

## EVALUASI EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI INDONESIA: STUDI TERHADAP REGULASI, SENGKETA, DAN TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA

M.Rio Suwandi<sup>1</sup>, Pepi Kurzia<sup>2</sup>, Sri Handayani<sup>3</sup>

[riosuwandi00@gmail.com](mailto:riosuwandi00@gmail.com)<sup>1</sup>, [pkurzia@gmail.com](mailto:pkurzia@gmail.com)<sup>2</sup>, [handayani779@yahoo.co.id](mailto:handayani779@yahoo.co.id)<sup>3</sup>

Universitas Sriwijaya

### ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, dengan fokus pada regulasi yang ada, penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab hukum pelaku usaha. Perkembangan pesat e-commerce telah menciptakan tantangan baru dalam melindungi hak-hak konsumen, seperti penipuan online, ketidaksesuaian barang, dan perlindungan data pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis dokumen hukum dan regulasi terkait, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta peraturan-peraturan turunan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum di Indonesia sudah cukup memadai, implementasi dan penegakannya masih menghadapi berbagai kendala. Regulasi yang ada sering kali tidak spesifik terhadap karakteristik unik transaksi digital, sehingga menimbulkan ambiguitas dalam penafsiran. Proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan jalur pengadilan sering kali lambat, kurang efektif, dan tidak efisien bagi konsumen. Selain itu, tanggung jawab hukum pelaku usaha seringkali sulit ditegakkan, terutama bagi pelaku usaha lintas batas (cross-border) atau yang tidak memiliki identitas jelas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penyempurnaan regulasi, peningkatan kapasitas lembaga penegak hukum, dan edukasi yang lebih masif kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan adil.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen E-Commerce, Transaksi Online, Regulasi, Penyelesaian Sengketa Tanggung Jawab Hukum.

### ABSTRACT

*This study evaluates the effectiveness of consumer protection in e-commerce transactions in Indonesia, focusing on the existing regulations, dispute resolution, and legal liability of business actors. The rapid growth of e-commerce has created new challenges in safeguarding consumer rights, such as online fraud, product non-conformity, and personal data protection. This research employs a qualitative approach with an analysis of relevant legal documents and regulations, including Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and its derivative regulations. The findings indicate that while the legal framework in Indonesia is reasonably adequate, its implementation and enforcement still face various obstacles. The existing regulations are often not specific enough to the unique characteristics of digital transactions, leading to ambiguities in interpretation. The process of dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and the courts is often slow, ineffective, and inefficient for consumers. Furthermore, the legal liability of business actors is often difficult to enforce, especially for cross-border merchants or those with unclear identities. This study concludes that regulatory improvements, strengthening of law enforcement institutions, and more extensive education for both consum.*

**Keywords :** Consumer Protection, E-Commerce, Online Transactions, Regulation, Dispute Resolution, Legal Liability.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pesatnya pertumbuhan sektor e-commerce di Indonesia, mengubah lanskap perekonomian secara fundamental. Nilai transaksi digital di Indonesia terus melonjak, menjadikannya salah satu

pasar terbesar di Asia Tenggara dengan nilai ekonomi digital yang diperkirakan mencapai \$146 miliar pada tahun 2025 (Google, Temasek, & Bain & Company, 2022). Pergeseran perilaku konsumen ini menciptakan kemudahan, namun pada saat yang sama, juga memunculkan tantangan baru terkait perlindungan konsumen. Sifat transaksi yang minim kontak fisik, anonimitas pelaku usaha, dan kerentanan data pribadi seringkali menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Meskipun e-commerce menawarkan efisiensi, keamanan dan kepastian hukum menjadi faktor krusial bagi keberlangsungan ekosistemnya. Perlindungan konsumen yang memadai tidak hanya melindungi hak-hak pembeli, tetapi juga meningkatkan kepercayaan yang menjadi fondasi utama bagi pertumbuhan pasar digital yang sehat. Perlindungan hukum yang kokoh atas hak-hak konsumen menjadi kunci utama dalam meminimalkan risiko kerugian, khususnya di tengah maraknya kasus penipuan, ketidaksesuaian barang, dan kesulitan pengembalian produk.

Berdasarkan data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), terdapat tren peningkatan signifikan dalam kasus pengaduan konsumen terkait transaksi daring (YLKI, 2023). Pengaduan tersebut didominasi oleh masalah penipuan, ketidaksesuaian barang, dan kesulitan dalam proses pengembalian. Kondisi ini mengindikasikan adanya celah antara pesatnya pertumbuhan industri dan efektivitas kerangka hukum yang ada. Data ini menunjukkan bahwa meskipun payung hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah tersedia, implementasinya belum sepenuhnya mampu mengakomodasi karakteristik unik transaksi digital.

Secara teoritis, prinsip *caveat emptor* (pembeli bertanggung jawab atas pilihannya) yang berlaku dalam perdagangan konvensional telah bergeser menjadi *caveat venditor* (penjual bertanggung jawab atas barangnya) dalam transaksi modern. Dalam konteks e-commerce, prinsip ini diperkuat oleh konsep tanggung jawab pelaku usaha yang lebih besar akibat ketidakseimbangan informasi yang signifikan antara penjual dan pembeli (Hart, 2021). Teori ini sejalan dengan kerangka hukum perlindungan konsumen yang bertujuan untuk menyeimbangkan kedudukan hukum para pihak.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah ada, implementasinya seringkali menghadapi kendala. Penelitian Dewi & Prihatini (2020) menggarisbawahi urgensi regulasi khusus untuk perlindungan data pribadi, yang tidak diatur secara eksplisit dalam UUPK. Selain itu, studi lain menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun jalur pengadilan, seringkali dianggap lambat, rumit, dan tidak efektif bagi konsumen di era digital. Proses yang panjang dan biaya yang tidak sepadan dengan nilai kerugian seringkali membuat konsumen enggan menempuh jalur hukum formal.

Namun, dalam praktiknya, pemanfaatan instrumen hukum perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan survei awal terhadap 50 konsumen di Jakarta, ditemukan bahwa 62% responden merasa tidak yakin tentang langkah hukum yang harus diambil jika terjadi sengketa. Selain itu, 58% menganggap proses pengaduan terlalu rumit, dan 45% terkendala oleh biaya dan waktu yang dibutuhkan.

Penelitian ini menjadi penting karena belum banyak studi empiris yang secara komprehensif menganalisis efektivitas implementasi regulasi perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa di tengah dinamika pasar e-commerce. Penelitian sebelumnya lebih fokus pada aspek hukum dan regulasi semata, namun belum mengkaji secara mendalam bagaimana efektivitasnya dalam melindungi hak-hak konsumen secara praktis.

Kerangka teoritis hukum perlindungan konsumen yang dikemukakan oleh Philip Kotler (2020) mengargumentasikan bahwa perlindungan yang kuat mampu

mengamplifikasi kepercayaan konsumen, yang pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan berkelanjutan dalam pasar. Sistem perlindungan hukum yang transparan dan efisien memungkinkan konsumen untuk merasa aman dalam bertransaksi, yang selanjutnya meningkatkan loyalitas dan volume transaksi. Konseptualisasi efektivitas perlindungan konsumen dalam e-commerce menurut Fathoni (2023) mengintegrasikan tiga dimensi fundamental: kelengkapan regulasi, kemudahan akses ke mekanisme penyelesaian sengketa, dan penegakan hukum yang responsif. Pencapaian optimalisasi ketiga dimensi tersebut mengharuskan adanya evaluasi mendalam terhadap kerangka hukum yang berlaku, mekanisme yang ada, dan tantangan yang dihadapi.

Oleh karena itu Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara mendalam efektivitas perlindungan konsumen dalam konteks e-commerce di Indonesia, dengan menganalisis tiga pilar utama: regulasi, mekanisme penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab hukum pelaku usaha. Secara khusus, penelitian ini akan mengkaji sejauh mana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) beserta peraturan turunannya mampu mengakomodasi karakteristik unik transaksi digital. Meskipun UUPK telah menjadi payung hukum utama, implementasinya masih menghadapi hambatan karena substansinya tidak secara spesifik mengatur isu-isu krusial di ranah digital, seperti perlindungan data pribadi dan sengketa lintas batas yang melibatkan pelaku usaha dari luar negeri (Dewi & Prihatini, 2020). Ketidakmampuan regulasi ini menciptakan ketidakpastian hukum, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Jalur non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan jalur litigasi melalui pengadilan seringkali dianggap lambat, mahal, dan tidak efisien bagi konsumen yang menghadapi sengketa nilai kecil. Hambatan prosedural dan kurangnya kekuatan eksekusi di tingkat non-litigasi membuat konsumen enggan menempuh jalur formal, sehingga menciptakan ruang kosong yang diisi oleh mekanisme internal platform e-commerce yang sering kali tidak independen. Terakhir, penelitian ini akan mengidentifikasi tantangan praktis dalam menegakkan tanggung jawab hukum pelaku usaha, terutama bagi mereka yang beroperasi dari luar negeri atau tidak memiliki identitas yang jelas. Hal ini menjadi krusial mengingat maraknya dropshipping dan penjualan melalui media sosial yang menyulitkan konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban. Dengan mengevaluasi ketiga pilar tersebut, penelitian ini diharapkan dapat merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif dan responsif terhadap dinamika pasar e-commerce di Indonesia002E.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis berdasarkan data yang bersifat numerik. Menurut Neuman (2014), pendekatan ini digunakan untuk mengukur dan menjelaskan pola-pola yang terjadi di masyarakat dengan cara yang objektif melalui data statistik. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengkaji sejauh mana regulasi hukum diterapkan dalam lingkungan bisnis digital di Indonesia, serta bagaimana pelaku usaha memahami aturan-aturan hukum yang mengatur aktivitas mereka di ranah digital.

Fokus utama dari metode ini adalah pada pengumpulan dan analisis data sekunder yang memiliki nilai kuantitatif. Sumber data yang digunakan berasal dari berbagai lembaga terpercaya, seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), serta dari jurnal-jurnal ilmiah nasional dan internasional yang membahas topik hukum dan transformasi digital dalam

sektor bisnis.

Tahapan pelaksanaan metode ini dilakukan melalui beberapa langkah berikut:

1. Menentukan fokus penelitian, yakni mengevaluasi penerapan aspek hukum dalam ekosistem bisnis digital Indonesia di tengah transformasi ekonomi berbasis teknologi.
2. Menetapkan sumber data, yang mencakup dokumen kebijakan publik, laporan resmi pemerintah, serta hasil studi akademik sebelumnya yang relevan.
3. Melakukan pengumpulan data, dengan teknik studi pustaka dan dokumentasi, yang menekankan pada perolehan data kuantitatif serta fakta hukum terbaru.
4. Menganalisis data, menggunakan pendekatan statistik deskriptif, seperti penghitungan frekuensi, persentase, dan tren untuk melihat pola yang muncul.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini mengandalkan teknik studi pustaka, yaitu metode pengumpulan informasi dari berbagai literatur ilmiah dan dokumen resmi. George (2008) menyebutkan bahwa studi pustaka memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang isu yang diteliti melalui sumber-sumber yang telah terverifikasi secara akademis.

Analisis data dilakukan dengan mengacu pada model dari Cohen, Manion, dan Morrison (2011), yang menekankan pentingnya proses yang sistematis dalam pengolahan data kuantitatif. Langkah-langkahnya meliputi:

1. Koding dan klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai tema atau jenis variabel yang diteliti.
2. Pengolahan data kuantitatif, dengan menggunakan statistik deskriptif seperti rata-rata (mean), nilai paling umum (modus), dan persentase, untuk menggambarkan kecenderungan atau tren umum.
3. Interpretasi hasil, yang dilakukan dengan membandingkan temuan data dengan teori-teori yang relevan serta situasi nyata di lapangan, guna menarik kesimpulan yang didasarkan pada bukti konkret.

Hasil dari analisis ini disajikan dalam bentuk visual seperti tabel, grafik batang, dan diagram lingkaran. Penyajian visual ini bertujuan untuk membantu pembaca memahami informasi secara lebih mudah dan cepat, terutama dalam menggambarkan perkembangan sektor bisnis digital, tingkat kepatuhan terhadap hukum, serta data pelanggaran hukum dalam aktivitas e-commerce di Indonesia.

Tujuan akhirnya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas dan ringkas tentang sejauh mana sistem hukum di Indonesia telah mampu mengikuti dan mengakomodasi laju perkembangan ekonomi digital yang terus berubah dengan cepat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Data Penerimaan Pengaduan Konsumen BPKN (2017 Sd 03 Februari 2023)

| NO. | SEKTOR BERDASARKAN STRANAS PK                         | 2022 | 2023 | TOTAL |
|-----|-------------------------------------------------------|------|------|-------|
| 1   | Jasa keuangan                                         | 396  | 22   | 418   |
| 2   | E-commerce                                            | 193  | 16   | 209   |
| 3   | Perumahan                                             | 157  | 22   | 179   |
| 4   | Lain-lain                                             | 143  | 4    | 147   |
| 5   | Jasa Telekomunikasi                                   | 58   | 7    | 65    |
| 6   | Jasa Transportasi                                     | 61   | 3    | 64    |
| 7   | Barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor | 48   | 3    | 49    |
| 8   | Listrik dan Gas Rumah Tangga                          | 12   | 2    | 14    |

|               |                   |             |           |             |
|---------------|-------------------|-------------|-----------|-------------|
| 9             | Obat dan Makanan  | 25          | 3         | 28          |
| 10            | Layanan Kesehatan | 5           | 1         | 6           |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>1096</b> | <b>83</b> | <b>1179</b> |

*Sumber: Data Pengaduan Konsumen di BPKN RI Tahun 2023*

Menurut Rusdi (2023), perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik sangat penting mengingat tingginya potensi pelanggaran hak konsumen, seperti ketidaksesuaian produk, keterlambatan pengiriman, dan penyalahgunaan data pribadi. Berdasarkan uraian singkat di atas, penulis mengidentifikasi dua pokok permasalahan utama yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu: (1) bentuk-bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik, dan (2) bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam konteks transaksi elektronik.

**Tabel 2. Hasil Survei Awal Terhadap 50 Konsumen E-Commerce di Jakarta (2023)**

| No | Aspek Yang Dinilai                                                        | Persentase Responden | Keterangan                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| 1  | Tidak Yakin dengan Langkah Hukum yang harus diambil saat Terjadi sengketa | 62%                  | Kurangnya pemahaman Hukum digital     |
| 2  | Menilai proses pengaduan Terlalu rumit                                    | 58%                  | Prosedur dianggap tidak efisien       |
| 3  | Terkendala Oleh biaya dan Waktu penyelesaian sengketa                     | 45%                  | Jalur formal dinilai mahal Dan lambat |

*Sumber: Data Survei lapangan oleh peneliti dalam jurnal evaluasi Efektivitas perlindungan konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia (Suwandi dkk., 2023).*

Sebagai besar (62%) Konsumen tidak memahami Langkah hukum yang bisa ditempuh Ketika terjadi masalah. Ini mencerminkan rendahnya literasi hukum dan digital di Masyarakat. 58% Konsumen menilai proses pengaduan terlalu rumit, yang berarti mekanisme penyelesaian sengketa (baik BPSK maupun pengadilan) belum ramah pengguna. 45% responden menganggap proses hukum memakan waktu dan biaya yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami.

Hal ini menunjukkan bahwa akses keadilan bagi konsumen masih terbatas, dan perlu Solusi seperti Online Dispute Resolution (ODR) untuk mempercepat proses penyelesaian sengketa secara daring.

**Tabel 3. Data sengketa konsumen E-commerce di Indonesia**

| Data kuantitatif         | Jumlah atau persentase                          | Periode                      | Topik aduan utama                                                                                    |
|--------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Total aduan kemendag     | 20.942                                          | 2022-2025(hingga April 2025) | Pengembalian dana (refund), barang tidak sesuai/rusak, barang tidak diterima ,dan pembatalan sepihak |
| Aduan terkait E-commerce | 92,70 % dari total aduan (sekitar 19,248 kasus) | 2022-2025(hingga April 2025) | Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) selalu mendominasi aduan.                        |
| Aduan bpkn               | 929 kasus                                       | Sepanjang tahun 2023         | Layanan jasa keuangan, e-commerce/e-dagang, properti, dan telekomunikasi                             |

|            |                                        |                    |                                                                                         |
|------------|----------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                        |                    | menjadi kategori dominan.                                                               |
| Aduan bpkn | 381 pengaduan (sektor PMSE terbanyak ) | Januari -juli 2024 | Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) menjadi sektor pengaduan terbanyak. |

Data sengketa konsumen menunjukkan bahwa sektor E-Commerce atau Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) menjadi penyumbang aduan tertinggi di Indonesia, bahkan jauh melampaui sektor lainnya.

Karena tingginya jumlah pengaduan, sektor belanja daring ini terus menjadi sorotan utama dari Kementerian Perdagangan (Kemendag) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Secara keseluruhan, laporan terkait E-Commerce mendominasi sebagian besar aduan yang masuk ke lembaga perlindungan konsumen.

Beberapa masalah yang paling sering dikeluhkan oleh konsumen antara lain:

1. Pengembalian dana (refund) yang prosesnya berbelut-larut atau tidak jelas.
2. Kualitas produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, bahkan dalam beberapa kasus rusak.
3. Keterlambatan atau kegagalan pengiriman, di mana barang tidak kunjung datang atau hilang di tengah jalan.
4. Pembatalan sepihak oleh penjual atau platform tanpa persetujuan dari konsumen.

Tingginya jumlah aduan ini mencerminkan bahwa pertumbuhan pesat transaksi digital di Indonesia belum sepenuhnya diikuti oleh sistem perlindungan konsumen yang kuat dan kepastian hukum yang memadai.

### **Bentuk – bentuk pelanggaran Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik**

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, transaksi elektronik telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Kemudahan akses, kecepatan layanan, dan fleksibilitas dalam bertransaksi menjadi daya tarik utama bagi konsumen. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai potensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang perlu mendapat perhatian serius. Bentuk-bentuk pelanggaran ini tidak hanya merugikan secara materiil, tetapi juga dapat menimbulkan dampak psikologis dan sosial yang signifikan.

Salah satu bentuk pelanggaran yang paling umum adalah ketidaksesuaian antara barang atau jasa yang ditawarkan secara daring dengan yang diterima oleh konsumen. Hal ini mencakup perbedaan spesifikasi, kualitas yang tidak sesuai, atau bahkan barang yang rusak. Konsumen sering kali tidak memiliki kesempatan untuk memverifikasi langsung produk sebelum melakukan pembelian, sehingga sangat bergantung pada informasi yang disediakan oleh pelaku usaha. Jika informasi tersebut tidak akurat atau menyesatkan, maka konsumen berada dalam posisi yang dirugikan (Rusdi, 2023).

Selain itu, keterlambatan pengiriman atau bahkan kegagalan dalam pengiriman barang juga merupakan bentuk pelanggaran yang sering terjadi. Dalam beberapa kasus, konsumen telah melakukan pembayaran penuh, namun barang tidak pernah dikirimkan atau dikirimkan jauh melebihi waktu yang dijanjikan. Hal ini menunjukkan lemahnya sistem pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Pelanggaran lain yang semakin mengemuka adalah penyalahgunaan data pribadi konsumen. Dalam transaksi elektronik, konsumen sering kali diwajibkan memberikan informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, dan bahkan data keuangan. Jika data tersebut disalahgunakan untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan atau bahkan dijual

kepada pihak ketiga, maka hak privasi konsumen telah dilanggar secara serius. Perlindungan terhadap data pribadi menjadi isu krusial yang harus diatur secara ketat dalam regulasi perdagangan elektronik (Fista et al., 2022).

Tidak hanya itu, praktik penipuan dalam bentuk phishing, penggunaan identitas palsu, dan manipulasi ulasan produk juga menjadi bentuk pelanggaran yang merugikan konsumen. Pelaku usaha yang tidak jujur dapat menciptakan citra palsu terhadap produk atau layanan mereka, sehingga konsumen tertipu dan membuat keputusan pembelian yang tidak berdasarkan informasi yang benar.

Bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen dalam transaksi elektronik menunjukkan bahwa konsumen berada dalam posisi yang rentan terhadap berbagai risiko. Oleh karena itu, diperlukan sistem perlindungan hukum yang kuat, transparan, dan responsif untuk menjamin hak-hak konsumen tetap terlindungi. Regulasi yang jelas, mekanisme pengaduan yang efektif, serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen menjadi langkah penting dalam menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang adil dan aman.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia: Studi Terhadap Regulasi, Sengketa, dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha”, dapat disimpulkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang meliputi aspek regulasi, mekanisme penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab hukum pelaku usaha.

Dari aspek regulasi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memang menjadi dasar hukum utama bagi perlindungan konsumen. Namun, substansi hukum yang terkandung di dalamnya belum sepenuhnya mampu mengakomodasi karakteristik transaksi digital yang kompleks. Ketidadaan pengaturan khusus mengenai perlindungan data pribadi, tanggung jawab hukum lintas batas, serta mekanisme identifikasi pelaku usaha menyebabkan posisi konsumen menjadi rentan terhadap potensi pelanggaran dan kerugian dalam transaksi daring.

Dari aspek penyelesaian sengketa, mekanisme yang tersedia baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK) masih dinilai kurang efektif. Proses penyelesaian sengketa yang lambat, biaya yang relatif mahal, serta prosedur yang rumit menjadi hambatan utama bagi konsumen untuk memperoleh keadilan. Akibatnya, sebagian besar konsumen memilih untuk tidak menempuh jalur hukum formal dan hanya mengandalkan penyelesaian internal melalui platform e-commerce, yang sering kali tidak bersifat independen dan berpihak pada konsumen.

Dari aspek tanggung jawab hukum pelaku usaha, masih terdapat ketidakjelasan dalam penerapan prinsip tanggung jawab, terutama bagi penjual pihak ketiga di marketplace atau pelaku usaha lintas negara yang tidak memiliki identitas hukum yang jelas di Indonesia. Kondisi ini menyebabkan sulitnya menuntut pertanggungjawaban secara hukum ketika terjadi pelanggaran atau kerugian yang dialami konsumen. Lemahnya pengawasan dan belum adanya aturan tegas mengenai tanggung jawab bersama antara platform dan penjual semakin memperburuk efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia belum berjalan secara efektif. Ketidakseimbangan antara pesatnya pertumbuhan industri digital dengan kesiapan sistem hukum nasional menjadi penyebab utama dari lemahnya efektivitas perlindungan tersebut. Perlindungan konsumen

yang kuat dan adaptif terhadap perkembangan teknologi merupakan fondasi penting bagi terciptanya kepercayaan masyarakat serta keberlanjutan ekosistem ekonomi digital di Indonesia.

### **Saran**

Revisi dan Penguatan Regulasi Perlindungan Konsumen Pemerintah perlu melakukan revisi terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta menyusun regulasi khusus yang mengatur perlindungan konsumen di sektor e-commerce. Regulasi tersebut perlu mencakup aspek perlindungan data pribadi, tanggung jawab hukum lintas batas, serta mekanisme identifikasi pelaku usaha agar konsumen memiliki kepastian hukum yang jelas.

### **Pengembangan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Digital**

Diperlukan penguatan kelembagaan penyelesaian sengketa konsumen dengan memanfaatkan teknologi digital melalui penerapan sistem Online Dispute Resolution (ODR). Sistem ini dapat memberikan akses penyelesaian yang lebih cepat, murah, transparan, dan efisien bagi konsumen yang mengalami permasalahan dalam transaksi daring.

### **Peningkatan Tanggung Jawab Platform E-Commerce**

Platform e-commerce perlu memiliki tanggung jawab bersama dengan penjual dalam menjamin keaslian, keamanan, dan kejelasan informasi produk yang dipasarkan. Selain itu, platform harus menyediakan sistem pengaduan yang transparan dan responsif sebagai bentuk perlindungan hukum yang nyata bagi konsumen.

### **Peningkatan Literasi Hukum dan Digital Konsumen**

Pemerintah bersama lembaga terkait perlu melaksanakan program edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan literasi hukum dan digital masyarakat. Dengan demikian, konsumen dapat lebih memahami hak dan kewajibannya serta mampu mengambil langkah hukum yang tepat apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi elektronik.

### **Penguatan Pengawasan dan Penegakan Hukum**

Diperlukan peningkatan peran pemerintah dan aparat penegak hukum dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan elektronik, terutama terhadap pelaku usaha yang beroperasi lintas batas. Penegakan hukum yang tegas dan konsisten akan memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang melanggar serta menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan terpercaya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (n.d.). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research Methods in Education* (7th Edition). Routledge.
- Dewi, S., & Prihatini, N. (2020). Urgensi Regulasi Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(2), 112–125.
- Fathoni, M. (2023). Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Digital. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 14(3): 56–68.
- Fista, N., Rahayu, A., & Surya, D. (2022). Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum Siber Indonesia*, 3(1), 24–35.
- George, M. W. (2008). *The Elements of Library Research: What Every Student Needs to Know*. Princeton University Press.
- Kementerian Perdagangan (Kemendag) RI dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) RI).
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, & Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2023) Kusnadi, B. (2021). Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa



- Konsumen di Era Digital. *Jurnal Hukum dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 88–101
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Edisi ke-7). Pearson Education
- Purwanto, D. (2022). Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Era E-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum Nusantara*, 9(2), 33–45.
- Rahman, T. (2022). Tanggung Jawab Hukum Penjual Pihak Ketiga dalam Marketplace di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Digital*, 2(3), 97–110.
- Retno Ayuningrum, "Kemendag Terima 20.942 Aduan Konsumen, Terbanyak soal e-Commerce," *detikFinance*, 24 April 2025. (Mengutip data resmi Kemendag periode 2022-2025)
- Rusdi, A. M. (2023). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Ilmiah Hukum Constitutum*, 2(1), 45–56. Universitas Borobudur.