



Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Pre-Order Produk UMKM di Era Ekonomi Digital

Marthen Arnoldus Rehabeam Manongga^{1*}, Cecep Suhardiman²

¹⁻²Magister Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia

Email: marthenmanongga7354@gmail.com^{1*}, cecepsuhardiman68@gmail.com²

*Penulis korespondensi: marthenmanongga7354@gmail.com¹

Abstract. *The rapid development of e-commerce has significantly increased the participation of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the digital economy, particularly through the use of pre-order transaction schemes. Although Indonesia has established a relatively comprehensive legal framework for consumer protection and electronic transactions, pre-order transactions involving MSME products remain highly vulnerable to fraud. This study aims to analyze the effectiveness of legal regulation and implementation of consumer protection in pre-order transactions conducted through e-commerce platforms, to identify legal, institutional, and social factors contributing to consumer vulnerability, and to examine the role of the state and e-commerce platform providers in strengthening consumer protection as a public policy. This research employs a normative legal research method with a prescriptive-analytical character, utilizing statutory, conceptual, and case approaches. The findings reveal that existing consumer protection mechanisms remain partial and predominantly reactive, as they do not specifically accommodate the inherent risks of pre-order transactions nor are they supported by preventive supervision and enforcement mechanisms. Consumer vulnerability arises from the interaction between regulatory gaps, institutional limitations, and social conditions such as information asymmetry and low legal and digital literacy. Accordingly, this study emphasizes the necessity of a synergistic role between the state and e-commerce platforms in developing and implementing consumer protection policies oriented toward substantive justice and fraud prevention in the digital economy.*

Keywords: *Consumer Protection; E-Commerce; Pre-Order; Public Policy; UMKM*

Abstrak. Perkembangan e-commerce telah mendorong keterlibatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam ekonomi digital, salah satunya melalui penggunaan sistem transaksi pre-order. Meskipun secara normatif Indonesia telah memiliki kerangka hukum perlindungan konsumen dan transaksi elektronik yang relatif komprehensif, praktik transaksi pre-order produk UMKM masih menunjukkan tingkat kerentanan konsumen yang tinggi terhadap penipuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengaturan dan implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pre-order melalui e-commerce, mengidentifikasi faktor hukum, kelembagaan, dan sosial yang menyebabkan kerentanan konsumen, serta mengkaji peran negara dan penyelenggara platform e-commerce dalam memperkuat perlindungan konsumen sebagai kebijakan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bersifat preskriptif-analitis dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang ada masih bersifat parsial dan cenderung reaktif, karena belum secara spesifik mengatur karakteristik transaksi pre-order serta belum didukung oleh mekanisme pengawasan dan penegakan hukum yang preventif. Kerentanan konsumen merupakan hasil interaksi antara kelemahan norma hukum, keterbatasan kelembagaan, dan realitas sosial berupa asimetri informasi serta rendahnya literasi hukum dan digital masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan perlunya penguatan peran negara dan penyelenggara platform e-commerce secara sinergis dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan publik perlindungan konsumen yang berorientasi pada keadilan substantif dan pencegahan penipuan di era ekonomi digital.

Kata Kunci: E-Commerce; Kebijakan Publik; Perlindungan Konsumen; Pre-Order; UMKM

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental dalam pola hubungan hukum di bidang ekonomi dan perdagangan. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa hukum tidak dapat dipahami semata sebagai norma tertulis yang statis, melainkan sebagai bagian dari sistem sosial yang dipengaruhi oleh dinamika masyarakat

dan teknologi (Friedman, 1975). Transformasi ini ditandai dengan pergeseran aktivitas transaksi dari ruang fisik menuju ruang digital melalui pemanfaatan platform e-commerce yang semakin masif dalam kehidupan ekonomi modern.

Dalam konteks negara hukum modern, perkembangan ekonomi digital tersebut menuntut kehadiran hukum tidak hanya sebagai perangkat pengatur formal, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik yang mampu menjamin keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat. Negara memiliki kewajiban konstitusional untuk memastikan bahwa perkembangan ekonomi digital berjalan selaras dengan prinsip perlindungan hak-hak warga negara, khususnya konsumen yang secara struktural berada pada posisi lebih lemah dalam hubungan hukum privat (Hadjon, 1987).

Di Indonesia, e-commerce berkembang pesat seiring dengan meningkatnya partisipasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam ekosistem ekonomi digital. UMKM dipandang sebagai tulang punggung perekonomian nasional dan secara kebijakan publik terus didorong untuk memanfaatkan platform digital guna memperluas akses pasar dan meningkatkan daya saing (Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2021). Salah satu model transaksi yang banyak digunakan oleh pelaku UMKM dalam e-commerce adalah sistem *pre-order*, yaitu mekanisme penjualan barang atau jasa yang dilakukan sebelum barang tersedia secara fisik.

Dari perspektif kebijakan publik, sistem *pre-order* dipandang efisien karena memungkinkan pelaku UMKM mengelola produksi berbasis permintaan dan meminimalkan risiko permodalan. Namun demikian, dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, transaksi *pre-order* justru mengandung risiko yang tinggi karena menempatkan konsumen pada posisi ketergantungan terhadap janji, informasi, dan itikad baik pelaku usaha (OECD, 2018).

Secara normatif, Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Regulasi tersebut secara formal menegaskan hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta keabsahan transaksi elektronik sebagai hubungan hukum yang sah. Dalam kerangka rasionalitas formal hukum, keberadaan norma-norma tersebut seolah mencerminkan kehadiran negara dalam melindungi konsumen di ruang digital.

Namun demikian, hukum sebagai sistem norma tertulis tidak dapat dilepaskan dari efektivitas implementasinya dalam realitas sosial. Dalam praktik, transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce masih sering menimbulkan permasalahan yang merugikan

konsumen, mulai dari keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian spesifikasi barang, hingga praktik penipuan berupa tidak adanya pengiriman sama sekali setelah pembayaran dilakukan. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan normatif perlindungan konsumen dan kenyataan yang dialami masyarakat (Rahardjo, 2009).

Konsumen kerap berada pada posisi tawar yang lemah akibat adanya asimetri informasi, dominasi kontrak baku, serta keterbatasan akses terhadap mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Kondisi tersebut menegaskan bahwa perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya mampu menjawab risiko konkret transaksi *pre-order* di era ekonomi digital. Dari sudut pandang kebijakan publik, permasalahan ini tidak dapat dipahami semata-mata sebagai kegagalan individual pelaku usaha atau kelalaian konsumen, melainkan sebagai persoalan struktural yang berkaitan dengan desain kebijakan hukum, kapasitas kelembagaan, dan kondisi sosial masyarakat.

Dalam konteks tersebut, hukum tidak lagi memadai jika hanya dipahami sebagai seperangkat aturan yang bersifat represif dan reaktif, melainkan harus diposisikan sebagai instrumen kebijakan publik yang preventif, adaptif, dan berorientasi pada keadilan substantif. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa hukum berfungsi sebagai sarana rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*) yang mampu merespons dinamika masyarakat dan perkembangan teknologi (Rahardjo, 2010). Oleh karena itu, diperlukan kajian hukum yang tidak hanya menelaah keberadaan norma secara dogmatis, tetapi juga mengkaji efektivitas implementasinya serta faktor-faktor struktural yang menyebabkan kerentanan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana efektivitas pengaturan dan implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui *e-commerce* di Indonesia, khususnya dalam mencegah dan menangani praktik penipuan yang merugikan konsumen? (2) Apa saja faktor hukum, kelembagaan, dan sosial yang menyebabkan konsumen tetap berada pada posisi rentan terhadap penipuan dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce? (3) Bagaimana peran negara dan penyelenggara platform *e-commerce* sebagai bagian dari kebijakan publik dalam memperkuat perlindungan konsumen terhadap penipuan transaksi *pre-order* produk UMKM?

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Negara Hukum dan Perlindungan Hukum. Konsep negara hukum (*rechtsstaat* atau *rule of law*) menempatkan hukum sebagai dasar utama dalam penyelenggaraan kekuasaan negara dan perlindungan hak-hak warga negara. Dalam negara hukum, setiap tindakan pemerintah dan hubungan hukum antar subjek hukum harus didasarkan pada hukum yang adil, rasional, dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu konsekuensi utama dari prinsip negara hukum adalah adanya jaminan perlindungan hukum terhadap warga negara, khususnya kelompok yang berada pada posisi lemah dalam struktur sosial dan ekonomi (Dicey, 1982). Perlindungan hukum dalam konteks negara hukum tidak hanya dimaknai sebagai perlindungan represif melalui penegakan hukum setelah terjadinya pelanggaran, tetapi juga perlindungan preventif yang bertujuan mencegah terjadinya kerugian sejak awal. Perlindungan hukum preventif menuntut kehadiran regulasi yang jelas, transparan, dan responsif terhadap perkembangan masyarakat, termasuk perkembangan teknologi dan pola transaksi ekonomi modern (Hadjon, 1987). Dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, negara hukum berkewajiban menciptakan keseimbangan posisi para pihak. Konsumen secara struktural berada dalam posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi, daya tawar, dan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan perwujudan konkret dari prinsip keadilan sosial dalam negara hukum modern (Asshiddiqie, 2011).

Teori Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan konsep hukum yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta mencegah praktik-praktik usaha yang merugikan masyarakat. Secara teoritis, perlindungan konsumen lahir dari kesadaran bahwa mekanisme pasar tidak selalu berjalan secara adil, terutama ketika terjadi ketimpangan informasi dan kekuatan ekonomi antara pelaku usaha dan konsumen (Howells, Ramsay, & Wilhelmsson, 2017). Dalam teori hukum perlindungan konsumen, konsumen diposisikan sebagai subjek hukum yang harus dilindungi melalui intervensi negara. Intervensi tersebut diwujudkan dalam bentuk pengaturan standar informasi, larangan klausula baku yang merugikan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang sederhana dan efektif. Tujuan utamanya bukan untuk mematikan kebebasan berusaha, melainkan untuk menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam hubungan hukum privat (Reich, 2014). Perlindungan konsumen juga memiliki dimensi kebijakan publik karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat dan stabilitas ekonomi. Konsumen yang terlindungi secara hukum akan memiliki kepercayaan terhadap sistem perdagangan, termasuk perdagangan digital, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (OECD, 2018).

Teori Transaksi Elektronik dan E-Commerce. Transaksi elektronik merupakan hubungan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan sistem elektronik sebagai media utama. Dalam perspektif teori hukum, transaksi elektronik tetap tunduk pada asas-asas umum perjanjian, seperti kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Perbedaannya terletak pada medium dan mekanisme pembuktian yang bersifat digital (Makarim, 2014). E-commerce sebagai bentuk transaksi elektronik menciptakan relasi hukum yang kompleks karena melibatkan berbagai pihak, termasuk pelaku usaha, konsumen, penyedia platform, serta penyelenggara sistem elektronik. Kompleksitas ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam perlindungan hukum, terutama terkait validitas kontrak elektronik, keamanan data, dan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kerugian (Riefa & Clausen, 2019). Dalam konteks transaksi *pre-order*, kompleksitas semakin meningkat karena objek transaksi belum tersedia pada saat perjanjian dibuat. Hal ini menimbulkan risiko hukum berupa ketidakpastian pemenuhan prestasi, keterlambatan, atau bahkan wanprestasi total. Oleh karena itu, transaksi *pre-order* memerlukan pengaturan hukum yang lebih ketat dan perlindungan konsumen yang lebih kuat dibandingkan transaksi konvensional (Svantesson, 2020).

Teori Asimetri Informasi dan Posisi Tawar Konsumen. Asimetri informasi merupakan kondisi ketika salah satu pihak dalam hubungan hukum memiliki informasi yang lebih lengkap dibandingkan pihak lainnya. Dalam transaksi e-commerce, pelaku usaha umumnya menguasai informasi mengenai produk, proses produksi, dan risiko transaksi, sementara konsumen hanya bergantung pada informasi yang disampaikan secara sepihak melalui platform digital (Akerlof, 1970). Ketimpangan informasi ini menyebabkan konsumen berada pada posisi tawar yang lemah dan rentan terhadap praktik-praktik usaha yang tidak bertanggung jawab. Dalam transaksi *pre-order*, risiko asimetri informasi semakin besar karena konsumen tidak dapat memverifikasi keberadaan barang secara fisik pada saat perjanjian dibuat. Kondisi ini memperkuat urgensi perlindungan hukum yang bersifat preventif dan korektif (Kerber & Schweitzer, 2017). Dari perspektif teori hukum, keberadaan asimetri informasi menjadi dasar justifikasi bagi intervensi negara melalui regulasi perlindungan konsumen. Regulasi tersebut bertujuan untuk memaksa pelaku usaha memberikan informasi yang jujur, jelas, dan tidak menyesatkan, serta menyediakan mekanisme pertanggungjawaban yang adil apabila terjadi kerugian (Howells et al., 2017).

Teori Hukum sebagai Instrumen Kebijakan Publik. Hukum dalam masyarakat modern tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali sosial, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam perspektif ini, hukum dipandang sebagai sarana rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*) yang dapat digunakan untuk

mengubah perilaku masyarakat dan struktur sosial menuju kondisi yang lebih adil dan sejahtera (Pound, 1954). Sebagai instrumen kebijakan publik, hukum perlindungan konsumen di bidang e-commerce harus dirancang secara adaptif terhadap perkembangan teknologi dan pola transaksi baru, termasuk sistem *pre-order*. Ketika hukum gagal merespons realitas sosial, maka hukum kehilangan fungsi kemanfaatannya dan berpotensi menciptakan ketidakadilan substantif (Rahardjo, 2009). Oleh karena itu, kajian terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce tidak hanya relevan secara normatif, tetapi juga strategis dari perspektif kebijakan publik. Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan hukum yang responsif, berkeadilan, dan berpihak pada kepentingan masyarakat luas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau doktrinal yang berfokus pada kajian terhadap norma hukum positif, asas hukum, dan doktrin hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce. Penelitian hukum normatif digunakan untuk memahami bagaimana hukum mengatur, melindungi, dan memberikan kepastian hukum terhadap subjek hukum dalam hubungan hukum tertentu, terutama ketika muncul permasalahan akibat perkembangan teknologi dan pola transaksi ekonomi digital (Soekanto & Mamudji, 2001).

Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji secara sistematis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep, teori, dan prinsip hukum yang berkembang dalam doktrin hukum perlindungan konsumen dan kebijakan publik guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap isu yang diteliti (Marzuki, 2017).

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang relevan menjadi dasar utama dalam analisis normatif, sedangkan bahan hukum sekunder meliputi buku teks hukum, artikel jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas perlindungan konsumen, e-commerce, dan transaksi *pre-order*. Bahan hukum tersier digunakan sebagai bahan pendukung untuk memperjelas istilah dan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian (Marzuki, 2017).

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan cara menelusuri, menginventarisasi, dan mengkaji literatur hukum serta dokumen normatif yang relevan dengan fokus penelitian. Studi kepustakaan dipilih karena penelitian hukum normatif tidak memerlukan pengumpulan data empiris, melainkan menekankan pada kedalaman analisis terhadap bahan hukum tertulis yang memiliki otoritas dan relevansi akademik (Zed, 2008).

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan penalaran deduktif. Proses analisis dimulai dari kajian terhadap norma hukum dan teori hukum yang bersifat umum, kemudian ditarik untuk menganalisis permasalahan hukum yang bersifat khusus, yaitu perlindungan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce. Bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis secara sistematis dan interpretatif untuk menemukan makna norma, konsistensi antarperaturan, serta implikasinya terhadap perlindungan hukum bagi konsumen (Soekanto, 2006).

Melalui metode penelitian ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan argumentasi hukum yang rasional dan komprehensif mengenai efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum ekonomi digital. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pembentuk kebijakan dan pelaku usaha dalam merumuskan kebijakan hukum yang lebih responsif dan berkeadilan di era ekonomi digital.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pengaturan Dan Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Pre-Order Produk Ukm Melalui E-Commerce

Pembahasan mengenai efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce tidak dapat dilepaskan dari dua dimensi utama, yaitu dimensi normatif yang berkaitan dengan pengaturan hukum, serta dimensi empiris yang berkaitan dengan implementasi hukum dalam praktik. Secara normatif, sistem hukum Indonesia pada dasarnya telah memiliki kerangka regulasi yang cukup komprehensif dalam bidang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta kewajiban pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya (Munir Fuady, 2013).

Pengaturan tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah, yang mengakui keabsahan transaksi elektronik serta menempatkan pelaku usaha digital dalam kerangka tanggung jawab hukum atas informasi dan layanan yang disediakan kepada konsumen. Selain itu, berbagai peraturan pelaksana terkait perdagangan melalui sistem elektronik juga mengatur kewajiban transparansi informasi, kejelasan identitas pelaku usaha, serta penyediaan mekanisme pengaduan konsumen. Secara normatif, konstruksi pengaturan ini mencerminkan upaya negara untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumen di ruang digital.

Namun demikian, efektivitas hukum tidak dapat diukur hanya dari keberadaan norma, melainkan dari sejauh mana norma tersebut mampu memberikan perlindungan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam praktik transaksi *pre-order*, konsumen dihadapkan pada karakter hubungan hukum yang secara inheren berisiko, yaitu adanya jeda waktu antara pembayaran dan penyerahan barang, ketergantungan penuh pada janji pelaku usaha, serta keterbatasan kontrol konsumen terhadap proses produksi dan distribusi barang (Sutan Remy Sjahdeini, 2010). Kondisi ini menyebabkan posisi konsumen menjadi sangat rentan, khususnya ketika pelaku usaha tidak memiliki kapasitas produksi yang memadai atau tidak beritikad baik dalam memenuhi prestasinya.

Kerentanan tersebut semakin diperparah oleh fakta bahwa banyak pelaku usaha UMKM yang beroperasi di platform e-commerce belum sepenuhnya memiliki standar kepatuhan hukum yang memadai, baik dalam hal kejelasan identitas, profesionalitas usaha, maupun tanggung jawab pascatransaksi. Dalam praktik, masih sering ditemukan kasus keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian spesifikasi barang dengan informasi yang ditawarkan, hingga tidak adanya pengiriman barang sama sekali setelah konsumen melakukan pembayaran. Fenomena ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang secara normatif telah diatur belum sepenuhnya terimplementasi secara efektif dalam realitas sosial.

Dalam konteks ini, tampak adanya ketegangan antara rasionalitas formal hukum dan rasionalitas substantif perlindungan konsumen. Rasionalitas formal menempatkan hukum sebagai sistem norma tertulis yang dianggap telah memberikan kepastian melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak. Sebaliknya, rasionalitas substantif menuntut agar hukum tidak berhenti pada kepastian normatif, tetapi juga mampu menjamin keadilan dan kemanfaatan sosial, terutama bagi pihak yang secara struktural berada pada posisi lebih lemah, yaitu konsumen. Ketegangan ini sejalan dengan gagasan keadilan hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch, yang menekankan bahwa hukum harus memadukan kepastian, keadilan, dan

kemanfaatan sosial, sebagaimana dikembangkan lebih lanjut dalam pemikiran hukum progresif oleh Satjipto Rahardjo (Rahardjo, 2009).

Dalam praktik transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce, perlindungan hukum yang berjalan masih cenderung bersifat reaktif dan represif, yaitu baru bekerja setelah kerugian dialami oleh konsumen. Mekanisme pencegahan yang bersifat preventif, seperti pengawasan ketat terhadap pelaku usaha, verifikasi kapasitas produksi, dan pengendalian informasi yang disampaikan kepada konsumen, masih belum berjalan secara optimal. Akibatnya, hukum belum sepenuhnya mampu mencegah terjadinya penipuan sejak tahap awal transaksi.

Kelemahan implementasi ini juga tercermin dari belum optimalnya peran negara dan lembaga pengawas dalam memastikan kepatuhan pelaku usaha UMKM terhadap standar perlindungan konsumen di ruang digital. Pengawasan terhadap aktivitas UMKM di platform e-commerce masih banyak diserahkan kepada mekanisme internal penyelenggara platform, sementara intervensi negara lebih bersifat normatif dan administratif. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara tujuan perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan dengan realitas sosial yang dialami masyarakat sebagai pengguna layanan *pre-order*.

Dengan demikian, efektivitas pengaturan dan implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce tidak dapat dinilai semata-mata dari kelengkapan regulasi yang ada. Efektivitas tersebut harus dilihat dari kemampuan hukum dalam menjawab risiko konkret yang dihadapi konsumen, menyeimbangkan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, serta menghadirkan mekanisme pengawasan dan penegakan hukum yang efektif. Selama pengaturan hukum belum secara spesifik mengakomodasi karakteristik transaksi *pre-order* dan belum didukung oleh implementasi yang kuat, maka perlindungan hukum yang diberikan masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya menjamin keadilan substantif bagi konsumen.

Faktor Hukum, Kelembagaan, Dan Sosial Yang Menyebabkan Kerentanan Konsumen Dalam Transaksi Pre-Order Produk Umkm

Kerentanan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce merupakan persoalan multidimensional yang tidak dapat dipahami semata-mata sebagai akibat pelanggaran individual oleh pelaku usaha, melainkan sebagai hasil dari interaksi kompleks antara faktor hukum, kelembagaan, dan sosial. Meskipun secara normatif kerangka hukum perlindungan konsumen telah tersedia, realitas menunjukkan bahwa konsumen masih berada pada posisi tawar yang lemah dan rentan terhadap praktik penipuan. Kondisi ini sejalan dengan

pandangan Shidarta (2016) yang menegaskan bahwa keberadaan norma hukum tidak secara otomatis menjamin perlindungan efektif apabila tidak didukung oleh struktur institusional dan kondisi sosial yang memadai.

Dari aspek hukum, salah satu faktor utama yang menyebabkan kerentanan konsumen adalah belum adanya pengaturan yang secara khusus dan eksplisit mengatur transaksi *pre-order* dalam konteks e-commerce, terutama yang melibatkan pelaku usaha UMKM. Regulasi yang ada masih bersifat umum dan dirancang untuk transaksi jual beli konvensional atau transaksi elektronik secara umum, tanpa memperhatikan karakteristik khas *pre-order* yang menempatkan konsumen pada posisi risiko yang lebih tinggi. Ketiadaan standar hukum yang jelas mengenai kewajiban pelaku usaha *pre-order*, seperti kewajiban pembuktian kapasitas produksi, jaminan waktu pengiriman, penggunaan mekanisme pengamanan dana konsumen, serta sanksi administratif yang progresif, menyebabkan norma hukum kehilangan daya paksa preventifnya (Susanti Adi Nugroho, 2013). Dalam kondisi demikian, hukum cenderung bekerja secara reaktif dan represif, yakni baru berfungsi setelah sengketa atau kerugian konsumen terjadi, bukan sebagai instrumen pencegahan sejak awal.

Selain itu, dari perspektif kebijakan hukum, pengaturan yang terlalu menekankan asas kebebasan berkontrak dan kepercayaan dalam transaksi digital justru berkontribusi terhadap melemahnya posisi konsumen. Dalam praktik transaksi *pre-order*, konsumen hampir selalu terikat pada syarat dan ketentuan baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyelenggara platform e-commerce, tanpa ruang negosiasi yang seimbang. Dominasi kontrak baku tersebut menciptakan ketimpangan posisi tawar (*inequality of bargaining position*) yang semakin menegaskan kerentanan konsumen, terutama ketika transaksi didasarkan pada janji penyerahan barang di masa depan yang sulit diverifikasi secara objektif.

Dari aspek kelembagaan, kerentanan konsumen juga dipengaruhi oleh keterbatasan kapasitas dan adaptasi lembaga pengawasan serta penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkembangan ekonomi digital. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang secara normatif dirancang sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, belum sepenuhnya mampu merespons kompleksitas sengketa *pre-order* berbasis e-commerce. Keterbatasan kewenangan, minimnya infrastruktur digital, serta rendahnya koordinasi antar-lembaga menyebabkan akses masyarakat terhadap keadilan masih bersifat formalistik dan kurang efektif (Teguh Prasetyo, 2015). Akibatnya, banyak konsumen memilih untuk tidak melanjutkan pengaduan karena proses yang dianggap rumit, memakan waktu, dan tidak sebanding dengan nilai kerugian yang dialami.

Lebih lanjut, lemahnya sinergi antara lembaga pengawas negara dan penyelenggara platform e-commerce turut memperbesar kerentanan konsumen. Pengawasan terhadap pelaku usaha UMKM di ruang digital cenderung diserahkan kepada mekanisme internal platform yang pada dasarnya berorientasi pada kepentingan bisnis. Dalam perspektif hukum dan kebijakan publik, kondisi ini menciptakan kekosongan tanggung jawab (*regulatory gap*), di mana negara tidak sepenuhnya hadir dalam memastikan perlindungan konsumen, sementara platform e-commerce belum memiliki kewajiban hukum yang cukup kuat untuk bertindak sebagai pelindung kepentingan publik.

Dari aspek sosial, kerentanan konsumen dalam transaksi *pre-order* juga tidak dapat dilepaskan dari kondisi masyarakat itu sendiri. Asimetri informasi antara pelaku usaha dan konsumen menjadi faktor dominan, karena konsumen tidak memiliki akses yang memadai terhadap informasi mengenai kapasitas produksi, reputasi, dan itikad baik pelaku usaha UMKM. Ketimpangan informasi ini semakin memperlemah posisi konsumen dalam mengambil keputusan rasional (Bayu Wicaksono, 2020). Rendahnya literasi hukum dan literasi digital masyarakat memperparah kondisi tersebut, karena konsumen sering kali tidak memahami hak-haknya, mekanisme pengaduan yang tersedia, maupun risiko hukum yang melekat dalam transaksi *pre-order*.

Di sisi lain, budaya konsumsi daring yang mengedepankan harga murah, promosi agresif, dan kecepatan transaksi turut mendorong konsumen untuk mengabaikan aspek kehati-hatian dan keamanan hukum. Dalam konteks ini, konsumen secara sosial didorong untuk beradaptasi dengan sistem transaksi digital yang belum sepenuhnya memberikan perlindungan memadai. Ketika norma hukum tidak diimbangi dengan kesadaran hukum masyarakat dan dukungan kelembagaan yang kuat, hukum kehilangan daya transformasinya sebagai sarana pengendali dan pembentuk perilaku sosial.

Dengan demikian, kerentanan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce merupakan hasil dari kegagalan struktural yang bersifat sistemik, bukan semata-mata kesalahan individual konsumen atau pelaku usaha. Kelemahan pengaturan hukum, keterbatasan kelembagaan, dan kondisi sosial masyarakat saling berinteraksi dan memperkuat satu sama lain, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang rentan terhadap penipuan. Temuan ini sekaligus menegaskan urgensi rekonstruksi kebijakan hukum perlindungan konsumen yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada keadilan substantif di era ekonomi digital.

Peran Negara Dan Penyelenggara Platform E-Commerce Dalam Memperkuat Perlindungan Konsumen Sebagai Kebijakan Publik

Perlindungan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM melalui e-commerce pada hakikatnya merupakan bagian integral dari kebijakan publik negara dalam mengelola risiko ekonomi digital dan menjamin keadilan dalam hubungan hukum privat yang semakin terdigitalisasi. Dalam konteks ini, negara tidak lagi dapat diposisikan semata-mata sebagai pembentuk norma yang bersifat pasif, melainkan harus hadir secara aktif sebagai penjamin kepentingan publik. Pandangan ini sejalan dengan pemikiran Jimly Asshiddiqie (2017) yang menegaskan bahwa negara hukum modern menuntut peran aktif negara dalam memastikan perlindungan hak-hak warga negara, terutama ketika terjadi ketimpangan struktural dalam hubungan hukum, sebagaimana dialami konsumen dalam transaksi *pre-order*.

Kehadiran aktif negara menjadi krusial mengingat karakter transaksi *pre-order* yang menempatkan konsumen pada posisi struktural yang lemah, baik dari segi informasi, kontrol atas proses transaksi, maupun daya tawar terhadap pelaku usaha UMKM. Dalam perspektif kebijakan hukum, peran negara harus diwujudkan melalui pembentukan regulasi yang responsif dan adaptif terhadap dinamika e-commerce serta model bisnis *pre-order*. Regulasi perlindungan konsumen yang bersifat umum perlu diharmonisasikan dengan pengaturan sektoral ekonomi digital agar mampu menjawab risiko konkret yang dihadapi masyarakat. Harmonisasi tersebut tidak hanya berkaitan dengan sinkronisasi antarperaturan perundang-undangan, tetapi juga penegasan tanggung jawab hukum para aktor dalam ekosistem e-commerce, termasuk penyelenggara platform yang secara faktual mengendalikan infrastruktur transaksi digital.

Selain melalui pembentukan regulasi, peran negara juga tercermin dalam penguatan fungsi pengawasan dan penegakan hukum. Pengawasan terhadap transaksi *pre-order* tidak dapat hanya mengandalkan mekanisme aduan pascatransaksi, melainkan harus dirancang secara preventif melalui penetapan standar kepatuhan yang jelas dan sistem pengawasan berbasis risiko. Negara perlu memastikan bahwa pelaku usaha UMKM yang memanfaatkan skema *pre-order* memenuhi persyaratan minimum, seperti transparansi identitas usaha, kapasitas produksi yang realistis, serta rekam jejak transaksi yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kerangka kebijakan publik, intervensi semacam ini merupakan bentuk perlindungan yang sah dan proporsional untuk melindungi konsumen tanpa menghambat peran strategis UMKM sebagai pilar perekonomian nasional.

Di sisi lain, penyelenggara platform e-commerce memiliki peran strategis sebagai *gatekeeper* sekaligus *quasi-regulator* dalam transaksi digital. Platform tidak lagi dapat

dipandang sebagai pihak netral yang sekadar menyediakan ruang pertemuan antara penjual dan pembeli, melainkan sebagai aktor yang secara langsung memengaruhi keamanan, keadilan, dan kepercayaan dalam transaksi. Pandangan ini selaras dengan gagasan Lawrence Lessig (2000) yang menempatkan arsitektur teknologi sebagai instrumen regulasi yang secara faktual dapat menentukan perilaku para pihak dalam ruang digital. Dalam konteks transaksi *pre-order*, platform memiliki kemampuan teknologis untuk melakukan verifikasi penjual, mengendalikan alur pembayaran, serta menetapkan standar layanan yang mengikat pelaku usaha UMKM.

Oleh karena itu, tanggung jawab penyelenggara platform e-commerce tidak hanya bersifat kontraktual terhadap pengguna, tetapi juga memiliki dimensi hukum dan moral sebagai bagian dari ekosistem perlindungan konsumen. Peran platform dalam memperkuat perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui penerapan mekanisme pengamanan dana konsumen yang ketat, pembatasan skema *pre-order* bagi pelaku usaha yang belum memenuhi standar tertentu, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa internal yang cepat, transparan, dan berorientasi pada pemulihan hak konsumen. Pendekatan ini mencerminkan pergeseran paradigma dari model *state-centered regulation* menuju *collaborative governance*, di mana perlindungan kepentingan publik dicapai melalui sinergi antara negara dan aktor non-negara (Rika Saraswati Putri, 2020).

Namun demikian, sinergi antara negara dan penyelenggara platform e-commerce harus dibangun dalam kerangka akuntabilitas dan kepastian tanggung jawab. Negara tetap memegang peran utama dalam menetapkan batas-batas kewenangan platform serta memastikan bahwa mekanisme perlindungan konsumen yang diterapkan tidak semata-mata didorong oleh kepentingan bisnis. Dalam perspektif hukum dan kebijakan publik, peran platform sebagai *gatekeeper* harus diarahkan untuk memperkuat, bukan menggantikan, fungsi perlindungan konsumen yang secara konstitusional menjadi tanggung jawab negara.

Dengan memperkuat peran negara dan penyelenggara platform e-commerce secara sinergis, perlindungan konsumen dalam transaksi *pre-order* produk UMKM dapat bergeser dari pendekatan yang bersifat represif menuju pendekatan yang preventif dan sistemik. Perlindungan hukum tidak lagi berhenti pada penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi, tetapi mampu mencegah praktik penipuan sejak awal melalui desain kebijakan dan tata kelola transaksi yang adil. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan fundamental bahwa hukum harus berfungsi sebagai instrumen kebijakan publik yang berorientasi pada keadilan substantif, kemanfaatan sosial, dan perlindungan nyata bagi masyarakat di tengah transformasi ekonomi digital.

5. KESIMPULAN

Meskipun Indonesia secara normatif telah memiliki kerangka regulasi perlindungan konsumen dan transaksi elektronik yang relatif komprehensif, pengaturan tersebut belum secara spesifik dan memadai mengakomodasi karakteristik serta risiko khas transaksi pre-order dalam ekosistem e-commerce. Pola perlindungan hukum yang ada masih cenderung bersifat reaktif dan represif, yaitu baru bekerja setelah kerugian konsumen terjadi, sementara instrumen hukum yang berorientasi pada pencegahan penipuan sejak awal belum terbangun secara sistemik. Kondisi ini menunjukkan adanya ketegangan antara rasionalitas formal hukum yang menekankan kepastian normatif dengan rasionalitas substantif yang menuntut keadilan dan kemanfaatan nyata bagi konsumen sebagai pihak yang secara struktural berada pada posisi lemah (Asshiddiqie, 2017).

Ketiadaan pengaturan khusus mengenai transaksi pre-order, lemahnya daya paksa norma perlindungan konsumen dalam praktik digital, serta dominasi kontrak baku yang ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha dan platform e-commerce telah mempersempit ruang perlindungan hukum bagi konsumen. Situasi tersebut semakin diperparah oleh keterbatasan kapasitas lembaga pengawasan dan penyelesaian sengketa konsumen dalam merespons sengketa berbasis teknologi digital, sehingga akses masyarakat terhadap keadilan belum berjalan efektif. Di luar aspek normatif, faktor sosial seperti asimetri informasi, rendahnya literasi hukum dan digital konsumen, serta budaya konsumsi daring yang cenderung mengabaikan prinsip kehati-hatian turut memperbesar risiko terjadinya penipuan dalam transaksi pre-order. Oleh karena itu, kerentanan konsumen tidak dapat dipandang sebagai kesalahan individual semata, melainkan sebagai konsekuensi dari sistem perlindungan hukum yang belum sepenuhnya responsif terhadap dinamika dan realitas sosial masyarakat digital.

Dalam konteks tersebut, negara dituntut untuk berperan aktif tidak hanya sebagai pembentuk norma, tetapi juga sebagai penjamin kepentingan publik melalui perumusan regulasi yang adaptif, penguatan mekanisme pengawasan preventif, serta penegakan hukum yang efektif dan berkeadilan. Pada saat yang sama, penyelenggara platform e-commerce memiliki tanggung jawab strategis sebagai gatekeeper transaksi digital untuk memastikan keamanan transaksi, perlindungan dana konsumen, transparansi informasi, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan mudah diakses. Sinergi antara negara dan platform e-commerce ini mencerminkan pergeseran paradigma perlindungan konsumen dari pendekatan represif menuju pendekatan preventif dan sistemik, sehingga hukum benar-benar berfungsi sebagai instrumen kebijakan publik yang berorientasi pada keadilan substantif,

kemanfaatan sosial, dan perlindungan nyata bagi konsumen di tengah perkembangan ekonomi digital dan penguatan peran UMKM (Putri, 2020).

DAFTAR PUSTAKA

- Asshiddiqie, J. (2017). *Pengantar ilmu hukum tata negara*. Rajawali Pers.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (n.d.). *Putusan terkait sengketa transaksi e-commerce dan pre-order*.
- Bank Indonesia. (2022). *Laporan perkembangan ekonomi digital Indonesia*. Bank Indonesia.
- Friedman, L. M. (1975). *The legal system: A social science perspective*. Russell Sage Foundation.
- Fuady, M. (2013). *Hukum perlindungan konsumen*. Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Bina Ilmu.
- Howells, G., & Wilhelmsson, T. (2006). *EC consumer law*. Routledge.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2021). *UMKM dan transformasi digital*. KemenKopUKM.
- Lessig, L. (2000). Code is law. *Harvard Magazine*, 1.
- Lodder, A. R., & Oskamp, A. (2003). E-commerce and consumer protection. *International Review of Law, Computers & Technology*, 17(1).
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (n.d.). *Putusan terkait sengketa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik*.
- Nugroho, S. A. (2013). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 20(3).
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). *Consumer policy and fraud in e-commerce*. OECD Publishing.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Perlindungan konsumen di era digital*. OJK.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- Prasetyo, T. (2015). Hukum progresif dalam perlindungan konsumen era digital. *Jurnal Dinamika Hukum*, 15(1).
- Putri, R. S. (2020). Tanggung jawab platform digital terhadap konsumen. *Jurnal RechtsVinding*, 9(2).
- Rahardjo, S. (2009). *Hukum dan masyarakat*. Angkasa.
- Rahardjo, S. (2010). *Penegakan hukum: Suatu tinjauan sosiologis*. Genta Publishing.
- Shidarta. (2016). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.

- Sjahdeini, S. R. (2010). E-commerce dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. *Jurnal Hukum Bisnis*, 29(2).
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wicaksono, B. (2020). Asimetri informasi dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(4).