



Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik dan *E-Commerce*

Kadek Sri Candra Laksmi Putri^{1*}, Ni Ketut Sari Adnyani², Made Sugi Hartono³

¹⁻³ Prodi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

Email: sri.candra.laksmi@student.undiksha.ac.id^{1*}, sari.adnyani@undiksha.ac.id², sugi.hartono@undiksha.ac.id³

*Penulis Korespondensi: sri.candra.laksmi@student.undiksha.ac.id¹

Abstract: The development of information technology has significantly transformed commercial activities, particularly through the emergence of electronic transactions or e-commerce. The convenience offered by digital trading systems provides various benefits for both consumers and business actors, such as time efficiency, ease of access, and broader market reach. However, behind these advantages, there are also several risks that may harm consumers, including discrepancies between product descriptions and actual goods, delivery delays, and potential online fraud. This study aims to analyze the legal protection for consumers in electronic transactions and the responsibilities of business actors within digital commerce systems. This research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. The findings indicate that consumer legal protection in electronic transactions has been regulated in various laws and regulations; however, in practice, several challenges remain in its implementation. Therefore, strengthening regulations, enhancing supervision of business actors, and increasing public legal awareness are necessary to create a safer electronic transaction system and ensure legal certainty for consumers.

Keywords: Business Actors; Consumer Protection; Consumer Protection Law; E-Commerce; Electronic Transactions.

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam aktivitas perdagangan masyarakat, khususnya melalui munculnya transaksi elektronik atau *e-commerce*. Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem perdagangan digital memberikan berbagai keuntungan bagi konsumen dan pelaku usaha, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, serta jangkauan pasar yang lebih luas. Namun demikian, di balik kemudahan tersebut terdapat berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen, seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, hingga praktik penipuan dalam transaksi daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik serta tanggung jawab pelaku usaha dalam sistem perdagangan digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik telah diatur dalam berbagai regulasi, namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat guna menciptakan sistem transaksi elektronik yang aman dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Kata kunci: E-Commerce; Hukum Perlindungan Konsumen; Pelaku Bisnis; Perlindungan Konsumen; Transaksi Elektronik.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang ekonomi dan perdagangan. Transformasi digital yang terjadi secara cepat telah mengubah cara masyarakat melakukan aktivitas jual beli yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis digital. Melalui kemajuan teknologi internet, masyarakat kini dapat melakukan berbagai aktivitas perdagangan tanpa harus bertemu

secara langsung antara penjual dan pembeli. Fenomena ini menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi salah satu faktor utama yang mendorong lahirnya pola perdagangan baru yang lebih modern dan efisien.

Salah satu bentuk perkembangan tersebut dapat dilihat melalui munculnya transaksi elektronik dan *e-commerce* yang semakin berkembang pesat di berbagai negara, termasuk di Indonesia. *E-commerce* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli melalui media elektronik seperti komputer maupun telepon pintar yang terhubung dengan jaringan internet. Konsumen dapat dengan mudah mencari berbagai produk yang dibutuhkan, membandingkan harga, serta melakukan pembayaran secara digital tanpa harus datang secara langsung ke tempat penjualan. Kemudahan tersebut menjadikan *e-commerce* sebagai salah satu sarana perdagangan yang sangat diminati oleh masyarakat di era digital saat ini. Perkembangan *e-commerce* juga membuka peluang yang luas bagi pelaku usaha untuk memperluas pasar. Melalui platform digital, pelaku usaha dapat menjangkau konsumen dari berbagai wilayah bahkan lintas negara tanpa harus memiliki toko fisik. Hal ini tentu memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi, khususnya dalam mendorong perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah yang dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas jaringan pemasaran produk mereka.

Meskipun demikian, perkembangan perdagangan berbasis digital juga membawa berbagai tantangan baru dalam bidang hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam transaksi konvensional, konsumen dapat secara langsung melihat kondisi barang yang akan dibeli serta berinteraksi langsung dengan penjual. Namun dalam transaksi elektronik, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terjadi secara tidak langsung melalui sistem elektronik. Kondisi ini menyebabkan konsumen seringkali hanya mengandalkan informasi yang tersedia dalam platform digital tanpa dapat memastikan secara langsung kualitas barang yang ditawarkan. Transaksi elektronik yang bersifat virtual tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan hukum. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima oleh konsumen dengan deskripsi yang ditampilkan oleh pelaku usaha dalam platform *e-commerce*. Dalam beberapa kasus, konsumen juga mengalami kerugian karena barang yang telah dibayarkan tidak pernah dikirim oleh penjual. Permasalahan semacam ini menunjukkan bahwa konsumen berada pada posisi yang relatif lebih lemah dalam hubungan hukum yang terjadi dalam transaksi elektronik (Miru & Yodo, 2015). Selain itu, tidak jarang pula ditemukan praktik perdagangan yang tidak jujur dalam sistem *e-commerce*.

Dalam perspektif hukum, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian. Perjanjian tersebut dapat berbentuk kontrak elektronik yang disepakati oleh para pihak melalui sistem elektronik. Meskipun dilakukan secara digital, kontrak elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya. Dengan demikian, hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen tetap harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Di Indonesia, upaya perlindungan terhadap konsumen telah diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu regulasi utama yang mengatur mengenai perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan terhadap berbagai bentuk kerugian yang dapat timbul dalam kegiatan perdagangan. Selain itu, regulasi ini juga mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha secara jujur dan bertanggung jawab (Shidarta, 2018). Hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain meliputi hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hukum berupaya memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam kegiatan perdagangan.

Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi digital, pemerintah juga mengatur secara khusus mengenai aktivitas yang dilakukan melalui sistem elektronik. Hal ini diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Undang-undang ini memberikan pengakuan hukum terhadap dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, serta kontrak elektronik yang digunakan dalam transaksi digital. Dengan adanya pengaturan tersebut, transaksi yang dilakukan melalui media elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah sebagaimana transaksi yang dilakukan secara konvensional (Rahardjo, 2012). Meskipun kerangka hukum mengenai transaksi elektronik telah tersedia, dalam praktiknya masih banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat berbagai permasalahan yang terjadi dalam transaksi *e-commerce*. Salah satu faktor yang menyebabkan hal tersebut adalah adanya kesenjangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha biasanya memiliki pengetahuan yang lebih lengkap mengenai produk yang dijual, sedangkan konsumen hanya mengandalkan informasi yang disampaikan melalui platform digital. Ketidakseimbangan

informasi tersebut berpotensi menimbulkan praktik perdagangan yang tidak adil bagi konsumen. Selain persoalan informasi produk, isu keamanan data pribadi juga menjadi perhatian penting dalam transaksi elektronik. Dalam melakukan transaksi secara *online*, konsumen biasanya harus memberikan berbagai informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, hingga data pembayaran. Apabila data tersebut tidak dikelola dengan baik oleh pelaku usaha atau platform digital, maka terdapat kemungkinan terjadinya penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, perlindungan terhadap data konsumen menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik (Sjahdeini, 2009).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi semata, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran hukum masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan literasi digital dan kesadaran hukum masyarakat menjadi sangat penting dalam mendukung perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Konsumen yang memiliki pemahaman yang baik mengenai hak-haknya akan lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi serta mampu mengambil langkah yang tepat apabila mengalami kerugian. Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab untuk menjalankan kegiatan usaha secara jujur dan transparan. Pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang ditawarkan serta memastikan bahwa barang atau jasa yang dijual sesuai dengan deskripsi yang diberikan kepada konsumen. Sikap tanggung jawab dari pelaku usaha sangat diperlukan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen dalam sistem perdagangan digital.

Upaya untuk menciptakan sistem perdagangan digital yang adil dan aman juga memerlukan peran aktif dari pemerintah sebagai regulator. Pemerintah perlu memastikan bahwa regulasi yang ada dapat mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah dengan cepat. Selain itu, pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital juga perlu diperkuat agar pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Miru & Yodo, 2015). Berdasarkan berbagai permasalahan yang muncul dalam praktik transaksi elektronik, dapat dipahami bahwa perlindungan konsumen dalam *e-commerce* merupakan isu yang sangat penting untuk dikaji. Oleh karena itu, kajian mengenai hukum perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik menjadi penting untuk dilakukan guna memahami sejauh mana sistem hukum yang ada mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen.

2. KAJIAN TEORI

Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu konsep fundamental dalam sistem hukum yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam negara hukum, keberadaan hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat pengatur hubungan antara individu dengan individu lainnya, tetapi juga sebagai sarana untuk melindungi kepentingan masyarakat dari berbagai tindakan yang dapat menimbulkan kerugian. Dengan demikian, perlindungan hukum menjadi salah satu elemen penting dalam mewujudkan keadilan serta kepastian hukum bagi seluruh warga negara. Secara konseptual, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai segala bentuk upaya yang dilakukan melalui perangkat hukum untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak seseorang agar tidak dilanggar oleh pihak lain. Perlindungan hukum juga berkaitan dengan upaya negara dalam menjamin bahwa setiap individu memperoleh perlakuan yang adil serta memiliki kesempatan untuk mempertahankan hak-haknya apabila terjadi pelanggaran. Dalam konteks ini, hukum berfungsi sebagai mekanisme yang mengatur hubungan sosial sekaligus memberikan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap subjek hukum. Perlindungan tersebut diberikan melalui berbagai perangkat hukum yang bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum serta menjamin adanya keadilan dalam kehidupan masyarakat. Dengan adanya perlindungan hukum, setiap individu memiliki jaminan bahwa hak-haknya akan dihormati dan dilindungi oleh negara (Hadjon, 1987). Perlindungan hukum dalam praktiknya dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran hukum. Tujuan dari perlindungan hukum preventif adalah untuk mencegah terjadinya sengketa dengan cara memberikan pengaturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam suatu hubungan hukum. Dengan adanya aturan yang jelas, para pihak diharapkan dapat memahami batasan-batasan dalam bertindak sehingga dapat menghindari terjadinya konflik.

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran hukum. Perlindungan ini diwujudkan melalui berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui lembaga peradilan maupun melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa. Tujuan dari perlindungan hukum represif adalah untuk memberikan keadilan bagi pihak yang dirugikan serta memberikan sanksi kepada pihak yang melakukan

pelanggaran hukum. Dalam konteks kegiatan ekonomi, khususnya dalam aktivitas perdagangan, perlindungan hukum memiliki peran yang sangat penting untuk menjaga keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, hubungan antara kedua pihak tersebut seringkali tidak berada dalam posisi yang seimbang. Pelaku usaha umumnya memiliki sumber daya yang lebih besar, baik dalam hal informasi, modal, maupun kemampuan dalam mempengaruhi proses transaksi. Sebaliknya, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi mengenai produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Ketidakseimbangan tersebut berpotensi menimbulkan berbagai bentuk praktik perdagangan yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan hukum sangat diperlukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen agar tidak mengalami kerugian dalam kegiatan perdagangan. Hukum berperan dalam mengatur berbagai aspek yang berkaitan dengan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar mengenai produk yang dijual serta hak konsumen untuk memperoleh perlindungan terhadap barang atau jasa yang digunakan. Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir juga memberikan tantangan baru dalam penerapan perlindungan hukum, khususnya dalam kegiatan perdagangan berbasis digital. Transaksi yang dilakukan melalui media elektronik memiliki karakteristik yang berbeda dengan transaksi konvensional. Dalam transaksi elektronik, interaksi antara penjual dan pembeli seringkali terjadi tanpa adanya pertemuan secara langsung. Kondisi ini dapat menimbulkan berbagai risiko bagi konsumen apabila tidak terdapat pengaturan hukum yang memadai.

Selain itu, karakteristik transaksi elektronik yang bersifat lintas wilayah bahkan lintas negara juga menimbulkan kompleksitas tersendiri dalam penegakan hukum. Dalam beberapa kasus, pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hukum dapat berada di wilayah hukum yang berbeda dengan konsumen sehingga menyulitkan proses penegakan hukum. Oleh karena itu, sistem perlindungan hukum harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta dinamika perdagangan global. Dengan demikian, teori perlindungan hukum memberikan landasan konseptual bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menciptakan sistem hukum yang mampu melindungi kepentingan masyarakat. Perlindungan tersebut tidak hanya diberikan melalui pembentukan peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui penegakan hukum yang efektif serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memberikan keadilan bagi para pihak yang terlibat dalam hubungan hukum.

Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam hukum ekonomi yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari berbagai praktik perdagangan yang dapat merugikan mereka. Dalam kegiatan perdagangan, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan informasi mengenai produk, ketidakseimbangan posisi tawar, serta kurangnya pemahaman mengenai hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam rangka melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan tersebut bertujuan untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum antara kedua pihak sehingga konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam kegiatan perdagangan (Nasution, 2001).

Perlindungan konsumen pada dasarnya berangkat dari pemahaman bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus dihormati dalam kegiatan perdagangan. Hak-hak tersebut mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen dalam menggunakan barang atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar mengenai produk yang ditawarkan serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa tertentu. Dalam praktik perdagangan modern, perlindungan konsumen menjadi semakin penting karena semakin kompleksnya bentuk transaksi yang terjadi dalam masyarakat. Globalisasi ekonomi serta perkembangan teknologi informasi telah menciptakan berbagai bentuk perdagangan baru yang sebelumnya tidak dikenal dalam sistem perdagangan tradisional. Kondisi ini menuntut adanya sistem hukum yang mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam menghadapi berbagai risiko yang muncul dalam kegiatan perdagangan.

Salah satu prinsip penting dalam perlindungan konsumen adalah prinsip keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Prinsip ini menekankan bahwa hubungan antara kedua pihak harus berlangsung secara adil dan tidak boleh menempatkan salah satu pihak pada posisi yang dirugikan. Dalam hubungan perdagangan yang sehat, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usahanya secara jujur, transparan, serta bertanggung jawab terhadap produk yang ditawarkan kepada konsumen. Selain prinsip keseimbangan, perlindungan konsumen juga berkaitan erat dengan prinsip keadilan dalam kegiatan ekonomi. Hukum harus mampu memastikan bahwa konsumen memperoleh perlakuan yang adil dalam setiap transaksi yang dilakukan. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat tindakan

pelaku usaha, maka hukum harus menyediakan mekanisme yang memungkinkan konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian tersebut. Perkembangan perdagangan berbasis digital juga memberikan tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Dalam transaksi yang dilakukan melalui internet, konsumen tidak dapat secara langsung melihat atau memeriksa kondisi barang yang akan dibeli. Konsumen hanya dapat mengandalkan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha melalui platform digital. Kondisi ini meningkatkan risiko terjadinya kesalahpahaman ataupun praktik perdagangan yang tidak jujur.

Sistem perdagangan digital juga membuka peluang bagi pelaku usaha untuk menjangkau konsumen dari berbagai wilayah bahkan dari negara lain. Meskipun hal ini memberikan keuntungan bagi konsumen karena memiliki lebih banyak pilihan produk, namun kondisi tersebut juga meningkatkan kompleksitas dalam penegakan hukum apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sistem perlindungan konsumen harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta dinamika perdagangan global. Regulasi yang mengatur perlindungan konsumen tidak hanya harus memberikan perlindungan terhadap konsumen, tetapi juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang sehat bagi pelaku usaha. Teori perlindungan konsumen memberikan dasar konseptual bahwa hukum memiliki peran penting dalam menciptakan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa kegiatan perdagangan berlangsung secara adil serta tidak merugikan kepentingan konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah dan mengkaji berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian hukum normatif berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta berbagai literatur yang relevan dengan objek kajian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang mengatur permasalahan yang diteliti, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep, asas, dan teori hukum yang berkembang dalam ilmu hukum. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang relevan, bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian, dan bahan hukum tersier berupa kamus hukum maupun sumber referensi lainnya yang mendukung penelitian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan

melalui studi kepustakaan dengan cara menginventarisasi dan mengkaji berbagai literatur yang berkaitan dengan objek penelitian. Selanjutnya, bahan hukum yang telah diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan teknik deskriptif-analitis guna memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan hukum yang diteliti serta menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

4. PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam kegiatan perdagangan. Aktivitas jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dengan mempertemukan penjual dan pembeli secara langsung kini telah berkembang menjadi transaksi elektronik yang dilakukan melalui jaringan internet. Perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik atau yang dikenal dengan istilah *e-commerce* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi karena dapat dilakukan secara cepat, praktis, serta tanpa batasan ruang dan waktu. Namun demikian, perkembangan teknologi ini juga memunculkan berbagai persoalan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik. Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena konsumen tidak dapat memeriksa secara langsung barang atau jasa yang akan dibeli, sehingga konsumen hanya mengandalkan informasi yang disediakan oleh pelaku usaha melalui platform digital. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen apabila informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kondisi produk yang sebenarnya. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi aspek yang sangat penting dalam menjamin keamanan serta kepastian hukum dalam transaksi elektronik (Sari, 2018).

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan jaminan atas hak-hak konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan digital. Hak-hak tersebut meliputi hak untuk memperoleh informasi yang benar, hak atas keamanan dalam menggunakan produk, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan secara elektronik. Dalam konteks ini, hukum berfungsi sebagai instrumen yang memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha (Pradnyana, 2019). Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan mengenai

hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa yang diperdagangkan. Ketentuan ini menjadi sangat penting dalam transaksi elektronik karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembelian (Setiawan, 2020).

Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Undang-undang ini memberikan dasar hukum mengenai keabsahan transaksi elektronik serta tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam kegiatan perdagangan digital. Keberadaan regulasi tersebut memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melakukan transaksi melalui media elektronik sehingga aktivitas perdagangan digital dapat berlangsung secara lebih tertib dan aman (Putra, 2021). Pada praktiknya, salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi *e-commerce* adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima oleh konsumen dengan deskripsi produk yang ditampilkan oleh pelaku usaha. Kondisi ini seringkali menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam situasi seperti ini, konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya (Hidayat, 2019).

Selain masalah terkait kualitas barang, transaksi elektronik juga memiliki risiko yang berkaitan dengan keamanan data pribadi konsumen. Dalam melakukan transaksi *online*, konsumen biasanya diminta untuk memberikan berbagai informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, hingga data pembayaran. Apabila data tersebut tidak dikelola dengan baik oleh pelaku usaha, maka terdapat potensi penyalahgunaan data yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan terhadap data pribadi menjadi salah satu aspek penting dalam sistem perlindungan konsumen di era digital (Rahmawati, 2022). Perkembangan teknologi digital juga memunculkan berbagai bentuk kejahatan siber yang dapat merugikan konsumen, seperti penipuan dalam transaksi online, pencurian data kartu kredit, serta penyalahgunaan identitas digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya berkaitan dengan aspek perdata, tetapi juga berkaitan dengan aspek pidana yang bertujuan untuk memberikan efek jera kepada pelaku kejahatan digital (Santoso, 2020). Selain regulasi yang memadai, perlindungan konsumen juga memerlukan peran aktif dari pemerintah serta lembaga perlindungan konsumen dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan perdagangan digital. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik merupakan bagian penting dalam menciptakan sistem perdagangan

digital yang aman, adil, serta memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan *e-commerce* (Pradnyana, 2019).

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Praktik Transaksi Elektronik dan *E-Commerce*

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang perdagangan. Aktivitas jual beli yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini semakin banyak dilakukan melalui media digital. Fenomena ini dikenal sebagai perdagangan elektronik atau *e-commerce*, yaitu kegiatan transaksi yang memanfaatkan jaringan internet sebagai sarana utama. Melalui sistem ini masyarakat dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke tempat usaha. Meskipun memberikan berbagai kemudahan, transaksi elektronik juga menghadirkan tantangan baru dalam aspek perlindungan konsumen. Dalam transaksi konvensional konsumen dapat melihat secara langsung kondisi barang yang akan dibeli serta dapat berinteraksi dengan penjual. Berbeda dengan transaksi elektronik yang seluruh prosesnya dilakukan melalui media digital sehingga konsumen tidak dapat memastikan kondisi produk secara langsung. Kondisi ini menyebabkan posisi konsumen sering kali menjadi lebih rentan dalam hubungan transaksi dengan pelaku usaha.

Dalam praktik perdagangan digital sering terjadi ketimpangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha karena konsumen hanya memperoleh informasi dari deskripsi produk yang ditampilkan dalam platform *e-commerce*. Situasi tersebut, sebagaimana dijelaskan dalam kajian mengenai perdagangan elektronik (Susanti, 2018), dapat menimbulkan risiko kerugian apabila informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha tidak sepenuhnya sesuai dengan kondisi barang yang sebenarnya. Permasalahan yang muncul dalam transaksi *e-commerce* tidak hanya berkaitan dengan ketidaksesuaian barang dengan deskripsi produk. Konsumen juga sering menghadapi berbagai persoalan lain seperti keterlambatan pengiriman, kesalahan produk yang diterima, hingga praktik penipuan yang dilakukan oleh penjual yang tidak memiliki identitas jelas. Dalam beberapa penelitian mengenai transaksi elektronik disebutkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tetap melekat meskipun transaksi dilakukan melalui media digital (Rahmawati, 2020).

Salah satu prinsip penting dalam perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik adalah adanya transparansi informasi. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang lengkap, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai produk yang ditawarkan kepada konsumen. Informasi tersebut meliputi spesifikasi barang, harga, metode pembayaran, serta ketentuan pengiriman barang. Tanpa adanya informasi yang memadai, konsumen akan kesulitan untuk menentukan apakah produk tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.

Keterbukaan informasi dalam perdagangan elektronik menjadi sangat penting karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembelian. Dalam kajian mengenai perlindungan konsumen digital dijelaskan bahwa transparansi informasi merupakan bagian dari tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen (Nugroho, 2019) sehingga setiap pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan.

Platform *e-commerce* juga memiliki peran penting dalam menciptakan sistem transaksi yang aman. Platform digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertemuan antara penjual dan pembeli, tetapi juga menyediakan berbagai fitur yang dapat membantu mengurangi risiko kerugian konsumen. Beberapa platform bahkan menyediakan sistem pembayaran yang aman serta mekanisme pengembalian dana apabila terjadi permasalahan dalam transaksi. Peran platform digital tersebut menjadi sangat penting karena dalam praktiknya banyak konsumen yang mengandalkan sistem yang disediakan oleh marketplace untuk memastikan keamanan transaksi. Dalam penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dijelaskan bahwa platform *e-commerce* memiliki tanggung jawab moral dan teknis dalam menjaga kepercayaan konsumen terhadap sistem perdagangan digital (Prabowo, 2021). Selain pelaku usaha dan platform digital, pemerintah juga memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap pelaku usaha yang menjalankan bisnis melalui media elektronik mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Pengawasan tersebut dapat dilakukan melalui regulasi yang jelas serta penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar hak konsumen.

Upaya penguatan regulasi dan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital dinilai sangat penting untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dalam kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital dijelaskan bahwa pengawasan yang efektif akan mendorong pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan bisnis secara lebih bertanggung jawab (Sari, 2022). Berdasarkan berbagai uraian tersebut dapat dipahami bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik merupakan aspek yang sangat penting dalam perkembangan ekonomi digital. Tanpa adanya sistem perlindungan hukum yang memadai, konsumen akan berada dalam posisi yang rentan terhadap berbagai bentuk penyalahgunaan dalam perdagangan daring. Oleh karena itu, penguatan regulasi, peningkatan kesadaran hukum masyarakat, serta peran aktif pelaku usaha dan platform digital menjadi faktor penting dalam menciptakan sistem perdagangan elektronik yang aman dan adil.

5. KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam pola perdagangan masyarakat, dari transaksi konvensional menuju transaksi berbasis elektronik atau e-commerce. Perubahan ini memberikan berbagai kemudahan bagi konsumen dalam melakukan aktivitas jual beli, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, serta beragam pilihan produk yang dapat diperoleh melalui platform digital. Namun demikian, transaksi elektronik juga menghadirkan sejumlah risiko bagi konsumen, terutama berkaitan dengan ketidakpastian mengenai kualitas barang, kejelasan identitas pelaku usaha, serta potensi terjadinya penipuan atau penyalahgunaan informasi dalam perdagangan daring. Oleh karena itu, keberadaan sistem perlindungan hukum yang memadai menjadi sangat penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam setiap transaksi elektronik yang dilakukan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce pada dasarnya dapat diwujudkan melalui beberapa aspek, yaitu adanya regulasi yang jelas, tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar dan transparan, peran platform digital dalam menyediakan sistem transaksi yang aman, serta pengawasan pemerintah terhadap aktivitas perdagangan elektronik. Selain itu, kesadaran konsumen terhadap hak-haknya juga menjadi faktor penting dalam menciptakan sistem perdagangan digital yang sehat. Dengan adanya sinergi antara regulasi yang kuat, pelaku usaha yang bertanggung jawab, serta peran aktif pemerintah dan masyarakat, diharapkan sistem transaksi elektronik dapat berjalan secara lebih aman, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hidayat, R. (2019). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 26(2), 324-340.
- Iru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Makarim, E. (2013). *Hukum telematika*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nasution, A. (2001). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, A. (2019). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 26(1), 35-52.
- Prabowo, A. (2021). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia. *Jurnal RechtsVinding*, 10(2), 237-252.
- Pradnyana, I. M. (2019). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik. *Jurnal Kertha Semaya*, 7(8), 1-12.
<https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i05.p10>

- Putra, I. G. N. A. (2021). Tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana*, 10(1), 45-60.
- Rahardjo, S. (2012). *Ilmu hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rahmawati, D. (2020). Tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik terhadap kerugian konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 50(3), 487-502.
- Santoso, B. (2020). Aspek hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik. *Jurnal RechtsVinding*, 9(2), 199-214.
- Sari, N. (2018). Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Yuridis*, 5(1), 87-101.
- Setiawan, A. (2020). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 16(2), 145-158.
- Shidarta. (2018). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sjahdeini, S. R. (2009). *Perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha*. Jakarta: Grafiti.
- Susanti, I. (2018). Perlindungan konsumen dalam perdagangan melalui sistem elektronik. *Jurnal Yuridika*, 33(2), 255-270.
- Sutedi, A. (2014). *Hukum transaksi elektronik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yuliana, L. (2021). Tanggung jawab marketplace terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi online. *Jurnal Hukum & Bisnis*, 13(1), 55-70.
- Zulham. (2013). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Kencana.