

KEBIJAKAN DAN TANTANGAN HUKUM DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR NIAGA ELEKTRONIK INDONESIA

Immanuel Given Bintang Andhiyo

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Email: generalsandhiyo@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan pesat e-commerce di Indonesia telah membawa berbagai manfaat ekonomi, namun juga menimbulkan tantangan signifikan terkait perlindungan konsumen. Hak-hak konsumen seperti hak atas informasi yang jelas, hak atas keamanan transaksi, dan perlindungan data pribadi sering kali terabaikan akibat celah regulasi, kelemahan pengawasan, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Artikel ini mengkaji peran regulasi seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dalam melindungi konsumen, serta menganalisis kasus nyata seperti kebocoran data Tokopedia sebagai refleksi lemahnya perlindungan hukum di sektor ini. Dengan mengadopsi praktik terbaik dari negara-negara seperti Uni Eropa (GDPR) dan Australia (Australian Consumer Law), artikel ini memberikan rekomendasi strategis berupa pembentukan badan pengawas transaksi digital, penerapan teknologi blockchain untuk transparansi, serta harmonisasi hukum internasional untuk menangani transaksi lintas batas. Artikel ini menegaskan perlunya sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman, adil, dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Regulasi, Data Pribadi, Kebocoran Data, Ekosistem Digital, Blockchain, Hukum Internasional

ABSTRACT

The rapid development of e-commerce in Indonesia has brought various economic benefits, but also poses significant challenges related to consumer protection. Consumer rights such as the right to clear information, the right to transaction security, and the protection of personal data are often overlooked due to regulatory gaps, weaknesses in supervision, and low digital literacy. This article examines the role of regulations such as Law No. 8/1999 on Consumer Protection (UUPK) and Government Regulation No. 82/2012 on the Implementation of Electronic Systems and Transactions in protecting consumers, and analyzes real cases such

Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagirism Checker No
234.6573

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

as the Tokopedia data leak as a reflection of weak legal protection in this sector. By adopting best practices from countries such as the European Union (GDPR) and Australia (Australian Consumer Law), this article provides strategic recommendations in the form of establishing a digital transaction supervisory body, implementing blockchain technology for transparency, and harmonizing international laws to handle cross-border transactions. This article emphasizes the need for synergy between the government, businesses, and consumers to create a safe, fair, and sustainable e-commerce ecosystem.

Keywords : Consumer Protection, E-Commerce, Regulation, Personal Data, Data Leakage, Digital Ecosystem, Blockchain, International Law

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor ekonomi, termasuk perdagangan. Salah satu manifestasi yang paling terlihat adalah kemajuan dalam niaga elektronik atau e-commerce, yang telah membuka peluang baru bagi konsumen untuk berbelanja secara online. Pertumbuhan niaga elektronik di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, baik dari segi jumlah transaksi maupun jumlah konsumen yang terlibat dalam aktivitas perdagangan online. Namun, kemajuan ini juga diiringi oleh tantangan-tantangan yang mengancam hak-hak konsumen, terutama dalam hal perlindungan konsumen di era digital.

Kegiatan niaga elektronik di Indonesia diatur oleh beberapa regulasi yang bertujuan untuk melindungi konsumen, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) No. 11 Tahun 2008. Meskipun begitu, masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh konsumen, termasuk pelanggaran privasi, pelanggaran hak kekayaan intelektual, pembajakan online, iklan elektronik yang tidak diminta dan aktivitas penipuan¹. Studi dari Gadjong (2023) menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di Indonesia masih memerlukan penguatan, terutama dalam konteks jasa titip online di mana sering terjadi ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang diiklankan di platform digital².

Tantangan lain yang muncul adalah terkait dengan keamanan data pribadi konsumen. Dengan semakin tingginya volume transaksi elektronik, data konsumen menjadi aset yang sangat berharga dan rentan terhadap penyalahgunaan. Tantangan utama dalam melindungi data pribadi konsumen e-commerce di Indonesia adalah belum adanya undang-undang yang secara khusus dan mengikat untuk melindungi data tersebut. Hal ini mengakibatkan adanya celah hukum yang memungkinkan penyalahgunaan data pribadi konsumen oleh pihak-pihak yang

¹ Shaik, D., & Poojasree, M. (2021). Consumer Protection in E-Commerce: A Legal and Compliance Framework in the Digital Market. Proceedings of the 1st International Conference on Law and Human Rights 2020 (ICLHR 2020).

² Gadjong, A. (2023). The Agreement of Personal Shopping Service through E-Commerce Platforms: A Case Study of Consumer Protection. SIGn Jurnal Hukum.

tidak bertanggung jawab. Meskipun pemerintah telah merumuskan berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), regulasi ini masih dianggap belum memadai dalam menangani perlindungan data pribadi secara komprehensif. Menurut Ayunda (2022), peningkatan implementasi dan pengembangan regulasi yang lebih jelas dan mengikat akan sangat membantu dalam memperkuat perlindungan data konsumen. Selain itu, perlunya penegakan hukum yang lebih ketat serta edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka terkait perlindungan data menjadi langkah penting dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan terpercaya di Indonesia³.

Persepsi kepercayaan konsumen dalam e-commerce sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti keamanan, manfaat, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh platform. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen cenderung mempercayai marketplace yang dapat menjamin transaksi yang aman, memberikan keuntungan yang nyata, serta mempermudah proses berbelanja. Namun faktor-faktor lain seperti reputasi, privasi, ukuran platform, dan pengenalan web ternyata tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek-aspek tersebut penting, konsumen lebih memprioritaskan pengalaman langsung yang dirasakan selama bertransaksi, seperti keamanan pembayaran dan efisiensi layanan⁴. Dengan demikian, marketplace di Indonesia perlu terus berfokus pada peningkatan keamanan dan kenyamanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen di tengah persaingan yang ketat.

B. Rumusan Masalah

Masalah-masalah yang dapat diidentifikasi dalam artikel ini adalah berikut:

- 1) Bagaimana regulasi yang ada di Indonesia melindungi konsumen dalam kegiatan niaga elektronik?
- 2) Apa saja hak-hak konsumen yang sering terabaikan dalam transaksi online serta bagaimana peran pemerintah dan pelaku usaha dalam melindungi konsumen di e-commerce?

C. Tujuan

Tujuan dari Artikel ini adalah:

- 1) Menganalisis regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam niaga elektronik di Indonesia.
- 2) Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi konsumen dalam transaksi online.
- 3) Memberikan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen di e-commerce.
- 4) Memberikan kesadaran kepada konsumen tentang pentingnya mengetahui hak-hak mereka dalam transaksi online.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis. Sumber data yang digunakan meliputi studi literatur dari jurnal-jurnal akademik, artikel berita online, serta laporan dari lembaga konsumen yang terkait dengan e-commerce di Indonesia. Selain itu, beberapa contoh kasus nyata tentang pelanggaran hak-hak konsumen dalam transaksi

³ Ayunda, R. (2022). Personal Data Protection to E-Commerce Consumer: What Are the Legal Challenges and Certainties?.

⁴ Sari, A., Ramelan, M., Safitri, D., & Inas, N. (2022). Trust Perception and Payment Method on Marketplace in Indonesia (Study on Shopee). WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS.

e-commerce akan dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang dihadapi. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah pada pemahaman mendalam mengenai regulasi, implementasi, dan kasus-kasus yang melibatkan perlindungan konsumen dalam niaga elektronik.

E. Pembahasan

1. Regulasi yang Ada di Indonesia untuk Melindungi Konsumen dalam Kegiatan Niaga Elektronik

Perlindungan konsumen dalam kegiatan niaga elektronik di Indonesia diatur oleh beberapa regulasi utama, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan melindungi konsumen dari berbagai risiko dalam transaksi digital. Salah satu undang-undang utama yang mengatur perlindungan konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin hak-hak dasar konsumen dalam transaksi jual beli, termasuk di sektor e-commerce. Selain itu, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memainkan peran penting dalam melindungi konsumen dari kejahatan siber, penyalahgunaan data pribadi, dan penipuan yang sering terjadi dalam transaksi online. Beberapa pasal penting dalam UUPK yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam kegiatan e-commerce antara lain:

a) Pasal 4 UUPK - Hak Konsumen

Pasal ini menjabarkan hak-hak dasar konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

b) Pasal 7 UUPK - Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal ini mengatur bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang atau jasa yang ditawarkan, serta menjamin kualitas produk yang dijual.

c) Pasal 8 UUPK - Larangan Menjual Barang yang Tidak Sesuai

Pasal 8 melarang pelaku usaha untuk memproduksi atau memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa, atau tidak memberikan informasi yang benar tentang kualitas dan fungsi barang.

d) Pasal 19 UUPK - Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pasal ini mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi apabila produk yang dijualnya menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik karena cacat produk atau informasi yang salah.

e) Pasal 62 UUPK - Sanksi bagi Pelanggaran Hak Konsumen

Pasal 62 menjelaskan sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen, termasuk pidana penjara hingga lima tahun dan denda maksimal dua miliar rupiah.

Andikatama dan Turisno (2024) menyoroti bahwa UUPK memberikan perlindungan yang mencakup kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan benar kepada konsumen⁵. Hal ini sangat penting dalam e-commerce, di mana produk hanya bisa dilihat melalui deskripsi online dan gambar yang mungkin tidak selalu sesuai dengan kenyataan.

⁵ Andikatama, A.Z., & Turisno, B.E. (2024). Consumer Protection in E-Commerce in Indonesia. *International Journal of Social Science and Human Research*.

Pelaku usaha juga diwajibkan untuk menyediakan layanan purna jual, termasuk penggantian barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi.

2. Hak-Hak Konsumen yang Sering Terabaikan dan Peran Pemerintah serta Pelaku Usaha dalam Melindungi Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia saat ini belum memadai untuk menangani transaksi e-commerce lintas batas, sehingga memerlukan harmonisasi hukum internasional serta kerja sama dengan lembaga penegak hukum. Ketidacukupan regulasi ini berdampak pada banyaknya hak-hak konsumen yang terabaikan, terutama dalam konteks transaksi yang melibatkan pelaku usaha dari berbagai negara. Dalam e-commerce lintas batas, masalah seperti kesulitan dalam pengembalian barang, klaim ganti rugi, dan keamanan data pribadi semakin kompleks, karena adanya perbedaan yurisdiksi dan sistem hukum. Hak-hak konsumen seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan dalam bertransaksi, dan hak atas privasi sering kali tidak dapat ditegakkan dengan baik, terutama ketika konsumen bertransaksi dengan pelaku usaha internasional yang tidak terikat langsung oleh hukum Indonesia.⁶

Dalam konteks e-commerce, hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sering kali tidak dipenuhi dengan baik. Beberapa hak yang menjadi fokus utama dalam regulasi ini meliputi hak atas informasi yang jelas, hak atas keamanan, hak atas perlindungan data pribadi, hak atas pengembalian barang, dan hak untuk mengajukan komplain atau klaim ganti rugi. Meskipun hak-hak ini jelas diatur dalam undang-undang, dalam praktiknya, banyak dari hak-hak tersebut sering terabaikan oleh pelaku usaha e-commerce di Indonesia.

Berikut adalah beberapa hak konsumen yang sering diabaikan dalam praktik e-commerce di Indonesia:

a) Hak Atas Informasi yang Jelas dan Benar

Kasus yang melibatkan penipuan informasi produk sering terjadi di platform e-commerce. Salah satu contohnya adalah kasus di mana konsumen membeli ponsel melalui platform e-commerce, namun ketika barang tiba, ternyata spesifikasi produk tersebut berbeda dari yang diiklankan. penjual sering kali mengiklankan produk dengan spesifikasi yang tidak sesuai untuk menarik konsumen. Dalam laporan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 2023, dari 1.136 aduan masyarakat, sekitar 20% dari aduan tersebut melaporkan terkait barang yang tidak sesuai⁷. Hal ini menunjukkan bahwa Hak atas Informasi yang Jelas dan Benar masih kerap diabaikan dalam praktik e-commerce di Indonesia.

b) Hak Atas Keamanan dalam Bertransaksi

Salah satu contoh kasus terkait keamanan adalah penipuan dalam metode pembayaran. Kasus ini terjadi ketika penjual menginstruksikan konsumen untuk mentransfer uang ke rekening pribadi penjual di luar sistem pembayaran platform resmi, sehingga barang tidak pernah dikirim

⁶ Muljono, B., Sastradinata, D., & Nahdliyah, H. (2022). LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS IN E-COMMERCE TRANSACTION. Jurnal Independent.

⁷ Novina Putri Bestari, *Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru!*, CNBC Indonesia, <https://news.detik.com/berita/d-6500512/3-cara-menulis-daftar-pustaka-dari-internet-beserta-contohnya>

setelah pembayaran dilakukan. Hal ini menunjukkan kegagalan pelaku usaha untuk melindungi keamanan transaksi konsumen dan menjamin bahwa pembayaran dilakukan melalui jalur resmi.

c) Hak Atas Perlindungan Data Pribadi

Kasus kebocoran data pribadi di Lazada pada tahun 2020 menjadi salah satu contoh pelanggaran terhadap hak konsumen atas perlindungan data pribadi. Dalam kasus tersebut Lazada bertanggung jawab atas ribuan data pribadi konsumen bocor, termasuk nama, alamat, dan informasi pembayaran. Data tersebut dijual di forum-forum gelap di internet, yang menimbulkan risiko penyalahgunaan oleh pihak ketiga⁸. Kasus ini memperlihatkan kegagalan platform e-commerce dalam melindungi data pribadi konsumen, meskipun regulasi seperti UU ITE telah menetapkan perlindungan terhadap data pribadi.

d) Hak atas Pengembalian Barang atau Penggantian Produk

Pada tahun 2022, terjadi kasus di mana konsumen tidak mendapatkan haknya untuk mengembalikan barang yang rusak atau tidak sesuai. Salah satu contohnya adalah kasus produk elektronik yang dibeli melalui Tokopedia. Konsumen menerima barang dengan kerusakan pada bagian fisik, tetapi ketika mencoba mengajukan pengembalian barang, mereka menghadapi proses yang panjang dan sulit⁹. Banyak konsumen yang akhirnya tidak mendapatkan hak mereka untuk pengembalian dana atau barang pengganti karena batas waktu pengajuan klaim yang ketat atau kebijakan yang membingungkan.

e) Hak untuk Mengajukan Klaim Ganti Rugi

Kasus lain terjadi pada platform Bukalapak, di mana konsumen mengalami kerugian setelah membeli barang yang tidak pernah dikirimkan oleh penjual. Meskipun konsumen telah melaporkan kejadian ini ke pihak Bukalapak, proses klaim ganti rugi berlangsung sangat lama dan berbelit-belit. Bahkan setelah beberapa bulan, konsumen tidak mendapatkan ganti rugi yang layak¹⁰. Kasus ini menunjukkan kurangnya dukungan yang diberikan oleh platform e-commerce dalam membantu konsumen menyelesaikan masalah mereka.

f) Hak Atas Transparansi dalam Biaya Tambahan

Dalam banyak kasus, konsumen tidak diberikan informasi yang jelas terkait biaya tambahan seperti ongkos kirim, pajak, atau biaya asuransi. Pasal 4 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang transparan mengenai biaya yang dikenakan kepada konsumen, namun dalam praktiknya, biaya tambahan ini sering kali hanya muncul pada tahap akhir proses checkout. Hal ini menyebabkan konsumen terkejut dengan total biaya yang harus dibayar, yang mungkin jauh lebih tinggi dari harga awal yang tercantum di halaman produk.

g) Hak atas Kebebasan Memilih

Konsumen berhak atas kebebasan memilih barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK. Namun, dalam praktik e-commerce, sering kali ditemukan praktik yang membatasi hak konsumen ini, seperti kebijakan bundling atau penawaran yang mengharuskan konsumen membeli produk dalam paket tertentu untuk mendapatkan harga diskon. Kebijakan seperti ini membatasi kebebasan konsumen untuk memilih produk sesuai dengan keinginan mereka. Selain itu, beberapa platform e-commerce mempromosikan produk tertentu secara agresif melalui algoritma pencarian yang disesuaikan

⁸ Adawiyah, R., Prasetyo, M., Septiyan, R., Leonardy, S., & Calvin, M. (2022). Analysis of E-Commerce data breach and theft. *Priviet Social Sciences Journal*.

⁹ Fauzy, E., & Hafizhah, A. (2023). Legal Analysis of User Personal Data Leak Cases at Tokopedia. *Mahadi: Indonesia Journal of Law*.

¹⁰ Itsari, M., & Budi, I. (2022). Classification of Complaint Categories in E-Commerce: A Case Study of PT Bukalapak. *2022 5th International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT)*, 317-324.

dengan kepentingan pelaku usaha, sehingga konsumen tidak mendapatkan berbagai pilihan produk yang sebenarnya tersedia di pasar. Hal ini bertentangan dengan prinsip kebebasan memilih yang seharusnya dimiliki oleh konsumen.

Terkait upaya perlindungan hak-hak konsumen, Pemerintah memainkan peran penting dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen dipenuhi. Melalui berbagai undang-undang seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan UU ITE, pemerintah berusaha untuk mengatur dan melindungi konsumen dalam transaksi elektronik. Pemerintah Indonesia telah berupaya memperkuat pengawasan melalui pembentukan lembaga-lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), yang bertugas menerima pengaduan konsumen dan memberikan rekomendasi kebijakan terkait perlindungan konsumen. Namun, efektivitas lembaga ini masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menangani pengaduan yang semakin kompleks seiring dengan perkembangan teknologi digital.

Selain UU No. 8 Tahun 1999 dan UU ITE, Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menjadi salah satu dasar hukum utama yang mengatur berbagai aspek penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia. Regulasi ini memberikan landasan bagi perlindungan hak-hak konsumen, khususnya dalam transaksi e-commerce. PP 82/2012 juga merupakan pelengkap dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang memiliki tujuan serupa, yaitu untuk menciptakan transaksi elektronik yang aman dan terlindungi.

Salah satu tujuan dari PP 82/2012 adalah untuk menciptakan sistem transaksi elektronik yang aman. Pasal 14 dari PP ini mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib memastikan tersedianya langkah-langkah perlindungan untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data elektronik dalam transaksi. Ini berarti bahwa platform e-commerce, sebagai penyelenggara sistem elektronik, bertanggung jawab memastikan transaksi yang dilakukan oleh konsumen berjalan dengan aman, tanpa adanya risiko penipuan atau pelanggaran keamanan data.

PP 82/2012 juga menekankan pentingnya perlindungan data pribadi, sebagaimana diatur dalam Pasal 15. Penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menjaga data pribadi konsumen dan tidak boleh menggunakannya tanpa izin atau persetujuan konsumen. Ini sangat relevan dalam e-commerce, di mana banyak platform mengumpulkan data pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi pembayaran. Data-data ini dapat disalahgunakan jika tidak ada pengamanan yang tepat.

Pasal 19 PP 82/2012 mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik harus menyediakan informasi yang benar dan akurat terkait layanan atau produk yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas tentang barang atau jasa yang ditawarkan¹¹. Dalam e-commerce, konsumen sering kali hanya mengandalkan deskripsi produk yang diberikan secara online, dan mereka tidak bisa langsung memeriksa fisik barang tersebut.

¹¹ Andreas, R., Andini, P., & Rulanda, S. (2019). Islamic Perspective In Consumers Protecting Of E-Commerce Transactions In Indonesia. IKONOMIKA.

Selanjutnya, Pasal 18 PP 82/2012 mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan mekanisme pengaduan bagi pengguna, termasuk konsumen. Setiap penyelenggara sistem elektronik, seperti platform e-commerce, wajib menyediakan sarana untuk konsumen melaporkan masalah yang terkait dengan transaksi, seperti produk yang tidak sesuai, kesalahan pembayaran, atau bahkan penipuan.

PP 82/2012 juga memperkenalkan konsep sertifikat elektronik dan tanda tangan elektronik yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan transaksi elektronik. Sertifikat elektronik yang diatur dalam Pasal 54 merupakan alat yang bisa digunakan untuk memastikan keaslian dan keabsahan identitas pihak yang terlibat dalam transaksi. Dengan adanya sertifikat ini, konsumen dapat lebih yakin bahwa mereka bertransaksi dengan penjual atau platform yang sah dan terverifikasi.

Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, PP 82/2012 memberikan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, hingga hak konsumen atas informasi yang akurat dan mekanisme pengaduan yang jelas.¹²

Selanjutnya terkait peran pelaku usaha dalam melindungi konsumen di Indonesia telah diatur di dalam Pasal 7 UUPK yang mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Pasal ini secara spesifik mengatur bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa, menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan, dan menyediakan layanan purna jual, termasuk kompensasi atau penggantian barang jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh produk yang dijual.

Pelaku usaha memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa Pasal 7 UUPK diimplementasikan secara efektif dalam transaksi e-commerce. Mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk mematuhi aturan yang ada, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem perdagangan yang adil dan aman. Misalnya, platform e-commerce seperti Tokopedia dan Shopee telah mulai mengambil langkah-langkah untuk melindungi konsumen dengan menerapkan kebijakan escrow, verifikasi penjual, dan layanan pelanggan yang lebih baik. Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa pelaku usaha dapat memainkan peran proaktif dalam melindungi konsumen, bahkan melampaui kewajiban hukum mereka.

Namun, pelaku usaha yang gagal mematuhi Pasal 7 tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga menciptakan risiko hukum dan reputasi bagi bisnis mereka sendiri. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat memicu tuntutan hukum dari konsumen atau sanksi dari pemerintah. Lebih jauh lagi, ketidakpatuhan terhadap Pasal 7 dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap

¹² Andreas, R., Andini, P., & Rulanda, S. (2019). Islamic Perspective In Consumers Protecting Of E-Commerce Transactions In Indonesia. IKONOMIKA.

e-commerce secara keseluruhan, yang pada akhirnya merugikan semua pihak yang terlibat dalam ekosistem perdagangan digital¹³.

Pasal 7 UUPK menekankan pentingnya itikad baik dari pelaku usaha dalam menjalankan bisnis mereka. Dalam konteks e-commerce, itikad baik mencakup komitmen pelaku usaha untuk memastikan bahwa platform yang mereka kelola memberikan pengalaman transaksi yang aman, adil, dan transparan bagi konsumen. Misalnya, pelaku usaha yang memiliki itikad baik akan memastikan bahwa penjual di platform mereka adalah penjual yang sah dan terpercaya. Untuk itu, platform e-commerce perlu melakukan verifikasi terhadap identitas penjual, memantau aktivitas yang mencurigakan, dan menghapus akun yang melanggar kebijakan atau melakukan penipuan.

Selain itu, itikad baik juga mencakup upaya pelaku usaha dalam menyediakan sistem pembayaran yang aman. Sistem escrow, di mana dana konsumen ditahan oleh platform hingga barang diterima dengan baik, adalah salah satu contoh bagaimana pelaku usaha dapat menunjukkan itikad baik dalam melindungi konsumen dari risiko penipuan. Jika pelaku usaha mengabaikan prinsip itikad baik ini, konsumen dapat menjadi korban berbagai masalah, seperti barang yang tidak dikirimkan setelah pembayaran dilakukan atau penjual yang menghilang setelah transaksi selesai.

Salah satu kewajiban utama pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang atau jasa yang ditawarkan. Dalam e-commerce, informasi ini mencakup deskripsi produk, harga, spesifikasi teknis, syarat dan ketentuan pembelian, serta kebijakan pengembalian barang. Hal ini sangat penting karena konsumen dalam e-commerce tidak dapat memeriksa fisik barang yang mereka beli dan sepenuhnya mengandalkan informasi yang disediakan oleh pelaku usaha¹⁴.

Namun, banyak kasus menunjukkan bahwa kewajiban ini sering diabaikan. Misalnya, terdapat kasus di mana konsumen membeli produk elektronik dengan deskripsi teknis tertentu, tetapi produk yang diterima memiliki spesifikasi yang lebih rendah atau berbeda sama sekali. Dalam situasi seperti ini, konsumen tidak hanya dirugikan secara materi tetapi juga merasa tertipu oleh informasi yang salah. Pasal 7 memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut pelaku usaha atas pelanggaran ini, baik dalam bentuk ganti rugi maupun pengembalian dana.

Dalam praktik e-commerce, pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang transparan juga melanggar prinsip keadilan. Sebagai contoh, terdapat platform e-commerce yang tidak mencantumkan biaya tambahan seperti ongkos kirim atau pajak hingga konsumen menyelesaikan transaksi. Praktik seperti ini dapat dianggap tidak sesuai dengan Pasal 7 karena tidak memberikan informasi yang cukup kepada konsumen sebelum mereka membuat keputusan pembelian.

¹³ Pamungkas, N., & Indriana, N. (2024). LEGAL PROTECTION FOR E-COMMERCE TRANSACTION BUSINESS ACTORS IN THE ERA OF DIGITAL TRANSFORMATION IN INDONESIA. *International Journal of Law, Government and Communication*.

¹⁴ Sauri, A., Rahmatiar, Y., Abas, M., Buana, U., & Karawang, P. (2023). ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA MEMPRODUKSI OBAT SIRUP CAIR YANG MENIMBULKAN GAGAL GINJAL AKUT PADA ANAK. *The Juris*.

Pasal 7 juga mengharuskan pelaku usaha untuk memastikan bahwa produk yang mereka jual memenuhi standar kualitas yang layak. Dalam e-commerce, jaminan mutu ini menjadi krusial karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk memeriksa barang secara langsung. Barang yang dijual harus sesuai dengan deskripsi, aman digunakan, dan tidak menimbulkan risiko bagi konsumen¹⁵.

Namun, dalam banyak kasus, pelanggaran terhadap kewajiban ini sering terjadi. Misalnya, terdapat kasus di mana produk kosmetik yang dijual melalui platform e-commerce ternyata palsu dan mengandung bahan berbahaya. Pelaku usaha yang bertindak sebagai platform marketplace memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dijual oleh penjual pihak ketiga di platform mereka memenuhi standar keamanan. Jika pelaku usaha gagal melaksanakan tanggung jawab ini, konsumen dapat menghadapi risiko kesehatan atau keselamatan yang serius.

Kewajiban lain yang diatur dalam Pasal 7 adalah menyediakan pelayanan purna jual yang memadai, termasuk penggantian barang atau kompensasi jika produk yang diterima konsumen tidak sesuai, rusak, atau cacat. Dalam e-commerce, layanan purna jual menjadi indikator penting dari itikad baik pelaku usaha dalam melindungi hak konsumen.

Sayangnya, layanan purna jual yang disediakan oleh banyak platform e-commerce di Indonesia masih sering dikeluhkan oleh konsumen. Proses pengembalian barang yang rumit, kebijakan pengembalian dana yang tidak transparan, dan batas waktu pengaduan yang sangat singkat adalah beberapa masalah yang sering dihadapi oleh konsumen. Pelaku usaha yang tidak memberikan mekanisme pengembalian barang yang jelas dan mudah dapat dianggap melanggar kewajiban mereka berdasarkan Pasal 7. Dalam beberapa kasus, konsumen bahkan diminta untuk menanggung biaya pengiriman barang kembali, yang bertentangan dengan prinsip keadilan dalam perlindungan konsumen.

3. Contoh Kasus Pelanggaran Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pada awal Mei 2020, laporan mulai muncul di forum-forum keamanan siber internasional mengenai dugaan kebocoran data dari salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia, Tokopedia. Peretas mengklaim telah mendapatkan akses ke data lebih dari 91 juta pengguna, termasuk informasi pribadi seperti nama lengkap, alamat email, nomor telepon, tanggal lahir, serta hashed password (kata sandi yang dienkripsi). Data ini pertama kali diunggah di forum gelap secara gratis sebagai "contoh" oleh peretas, dan sisanya dijual dengan harga \$5.000 USD.

Menanggapi laporan ini, Tokopedia mengeluarkan pernyataan resmi pada 2 Mei 2020. Mereka mengakui bahwa telah terjadi upaya akses ilegal ke sistem mereka yang menyebabkan kebocoran data pengguna. Namun, perusahaan menekankan bahwa kata sandi pengguna tetap aman karena dienkripsi menggunakan algoritma hashing. Meskipun demikian, pakar keamanan siber menunjukkan bahwa jika algoritma hashing tersebut tidak cukup kuat, kata sandi masih berpotensi untuk diretas melalui metode brute force atau decryption.

¹⁵ Rahmah, D., & Suparto, S. (2019). CONSUMER PROTECTION AND RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS IN ELECTRONIC TRANSACTIONS (E-COMMERCE). Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an.

Setelah kebocoran ini diketahui, banyak pengguna yang merasa khawatir dan mulai melaporkan adanya aktivitas mencurigakan pada akun mereka, seperti upaya login dari lokasi asing. Beberapa pengguna bahkan melaporkan kasus penipuan melalui email (phishing) dan pencurian identitas menggunakan data yang diduga berasal dari kebocoran ini. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) segera meminta penjelasan resmi dari Tokopedia mengenai kronologi kejadian, langkah mitigasi yang diambil, dan dampaknya terhadap konsumen.

Tokopedia menyatakan telah meningkatkan lapisan keamanan mereka untuk mencegah insiden serupa terjadi di masa depan. Mereka juga menyarankan pengguna untuk mengganti kata sandi akun secara berkala dan mengaktifkan fitur autentikasi dua faktor (two-factor authentication) untuk meningkatkan keamanan. Sementara itu, Kominfo meminta Tokopedia untuk memberikan laporan lengkap mengenai penyebab kebocoran ini dan langkah mitigasi yang sudah dan akan dilakukan. Namun, Kominfo tidak memberikan sanksi langsung kepada Tokopedia, karena belum adanya regulasi spesifik yang mengatur kewajiban ganti rugi bagi konsumen akibat kebocoran data.

Pada Juli 2020, kebocoran data Tokopedia menjadi lebih serius ketika peretas yang sama menggabungkan data tersebut dengan informasi lain dan menjual kembali di forum gelap dengan format yang lebih terstruktur. Hal ini memperbesar risiko penyalahgunaan data, seperti phishing, penipuan, atau pencurian identitas. Data yang bocor juga melibatkan beberapa informasi transaksi pengguna, meskipun Tokopedia menyangkal hal tersebut.

Kebocoran data ini menuai kritik luas dari masyarakat dan pakar keamanan siber. Banyak yang mempertanyakan kelalaian Tokopedia dalam melindungi data penggunanya, mengingat platform tersebut merupakan salah satu e-commerce terbesar di Indonesia dengan jumlah transaksi harian yang tinggi. Publik juga menyoroti lemahnya regulasi perlindungan data pribadi di Indonesia, yang membuat konsumen tidak memiliki jalan hukum yang kuat untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi¹⁶.

Kasus ini dapat dianalisis dari berbagai sudut pandang hukum, terutama terkait perlindungan konsumen dan data pribadi. Pertama, dari perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kasus ini melanggar Pasal 4, yang menjamin hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan barang dan jasa. Data pribadi yang bocor, seperti nama lengkap, email, dan nomor telepon, merupakan aset yang sangat sensitif dan penting bagi konsumen. Ketidakkampuan Tokopedia dalam menjaga kerahasiaan data ini mencerminkan kelalaian yang melanggar prinsip itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yang mengharuskan pelaku usaha untuk berupaya melindungi konsumen. Ahli hukum konsumen, David Tobing, dalam wawancaranya dengan media, menyatakan bahwa kebocoran data semacam ini merupakan bentuk pelanggaran hak konsumen, di mana pelaku usaha tidak

¹⁶ Fauzy, E., & Hafizhah, A. (2023). Legal Analysis of User Personal Data Leak Cases at Tokopedia. Mahadi: Indonesia Journal of Law.

memberikan jaminan atas keamanan produk yang mereka tawarkan, termasuk layanan digital seperti e-commerce¹⁷.

Dari perspektif Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 82/2012), Tokopedia juga dapat dianggap melanggar kewajiban penyelenggara sistem elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 15. Pasal ini secara jelas mewajibkan penyelenggara untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pribadi yang dikelola dalam sistem elektronik mereka. Kebocoran data pengguna Tokopedia menunjukkan kegagalan dalam menerapkan sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data dari akses ilegal oleh pihak ketiga. Menurut pakar hukum siber, Prof. Ahmad M. Ramli, perlindungan data pribadi harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan sistem elektronik, terutama untuk platform dengan jumlah pengguna besar seperti Tokopedia. Prof. Ramli juga menyoroti bahwa kegagalan melindungi data pribadi konsumen tidak hanya melanggar regulasi tetapi juga dapat merusak reputasi pelaku usaha secara signifikan¹⁸.

Selain itu, kasus ini juga relevan dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), terutama Pasal 26, yang mengatur bahwa penggunaan data pribadi harus berdasarkan persetujuan pemilik data. Meskipun Tokopedia tidak secara langsung menggunakan data ini tanpa izin, kelalaian mereka dalam melindungi data membuat konsumen rentan terhadap penyalahgunaan, seperti phishing atau pencurian identitas. Pakar hukum teknologi informasi, Budi Rahardjo, menyebutkan bahwa kebocoran data semacam ini seharusnya direspons dengan kompensasi kepada konsumen, mengingat data pribadi kini menjadi aset berharga yang penggunaannya diatur ketat di banyak negara. Namun, ketiadaan regulasi khusus mengenai perlindungan data pribadi di Indonesia pada saat kejadian menyebabkan konsumen tidak memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut ganti rugi.

Dalam konteks perlindungan data pribadi, ketidakmampuan Tokopedia untuk mencegah kebocoran ini juga menunjukkan kelemahan dalam pengaturan standar keamanan siber di Indonesia, sebagaimana diatur dalam PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pakar keamanan siber, Ruby Alamsyah, dalam sebuah seminar, menegaskan bahwa kebocoran data dalam skala besar ini mengindikasikan bahwa standar enkripsi atau prosedur keamanan yang diterapkan oleh Tokopedia tidak cukup kuat. Ruby juga menyatakan bahwa kebijakan mitigasi yang dilakukan setelah kebocoran, seperti anjuran mengganti kata sandi, hanya langkah minimal yang tidak menyelesaikan akar masalah¹⁹.

Ketidakjelasan penyelesaian kasus ini juga mencerminkan kelemahan regulasi di Indonesia, khususnya ketiadaan undang-undang khusus yang mengatur perlindungan data pribadi. Pada saat kejadian, Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (RUU PDP) masih dalam tahap pembahasan. RUU ini diharapkan memberikan landasan hukum yang lebih kuat untuk

¹⁷ Sihombing, G., Hamzah, H., Tian, C., Lianda, T., Daniswara, M., & Saputra, M. (2023). ANALISIS DAMPAK KEJAHATAN SIBER TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA DI TOKOPEDIA. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*.

¹⁸ Nuranisa, A., & Lukitasari, D. (2024). Tindak Pidana Pencurian Data Dan Privasi Pengguna Dalam Transaksi E-Commerce. *Amandemen: Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*.

¹⁹ , I., & Putri, N. (2021). Indonesian Marketplace Trust Analysis Using Text Mining: a Case of Tokopedia. *2021 International Conference Advancement in Data Science, E-learning and Information Systems (ICADEIS)*, 1-6.

memastikan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab lebih besar terhadap keamanan data pengguna, termasuk mekanisme ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan. Menurut Hikmahanto Juwana, seorang profesor hukum internasional, insiden ini menunjukkan urgensi pengesahan RUU PDP untuk memberikan kejelasan tentang tanggung jawab pelaku usaha dan hak konsumen dalam menghadapi insiden serupa²⁰.

Kasus kebocoran data Tokopedia menunjukkan betapa lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia, terutama dalam konteks digital. Tidak adanya kompensasi kepada konsumen yang terdampak menunjukkan bahwa regulasi saat ini belum memberikan perlindungan yang cukup, baik dari segi pencegahan maupun penanganan pasca-insiden. Sebagai langkah ke depan, pemerintah perlu segera mengesahkan RUU PDP dan memperkuat pengawasan terhadap pelaku usaha, sementara platform e-commerce harus mengadopsi standar keamanan yang lebih tinggi untuk melindungi data pengguna. Insiden ini menjadi pengingat penting bagi semua pihak bahwa keamanan data pribadi adalah elemen kunci dalam membangun kepercayaan konsumen di era digital.

4. Rekomendasi Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia

Untuk memperkuat hukum perlindungan konsumen dalam kegiatan niaga elektronik di Indonesia, diperlukan langkah-langkah strategis yang berbasis pada pembenahan regulasi, penegakan hukum, peningkatan kesadaran konsumen, serta inovasi teknologi dalam pengelolaan dan perlindungan data pribadi. Sistem perlindungan konsumen harus dirancang agar adaptif terhadap perkembangan teknologi digital dan menempatkan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama. Belajar dari negara-negara dengan regulasi perlindungan konsumen yang kuat, seperti Uni Eropa melalui General Data Protection Regulation (GDPR) dan Australia dengan Australian Consumer Law (ACL), Indonesia dapat mengadopsi pendekatan serupa yang disesuaikan dengan konteks nasional.

Pertama, regulasi khusus yang mengatur perlindungan konsumen dalam e-commerce perlu segera disusun. Regulasi ini harus mencakup kewajiban pelaku usaha untuk memverifikasi identitas penjual yang beroperasi di platform mereka. Hal ini penting untuk mencegah praktik penipuan dan penjualan barang palsu. Misalnya, platform seperti Shopee atau Tokopedia dapat diwajibkan untuk menerapkan proses Know Your Seller (KYS) yang mirip dengan prosedur perbankan, di mana penjual harus memberikan dokumen identitas resmi sebelum dapat membuka toko online.

Regulasi ini juga harus mencakup kewajiban penyediaan sistem escrow untuk menjamin keamanan transaksi. Dalam sistem ini, dana konsumen ditahan oleh platform hingga barang diterima dalam kondisi baik, sehingga mengurangi risiko penipuan. Selain itu, mekanisme pengembalian barang harus diatur secara rinci, termasuk tenggat waktu yang wajar, prosedur yang sederhana, dan kewajiban pelaku usaha untuk menanggung biaya pengembalian jika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan deskripsi. Australian Consumer Law (ACL) dapat

²⁰ Almeyda, I., & Prasetyawati, E. (2024). Consumer Protection for The Hacking of Personal Data of Tokopedia Marketplace Users. *Journal Evidence Of Law*.

menjadi model, di mana pelaku usaha diwajibkan memberikan pengembalian dana atau barang pengganti jika barang yang diterima konsumen rusak, tidak sesuai, atau cacat²¹.

Kedua, untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi, diperlukan pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Digital yang bertugas mengawasi transaksi elektronik di Indonesia. Badan ini dapat berfungsi sebagai pusat pengaduan konsumen, memberikan solusi sengketa secara cepat, serta memantau aktivitas pelaku usaha di sektor e-commerce. Badan ini harus memiliki wewenang untuk memberikan sanksi administratif atau finansial kepada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, termasuk penghentian operasional sementara bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berat.

Badan ini juga harus bertugas meningkatkan edukasi konsumen tentang hak-hak mereka, termasuk cara melindungi diri dari penipuan dan penyalahgunaan data. Sebagai contoh, Personal Data Protection Commission (PDPC) di Singapura dapat menjadi acuan. PDPC secara proaktif menangani pelanggaran data pribadi dengan memberikan denda tegas kepada pelaku usaha yang gagal melindungi data konsumen, sekaligus menyediakan panduan yang komprehensif untuk membantu konsumen memahami hak mereka²².

Selanjutnya, Pemerintah perlu mendorong pelaku usaha untuk mengadopsi teknologi seperti blockchain, yang dapat meningkatkan transparansi dalam transaksi. Dengan blockchain, setiap langkah dalam proses transaksi dapat direkam secara permanen dan tidak dapat diubah, sehingga membantu konsumen melacak status pesanan dan mengidentifikasi potensi kecurangan.

Selain itu, pelaku usaha harus diwajibkan menerapkan enkripsi data tingkat tinggi untuk melindungi informasi pribadi konsumen dari serangan siber. Audit keamanan secara berkala juga harus diwajibkan, di mana pelaku usaha harus menunjukkan bahwa sistem mereka memenuhi standar keamanan yang ditetapkan. Pemerintah juga dapat membangun sistem pemantauan berbasis AI untuk mendeteksi pola-pola penipuan di platform e-commerce secara real-time. Misalnya, AI dapat digunakan untuk mendeteksi akun penjual yang memiliki riwayat transaksi mencurigakan, seperti tingkat pengembalian barang yang tinggi atau ulasan negatif yang berulang²³.

Dengan meningkatnya transaksi lintas batas, Indonesia perlu menjalin kerja sama hukum dengan negara-negara lain melalui mekanisme harmonisasi regulasi. Misalnya, ASEAN Framework on Personal Data Protection dapat digunakan sebagai dasar untuk menyelaraskan perlindungan data pribadi di kawasan Asia Tenggara. Indonesia juga dapat mengadopsi prinsip-prinsip dalam GDPR Uni Eropa untuk memastikan bahwa data pribadi konsumen dilindungi ketika bertransaksi dengan pelaku usaha internasional.

²¹ Bodhihanna, A. (2022). Rehabilitating Indonesia Consumer Dispute Settlement in Effective Ways. *The Lawpreneurship Journal*.

²² Kerti, N. (2023). Consumer protection institutions strengthening in the digitalization era. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*.

²³ Ismanto, L., Ar, H., Fajar, A., , S., & Bachtiar, S. (2019). Blockchain as E-Commerce Platform in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1179.

Kerja sama internasional juga penting untuk menangani sengketa lintas yurisdiksi. Pemerintah dapat membentuk perjanjian bilateral atau multilateral dengan negara-negara mitra untuk memastikan bahwa konsumen Indonesia dapat menuntut hak mereka meskipun pelaku usaha berbasis di luar negeri. Langkah ini akan memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen dan mendorong pelaku usaha internasional untuk mematuhi standar perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia.

Melihat salah satu kelemahan utama dalam perlindungan konsumen di Indonesia adalah rendahnya literasi digital masyarakat. Literasi digital masyarakat Indonesia masih tergolong rendah, sehingga banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami hak mereka atau bagaimana melindungi diri dari risiko dalam e-commerce. Pemerintah, bersama pelaku usaha dan organisasi masyarakat sipil, harus meluncurkan program edukasi nasional yang mencakup topik-topik seperti cara mengenali penipuan online, pentingnya melindungi data pribadi, dan langkah-langkah yang dapat diambil jika hak konsumen dilanggar.

Program ini dapat dilakukan melalui kampanye media sosial, pelatihan online, serta penyediaan materi edukasi dalam bentuk infografis dan video yang mudah dipahami. Pemerintah juga dapat membuat platform khusus yang memungkinkan konsumen mempelajari hak-hak mereka dengan lebih interaktif, misalnya melalui simulasi kasus atau kuis tentang perlindungan konsumen.

Dan yang terakhir, penegakan hukum harus menjadi prioritas untuk memastikan bahwa pelanggaran hak konsumen tidak dibiarkan begitu saja. Proses penyelesaian sengketa harus disederhanakan melalui mekanisme arbitrase online atau mediasi yang lebih cepat, sehingga konsumen dapat memperoleh keadilan tanpa harus melalui proses pengadilan yang berbelarutar. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa lembaga penegak hukum memiliki kapasitas yang memadai untuk menangani kasus-kasus terkait e-commerce.

F. Penutup

Perlindungan konsumen dalam kegiatan niaga elektronik di Indonesia merupakan isu yang semakin krusial seiring dengan pertumbuhan pesat sektor e-commerce. Meskipun regulasi seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik telah memberikan kerangka hukum dasar, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Kasus-kasus seperti kebocoran data Tokopedia menunjukkan bahwa konsumen belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan yang layak, terutama dalam aspek keamanan data pribadi, transparansi informasi, dan mekanisme pengaduan yang efektif. Dalam praktiknya, hak-hak konsumen seperti hak atas informasi yang jelas, hak atas keamanan dalam

bertransaksi, dan hak untuk mendapatkan kompensasi sering kali terabaikan, baik karena lemahnya sistem pengawasan maupun kurangnya edukasi konsumen tentang hak-hak mereka.

Rekomendasi strategis yang diusulkan, seperti penguatan regulasi khusus e-commerce, pembentukan badan pengawas transaksi digital, serta adopsi teknologi mutakhir, memberikan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan-tantangan ini. Belajar dari negara-negara seperti Uni Eropa, Australia, dan Singapura, Indonesia dapat mengembangkan sistem hukum yang adaptif, berorientasi pada konsumen, dan didukung oleh teknologi untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih aman dan terpercaya. Selain itu, literasi digital konsumen juga harus ditingkatkan melalui kampanye nasional yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, sehingga konsumen dapat lebih memahami hak mereka dan mengambil langkah preventif terhadap potensi risiko dalam transaksi elektronik.

Dengan langkah-langkah ini, Indonesia dapat menciptakan lingkungan perdagangan digital yang lebih inklusif, di mana konsumen terlindungi, pelaku usaha bertanggung jawab, dan pemerintah mampu memberikan pengawasan yang efektif. Perlindungan konsumen yang lebih kuat tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap e-commerce, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan, kompetitif, dan berdaya saing global. Oleh karena itu, diperlukan komitmen bersama dari pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk merealisasikan visi perlindungan konsumen yang lebih baik di era digital.

G. Daftar Pustaka

Shaik, D., & Poojasree, M. (2021). Consumer Protection in E-Commerce: A Legal and Compliance Framework in the Digital Market. Proceedings of the 1st International Conference on Law and Human Rights 2020 (ICLHR 2020).

Gadjong, A. (2023). The Agreement of Personal Shopping Service through E-Commerce Platforms: A Case Study of Consumer Protection. SIGn Jurnal Hukum.

Ayunda, R. (2022). Personal Data Protection to E-Commerce Consumer: What Are the Legal Challenges and Certainties?.

Sari, A., Ramelan, M., Safitri, D., & Inas, N. (2022). Trust Perception and Payment Method on Marketplace in Indonesia (Study on Shopee). WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS.

Andikatama, A.Z., & Turisno, B.E. (2024). Consumer Protection in E-Commerce in Indonesia. International Journal of Social Science and Human Research.

Muljono, B., Sastradinata, D., & Nahdliyah, H. (2022). LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS IN E-COMMERCE TRANSACTION. Jurnal Independent.

Adawiyah, R., Prasetyo, M., Septiyan, R., Leonardy, S., & Calvin, M. (2022). Analysis of E-Commerce data breach and theft. Priviet Social Sciences Journal.

Fauzy, E., & Hafizhah, A. (2023). Legal Analysis of User Personal Data Leak Cases at Tokopedia. Mahadi: Indonesia Journal of Law.

Itsari, M., & Budi, I. (2022). Classification of Complaint Categories in E-Commerce: A Case Study of PT Bukalapak. 2022 5th International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT), 317-324.

Andreas, R., Andini, P., & Rulanda, S. (2019). Islamic Perspective In Consumers Protecting Of E-Commerce Transactions In Indonesia. IKONOMIKA.

Pamungkas, N., & Indriana, N. (2024). LEGAL PROTECTION FOR E-COMMERCE TRANSACTION BUSINESS ACTORS IN THE ERA OF DIGITAL TRANSFORMATION IN INDONESIA. International Journal of Law, Government and Communication.

Sauri, A., Rahmatiar, Y., Abas, M., Buana, U., & Karawang, P. (2023). ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA MEMPRODUKSI OBAT SIRUP CAIR YANG MENIMBULKAN GAGAL GINJAL AKUT PADA ANAK. The Juris.

Rahmah, D., & Suparto, S. (2019). CONSUMER PROTECTION AND RESPONSIBILITY OF BUSINESS ACTORS IN ELECTRONIC TRANSACTIONS (E-COMMERCE). Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an.

Fauzy, E., & Hafizhah, A. (2023). Legal Analysis of User Personal Data Leak Cases at Tokopedia. Mahadi: Indonesia Journal of Law.

Sihombing, G., Hamzah, H., Tian, C., Lianda, T., Daniswara, M., & Saputra, M. (2023). ANALISIS DAMPAK KEJAHATAN SIBER TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA DI TOKOPEDIA. Jurnal Ekonomika dan Manajemen.

Nuranisa, A., & Lukitasari, D. (2024). Tindak Pidana Pencurian Data Dan Privasi Pengguna Dalam Transaksi E-Commerce. Amandemen: Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia.

I., & Putri, N. (2021). Indonesian Marketplace Trust Analysis Using Text Mining: a Case of Tokopedia. 2021 International Conference Advancement in Data Science, E-learning and Information Systems (ICADEIS), 1-6.

Almeyda, I., & Prasetyawati, E. (2024). Consumer Protection for The Hacking of Personal Data of Tokopedia Marketplace Users. Journal Evidence Of Law.

Bodhihanna, A. (2022). Rehabilitating Indonesia Consumer Dispute Settlement in Effective Ways. The Lawpreneurship Journal.

Kerti, N. (2023). Consumer protection institutions strengthening in the digitalization era. Indonesian Journal of Multidisciplinary Science.

Ismanto, L., Ar, H., Fajar, A., , S., & Bachtiar, S. (2019). Blockchain as E-Commerce Platform in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1179.