

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-Commerce*) di Indonesia

*Novia Sartika, Ananda Fajar Subakhti, dan Ilham Kurniawan

Program Studi Hukum Universitas Baiturrahim, Indonesia

*Correspondence author : noviasartika1211@gmail.com

Abstract. *The rapid development of information technology has significantly accelerated the growth of electronic commerce (e-commerce) in Indonesia. Although e-commerce provides greater convenience in conducting commercial transactions, it also gives rise to various legal issues, including online fraud, breach of contract, misuse of personal data, and discrepancies between the goods or services received and the information provided by sellers. This study aims to analyze the legal framework for consumer protection in e-commerce transactions in Indonesia, examine the enforcement of laws against electronic commerce business operators, and identify the legal protection mechanisms available to users of electronic transactions. This research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches. The legal materials consist of primary, secondary, and tertiary legal sources, which are analyzed qualitatively using a descriptive-analytical method. The findings indicate that consumer protection in e-commerce transactions is comprehensively regulated under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 1 of 2024 on Electronic Information and Transactions, along with various implementing regulations. Law enforcement against business actors is carried out through administrative, civil, and criminal legal mechanisms to ensure legal certainty, protect consumer rights, and establish a secure and trustworthy digital trading environment. Nevertheless, the effectiveness of legal protection continues to face several challenges, including the rapid advancement of technology, low levels of public legal literacy, inadequate regulatory oversight, and the complexity of enforcing laws against cross-border business actors.*

Keywords: *legal protection, consumer protection, e-commerce, electronic transactions, law enforcement.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pesatnya pertumbuhan perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) di Indonesia. Meskipun memberikan kemudahan dalam pelaksanaan transaksi jual beli, perdagangan elektronik juga menimbulkan permasalahan hukum seperti penipuan daring, wanprestasi, penyalahgunaan data pribadi, ketidaksesuaian barang atau jasa dengan informasi yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan melalui *e-commerce* di Indonesia, mengkaji bentuk penegakan hukum terhadap perusahaan penyelenggara transaksi elektronik, serta mengidentifikasi mekanisme perlindungan hukum bagi pengguna transaksi elektronik. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif menggunakan metode deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* telah diatur secara komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta berbagai peraturan pelaksana lainnya. Penegakan hukum terhadap pelaku usaha dilakukan melalui instrumen administrasi, perdata, dan pidana guna menjamin kepastian hukum, melindungi hak-hak konsumen, mewujudkan perdagangan digital yang aman dan terpercaya. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum masih menghadapi kendala berupa pesatnya perkembangan teknologi, rendahnya literasi hukum masyarakat, lemahnya pengawasan, serta kompleksitas penegakan hukum terhadap pelaku usaha lintas negara.

Kata Kunci: *perlindungan hukum, konsumen, e-commerce, transaksi elektronik, penegakan hukum.*

PENDAHULUAN

Kemajuan di bidang teknologi, komputer, dan telekomunikasi mendukung beberapa perkembangan teknologi internet. Dengan internet pelaku bisnis yang tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun, untuk menunjang aktivitas bisnisnya, bahkan sekarang cenderung dapat diperoleh berbagai macam informasi, sehingga informasi yang harus disaring untuk mendapatkan informasi tepat dan relevan. Hal tersebut mengubah abad informasi menjadi abad internet.¹

Internet dapat membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya dapat ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Misalnya Perdagangan, semakin banyak yang mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi.²

“Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, pasar *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional

¹Edwin Agung Wibowo, “Pemanfaatan Teknologi E-Commerce dalam Proses Bisnis”, *Jurnal Fakultas Ekonomi Vol. 1 No. 1*, (2014): 95-107.

²Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), hlm. 33.

di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dapat dilakukan secara langsung sekarang menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.”³

Pengertian *e-commerce* sendiri merupakan segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang/jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak tersebut dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen, di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.

“Terdapat beberapa alasan mengapa perusahaan menjalankan bisnis dengan menggunakan fasilitas *e-commerce*, yaitu:

1. Dapat menjangkau audiensi di seluruh dunia.
2. Dapat melakukan komunikasi interaktif dengan biaya yang efisien.
3. Dapat menjangkau target konsumen tertentu.
4. Lebih mudah menyampaikan perubahan informasi seperti perubahan harga atau informasi lainnya.
5. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan karena tersedia akses selama 24 jam, tujuh hari seminggu.
6. Mendapatkan umpan balik segera dari konsumen.
7. Merupakan saluran distribusi alternatif.
8. Menyediakan biaya penyebaran informasi merek yang efektif dan efisien.”⁴

Di samping berbagai kemudahan yang ditawarkan, transaksi melalui *electronic commerce (e-commerce)* juga menimbulkan berbagai risiko hukum. Karakteristik transaksi elektronik yang tidak mempertemukan pelaku usaha dan konsumen secara langsung membuka peluang terjadinya berbagai bentuk pelanggaran, seperti penipuan (*online fraud*), wanprestasi, penyalahgunaan data pribadi, penyampaian informasi yang menyesatkan, serta ketidaksesuaian antara barang atau jasa yang diterima dengan informasi yang ditawarkan dalam *platform* digital. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik dari aspek ekonomi maupun kepastian hukum.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam praktik perdagangan elektronik adalah diterimanya barang atau jasa yang tidak sesuai dengan spesifikasi, kualitas, maupun gambar yang ditampilkan pada media promosi atau *platform e-commerce*. Selain itu, konsumen juga kerap menghadapi permasalahan berupa keterlambatan pengiriman, pembatalan transaksi secara sepihak, maupun tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan dalam kontrak elektronik. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa posisi konsumen dalam transaksi elektronik masih rentan sehingga memerlukan perlindungan hukum yang efektif.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* menjadi semakin penting mengingat pesatnya perkembangan perdagangan digital di Indonesia. Kehadiran instrumen hukum yang memadai diperlukan untuk menjamin kepastian hukum, memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, serta menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam penyelenggaraan transaksi elektronik.

Secara normatif, perlindungan terhadap hak-hak konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan atas hak memperoleh informasi yang benar, keamanan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengaturan tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur keabsahan transaksi elektronik, penggunaan kontrak elektronik, alat bukti elektronik, serta tanggung jawab para pihak dalam penyelenggaraan sistem elektronik. Kedua regulasi tersebut menjadi landasan hukum utama dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi perdagangan melalui *e-commerce* di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dari bahan hukum yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal ilmiah, dan literatur hukum.

Bahan hukum primer dan sekunder yang diperoleh dari penelitian ini diolah dengan metode kualitatif, selanjutnya

³Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 7.

⁴Mahir Pradana, Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia, *MODUS Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* Vol. 27 No. 2, (2015): 164.

dihubungkan dengan rumusan masalah yang ada sesuai dengan nilai ketepatannya. Setelah diolah, bahan hukum disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menjabarkan hasil penelitian secara sistematis dan terstruktur agar terbentuk gambaran yang jelas. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan dan penegakan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan melalui *e-commerce* di Indonesia telah berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai upaya untuk menjamin kepastian hukum, melindungi hak-hak konsumen, serta meminimalisir kerugian akibat praktik perdagangan elektronik yang merugikan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PENEGAKAN HUKUM BAGI PERUSAHAAN YANG MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI E-COMMERCE DI INDONESIA

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce* atau *e-commerce*) telah mengubah pola transaksi bisnis di Indonesia. Kemudahan yang ditawarkan platform digital memberikan manfaat bagi pelaku usaha maupun konsumen, namun di sisi lain juga meningkatkan potensi terjadinya pelanggaran hukum, seperti penipuan (*online fraud*), penyalahgunaan data pribadi, wanprestasi, penyebaran informasi yang menyesatkan, pelanggaran hak konsumen, hingga peredaran barang ilegal. Oleh karena itu, penegakan hukum terhadap perusahaan yang menjalankan transaksi elektronik menjadi aspek yang sangat penting untuk menjamin kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan terciptanya iklim perdagangan digital yang sehat.

Di Indonesia, penegakan hukum terhadap perusahaan yang melakukan transaksi elektronik tidak hanya didasarkan pada satu peraturan perundang-undangan, melainkan menggunakan pendekatan *multi-regulatory framework*. Pengaturan tersebut meliputi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Perdagangan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), serta peraturan teknis lainnya yang mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik dan pelaku usaha digital. Seluruh regulasi tersebut saling melengkapi dalam memberikan dasar hukum terhadap aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia.

Secara preventif, perusahaan penyelenggara transaksi elektronik diwajibkan memenuhi berbagai kewajiban hukum, antara lain menyelenggarakan sistem elektronik yang andal dan aman, menjaga kerahasiaan data pengguna, memberikan informasi produk secara benar dan jujur, menyediakan mekanisme pengaduan konsumen, serta memenuhi kewajiban administratif sesuai ketentuan perizinan usaha. Prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), transparansi, akuntabilitas, dan itikad baik menjadi prinsip utama dalam penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik. Apabila perusahaan mengabaikan kewajiban tersebut, pemerintah dapat menjatuhkan sanksi administratif berupa teguran tertulis, pencantuman dalam daftar pengawasan, penghentian sementara kegiatan usaha, pemutusan akses (*access blocking*), hingga pencabutan izin usaha sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan sebagaimana ditentukan pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Selain penegakan hukum administrasi, perusahaan *e-commerce* juga dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata apabila terbukti melakukan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam konteks hubungan kontraktual, transaksi elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional selama memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta memenuhi ketentuan mengenai kontrak elektronik dalam UU ITE. Oleh karena itu, konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan ganti rugi melalui pengadilan maupun melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti arbitrase, mediasi, maupun penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Di samping tanggung jawab perdata, perusahaan juga dapat dikenai pertanggungjawaban pidana apabila terbukti melakukan tindak pidana di bidang transaksi elektronik. Bentuk pelanggaran yang sering ditemukan antara lain manipulasi data elektronik, penyebaran informasi palsu yang merugikan konsumen, akses ilegal terhadap sistem elektronik, penyalahgunaan data pribadi, penipuan daring, serta distribusi barang yang bertentangan dengan ketentuan hukum. Dalam kondisi tertentu, korporasi dapat diposisikan sebagai subjek hukum pidana apabila tindak pidana dilakukan atas nama perusahaan, untuk kepentingan perusahaan, atau berdasarkan kebijakan perusahaan. Penegakan hukum pidana dilakukan melalui proses penyidikan, penuntutan, hingga pemeriksaan di pengadilan dengan menggunakan alat bukti elektronik yang telah diakui sebagai alat bukti yang sah menurut ketentuan UU ITE.⁶

⁵Rini Putri Cahyani Matara, "Kajian Yuridis tentang Kejahatan E-Commerce dan Penegakan Hukumnya", *Lex Crimen* Vol. 5 No. 2, (2017): 53–61.

⁶Zetria Erma, Anto Tulim, dan Yuanita, "Penegakan Hukum terhadap Pelanggaran E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Hukum Doctrinal* Vol. 1, No. 1, (2019): 60–69.

Efektivitas penegakan hukum terhadap perusahaan *e-commerce* tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi yang memadai, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi antar lembaga pemerintah. Dalam praktiknya, pengawasan terhadap perdagangan elektronik melibatkan berbagai instansi seperti Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), aparat penegak hukum, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, serta lembaga lain yang memiliki kewenangan sesuai bidangnya. Kerja sama lintas sektor tersebut diperlukan karena karakteristik transaksi elektronik bersifat lintas wilayah bahkan lintas negara, sehingga membutuhkan mekanisme pengawasan yang terintegrasi.

Meskipun demikian, penegakan hukum terhadap perusahaan *e-commerce* di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Pertama, perkembangan teknologi digital berlangsung lebih cepat dibandingkan perkembangan regulasi sehingga sering muncul bentuk pelanggaran baru yang belum diatur secara rinci. Kedua, banyak perusahaan digital yang beroperasi secara lintas negara sehingga menyulitkan proses penegakan hukum terhadap pelaku usaha asing. Ketiga, kemampuan aparat penegak hukum dalam melakukan pembuktian digital masih memerlukan peningkatan, terutama terkait digital forensik dan pengumpulan alat bukti elektronik. Keempat, rendahnya kesadaran hukum sebagian pelaku usaha maupun konsumen masih menjadi faktor yang menyebabkan tingginya angka pelanggaran dalam transaksi elektronik.⁷

Dengan demikian, penegakan hukum terhadap perusahaan yang melakukan transaksi elektronik melalui *e-commerce* harus dilaksanakan secara komprehensif melalui instrumen hukum administrasi, perdata, dan pidana. Pendekatan tersebut harus didukung oleh penguatan regulasi, peningkatan kapasitas aparat penegak hukum, pengawasan terhadap penyelenggara sistem elektronik, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan kepastian hukum, melindungi hak-hak konsumen, dan mewujudkan ekosistem perdagangan digital yang aman, terpercaya, serta berkeadilan.

B. PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI E-COMMERCE DI INDONESIA

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce* atau *e-commerce*) telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli tanpa dibatasi ruang dan waktu. Di balik kemudahan tersebut, transaksi elektronik juga mengandung berbagai risiko hukum, seperti penipuan (*online fraud*), wanprestasi, penyalahgunaan data pribadi, ketidaksesuaian barang dengan informasi yang ditawarkan, hingga penyalahgunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Kondisi tersebut menuntut adanya perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna transaksi elektronik agar hak-hak konsumen tetap terjamin dan kepastian hukum dalam aktivitas perdagangan digital dapat diwujudkan.⁸

Perlindungan hukum terhadap pengguna transaksi elektronik di Indonesia pada dasarnya bersumber dari beberapa peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pengaturan tersebut memberikan landasan hukum mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen, keabsahan kontrak elektronik, keamanan sistem elektronik, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi elektronik.⁹

Dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengguna transaksi elektronik memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan, serta memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Sebaliknya, pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa, memperlakukan konsumen secara adil, serta memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat produk atau jasa yang diperdagangkan. Prinsip keseimbangan hak dan kewajiban tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum preventif yang bertujuan mencegah terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁰

Selain perlindungan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, transaksi elektronik juga

⁷Rini Putri Cahyani Matara, *Op. Cit.*: 53–61.

⁸Yuyut Prayuti, Elis Herlina, dan Mia Rasmiaty, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* Vol. 10, No. 1, (2024): 1–3.

⁹Didik Kusuma Yadi, Muhammad Sood, dan Dwi Martini, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia", *Commerce Law* Vol. 2, No. 1, (2022): 30–34.

¹⁰Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Binamulia Hukum* Vol. 12, No. 1, (2023): 45–50.

memperoleh perlindungan melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini mengakui bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, dan kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah sepanjang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, hubungan hukum yang timbul dalam transaksi *e-commerce* mempunyai kekuatan mengikat sebagaimana perjanjian konvensional sehingga dapat dijadikan dasar pembuktian apabila terjadi sengketa di kemudian hari. Pengakuan terhadap alat bukti elektronik tersebut memberikan kepastian hukum bagi para pihak dalam melakukan transaksi secara digital.

Perlindungan hukum terhadap pengguna transaksi elektronik juga diwujudkan melalui kewajiban penyelenggara sistem elektronik dan perusahaan *e-commerce* untuk menjamin keamanan, keandalan, dan kerahasiaan sistem elektronik yang digunakan. Penyelenggara sistem elektronik wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan data pengguna, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen apabila terjadi pelanggaran hak-haknya. Kewajiban tersebut menjadi semakin penting mengingat meningkatnya risiko kebocoran data pribadi dan penyalahgunaan informasi elektronik dalam aktivitas perdagangan digital.¹¹

Apabila pengguna mengalami kerugian akibat transaksi elektronik, hukum Indonesia menyediakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi di pengadilan maupun melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution*), seperti mediasi, arbitrase, negosiasi, maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Di samping itu, perusahaan penyelenggara *marketplace* pada umumnya juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal berupa pengajuan komplain, pengembalian barang (*return*), dan pengembalian dana (*refund*) sebagai bentuk perlindungan hukum preventif bagi konsumen.¹²

Meskipun kerangka regulasi perlindungan hukum pengguna transaksi elektronik di Indonesia telah cukup lengkap, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang masih sering terjadi antara lain rendahnya literasi hukum masyarakat, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital, penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen, serta sulitnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang berada di luar wilayah yurisdiksi Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, penyelenggara sistem elektronik, pelaku usaha, dan masyarakat dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum terhadap pengguna transaksi elektronik sehingga tercipta ekosistem perdagangan digital yang aman, adil, dan berkelanjutan.¹³

KESIMPULAN

1. Penegakan hukum terhadap perusahaan yang melakukan transaksi elektronik melalui *e-commerce* di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang komprehensif, yang bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Penegakan hukum dilaksanakan melalui instrumen hukum administrasi, perdata, dan pidana terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dalam transaksi elektronik. Meskipun demikian, efektivitas penegakan hukum masih menghadapi berbagai tantangan, seperti pesatnya perkembangan teknologi digital, karakter transaksi yang bersifat lintas negara, keterbatasan kemampuan pembuktian digital, serta rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha dan masyarakat.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi perdagangan melalui *e-commerce* telah memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, antara lain hak atas informasi yang benar, keamanan dalam bertransaksi, perlindungan data pribadi, serta hak memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui pengaturan mengenai hak dan kewajiban para pihak, keabsahan kontrak elektronik, keamanan sistem elektronik, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui litigasi maupun alternatif penyelesaian sengketa. Namun, implementasi perlindungan hukum masih memerlukan penguatan melalui peningkatan pengawasan pemerintah, penguatan koordinasi antarinstansi, peningkatan literasi hukum dan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan guna mewujudkan ekosistem perdagangan digital yang aman, adil, dan memberikan kepastian hukum.

¹¹Desi Sommaliagustina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Hukum Sasana* Vol. 3, No. 2, (2018): 150–156.

¹²Didik Kusuma Yadi, Muhammad Sood, dan Dwi Martini, *Op. Cit.*, hlm. 30-34.

¹³Desi Sommaliagustina, *Op. Cit.*, hlm. 15-156.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001.

B. JURNAL

- Desi Sommaliagustina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Hukum Sasana Vol. 3, No. 2*, (2018): 150–156.
- Didik Kusuma Yadi, Muhammad Sood, dan Dwi Martini, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia", *Commerce Law Vol. 2, No. 1*, (2022): 30–34.
- Edwin Agung Wibowo, "Pemanfaatan Teknologi E-Commerce dalam Proses Bisnis", *Jurnal Fakultas Ekonomi Vol. 1 No. 1*, (2014): 95-107.
- Mahir Pradana, Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia, *MODUS Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Vol. 27 No. 2*, (2015): 164.
- Rini Putri Cahyani Matara, "Kajian Yuridis tentang Kejahatan E-Commerce dan Penegakan Hukumnya", *Lex Crimen Vol. 5 No. 2*, (2017): 53–61.
- Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Binamulia Hukum Vol. 12, No. 1*, (2023): 45–50.
- Yuyut Prayuti, Elis Herlina, dan Mia Rasmiaty, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Hukum Mimbar Justitia Vol. 10, No. 1*, (2024): 1–3.
- Zetria Erma, Anto Tulim, dan Yuanita, "Penegakan Hukum terhadap Pelanggaran E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Hukum Doctrinal Vol. 1, No. 1*, (2019): 60–69.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.