

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Legal Protection for Consumers in Electronic Transactions

Gusti Muhammad Raja Putra Perdana*

Universitas Borneo Lestari, Banjarbaru, Kalimantan Selatan, Indonesia

*gusti.mraja@gmail.com

Abstrak:

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong meningkatnya transaksi elektronik yang memberikan kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha. Namun, transaksi elektronik juga menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia serta menilai efektivitas pengaturan hukum yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum diperoleh dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan doktrin para ahli yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya melalui mekanisme preventif dan represif. Namun, implementasi perlindungan tersebut belum optimal akibat rendahnya kesadaran hukum konsumen, lemahnya pengawasan, serta kompleksitas pembuktian. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan dan peningkatan literasi hukum dan digital guna menjamin perlindungan konsumen yang efektif.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, Transaksi elektronik, E-commerce.

Abstract:

The advancement of information technology has led to the rapid growth of electronic transactions, offering efficiency and convenience for consumers and business actors. Nevertheless, electronic transactions also raise legal issues, particularly regarding consumer protection. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers in electronic transactions in Indonesia and to assess the effectiveness of the existing legal framework. This research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. Legal materials are derived from laws and regulations, legal literature, and scholarly doctrines, which are analyzed qualitatively. The findings indicate that consumer protection in electronic transactions has been regulated through the Consumer Protection Law and the Law on Electronic Information and Transactions, providing both preventive and repressive protection mechanisms. However, the implementation remains less effective due to low consumer legal awareness, weak supervision of online business actors, and complex evidentiary procedures. Therefore, stronger supervision and enhanced legal and digital literacy are essential to ensure effective consumer protection in electronic transactions.

Keywords: *Consumer protection, Electronic transactions, E-commerce.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi sosial dan ekonomi masyarakat, khususnya dalam bidang perdagangan. Salah satu dampak nyata dari perkembangan tersebut adalah muncul dan berkembangnya transaksi elektronik (e-commerce) yang memungkinkan kegiatan jual beli dilakukan tanpa pertemuan fisik antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi elektronik menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, serta jangkauan pasar yang lebih luas, sehingga semakin diminati oleh masyarakat di Indonesia (Sutedi, 2014).

Di balik berbagai kemudahan yang ditawarkan, transaksi elektronik juga mengandung risiko hukum yang tidak kecil bagi konsumen. Konsumen kerap dihadapkan pada permasalahan seperti informasi produk yang tidak benar, barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian, keterlambatan pengiriman, hingga penyalahgunaan data pribadi. Posisi konsumen dalam transaksi elektronik cenderung lebih lemah karena keterbatasan akses informasi dan ketidakseimbangan kedudukan dengan pelaku usaha (Shidarta, 2016). Kondisi ini menuntut adanya perlindungan hukum yang efektif guna menjamin hak-hak konsumen.

Secara yuridis, perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak, kewajiban, serta tanggung jawab pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, transaksi elektronik diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Regulasi tersebut memberikan landasan hukum terhadap keabsahan transaksi elektronik serta perlindungan bagi para pihak yang terlibat, termasuk konsumen (UU ITE).

Meskipun kerangka regulasi telah tersedia, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik masih menghadapi berbagai tantangan. Lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha daring, rendahnya kesadaran hukum konsumen, serta sulitnya mekanisme pembuktian dalam sengketa transaksi elektronik menjadi faktor penghambat penegakan hukum (Fuady, 2017). Selain itu, sifat transaksi elektronik yang bersifat lintas wilayah bahkan lintas negara juga menimbulkan persoalan yurisdiksi dan pertanggungjawaban hukum.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian hukum yang komprehensif mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia serta menilai efektivitas pengaturan hukum yang berlaku. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan ilmu hukum, sekaligus menjadi bahan pertimbangan praktis dalam upaya meningkatkan perlindungan konsumen di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif (doctrinal research), yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum positif yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian hukum normatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaturan hukum serta prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep, asas, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan pendapat para ahli hukum.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, putusan pengadilan, serta dokumen resmi negara. Bahan hukum sekunder mencakup buku teks hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan cara menelusuri, menginventarisasi, dan mengkaji berbagai sumber hukum yang relevan. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif-analitis, yaitu menguraikan dan menjelaskan ketentuan hukum yang berlaku, kemudian menganalisisnya secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan yang menjawab permasalahan penelitian.

Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian naratif yang disusun secara logis dan sistematis guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bentuk dan efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa. Ketentuan ini berlaku secara umum, termasuk terhadap transaksi yang dilakukan melalui media elektronik.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 mengakui keabsahan transaksi elektronik serta alat bukti elektronik. Regulasi ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen terkait validitas perjanjian elektronik, kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan informasi yang lengkap, serta tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat transaksi elektronik.

Pengaturan tersebut diperkuat dengan peraturan pelaksana lainnya, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin keamanan, keandalan, dan perlindungan data pribadi pengguna. Dengan demikian, secara normatif negara telah berupaya membangun sistem perlindungan konsumen yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

2. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Berdasarkan hasil kajian normatif, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik dapat dibedakan menjadi perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan transparan, menjamin keamanan sistem elektronik, serta melindungi data pribadi konsumen. Ketentuan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian konsumen sebelum transaksi dilakukan.

Sementara itu, perlindungan represif diberikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa apabila konsumen mengalami kerugian. Konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan, menuntut ganti rugi, serta menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Keberadaan mekanisme ini menunjukkan adanya upaya negara dalam menjamin akses keadilan bagi konsumen transaksi elektronik.

3. Tantangan dalam Implementasi Perlindungan Konsumen Transaksi Elektronik

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah tersedia, implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik belum berjalan secara optimal. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen terhadap hak-haknya. Banyak konsumen yang enggan menempuh upaya hukum karena dianggap rumit, memakan waktu, dan biaya yang tidak sebanding dengan nilai kerugian.

Selain itu, pengawasan terhadap pelaku usaha daring masih relatif lemah, terutama terhadap platform digital yang beroperasi lintas wilayah bahkan lintas negara. Hal ini menyulitkan penegakan hukum dan pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran hak konsumen. Kompleksitas pembuktian dalam transaksi elektronik juga menjadi kendala, meskipun hukum telah mengakui alat bukti elektronik.

4. Efektivitas Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Berdasarkan analisis terhadap peraturan perundang-undangan dan praktik yang ada, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia secara normatif telah memadai. Namun, efektivitasnya masih terbatas pada tataran regulatif dan belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal di lapangan.

Diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan literasi hukum dan digital bagi konsumen, serta penyesuaian regulasi yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga mampu memberikan perlindungan yang nyata dan berkeadilan bagi konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia secara normatif telah memiliki landasan hukum yang memadai. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya telah mengatur hak dan kewajiban

para pihak serta memberikan kepastian hukum terhadap keabsahan transaksi elektronik dan perlindungan hak konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik diwujudkan melalui mekanisme perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, menjamin keamanan sistem elektronik, dan melindungi data pribadi konsumen. Sementara itu, perlindungan represif diberikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat transaksi elektronik.

Meskipun demikian, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik belum sepenuhnya optimal. Berbagai kendala seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha daring, serta kompleksitas pembuktian dalam sengketa transaksi elektronik masih menjadi tantangan utama dalam penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, serta edukasi hukum dan literasi digital bagi masyarakat agar perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat terwujud secara efektif dan berkeadilan..

REFERENSI

Fuady, Munir. (2017). Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Shidarta. (2016). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.

Sutedi, Adrian. (2014). Aspek Hukum Transaksi Elektronik. Jakarta: Sinar Grafika.

Widjaja, Gunawan, & Yani, Ahmad. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Winarno, Budi. (2019). Kebijakan Publik di Era Digital. Yogyakarta: CAPS.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Susmayanti, R. (2023). Norma Hukum: Abstrak dan Konkret dalam Peraturan Perundang-Undangan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 11(2), 145–153.

Thamrin, A., Hamang, N., & Hayat, N. (2024). Konsepsi Omnibus Law: Normativitas Hukum Formal dalam Pembentukan Perundang-Undangan. *Papua Law Journal*, 8(2), 174–180.