

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DARI PERSPEKTIF HUKUM DAN PERILAKU EKONOMI

Zainudin Hasan¹, Ratu Chintania Safa Putri H², Khoirul Ihsan³, Khaila Raisya Bunga Shiva⁴,
Kurniawan Agung Saputra⁵, Oktaria Sari Rahmadona⁶
Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung
ratucintania@gmail.com

Abstract

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has brought various conveniences to consumers but has also raised significant challenges regarding consumer protection. Consumers often face risks such as fraud, misuse of personal data, and difficulties in returning goods. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Electronic Transactions play an important role in providing a legal basis for consumer protection. However, the implementation of these regulations still faces challenges in terms of supervision and law enforcement, especially in the context of cross-border e-commerce. This article analyzes the effectiveness of consumer protection regulations in e-commerce and their impact on the economic behavior of business actors. The research results show that although the existing regulations are quite comprehensive, supervision is still weak, so that violations of consumer rights still occur frequently. In addition, the inharmoniousness between regulations adds complexity to law enforcement. With a sociological approach to law, this study also emphasizes the importance of legal harmonization to overcome existing regulatory conflicts and create more effective consumer protection in the digital era. This study recommends increased supervision, stricter law enforcement, and innovation in dispute resolution mechanisms to create a safer e-commerce ecosystem for consumers.

Keywords: e-commerce, consumer protection, supervision, legal harmonization

Abstrak

Perkembangan pesat e-commerce di Indonesia telah membawa berbagai kemudahan bagi konsumen, namun juga menimbulkan tantangan signifikan terkait perlindungan konsumen. Konsumen sering menghadapi risiko seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, dan kesulitan dalam proses pengembalian barang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik berperan penting dalam memberikan landasan hukum bagi perlindungan konsumen. Namun, implementasi regulasi ini masih menghadapi kendala dalam hal pengawasan dan penegakan hukum, terutama dalam konteks e-commerce yang bersifat lintas batas. Artikel ini menganalisis efektivitas regulasi perlindungan konsumen dalam e-commerce, serta dampaknya terhadap perilaku ekonomi pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi yang ada cukup

Article History

Received: November 2024
Reviewed: November 2024
Published: November 2024

Plagiarism Checker No 223
DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Musytari



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

komprehensif, pengawasannya masih lemah, sehingga pelanggaran hak konsumen masih sering terjadi. Selain itu, ketidakharmonisan antarregulasi menambah kompleksitas dalam penegakan hukum. Dengan pendekatan sosiologi hukum, penelitian ini juga menekankan pentingnya harmonisasi hukum untuk mengatasi konflik peraturan yang ada dan menciptakan perlindungan konsumen yang lebih efektif di era digital. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pengawasan, penegakan hukum yang lebih tegas, serta inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman bagi konsumen.

Kata kunci: E-Commerce, Perlindungan Konsumen, Pengawasan, Harmonisasi Hukum

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, terutama dalam kegiatan konsumsi. E-commerce, sebagai salah satu hasil perkembangan teknologi, telah menawarkan kemudahan dan aksesibilitas bagi konsumen untuk membeli barang dan jasa secara online. Di Indonesia, e-commerce mengalami pertumbuhan yang pesat, didorong oleh kemajuan teknologi, peningkatan akses internet, serta preferensi masyarakat yang beralih ke transaksi daring. Namun, seiring dengan pertumbuhan e-commerce, muncul sejumlah tantangan yang signifikan terkait dengan perlindungan konsumen, termasuk risiko penipuan, keamanan data pribadi, dan kesulitan dalam memperoleh informasi yang jelas dan akurat terkait barang atau jasa yang dibeli (Fista, Machmud, & Suartini, 2023).¹

Dalam konteks perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum yang memberikan jaminan bagi konsumen untuk mendapatkan hak-hak mereka dalam setiap transaksi, baik offline maupun online. Undang-undang ini mengatur hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa, serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dikeluarkan untuk memperkuat perlindungan konsumen di ranah e-commerce. Peraturan ini memberikan penekanan pada tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga keamanan data konsumen serta memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengajukan keluhan dan penyelesaian sengketa secara online (Izazi et al., 2024).²

Meskipun regulasi-regulasi ini telah diimplementasikan, tantangan dalam penegakannya masih sangat nyata. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya pengawasan yang efektif terhadap pelaku usaha e-commerce, baik lokal maupun internasional. Banyak pelaku

¹ Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.

² Izazi et al. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8-14.

usaha yang mengabaikan kewajiban hukum mereka, seperti menyediakan informasi yang tidak akurat atau mempersulit proses pengembalian barang. Keterbatasan pengawasan ini diperparah oleh sifat lintas batas transaksi e-commerce, yang membuat sulit untuk menegakkan hukum terhadap pelaku usaha asing yang beroperasi di Indonesia. Selain itu, terjadi konflik antara berbagai regulasi yang saling tumpang tindih, menciptakan ketidakpastian dalam penerapan hukum perlindungan konsumen (Wiratama, Haikal, & Hasan, 2023).³

Menurut pendekatan sosiologi hukum, konflik antarregulasi ini tidak hanya terjadi karena ketidakharmonisan antara peraturan-peraturan, tetapi juga karena perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. Regulasi yang kurang terkoordinasi menyebabkan kebingungan dalam implementasi dan pada akhirnya merugikan konsumen. Dalam hal ini, penting bagi pemerintah untuk mengharmonisasikan regulasi yang ada, sehingga tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga menciptakan iklim bisnis yang jelas dan konsisten bagi pelaku usaha. Harmonisasi hukum, sebagaimana yang dibahas oleh Hasan et al. (2023)⁴, merupakan langkah penting untuk menjembatani perbedaan antara jurisprudensi dan konstitusi tertulis agar tercipta keselarasan dalam penerapan hukum.

Lebih lanjut, kemajuan teknologi juga membawa dampak besar terhadap sistem hukum, terutama dalam strategi litigasi dan bantuan hukum. Irawan dan Hasan (2024)⁵ mencatat bahwa perkembangan teknologi telah memungkinkan adanya inovasi dalam penanganan kasus-kasus hukum, termasuk yang melibatkan sengketa e-commerce. Teknologi telah memperkenalkan sistem pengaduan online, pemantauan otomatis terhadap pelanggaran konsumen, serta mempermudah akses bagi konsumen untuk melaporkan pelanggaran yang mereka alami. Namun, meskipun teknologi membawa kemudahan ini, implementasinya

masih jauh dari optimal, mengingat banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka atau bagaimana memanfaatkan mekanisme perlindungan yang tersedia.

Di tengah perkembangan ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana perilaku ekonomi pelaku usaha, baik di tingkat lokal maupun internasional, memengaruhi perlindungan konsumen, serta tantangan-tantangan yang dihadapi dalam penerapan regulasi di era digital. Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi yang dapat meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen, serta menciptakan lingkungan bisnis e-commerce yang lebih aman dan terpercaya.

2. Landasan Teori

Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hak yang melekat pada setiap individu yang bertransaksi di pasar, baik secara offline maupun online. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK mengatur berbagai hak yang harus dilindungi oleh pelaku usaha, mulai dari hak atas kenyamanan, keamanan, hingga keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa

³ Wiratama, A., Haikal, A., & Hasan, Z. (2023). Pendekatan Sosiologi Hukum Dalam Memahami Konflik Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 50-63.

⁴ Hasan et al. (2023). Harmonisasi Sumber Hukum: Jurisprudensi Dan Konstitusi Tertulis Dalam Filsafat Dan Penerapan Hukum. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 7959-7964.

⁵ Irawan, H., & Hasan, Z. (2024). Dampak Teknologi Terhadap Strategi Litigasi dan Bantuan Hukum: Tren dan Inovasi di Era Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4600-4613.

(Fista, Machmud, & Suartini, 2023)⁶. Pasal 4 UUPK secara jelas menyebutkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang ditawarkan. Perlindungan ini mencakup berbagai bentuk jaminan yang harus diberikan pelaku usaha, terutama dalam konteks transaksi e-commerce di mana sering kali terjadi ketidaksesuaian antara produk yang diiklankan dan yang diterima konsumen.

Selain UUPK, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP 80/2019) yang memberikan landasan

hukum bagi perdagangan elektronik di Indonesia. PP 80/2019 memperkuat ketentuan UUPK dalam konteks transaksi daring, dengan menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam proses transaksi elektronik. Peraturan ini mencakup ketentuan mengenai tanggung jawab penyedia platform ecommerce dalam melindungi hak konsumen, baik dari sisi keamanan data pribadi maupun mekanisme pengembalian barang (Izazi et al., 2024).⁷

Menurut Maulana (2024)⁸, penerapan UUPK dalam transaksi e-commerce masih menghadapi banyak tantangan, terutama terkait mekanisme penegakan hukum dan pengawasan terhadap pelaku usaha daring. Hal ini disebabkan oleh sifat transaksi ecommerce yang lintas batas dan melibatkan berbagai pihak, termasuk platform, penjual, dan konsumen. Untuk mengatasi hal ini, PP 80/2019 mengatur peran pemerintah dalam mengawasi perdagangan melalui sistem elektronik dan memberikan sanksi bagi pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan perlindungan konsumen.

Salah satu poin penting dari PP 80/2019 adalah kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi produk yang jelas dan akurat kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk menghindari penipuan atau praktik curang yang sering kali terjadi dalam transaksi daring, seperti pengiriman produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang ditampilkan di platform e-commerce (Saputra & Damayanti, 2023).⁹ Dalam hal terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen dapat menggunakan haknya untuk mengajukan tuntutan ganti rugi sebagaimana diatur dalam UUPK Pasal 19.

Perilaku Ekonomi dalam Transaksi Online

Perilaku ekonomi dalam transaksi online dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk rasionalitas ekonomi, keputusan pembelian, dan informasi asimetris. Dalam teori rasionalitas ekonomi, konsumen dan pelaku usaha dianggap sebagai agen yang berusaha memaksimalkan keuntungan mereka berdasarkan informasi yang mereka miliki. Namun, dalam transaksi e-commerce, sering kali terjadi asimetri informasi di mana pelaku usaha memiliki lebih banyak informasi mengenai produk yang dijual dibandingkan dengan konsumen (Jusuf, 2021)¹⁰. Hal ini dapat menyebabkan

⁶ Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.

⁷ Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8-14.

⁸ Maulana, M. J. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 265-275.

⁹ Saputra, R., & Damayanti, V. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 12(2), 240-251.

¹⁰ Jusuf, D. I. (2021). *Perilaku Konsumen di masa bisnis online*. Penerbit Andi.

terjadinya kegagalan pasar, di mana konsumen tidak mendapatkan produk atau jasa yang sesuai dengan ekspektasi mereka.

Menurut Trismilyan, Suprayitno, dan Junaidi (2023)¹¹, informasi asimetris ini menjadi salah satu penyebab utama pelanggaran hak konsumen dalam transaksi e-commerce. Konsumen yang tidak memiliki akses ke informasi yang akurat mengenai produk sering kali terjebak dalam transaksi yang merugikan. Dalam konteks ini, UUPK dan PP 80/2019 berusaha mengurangi asimetri informasi dengan mengharuskan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang transparan dan lengkap mengenai produk atau jasa yang dijual. Pasal 7 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang produk yang ditawarkan.

Keputusan pembelian konsumen dalam transaksi online juga dipengaruhi oleh kemudahan akses informasi dan variasi produk yang ditawarkan di platform e-commerce. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rayhan, Apriani, dan Avionita (2023)¹², konsumen cenderung membuat keputusan pembelian berdasarkan informasi yang tersedia di platform, seperti deskripsi produk, ulasan pelanggan, dan reputasi penjual. Namun, ketidakjelasan informasi sering kali menjadi masalah, terutama ketika pelaku usaha tidak mencantumkan spesifikasi produk secara lengkap atau menggunakan foto yang tidak sesuai dengan produk

sebenarnya. Dalam hal ini, peran regulasi seperti UUPK menjadi sangat penting untuk melindungi konsumen dari tindakan curang yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Selain itu, perilaku pelaku usaha dalam menjalankan bisnis e-commerce juga dipengaruhi oleh tujuan ekonomi mereka. Pelaku usaha sering kali mengutamakan keuntungan ekonomi tanpa memperhatikan kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen. Misalnya, pelaku usaha dapat memanfaatkan klausula baku dalam kontrak yang memberatkan konsumen, yang sering kali tidak disadari oleh konsumen saat melakukan transaksi (Romires, 2022)¹³. UUPK Pasal 18 mengatur bahwa klausula baku yang mengurangi hak konsumen adalah tidak sah dan batal demi hukum. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa klausula yang mereka gunakan dalam transaksi daring sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Hubungan Hukum dan Ekonomi

Hubungan antara hukum dan ekonomi dalam konteks transaksi e-commerce sangat erat, di mana hukum bertindak sebagai instrumen untuk mengatur perilaku ekonomi para pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen, seperti yang diatur dalam UUPK dan PP 80/2019, berperan penting dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan ekonomi pelaku usaha dan hak-hak konsumen. Menurut Mashdurohatun (2019)¹⁴, tujuan utama dari hukum perlindungan konsumen adalah untuk mencegah praktik bisnis yang tidak adil dan melindungi konsumen dari tindakan yang merugikan, baik secara finansial maupun nonfinansial.

¹¹ Trismilyan, T., Suprayitno, S., & Junaidi, J. (2023). HUBUNGAN HUKUM DENGAN EKONOMI DAN HUBUNGAN HUKUM DENGAN PEMBANGUNAN EKONOMI. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 4(1), 198-206.

¹² Rayhan, A., Apriani, R., & Avionita, V. (2023). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bertransaksi Menggunakan Platform E-Commerce Dengan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 5214-5223.

¹³ Romires, F. E. (2022). Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5799-5814.

¹⁴ Mashdurohatun, A. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik). *Portal Jurnal Universitas Islam Sultan Agung*, 1-137.

Dalam ekonomi digital, di mana transaksi e-commerce melibatkan berbagai pihak dengan kepentingan yang berbeda, peran hukum menjadi semakin penting untuk menciptakan regulasi yang adil dan efektif. Perilaku ekonomi pelaku usaha dalam e-commerce sering kali dipengaruhi oleh insentif ekonomi untuk memaksimalkan keuntungan. Namun, tanpa

adanya regulasi yang ketat, pelaku usaha dapat mengabaikan tanggung jawab mereka terhadap konsumen (Fista, Machmud, & Suartini, 2023)¹⁵. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen bertindak sebagai pengontrol untuk memastikan bahwa pelaku usaha tidak melakukan praktik yang merugikan konsumen.

Salah satu tantangan dalam penerapan hukum perlindungan konsumen adalah bagaimana mengatur pelaku usaha yang beroperasi lintas batas negara. Transaksi e-commerce sering kali melibatkan pelaku usaha dari luar negeri, yang membuat penegakan hukum menjadi lebih kompleks. Dalam hal ini, PP 80/2019 mengatur mengenai tanggung jawab penyedia platform e-commerce internasional untuk mematuhi ketentuan perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia (Saragih & Bagaskara, 2023)¹⁶. Namun, dalam praktiknya, penegakan hukum terhadap pelaku usaha asing masih menghadapi banyak kendala, terutama terkait yurisdiksi dan kerjasama antar negara.

Hubungan antara hukum dan ekonomi juga dapat dilihat dari bagaimana regulasi dapat mempengaruhi perilaku pelaku usaha dalam beradaptasi dengan aturan yang ada. Pelaku usaha yang memahami pentingnya kepatuhan terhadap hukum perlindungan konsumen cenderung membangun reputasi bisnis yang lebih baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang (Sulistianingsih, Utami, & Adhi, 2023)¹⁷. Sebaliknya, pelaku usaha yang mengabaikan regulasi dan hanya fokus pada keuntungan jangka pendek dapat menghadapi risiko kehilangan kepercayaan konsumen dan berpotensi terkena sanksi hukum.

Menurut Ady et al. (2022)¹⁸, kodifikasi hukum dagang, seperti yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), juga memainkan peran penting dalam mengatur transaksi e-commerce. Meskipun KUHD tidak secara khusus mengatur e-commerce, ketentuan umum dalam hukum dagang tetap relevan untuk diterapkan dalam konteks digital. Misalnya, risiko kejahatan siber dalam transaksi daring dapat diatur melalui ketentuan KUHD yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap keamanan transaksi.

Dengan demikian, hubungan antara hukum dan ekonomi dalam transaksi e-commerce menunjukkan bahwa regulasi yang baik tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga menciptakan insentif bagi pelaku usaha untuk berperilaku etis dan bertanggung jawab. Hukum bertindak sebagai landasan untuk menciptakan pasar yang adil, di mana hak-hak konsumen

¹⁵ Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Ecommerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.

¹⁶ Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi ECommerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145-155.

¹⁷ Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global. *Jurnal Mercatoria*, 16(2), 119-128.

¹⁸ Ady et al. (2022). Urgensi KUHD Dalam Menangani Risiko Kejahatan Siber Pada Transaksi E-Commerce: Pentingnya Kodifikasi Ketentuan Umum Hukum Dagang sebagai respon pemerintah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(1), 45-55.

dilindungi, dan pelaku usaha dapat beroperasi secara transparan tanpa mengabaikan kepentingan konsumen.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris, di mana aspek normatif menelaah aturan hukum yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Sementara itu, pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis bagaimana aturan-aturan tersebut diimplementasikan dalam praktik, terutama dalam transaksi e-commerce. Sumber data primer yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk UU Perlindungan Konsumen dan PP 80/2019, serta dokumen hukum lainnya yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi daring. Sumber data sekunder meliputi literatur ilmiah, jurnal, dan penelitian terdahulu yang membahas perlindungan konsumen di e-commerce, serta artikel-artikel yang mengulas tentang isu-isu hukum dan perilaku ekonomi terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur yang mendalam terhadap regulasi yang

berlaku dan penelitian sebelumnya, serta analisis kasus yang relevan untuk memahami permasalahan yang timbul dalam transaksi e-commerce. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan dengan cara mengevaluasi contoh-contoh kasus nyata yang menggambarkan pelanggaran hak konsumen dalam transaksi daring. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif, dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengidentifikasi dan memahami permasalahan hukum yang terjadi, serta menilai efektivitas regulasi yang ada dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Analisis ini juga mencakup penelaahan terhadap perilaku pelaku usaha dalam mematuhi atau mengabaikan peraturan yang telah ditetapkan. Penelitian ini pada akhirnya bertujuan untuk memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terkait perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce.

4. Hasil dan Pembahasan

Kebijakan Hukum Terkait Perlindungan Konsumen di E-Commerce

Dalam konteks perlindungan konsumen, Indonesia telah menetapkan beberapa kebijakan dan regulasi untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dalam transaksi ecommerce. Salah satu regulasi utama yang menjadi dasar perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK memberikan kerangka hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dari tindakan curang dan tidak adil oleh pelaku usaha. Dalam UUPK, hak-hak konsumen diatur secara rinci, termasuk hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan jasa yang ditawarkan, serta hak untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam transaksi (Fista, Machmud, & Suartini, 2023).¹⁹

Selain UUPK, pemerintah Indonesia juga telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP 80/2019), yang secara khusus mengatur perdagangan elektronik atau e-commerce. PP 80/2019 memperkuat ketentuan dalam UUPK dengan menetapkan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi e-commerce, termasuk kewajiban memberikan informasi yang akurat mengenai barang dan jasa, serta jaminan pengembalian barang apabila terjadi ketidaksesuaian. Peraturan ini juga

¹⁹ Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023), Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Ecommerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.

mengatur tentang perlindungan data pribadi konsumen, yang menjadi salah satu isu penting dalam transaksi e-commerce di era digital (Izazi et al., 2024).²⁰

Di tingkat internasional, beberapa negara juga telah menerapkan regulasi yang bertujuan untuk melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce. Salah satu contohnya adalah General Data Protection Regulation (GDPR) yang diterapkan di Uni Eropa. GDPR mengatur perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi digital dan memberikan hak kepada konsumen untuk mengontrol bagaimana data mereka digunakan. Regulasi ini menjadi acuan bagi banyak negara, termasuk Indonesia, dalam menyusun kebijakan perlindungan data pribadi (Saputra & Damayanti, 2023).²¹

Meskipun kebijakan hukum di Indonesia telah mengatur perlindungan konsumen secara cukup komprehensif, efektivitas penerapannya masih menghadapi tantangan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pengawasan yang memadai terhadap pelaku usaha di platform e-commerce. Banyak pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban mereka untuk memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen, serta memanfaatkan kelemahan regulasi untuk menghindari tanggung jawab terhadap keluhan konsumen. Selain itu, mekanisme pengembalian dana atau barang yang tidak sesuai sering kali menjadi masalah bagi konsumen, di mana prosesnya memakan waktu lama dan tidak transparan (Maulana, 2024).²²

Dalam beberapa kasus, konsumen harus menghadapi birokrasi yang rumit untuk mendapatkan hak mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi yang ada sudah cukup baik, implementasinya masih jauh dari harapan. Pemerintah perlu memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak

konsumen, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam transaksi e-commerce (Rayhan, Apriani, & Avionita, 2023).²³

Kasus-Kasus Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce

Berbagai kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi e-commerce telah menjadi sorotan di Indonesia. Salah satu kasus yang menonjol adalah kasus penjualan barang palsu atau barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan di platform e-commerce. Banyak konsumen yang melaporkan bahwa barang yang mereka terima tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dalam kasus seperti ini, konsumen sering kali kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi atau pengembalian barang karena tidak adanya mekanisme yang jelas dan transparan dari platform e-commerce atau penjual (Fista, Machmud, & Suartini, 2023).²⁴

²⁰ Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8-14.

²¹ Saputra, R., & Damayanti, V. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 12(2), 240-251.

²² Maulana, M. J. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 265-275.

²³ Rayhan, A., Apriani, R., & Avionita, V. (2023). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bertransaksi Menggunakan Platform E-Commerce Dengan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 5214-5223.

²⁴ Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Ecommerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.

Salah satu contoh kasus yang menonjol adalah penjualan emas secara daring yang dilakukan oleh sebuah platform e-commerce terkenal. Dalam kasus ini, banyak konsumen yang melaporkan bahwa emas yang mereka beli tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan, baik dari segi berat maupun kadar emas. Konsumen mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim untuk mendapatkan pengembalian dana atau ganti rugi karena pelaku usaha tidak memiliki mekanisme yang memadai untuk menanggapi keluhan konsumen. Kasus ini kemudian dibawa ke ranah hukum, di mana pihak pengadilan memutuskan bahwa pelaku usaha telah melanggar ketentuan UUPK Pasal 4 yang mengatur hak konsumen atas informasi yang benar dan jujur tentang barang yang mereka beli (Robiansah, 2021).²⁵

Kasus lainnya yang menjadi perhatian adalah penyalahgunaan data pribadi konsumen. Dalam transaksi e-commerce, data pribadi konsumen seperti alamat, nomor telepon, dan informasi kartu kredit sering kali disalahgunakan oleh pihak ketiga untuk kepentingan komersial. Salah satu kasus yang terjadi di Indonesia adalah kebocoran data konsumen dari sebuah platform e-commerce besar, yang menyebabkan data pribadi ribuan konsumen tersebar di internet. Kasus ini menimbulkan kerugian besar bagi konsumen, terutama mereka yang menjadi korban penipuan dan pencurian identitas. Meskipun UUPK dan PP 80/2019 mengatur perlindungan data pribadi, implementasinya masih kurang efektif karena banyak platform e-commerce yang belum memiliki sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data konsumen (Hayati & Ginting, 2021).²⁶

Dalam menanggapi kasus-kasus tersebut, pemerintah Indonesia telah berupaya untuk memperkuat regulasi terkait perlindungan konsumen dalam e-commerce. Salah satu langkah yang diambil adalah memperketat persyaratan bagi pelaku usaha yang beroperasi di platform e-commerce, termasuk kewajiban untuk mematuhi standar keamanan data dan menyediakan mekanisme pengembalian barang yang jelas dan transparan. Namun, upaya ini belum sepenuhnya berhasil karena masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban mereka dan memanfaatkan kelemahan dalam sistem pengawasan (Rayhan, Apriani, & Avionita, 2023).²⁷

Kasus lain yang menyoroti pelanggaran hak konsumen dalam transaksi e-commerce adalah penggunaan klausula baku dalam perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Klausula baku sering kali memberatkan konsumen dan mengurangi hak-hak mereka, seperti dalam kasus pengiriman barang yang terlambat atau barang yang rusak. Banyak pelaku usaha yang menggunakan klausula baku untuk membatasi tanggung jawab mereka, yang pada akhirnya merugikan konsumen. Dalam beberapa kasus, konsumen tidak menyadari adanya

klausula baku yang merugikan mereka karena kurangnya transparansi dari pelaku usaha (Romires, 2022).²⁸

²⁵ Robiansah, R. D. (2021). PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE JUAL BELI EMAS BERDASARKAN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT. TAMASIA GLOBAL SHARIA) (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

²⁶ Hayati, A. N., & Ginting, A. R. (2021). Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 509-526.

²⁷ Rayhan, A., Apriani, R., & Avionita, V. (2023). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bertransaksi Menggunakan Platform E-Commerce Dengan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 5214-5223.

²⁸ Romires, F. E. (2022). Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5799-5814.

Untuk menangani kasus-kasus tersebut, UUPK Pasal 18 menyatakan bahwa klausula baku yang mengurangi hak konsumen adalah batal demi hukum. Konsumen yang merasa dirugikan oleh klausula baku dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau melaporkannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, meskipun ketentuan hukum sudah jelas, banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka atau tidak memiliki akses ke mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif (Ady et al., 2022).²⁹

Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi e-commerce sering kali menjadi masalah tersendiri karena sifat transaksi daring yang melibatkan berbagai pihak dari berbagai lokasi yang berbeda. Konsumen yang merasa dirugikan sering kali harus menghadapi proses yang panjang dan birokratis untuk mendapatkan ganti rugi. Dalam beberapa kasus, konsumen lebih memilih untuk tidak melanjutkan gugatan karena proses yang terlalu rumit dan biaya yang tinggi (Saragih & Bagaskara, 2023).³⁰ Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dan mudah diakses oleh konsumen, terutama dalam kasus-kasus yang melibatkan pelanggaran hak konsumen dalam e-commerce.

Secara keseluruhan, kebijakan dan regulasi yang ada di Indonesia sudah cukup komprehensif dalam mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Namun, implementasinya masih perlu ditingkatkan agar lebih efektif dalam melindungi hak-hak konsumen. Pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap pelaku usaha di platform e-commerce dan memastikan bahwa mereka mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam UUPK dan PP 80/2019. Selain itu, konsumen juga perlu diberikan

edukasi mengenai hak-hak mereka agar mereka dapat lebih kritis dalam menghadapi berbagai bentuk pelanggaran yang terjadi dalam transaksi e-commerce.

Analisis Perilaku Ekonomi Pelaku Usaha dalam Mematuhi Regulasi

Pelaku usaha dalam e-commerce dihadapkan pada berbagai regulasi yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan instrumen hukum utama di Indonesia yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha dan hak-hak konsumen dalam transaksi perdagangan. Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang mereka tawarkan. Pelaku usaha juga berkewajiban untuk memberikan jaminan atas kualitas produk yang dijual serta memberikan kompensasi atau ganti rugi jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen (Izazi et al., 2024).³⁰

Dalam menjalankan bisnis e-commerce, perilaku ekonomi pelaku usaha sangat dipengaruhi oleh regulasi yang ada. Pelaku usaha yang mematuhi regulasi cenderung lebih memperhatikan reputasi bisnisnya di mata konsumen, karena kesadaran bahwa konsumen yang puas akan meningkatkan loyalitas dan keuntungan jangka panjang. Penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam bisnis mereka juga menjadi salah satu strategi untuk menghindari tuntutan hukum yang berpotensi merugikan perusahaan. Sebagai contoh, banyak platform e-commerce besar di Indonesia mulai menerapkan kebijakan pengembalian barang

²⁹ Ady et al. (2022). Urgensi KUHD Dalam Menangani Risiko Kejahatan Siber Pada Transaksi E-Commerce: Pentingnya Kodifikasi Ketentuan Umum Hukum Dagang sebagai respon pemerintah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(1), 45-55. ³⁰ Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi ECommerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145-155.

³⁰ Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8-14.

yang lebih transparan dan mudah bagi konsumen, untuk mematuhi ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP 80/2019), yang memperkuat kewajiban pelaku usaha dalam menjaga hak-hak konsumen (Maulana, 2024).³¹

Namun, terdapat pula pelaku usaha yang cenderung memanfaatkan kelemahan dalam pengawasan regulasi untuk mengejar keuntungan ekonomi. Pelaku usaha ini sering kali tidak memberikan informasi yang jelas tentang produk yang mereka jual, menggunakan klausula baku dalam kontrak yang merugikan konsumen, dan mengabaikan kewajiban untuk memberikan jaminan kualitas produk. Dalam praktiknya, banyak pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan hukum ini, dengan alasan bahwa kepatuhan terhadap regulasi dianggap membebani bisnis mereka secara finansial dan operasional (Romires, 2022).³² Akibatnya, konsumen sering kali dirugikan dalam transaksi e-commerce, di mana produk yang mereka terima tidak sesuai dengan deskripsi atau kualitas yang dijanjikan.

Berdasarkan analisis perilaku ekonomi pelaku usaha, regulasi perlindungan konsumen yang ketat dapat memberikan insentif bagi pelaku usaha untuk menjalankan bisnis secara lebih etis. Misalnya, banyak perusahaan e-commerce yang mulai mengadopsi sistem ulasan konsumen sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas. Ulasan dari konsumen ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, di mana pelaku usaha yang tidak memberikan layanan atau produk yang memadai akan mendapatkan ulasan buruk, yang berdampak negatif pada citra dan penjualan mereka (Saragih & Bagaskara, 2023).³³

Secara umum, perilaku pelaku usaha dalam mematuhi regulasi dipengaruhi oleh kesadaran mereka akan pentingnya menjaga kepercayaan konsumen. Pelaku usaha yang lebih responsif terhadap regulasi perlindungan konsumen cenderung berfokus pada pembangunan reputasi jangka panjang, dengan tujuan untuk menjaga kepuasan konsumen dan meminimalisir risiko sengketa. Sebaliknya, pelaku usaha yang kurang patuh terhadap regulasi lebih fokus pada keuntungan jangka pendek, dengan mengabaikan kewajiban hukum yang ada, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan konsumen dan memicu tuntutan hukum di kemudian hari (Sulistianingsih, Utami, & Adhi, 2023).³⁴

Tantangan dalam Implementasi Hukum

Meskipun regulasi seperti UUPK dan PP 80/2019 telah memberikan kerangka hukum yang jelas untuk melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan pengawasan terhadap pelaku usaha. Di Indonesia, pengawasan terhadap platform ecommerce dan pelaku usaha yang beroperasi di dalamnya masih sangat lemah, sehingga banyak pelanggaran hak konsumen yang

³¹ Maulana, M. J. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 265-275.

³² Romires, F. E. (2022). Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5799-5814.

³³ Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi ECommerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145-155.

³⁴ Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global. *Jurnal Mercatoria*, 16(2), 119-128.

tidak terdeteksi atau tidak ditindaklanjuti dengan sanksi yang memadai (Fista, Machmud, & Suartini, 2023).³⁵

Keterbatasan pengawasan ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah jumlah pelaku usaha yang terus bertambah di platform e-commerce. Pemerintah sering kali kesulitan untuk mengawasi semua transaksi yang terjadi, terutama karena sifat transaksi ecommerce yang lintas batas dan melibatkan berbagai pihak, baik di dalam maupun di luar negeri. Selain itu, mekanisme pengawasan yang ada masih belum optimal, dengan keterbatasan teknologi dan sumber daya manusia untuk memantau pelanggaran secara realtime (Rayhan, Apriani, & Avionita, 2023).³⁷

Tantangan lainnya adalah kurangnya penegakan hukum yang efektif. Meskipun UUPK telah menetapkan berbagai sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen, penerapan sanksi ini sering kali tidak berjalan maksimal. Banyak pelaku usaha yang berhasil menghindari tanggung jawab mereka karena kurangnya mekanisme penegakan hukum yang tegas. Misalnya, dalam banyak kasus sengketa konsumen, proses penyelesaian sengketa sering kali memakan waktu yang lama dan melibatkan biaya yang tinggi, sehingga

banyak konsumen yang enggan melanjutkan proses hukum dan memilih untuk tidak menuntut hak mereka (Ady et al., 2022).³⁶

Salah satu contoh kasus yang menggambarkan tantangan ini adalah sengketa konsumen terkait penjualan emas secara daring. Dalam kasus ini, konsumen melaporkan bahwa emas yang mereka beli melalui platform e-commerce tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan. Meskipun UUPK Pasal 4 jelas menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jujur, banyak konsumen yang kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi karena pelaku usaha tidak memiliki mekanisme yang memadai untuk menanggapi keluhan konsumen. Dalam kasus ini, penegakan hukum yang lemah menyebabkan pelanggaran hak konsumen terus berlanjut tanpa adanya sanksi yang tegas bagi pelaku usaha (Robiansah, 2021).³⁷

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi dalam implementasi hukum perlindungan konsumen adalah kurangnya kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka dilindungi oleh undang-undang, sehingga mereka tidak mengambil langkah hukum ketika hak-hak mereka dilanggar. Kurangnya edukasi mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan yang tersedia menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat pelaporan kasus pelanggaran hak konsumen di Indonesia (Hayati & Ginting, 2021).³⁸

³⁵ Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023), *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Ecommerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Binamulia Hukum, 12(1), 177-189. ³⁷ Rayhan, A., Apriani, R., & Avionita, V. (2023). *Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bertransaksi Menggunakan Platform E-Commerce Dengan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 10(11), 5214-5223.

³⁶ Ady et al. (2022). *Urgensi KUHD Dalam Menangani Risiko Kejahatan Siber Pada Transaksi E-Commerce: Pentingnya Kodifikasi Ketentuan Umum Hukum Dagang sebagai respon pemerintah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce*. Journal of Law, Administration, and Social Science, 2(1), 45-55.

³⁷ Robiansah, R. D. (2021). *PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE JUAL BELI EMAS BERDASARKAN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT. TAMASIA GLOBAL SHARIA)* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

³⁸ Hayati, A. N., & Ginting, A. R. (2021). *Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, 15(3), 509-526.

Tantangan dalam penegakan hukum juga diperparah oleh adanya klausula baku yang sering kali digunakan oleh pelaku usaha untuk membatasi tanggung jawab mereka. Meskipun UUPK Pasal 18 menyatakan bahwa klausula baku yang mengurangi hak konsumen adalah batal demi hukum, banyak pelaku usaha yang tetap memasukkan klausula baku dalam

kontrak mereka. Konsumen sering kali tidak menyadari adanya klausula ini atau tidak memiliki kemampuan untuk menentangnya, sehingga mereka terpaksa menerima syarat dan ketentuan yang memberatkan mereka. Penggunaan klausula baku ini menjadi salah satu celah hukum yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab atas pelanggaran hak konsumen (Romires, 2022).³⁹

Tantangan lain yang muncul adalah terkait penyelesaian sengketa konsumen. Dalam transaksi e-commerce, konsumen sering kali dihadapkan pada proses penyelesaian sengketa yang rumit dan memakan waktu. Banyak konsumen yang harus menempuh jalur hukum formal untuk mendapatkan ganti rugi, yang membutuhkan waktu lama dan biaya tinggi. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah perlu mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dan mudah diakses oleh konsumen, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dapat menangani sengketa konsumen dengan lebih cepat dan efisien (Saragih & Bagaskara, 2023).⁴⁰

Selain itu, dalam konteks transaksi e-commerce internasional, tantangan yang dihadapi semakin kompleks. Banyak platform e-commerce internasional yang beroperasi di Indonesia tidak sepenuhnya mematuhi regulasi yang ada, terutama dalam hal perlindungan data pribadi konsumen. Dalam hal ini, pemerintah Indonesia perlu memperkuat kerjasama internasional untuk memastikan bahwa pelaku usaha asing yang beroperasi di Indonesia juga mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam UUPK dan PP 80/2019 (Saputra & Damayanti, 2023).⁴¹

Secara keseluruhan, meskipun regulasi perlindungan konsumen di Indonesia telah memberikan landasan hukum yang kuat, tantangan dalam implementasinya masih perlu diatasi. Pengawasan yang lebih ketat, penegakan hukum yang lebih efektif, serta edukasi konsumen yang lebih baik merupakan langkah-langkah yang harus diambil untuk

memastikan bahwa hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce benar-benar terlindungi.

5. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, telah memberikan landasan hukum yang cukup baik. Namun, efektivitas implementasi masih belum optimal karena adanya kendala dalam pengawasan dan penegakan hukum. Regulasi ini sudah mencakup perlindungan hak-hak konsumen seperti hak atas informasi yang jujur dan transparan, serta hak atas pengembalian barang yang tidak sesuai. Namun, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal pengawasan terhadap pelaku usaha yang beroperasi di platform e-commerce.

³⁹ Romires, F. E. (2022). Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5799-5814.

⁴⁰ Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi ECommerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145-155.

⁴¹ Saputra, R., & Damayanti, V. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 12(2), 240-251

Perilaku ekonomi pelaku usaha juga berpengaruh besar terhadap perlindungan konsumen. Ada pelaku usaha yang patuh pada regulasi untuk menjaga reputasi dan hubungan baik dengan konsumen, tetapi ada juga yang mengabaikan aturan demi keuntungan ekonomi jangka pendek. Hal ini menandakan bahwa regulasi dan sanksi yang lebih ketat serta pengawasan yang lebih aktif diperlukan untuk memastikan bahwa semua pelaku usaha mematuhi ketentuan yang ada dan konsumen benar-benar terlindungi. Secara umum, regulasi yang ada sudah memadai, tetapi implementasinya perlu diperbaiki agar lebih efektif dalam melindungi konsumen dari berbagai bentuk pelanggaran. Pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen perlu bekerja sama untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan terpercaya.

Diperlukan peningkatan pengawasan dan penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku usaha e-commerce, serta penyederhanaan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen agar lebih cepat dan efisien. Pelaku usaha perlu mematuhi regulasi yang ada, memberikan informasi produk yang jujur, serta menyediakan layanan yang memudahkan konsumen, seperti mekanisme pengembalian barang yang jelas dan transparan. Konsumen harus lebih bijak dalam bertransaksi online, memahami hak-haknya sesuai dengan undang-undang, dan proaktif melaporkan pelanggaran yang terjadi untuk memastikan hak-haknya terlindungi dengan baik.

Daftar Pustaka

- Ady, E. N. S., Nisrina, F. B., Ramadhani, F., & Irawan, F. (2022). Urgensi KUHD Dalam Menangani Risiko Kejahatan Siber Pada Transaksi E-Commerce: Pentingnya Kodifikasi Ketentuan Umum Hukum Dagang sebagai respon pemerintah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(1), 45-55.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177-189.
- Hasan, Z., Cantika, A. B., Sari, H. L., & Indiana, P. N. K. (2023). Harmonisasi Sumber Hukum: Jurisprudensi Dan Konstitusi Tertulis Dalam Filsafat Dan Penerapan Hukum. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 7959-7964. Retrieved from <https://jinnovative.org/index.php/Innovative/article/view/1334>
- Hayati, A. N., & Ginting, A. R. (2021). Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 509-526.
- Irawan, H., & Hasan, Z. (2024). Dampak Teknologi Terhadap Strategi Litigasi dan Bantuan Hukum: Tren dan Inovasi di Era Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4600-4613. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9735>
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8-14.
- Jusuf, D. I. (2021). *Perilaku Konsumen di masa bisnis online*. Penerbit Andi.
- Lidya, A. A. M. A. R., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2020). Pengawasan terhadap Transaksi Bisnis E-Commerce dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 1(1), 38-43.
- Mashdurohatun, A. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*. Portal Jurnal Universitas Islam Sultan Agung, 1-137.

- Maulana, M. J. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 265-275.
- Rayhan, A., Apriani, R., & Avionita, V. (2023). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bertransaksi Menggunakan Platform E-Commerce Dengan Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(11), 52145223.
- Robiansah, R. D. (2021). PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE JUAL BELI EMAS BERDASARKAN PERSPEKTIF UNDANGUNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (STUDI KASUS PADA PT. TAMASIA GLOBAL SHARIA) (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Romires, F. E. (2022). Penggunaan Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Di Tinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5799-5814.
- Saputra, R., & Damayanti, V. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Internasional. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 12(2), 240-251.
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145-155.
- Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global. *Jurnal Mercatoria*, 16(2), 119-128.
- Trismilyan, T., Suprayitno, S., & Junaidi, J. (2023). HUBUNGAN HUKUM DENGAN EKONOMI DAN HUBUNGAN HUKUM DENGAN PEMBANGUNAN EKONOMI. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 4(1), 198-206.
- Wiratama, A., Haikal, A., & Hasan, Z. (2023). PENDEKATAN SOSIOLOGI HUKUM DALAM MEMAHAMI KONFLIK PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 50-63. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8170320>