



EFEKTIVITAS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DIGITAL

Radifa Nazhma Muntazhira, Shopia Al-Khairina Fitri, Anwar Hafidzi

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

e-mail: radifanazhmaa@gmail.com, shopiaalkhf@gmail.com,

Anwar.hafidzi@uin-antasari.ac.id

Received 12-12-2024 | Revised 28-12-2024 | Accepted 09-01-2025

ABSTRACT

This research examines the effectiveness of consumer protection law in digital transactions in Indonesia. The purpose of this study is to analyze the extent to which existing regulations protect consumers in the digital realm and identify challenges in their implementation. The method used is a normative juridical approach with analysis of relevant laws and regulations, as well as comparison with international regulations such as GDPR in the European Union. The results show that while Indonesian regulations have provided a legal basis for consumer protection, enforcement is still weak, and consumers' understanding of their rights in the digital realm is lacking. Policy recommendations are provided to strengthen regulations to adapt to technological developments and protect consumers more effectively.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji efektivitas hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana regulasi yang ada melindungi konsumen dalam ranah digital dan mengidentifikasi tantangan dalam penerapannya. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis peraturan perundang-undangan terkait, serta perbandingan dengan regulasi internasional seperti GDPR di Uni Eropa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi Indonesia telah menyediakan dasar hukum untuk perlindungan konsumen, penegakannya masih lemah, dan pemahaman konsumen tentang hak-haknya di ranah digital masih kurang. Rekomendasi kebijakan diberikan untuk memperkuat regulasi demi adaptasi terhadap perkembangan teknologi serta melindungi konsumen secara lebih efektif.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen Digital; Transaksi Elektronik; E-commers

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola perdagangan global, termasuk di Indonesia. Transaksi digital kini menjadi pilihan utama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan, mulai dari barang konsumsi hingga jasa. Menurut (Zulfikar et al. 2021) dalam jurnal *Indonesian Journal of Consumer Protection*, kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan e-commerce telah mengubah perilaku belanja konsumen, tetapi juga menghadirkan tantangan baru dalam melindungi konsumen di ranah digital. Konsumen digital rentan terhadap risiko seperti penipuan, kesalahan pengiriman, produk yang tidak sesuai, hingga penyalahgunaan data pribadi.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berfungsi sebagai payung hukum utama. Namun, penelitian oleh (Fachruddin 2020a) dalam *Journal of Law and Policy Review* mengungkapkan bahwa undang-undang ini belum sepenuhnya mampu mengakomodasi perkembangan transaksi digital. Selain itu, regulasi tambahan seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik telah dihadirkan untuk memperkuat perlindungan konsumen digital. Meski demikian, lemahnya penegakan hukum serta kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka masih menjadi kendala dalam upaya melindungi konsumen di dunia digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. Dengan pendekatan normatif, studi ini meninjau peraturan yang berlaku serta kasus-kasus hukum untuk mengevaluasi bagaimana perlindungan konsumen dijalankan dalam praktik. Perbandingan dengan regulasi internasional, seperti *General Data Protection Regulation (GDPR)* di Uni Eropa, akan memberikan wawasan tambahan mengenai standar perlindungan konsumen digital yang lebih maju. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih kuat untuk menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi digital di Indonesia.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum lainnya terkait perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami efektivitas hukum perlindungan konsumen dari aspek normatif atau kaidah hukum yang berlaku, sebagaimana

disarankan oleh (Marzuki and Peter Mahmud 2017) dalam bukunya *Penelitian Hukum: Pendekatan Normatif dan Empiris*. Pendekatan yuridis normatif ini relevan karena berfokus pada pengkajian aturan yang mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban penyedia layanan dalam transaksi elektronik.

Penelitian ini mengumpulkan data primer dari peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dan peraturan-peraturan pelengkap seperti Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 tentang perdagangan elektronik. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis data sekunder berupa hasil penelitian dan artikel dari jurnal ilmiah terkait, seperti penelitian oleh (Zulfikar et al. 2021) dan (Fachruddin 2020) untuk memperkaya pemahaman mengenai tantangan dan praktik perlindungan konsumen di era digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan literatur, yaitu menelaah berbagai undang-undang, peraturan, dan literatur akademik yang relevan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan efektivitas dan tantangan implementasi hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Metode deskriptif kualitatif digunakan karena cocok untuk menilai dan memberikan gambaran mengenai kondisi hukum yang berlaku dan membandingkannya dengan standar perlindungan konsumen di tingkat internasional, sebagaimana diusulkan oleh (Soekanto and Soerjono 2015) dalam *Metode Penelitian Hukum*.

Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan komprehensif tentang efektivitas hukum perlindungan konsumen di Indonesia dalam transaksi digital, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan sistem regulasi agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

C. Hasil dan Analisa

1. Efektivitas Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia

Berdasarkan hasil analisis terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), ditemukan bahwa meskipun Indonesia memiliki dasar hukum yang memadai dalam melindungi konsumen, implementasinya di ranah digital masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian oleh (Fachruddin 2020) menunjukkan bahwa peraturan perlindungan konsumen

belum secara khusus mengatur detail perlindungan dalam transaksi digital, seperti pengaturan keamanan data pribadi dan kewajiban penyedia layanan e-commerce dalam menjaga hak konsumen (Fachruddin 2020). Sementara UU ITE melengkapi regulasi ini, banyak kasus pelanggaran di e-commerce masih sulit diselesaikan karena terbatasnya penegakan hukum dan kurangnya edukasi konsumen tentang hak-hak mereka.

Sebagai contoh, konsumen sering kali tidak menyadari haknya untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar mengenai produk atau layanan yang dibeli secara online. Padahal, UU Perlindungan Konsumen secara eksplisit mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang jujur dan transparan kepada konsumen. Studi dari (Zulfikar, Aisyah, and Putri 2021) menunjukkan bahwa masih banyak penyedia layanan e-commerce yang mengabaikan ketentuan ini, sehingga konsumen rentan terhadap praktik penipuan atau misinformasi.

2. Hambatan dalam Implementasi Regulasi Perlindungan Konsumen

Tantangan utama dalam perlindungan konsumen di transaksi digital di Indonesia adalah lemahnya penegakan hukum. Studi oleh (Marzuki 2017) menyoroti bahwa regulasi yang ada sering kali tidak diterapkan secara konsisten, terutama di ranah digital yang memerlukan pengawasan lebih ketat (Marzuki 2017). Lembaga pengawas seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sering kali mengalami keterbatasan dalam menindak pelanggaran yang terjadi di platform e-commerce karena bukti yang diperlukan sulit untuk dikumpulkan secara digital, terutama dalam transaksi lintas negara.

Selain itu, kasus pelanggaran data pribadi yang sering terjadi di platform digital menunjukkan bahwa konsumen di Indonesia belum sepenuhnya terlindungi dalam aspek privasi data. Penelitian (Prasetyo 2019) dalam *Journal of Law and Digital Protection* mengungkapkan bahwa lemahnya regulasi khusus mengenai perlindungan data pribadi menyebabkan konsumen sering kali mengalami penyalahgunaan data yang berdampak pada keamanan mereka dalam transaksi online (Prasetyo 2019). Hal ini diperparah oleh rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka dalam menjaga data pribadi di era digital, yang akhirnya memperburuk situasi.

3. Perbandingan dengan Regulasi Internasional

Ketika membandingkan kebijakan Indonesia dengan regulasi internasional, seperti General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa, terlihat adanya kesenjangan besar dalam aspek perlindungan data dan privasi konsumen. GDPR, yang mulai berlaku pada tahun 2018, telah menjadi standar internasional dalam melindungi hak konsumen terhadap data pribadi mereka, menetapkan kewajiban ketat bagi perusahaan untuk menjaga dan mengelola data konsumen secara transparan dan aman (European Commission 2020). Jika Indonesia dapat mengadopsi beberapa prinsip GDPR, seperti hak untuk dilupakan (right to be forgotten) dan hak untuk membatasi pemrosesan data, hal ini dapat memperkuat perlindungan konsumen di ranah digital dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap e-commerce.

Perbedaan regulasi ini memperlihatkan bahwa meskipun Indonesia memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang layak, aspek teknis dan rinci dalam regulasi internasional seperti GDPR memberikan perlindungan yang lebih komprehensif. Menurut (Fachruddin 2020), Indonesia perlu memperkuat UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE dengan peraturan tambahan yang lebih spesifik dalam melindungi data pribadi dan hak-hak konsumen digital untuk mendukung perkembangan e-commerce yang sehat dan adil.

4. Implikasi Hukum dan Dampak Sosial dari Kelemahan Perlindungan Konsumen Digital

Kelemahan dalam perlindungan konsumen digital di Indonesia memiliki implikasi signifikan, baik dari segi hukum maupun sosial. (Soekanto and Soerjono 2015) mencatat bahwa lemahnya regulasi tidak hanya merugikan konsumen secara finansial, tetapi juga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital. Dalam banyak kasus, konsumen yang dirugikan enggan melaporkan pelanggaran karena merasa proses hukum yang panjang dan tidak efektif, yang pada akhirnya mengurangi peran negara dalam melindungi konsumen.

Selain itu, tanpa perlindungan yang kuat, konsumen di Indonesia menjadi lebih rentan terhadap eksploitasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, termasuk penyalahgunaan data pribadi dan penipuan. Studi dari (M. Zulfikar 2021) menegaskan bahwa peningkatan kesadaran konsumen melalui edukasi dan sosialisasi tentang hak-hak mereka perlu dilakukan secara menyeluruh untuk mendukung perlindungan yang lebih baik di era digital.

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun Indonesia memiliki dasar hukum untuk perlindungan konsumen dalam transaksi digital, implementasinya masih memerlukan banyak perbaikan. Hambatan penegakan hukum dan keterbatasan regulasi dalam melindungi data pribadi konsumen menjadi perhatian utama. Dengan memperkuat regulasi dan mengadopsi standar internasional seperti GDPR, Indonesia dapat lebih efektif melindungi hak-hak konsumen digital. Selain itu, peningkatan kesadaran dan edukasi konsumen juga diperlukan untuk mendorong perlindungan konsumen yang lebih menyeluruh dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Referensi

- European Commission. 2020. "General Data Protection Regulation (GDPR)," 2020. ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection_en.
- Fachruddin. 2020a. "Efektivitas Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Journal of Law and Digital Protection* 12 (3): 45–48.
- — —. 2020b. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia." *Jurnal Hukum Dan Teknologi* 9 (1): 47.
- Marzuki. 2017. "Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital Di Indonesia." *Jurnal Hukum Dan Teknologi* 12 (2): 45–46.
- Marzuki, and Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum: Pendekatan Normatif Dan Empiris*. Kencana.
- Prasetyo. 2019. "Penelitian Tentang Perlindungan Data Pribadi Di Platform Digital." *Journal of Law and Digital Protection* 5 (2): 45–46.
- Soekanto, and Soerjono. 2015. *Metode Penelitian Hukum*.
- Zulfikar, N Aisyah, and L Putri. 2021. "Kepatuhan Pelaku Usaha Dalam Memberikan Informasi Produk Pada Platform E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Perlindungan Konsumen* 5 (2): 126.
- Zulfikar, M. 2021. "Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Perdagangan Global Dan Tantangan Perlindungan Konsumen Di Ranah Digital." *Indonesian Journal of Consumer Protection* 5 (2): 123.
- Zulfikar, R. 2021. "Tantangan Perlindungan Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Dan Praktik." *Jurnal Hukum Digital* 12 (2): 135.