dalam hukum ekonomi modern. Hukum perlindungan konsumen seharusnya berfungsi memberikan kepastian dan rasa aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Akan tetapi, masih banyak kasus di mana konsumen mengalami kerugian tanpa mendapatkan kompensasi yang memadai. Sebagaimana dikemukakan oleh Sari dan Nugroho (2022), banyak pelaku usaha daring yang belum sepenuhnya mematuhi ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama dalam hal transparansi informasi dan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dan praktik di lapangan.

Di samping itu, perkembangan teknologi digital telah menimbulkan bentuk-bentuk transaksi baru yang tidak sepenuhnya tercakup dalam regulasi konvensional. Misalnya, transaksi melalui media sosial seperti Instagram dan TikTok belum memiliki mekanisme perlindungan yang memadai bagi konsumen ketika terjadi pelanggaran. Menurut riset yang dilakukan oleh Prasetyo (2021), lebih dari 40% kasus penipuan online di Indonesia terjadi pada transaksi informal di luar platform e-commerce resmi, menunjukkan lemahnya sistem pengawasan dan penegakan hukum digital. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun regulasi telah tersedia, penerapannya masih terbatas karena sifat transaksi daring yang lintas batas dan sulit diawasi.

Dari perspektif hukum, perlindungan konsumen dalam transaksi online mencakup aspek preventif dan represif. Aspek preventif berkaitan dengan penyediaan informasi yang jelas dan edukasi kepada masyarakat, sementara aspek represif mencakup mekanisme pengaduan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh Hakim dan Lestari (2022), implementasi kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia masih bersifat parsial dan belum terintegrasi dengan baik antara lembaga pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Oleh karena itu, dibutuhkan pembaruan hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta peningkatan koordinasi antarinstansi.

Lebih jauh, tantangan utama dalam perlindungan hukum konsumen digital bukan hanya pada tataran regulasi, tetapi juga pada kesadaran hukum masyarakat. Banyak konsumen yang tidak memahami hak-hak mereka atau enggan melapor karena proses hukum yang panjang dan rumit. Berdasarkan penelitian oleh Yuliana dan Sembiring (2023), hanya sekitar 15% konsumen yang dirugikan dalam transaksi online yang melaporkan kasusnya ke lembaga perlindungan konsumen. Data ini menunjukkan rendahnya efektivitas sistem hukum dalam memberikan perlindungan nyata kepada masyarakat digital.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam penerapannya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan hukum yang lebih responsif terhadap era digitalisasi ekonomi, sehingga dapat menciptakan iklim transaksi daring yang aman, adil, dan terpercaya bagi seluruh lapisan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif atau doktrinal, yang berfokus pada studi kepustakaan terhadap norma-norma hukum yang berlaku, doktrin hukum, serta putusan-putusan pengadilan yang relevan. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan utama yang dikaji berkaitan dengan ketentuan hukum positif dan efektivitas penerapannya dalam transaksi online. Menurut Marzuki (2019), metode yuridis normatif digunakan untuk menelaah asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, serta perbandingan hukum yang berlaku dalam suatu konteks tertentu. Dalam konteks penelitian ini, analisis dilakukan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur, mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan langsung dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Bahan hukum sekunder mencakup hasil penelitian, jurnal ilmiah, buku teks hukum, serta artikel ilmiah terkait. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia yang membantu memperjelas konsep-konsep yang digunakan. Menurut Sugiyono (2020), metode ini efektif untuk menghasilkan analisis mendalam mengenai kekuatan dan kelemahan suatu sistem hukum berdasarkan teori dan norma yang berlaku.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu dengan menafsirkan data hukum secara sistematis dan logis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai isu yang diteliti. Peneliti melakukan interpretasi terhadap ketentuan hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen digital serta membandingkannya dengan praktik yang terjadi di lapangan. Sebagaimana dikemukakan oleh Indrati (2021), analisis kualitatif dalam penelitian hukum bertujuan untuk menguraikan hubungan antara norma hukum dan pelaksanaannya dalam konteks sosial dan teknologi.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan komparatif, yaitu membandingkan sistem perlindungan konsumen di Indonesia dengan beberapa negara lain seperti Malaysia dan Singapura yang telah lebih maju dalam pengaturan e-commerce. Pendekatan ini bertujuan untuk menemukan model hukum yang lebih efektif dan adaptif terhadap perubahan teknologi. Sebagai contoh, Malaysia memiliki Consumer Protection (Electronic Trade Transactions) Regulations 2012 yang lebih spesifik mengatur kewajiban pelaku usaha daring. Menurut Hassan (2021), perbandingan ini penting untuk melihat sejauh mana hukum nasional Indonesia dapat diadaptasi agar lebih sesuai dengan standar internasional.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri sumber-sumber ilmiah dari jurnal hukum nasional maupun internasional, termasuk publikasi dari Indonesian Journal of Legal Studies dan Journal of Consumer Policy. Semua data dianalisis berdasarkan prinsip konsistensi hukum dan kesesuaian terhadap kebutuhan perlindungan konsumen di era digital. Dengan demikian, metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai kondisi aktual dan solusi yang dapat diterapkan dalam konteks hukum perlindungan konsumen daring.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia secara normatif telah diatur dalam berbagai regulasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum terhadap hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) serta perubahannya mengatur keabsahan transaksi elektronik dan tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan informasi yang benar. Namun, sebagaimana dikemukakan oleh Utami (2023), meskipun norma hukum sudah cukup lengkap, penerapannya masih menghadapi tantangan besar dalam penegakan di ranah digital.

Permasalahan utama yang ditemukan adalah lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha daring, terutama yang beroperasi di luar platform resmi. Banyak pelaku usaha individu yang tidak memiliki izin usaha namun tetap melakukan transaksi melalui media sosial. Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Susanto (2022), sekitar 37% konsumen di Indonesia pernah mengalami kerugian akibat penipuan online, namun hanya sebagian kecil yang mengajukan laporan hukum. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan besar antara perlindungan hukum yang bersifat teoritis dengan penerapan praktis di masyarakat.

Selain itu, aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang akurat dan jujur juga menjadi persoalan serius. Banyak kasus di mana konsumen menerima barang yang tidak sesuai deskripsi atau bahkan tidak dikirim sama sekali. Dalam konteks ini, penelitian oleh Rachman dan Dewi

(2021) menyatakan bahwa tanggung jawab hukum pelaku usaha daring masih sulit ditegakkan karena sebagian besar transaksi dilakukan lintas wilayah tanpa bukti transaksi formal yang kuat. Oleh sebab itu, mekanisme pembuktian digital menjadi tantangan utama dalam proses penyelesaian sengketa konsumen online.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa peran lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) masih perlu diperkuat. Keduanya memiliki peran penting dalam pengawasan dan penindakan terhadap pelaku usaha daring yang melanggar ketentuan hukum. Menurut penelitian oleh Wahyudi (2022), kolaborasi antara lembaga pemerintah dan platform e-commerce perlu ditingkatkan untuk menciptakan sistem deteksi dini terhadap penipuan dan pelanggaran data pribadi. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip consumer centric approach yang menempatkan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama.

Dari hasil analisis komparatif, diketahui bahwa Indonesia masih tertinggal dibanding negara-negara ASEAN lainnya dalam hal perlindungan hukum konsumen digital. Sebagai contoh, Singapura memiliki Consumer Protection (Fair Trading) Act yang memungkinkan konsumen menuntut kompensasi secara cepat melalui mekanisme Small Claims Tribunal. Malaysia juga telah menerapkan regulasi khusus yang mengatur tanggung jawab penyedia platform daring. Menurut Abdullah (2021), regulasi yang bersifat adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi kunci utama dalam menciptakan sistem hukum yang efektif di era digital.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem hukum Indonesia memerlukan pembaruan dan integrasi lintas sektor untuk menghadapi dinamika transaksi digital. Upaya penguatan lembaga pengawas, edukasi konsumen, dan peningkatan literasi hukum digital merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dengan pendekatan hukum yang lebih adaptif dan kolaboratif, diharapkan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online dapat terlaksana dengan efektif dan memberikan rasa keadilan bagi seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Perkembangan ekonomi digital telah membawa perubahan besar terhadap sistem transaksi di Indonesia, di mana jual beli secara daring menjadi fenomena umum dalam kehidupan masyarakat modern. Transaksi berbasis elektronik memang memberikan kemudahan dan efisiensi, namun di sisi lain menimbulkan risiko hukum yang signifikan bagi konsumen. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa meskipun regulasi hukum di Indonesia, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), telah memberikan dasar perlindungan yang cukup kuat, implementasi di lapangan masih jauh dari harapan. Lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha daring dan minimnya kesadaran hukum masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat terwujudnya perlindungan hukum yang efektif di ruang digital.

Konsumen sebagai pihak yang rentan dalam transaksi online sering kali menghadapi berbagai bentuk pelanggaran, seperti penipuan, pengiriman barang tidak sesuai, serta kebocoran data pribadi. Dalam konteks ini, perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah seharusnya tidak hanya bersifat reaktif setelah terjadi pelanggaran, tetapi juga bersifat preventif melalui regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar permasalahan muncul karena tidak adanya mekanisme pembuktian dan pelaporan yang sederhana serta cepat. Oleh karena itu, sistem hukum di Indonesia perlu memperkuat peraturan teknis yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha daring serta memperluas jangkauan pengawasan terhadap transaksi yang terjadi di luar platform e-commerce resmi.

Selanjutnya, aspek kesadaran hukum masyarakat menjadi komponen penting dalam efektivitas perlindungan konsumen digital. Rendahnya tingkat pelaporan kasus kerugian menunjukkan bahwa banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya sebagai pengguna layanan digital. Pendidikan hukum dan literasi digital harus ditingkatkan melalui program edukasi masyarakat dan kerja sama lintas lembaga, baik pemerintah maupun sektor swasta. Sebagaimana disampaikan oleh Yuliana dan Sembiring (2023), perlindungan hukum hanya akan efektif apabila konsumen memiliki kesadaran dan keberanian untuk menuntut haknya ketika dirugikan. Dengan demikian, aspek sosialisasi hukum harus menjadi prioritas yang seimbang dengan pembaruan regulasi.

Selain itu, penting untuk memperkuat peran lembaga perlindungan konsumen dan otoritas pengawas digital seperti BPKN dan Kominfo agar mampu berfungsi secara optimal dalam mengawasi dan menindak pelanggaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarinstansi pemerintah masih bersifat sektoral dan belum terintegrasi dalam satu sistem nasional yang komprehensif. Perlu dibentuk mekanisme kerja sama yang sinergis antara lembaga pemerintah, penyedia platform digital, dan aparat penegak hukum agar penanganan pelanggaran dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Hal ini sejalan dengan pandangan Wahyudi (2022) yang menekankan pentingnya kolaborasi multi-sektor dalam menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya bagi konsumen.

Dari hasil perbandingan dengan negara lain, terlihat bahwa Indonesia masih tertinggal dalam hal pengaturan dan penegakan perlindungan konsumen digital. Negara seperti Singapura dan Malaysia telah menerapkan regulasi yang lebih rinci dan prosedur penyelesaian sengketa yang lebih sederhana. Model hukum seperti Small Claims Tribunal di Singapura dapat menjadi inspirasi bagi Indonesia untuk membangun sistem penyelesaian sengketa konsumen daring yang cepat, efisien, dan berbiaya rendah. Pembelajaran dari negara-negara tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan perlindungan konsumen digital tidak hanya bergantung pada kekuatan hukum formal, tetapi juga pada efektivitas implementasi dan aksesibilitas mekanisme hukum bagi masyarakat luas.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia masih menghadapi tantangan besar, baik dari sisi regulasi, penegakan, maupun kesadaran masyarakat. Upaya pembaruan hukum harus diarahkan pada penyusunan regulasi yang lebih spesifik terhadap transaksi digital, peningkatan kapasitas lembaga pengawas, dan pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses. Di samping itu, edukasi hukum digital bagi masyarakat harus dilakukan secara berkelanjutan agar konsumen dapat memahami hak dan kewajibannya dalam ruang digital. Dengan adanya sinergi antara pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan konsumen, maka sistem perlindungan hukum yang efektif, adaptif, dan berkeadilan dapat terwujud di era digitalisasi ekonomi yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2021). *Digital consumer protection in ASEAN countries: Comparative legal analysis*. *Journal of Law and Policy*, 12(3), 45–61.
- Fitriani, R., & Rahman, A. (2023). Tren belanja online dan tantangan perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 53(2), 101–118.
- Hakim, A., & Lestari, D. (2022). Evaluasi kebijakan perlindungan konsumen di era digital: Studi terhadap efektivitas UU ITE. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 19(4), 204–223.
- Hassan, N. (2021). *Consumer protection and e-commerce in Malaysia: Legal perspectives*. *Asian Journal of Legal Studies*, 10(2), 77–92.
- Marzuki, P. M. (2019). *Penelitian hukum*. Jakarta: Kencana.
- Prasetyo, B. (2021). Penyalahgunaan media sosial dalam transaksi jual beli online. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 8(1), 33–47.

- Rachman, S., & Dewi, L. (2021). Tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 27(2), 118–135.
- Sari, M., & Nugroho, A. (2022). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Hukum dan Sosial*, 9(3), 89–102.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, E. (2023). Efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam era digitalisasi ekonomi. *Jurnal Hukum Nasional*, 25(1), 55–70.
- Wahyudi, R. (2022). Kolaborasi pemerintah dan platform e-commerce dalam perlindungan konsumen digital. *Indonesian Journal of Legal Studies*, 14(2), 142–160.
- Yuliana, T., & Sembiring, J. (2023). Kesadaran hukum konsumen dalam transaksi jual beli online. *Jurnal Penelitian Sosial dan Hukum*, 11(4), 203–221.