



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

### *Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions in Indonesia*

Hendrikus Haipon<sup>1\*</sup>, Diana Pujiningsih<sup>2</sup>, Getah Ester Hayatulah<sup>3</sup>, Dwi Anindya Harimurti<sup>4</sup>, Yuko Fitrian<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universitas Flores

<sup>2</sup>Universitas Jayabaya

<sup>3</sup>Universitas Krisnadwipayana Jakarta

<sup>4</sup>STIE Mahaputra Riau

<sup>5</sup>Universitas Panca Bhakti

\*Corresponding Author: E-mail: [hendrikushaipon2@gmail.com](mailto:hendrikushaipon2@gmail.com)

#### *Artikel Penelitian*

#### **Article History:**

Received: 28 Nov, 2024

Revised: 7 Dec, 2024

Accepted: 19 Dec, 2024

#### **Kata Kunci:**

Perlindungan Hukum,  
Konsumen, E-Commerce,  
Transaksi Online, Indonesia

#### **Keywords:**

Legal protection, consumers,  
e-commerce, online  
transactions, Indonesia

DOI: [10.56338/jks.v7i12.6710](https://doi.org/10.56338/jks.v7i12.6710)

#### **ABSTRAK**

Penumbuhan sektor e-commerce di Indonesia didorong oleh perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi. Namun, seiring dengan kemudahan yang ditawarkan, muncul pula risiko bagi konsumen, seperti penipuan, barang yang tidak sesuai pesanan, dan pelanggaran data pribadi. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce menjadi sangat penting untuk menjaga hak-hak konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam e-commerce di Indonesia dan menemukan masalah dan solusi untuk meningkatkan perlindungan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif dengan melihat berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen telah disahkan, masih ada celah hukum yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Oleh karena itu, pengawasan dan penegakan hukum yang lebih baik diperlukan untuk mencegah pelanggaran hukum yang dapat merugikan konsumen.

#### **ABSTRACT**

The growth of the e-commerce sector in Indonesia is driven by the rapid development of information and communication technology. However, along with the convenience offered, there are also risks for consumers, such as fraud, goods that are not as ordered, and violations of personal data. Therefore, legal protection for consumers in e-commerce transactions is very important to maintain consumer rights. The purpose of this study is to look at the legal protection provided to consumers in e-commerce in Indonesia and find problems and solutions to improve such protection. This research uses a normative approach by looking at various relevant laws and regulations. The results show that, although laws governing consumer protection have been passed, there are still legal gaps that need to be fixed to improve consumer protection in e-commerce transactions. Therefore, better supervision and law enforcement are needed to prevent violations of the law that can harm consumers.

#### **PENDAHULUAN**

E-commerce Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang luar biasa seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Dengan lebih dari 200 juta pengguna internet, sebagian besar di antaranya terlibat dalam aktivitas belanja online, e-commerce telah menjadi bagian penting dari gaya

hidup masyarakat Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Indonesia tercatat sebagai salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia. Selain itu, sebagian besar penduduknya juga aktif menggunakan platform e-commerce. Laporan *We Are Social* (2023) menunjukkan bahwa penjualan online di Indonesia diperkirakan mencapai triliunan rupiah, menunjukkan peran penting industri ini dalam ekonomi digital Indonesia.

*E-commerce* memungkinkan konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh berbagai produk dari seluruh dunia hanya dengan menggunakan perangkat elektronik mereka, yang memungkinkan transaksi yang lebih efisien dan hemat biaya. Selain itu, transaksi menjadi lebih aman dan cepat berkat kemajuan teknologi pembayaran.

Meskipun *e-commerce* menawarkan banyak keuntungan, *e-commerce* juga membawa risiko yang cukup besar bagi pelanggan. Beberapa bahaya utama yang sering dihadapi pelanggan saat melakukan transaksi online adalah penipuan, ketidakpastian tentang kualitas produk, pengiriman yang tidak sesuai, atau bahkan penggunaan data pribadi secara tidak sah oleh bisnis. Salah satu masalah terbesar dalam *e-commerce* adalah bahwa interaksi langsung yang ada antara pelanggan dan bisnis sangat terbatas, yang membuat mereka rentan terhadap pelanggaran atau penipuan.

Perlindungan hukum konsumen sangat penting mengingat risiko-risiko tersebut. Berbagai peraturan umum dan khusus yang mengatur transaksi elektronik telah ditetapkan di Indonesia untuk melindungi konsumen. Misalnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, hak untuk memilih barang atau jasa dengan bebas, dan hak atas perlakuan yang adil dan wajar. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memberikan jaminan hukum untuk transaksi elektronik yang terjadi dalam ruang lingkup *e-commerce*. Meskipun demikian, meskipun sudah ada peraturan yang cukup menyeluruh, masih ada beberapa masalah yang menghambat pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal pengawasan dan penegakan hukum.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk melihat seberapa efektif perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia dan masalah yang dihadapi saat menerapkan perlindungan tersebut. Selain itu, artikel ini akan membahas solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perlindungan hukum bagi konsumen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode normatif, dengan fokus pada undang-undang Indonesia yang melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan celah hukum yang ada dan menilai seberapa efektif peraturan perlindungan konsumen Indonesia. Peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, dan dokumen lainnya yang relevan adalah sumber sekunder dari mana data yang digunakan.

Berbagai ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam *e-commerce* diuraikan, dibahas, dan dianalisis secara deskriptif. Selain itu, penelitian ini menyelidiki masalah yang dihadapi dalam penerapan undang-undang dan menawarkan saran untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjaga kepentingan pelanggan yang semakin aktif berbelanja secara online, sangat penting bahwa konsumen dilindungi secara hukum saat melakukan transaksi *e-commerce* di Indonesia. Dengan banyaknya transaksi *e-commerce* yang terjadi setiap hari, regulasi dan implementasi yang tepat sangat penting untuk menghindari kerugian konsumen. Empat poin utama tentang perlindungan hukum konsumen dalam *e-commerce* di Indonesia akan dibahas dalam pembahasan berikut: regulasi yang ada, masalah dalam pelaksanaannya, peran penyelenggara *e-commerce*, dan solusi untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

### 1. Regulasi Perlindungan Konsumen dalam *E-Commerce*

Beberapa peraturan utama Indonesia yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* meliputi:

- Salah satu undang-undang utama yang melindungi hak-hak konsumen secara keseluruhan, termasuk konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce*, adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Beberapa hak konsumen yang dilindungi dalam UU ini antara lain hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang ditawarkan, hak untuk memilih produk secara bebas, dan hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal *e-commerce*,
- Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE No. 11 Tahun 2008), hak dan kewajiban penyelenggara platform *e-commerce* untuk melaksanakan transaksi yang aman, serta sahnya transaksi elektronik dan penggunaan tanda tangan elektronik diatur. UU ini juga memberikan kepastian hukum untuk transaksi online, sehingga konsumen dan pelaku usaha dapat melakukan transaksi secara sah dan aman. Selain itu, UU ITE melarang penipuan online, penipuan, dan pelanggaran hukum lainnya. Meskipun demikian, beberapa hambatan terkait penegakan hukum lintas negara menghalangi pelaksanaan UU ITE.
- Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PM 50/2020) mengatur bagaimana penyelenggara platform *e-commerce* harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, membuat kebijakan pengembalian barang yang adil, dan menyediakan jalur penyelesaian sengketa yang dapat diakses oleh konsumen. Dalam konteks ini, PM 50/2020 memberikan pedoman operasional bagi penyelenggara platform *e-commerce* untuk melakukan transaksi sederhana dengan pelanggan.

Secara keseluruhan, peraturan ini menyediakan landasan hukum yang kuat untuk melindungi konsumen *e-commerce*. Namun, untuk mencegah pelanggaran yang merugikan konsumen, regulasi ini harus diterapkan bersamaan dengan pengawasan yang lebih ketat.

### 2. Tantangan dalam Implementasi Perlindungan Konsumen

Meskipun sudah ada undang-undang yang melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, masih ada beberapa masalah untuk menerapkan perlindungan tersebut di lapangan. Beberapa masalah utama termasuk:

- Kesadaran Hukum Konsumen yang Rendah: Sebagian besar konsumen di Indonesia, terutama mereka yang baru pertama kali menggunakan *e-commerce*, sering kali tidak tahu hak-hak mereka sebagai konsumen *e-commerce*. Mereka tidak memahami proses pengaduan, hak untuk mengembalikan barang, atau cara mendapatkan ganti rugi jika terjadi masalah dalam transaksi. Salah satu hambatan terbesar dalam perlindungan konsumen adalah ketidaktahuan hukum. Konsumen tidak tahu bagaimana mengakses atau menggunakan mekanisme yang ada untuk melindungi hak-haknya.
- Kurangnya Pengawasan Terhadap Platform *E-Commerce*: Penegakan hukum yang lemah terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara *e-commerce* atau pelaku usaha. Tidak adanya sistem pengawasan yang cukup pada platform *e-commerce* untuk mencegah penipuan atau praktik bisnis yang tidak etis adalah masalah utama. Karena banyaknya platform *e-commerce* yang beroperasi di berbagai negara, pengawasan dan penegakan hukum menjadi lebih sulit. Seringkali, penegak hukum Indonesia menghadapi masalah yang melibatkan pelaku usaha asing yang tidak terdaftar di Indonesia.
- Keamanan Data Pribadi yang Rentan: Perlindungan Data Pribadi Pelanggan adalah masalah besar dalam transaksi *e-commerce*. Banyak pelanggan tidak menyadari bahaya penyalahgunaan data pribadi mereka selama transaksi. Banyak platform *e-commerce* belum sepenuhnya melindungi data konsumen meskipun Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi telah

berlaku. Selain itu, dengan sistem transaksi lintas negara, sulit untuk mencegah penyalahgunaan data pribadi.

- **Penyelesaian Sengketa yang Lambat dan Tidak Efektif:** Banyak pelanggan mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian sengketa, meskipun beberapa lembaga dan platform *e-commerce* menawarkan opsi penyelesaian sengketa alternatif. Konsumen sering menjadi frustrasi oleh proses yang lama, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan mereka pada sistem perlindungan mereka.

### 3. Peran Penyelenggara *E-Commerce* dalam Perlindungan Konsumen

Penyelenggara *platform e-commerce* memainkan peran penting dalam melindungi konsumen. Sebagai pihak yang memungkinkan transaksi terjadi antara penjual dan pembeli, penyelenggara *e-commerce* memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan aman dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Beberapa peran penting yang harus dilakukan oleh penyelenggara *e-commerce* adalah:

- **Transparansi dan Akuntabilitas:** Penyedia *platform e-commerce* harus memastikan bahwa informasi produk yang ditawarkan jelas, tidak menyesatkan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Mereka juga harus menyediakan kebijakan pengembalian barang yang jelas dan adil bagi pelanggan yang tidak puas dengan produk yang mereka terima.
- **Perlindungan Data Pribadi:** Penyelenggara *e-commerce* bertanggung jawab untuk mencegah kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi konsumen. Mereka harus menggunakan sistem yang aman untuk melindungi informasi pelanggan seperti nama, alamat, dan informasi pembayaran.
- **Penyelesaian Sengketa yang Efektif:** Penyedia *platform e-commerce* harus memastikan bahwa pengaduan pelanggan ditangani dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai, seperti pengembalian uang atau penggantian barang yang rusak atau tidak sesuai.
- **Pemantauan Terhadap Penjual:** Penyelenggara *e-commerce* harus melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap penjual yang terdaftar di platform mereka. Ini termasuk verifikasi identitas penjual, memantau produk yang dijual, dan mengawasi umpan balik dan rating dari pelanggan yang sudah bertransaksi untuk mencegah penipuan atau praktik bisnis yang merugikan pelanggan.

### 4. Solusi untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen dalam *E-Commerce*

Beberapa solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah yang ada dan memperkuat perlindungan hukum konsumen *e-commerce* termasuk:

- **Pendidikan dan Sosialisasi Hak Konsumen:** Pemerintah dan penyedia *platform e-commerce* harus meningkatkan kampanye pendidikan untuk memberi tahu pelanggan lebih banyak tentang hak-hak mereka saat berbelanja secara online. Orang-orang baru harus diajarkan tentang cara melindungi data pribadi, hak untuk mengembalikan barang, dan cara mengajukan pengaduan.
- **Peningkatan Pengawasan dan Penegakan Hukum Sangat Dibutuhkan:** Pengawasan yang lebih ketat terhadap penyelenggara *e-commerce* dan penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelanggaran yang terjadi. Untuk menangani konflik dan pelanggaran yang melibatkan *platform e-commerce* lintas negara, pemerintah harus bekerja sama dengan lembaga internasional. Sanksi yang lebih keras dapat menghukum perusahaan yang melanggar peraturan.
- **Perlindungan Data Pribadi yang Lebih Ketat:** Pemerintah harus memastikan bahwa undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi diterapkan secara konsisten di seluruh *platform e-commerce*. Penyelenggara *e-commerce* harus menerapkan standar keamanan data yang lebih tinggi, termasuk enkripsi dan sistem keamanan yang canggih, untuk mencegah data pribadi konsumen bocor.

- Memperbaiki Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Penyedia *platform e-commerce* harus memastikan bahwa sistem penyelesaian sengketa mereka beroperasi dengan baik dan cepat. Proses mediasi yang lebih baik dengan pihak ketiga yang independen akan mempercepat penyelesaian sengketa dan membuat konsumen merasa lebih adil.

## KESIMPULAN

Berbagai regulasi di Indonesia telah dibuat untuk melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, tetapi masih ada beberapa masalah yang menghalangi pelaksanaannya. Dibutuhkan upaya yang lebih besar dari pemerintah dan penyelenggara *platform e-commerce* untuk mengatasi masalah seperti kesadaran hukum yang rendah di kalangan konsumen, masalah penegakan hukum, dan perlindungan data pribadi yang lebih baik. Dengan langkah-langkah yang tepat, perlindungan hukum konsumen dapat diperkuat dan sektor *e-commerce* Indonesia akan berkembang dengan memperhatikan kebutuhan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basi, H. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI E-COMMERCE DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung). *Pamulang Law Review*, 2(2), 131. <https://doi.org/10.32493/palrev.v2i2.5433>
- Fista, Y. L., Aris Machmud, & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Haryono, H., Soeprijanto, T., & Nisa, L. K. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dalam Hal Wanprestasi. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah*, 4(1), 208–213. <https://doi.org/10.51874/jips.v4i1.96>
- Hukum, J. K., & Issn, P. K. (2023). *Civilia: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-Alexandra Exelsia Saragih<sup>1</sup> Muhammad Fadhil Bagaskara<sup>2</sup>, Mulyadi 3 Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Pendahuluan Civilia: Pada pembuatan karya ilmiah ini menggunakan metode.*
- 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. <https://journal.myrepublikcorp.com/index.php/leuser/article/view/73>
- 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. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>