

Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Di Indonesia

Ericha Rizky Nurahman¹, Jocabus Jopie Gilalo², Togar Natigor Siregar³

¹Fakultas Hukum Universitas Djuanda, ericrizzky09@gmail.com

²Fakultas Hukum Universitas Djuanda, jopie.gilalo@unida.ac.id

³Fakultas Hukum Universitas Djuanda, togar.natigor@unida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Penelitian ini juga menggunakan yuridis normatif dalam penelitian ini mengutamakan kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku di Indonesia terkait perlindungan konsumen dalam *e-commerce*. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber utama informasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode studi pustaka dan dokumentasi. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi) guna mengurangi bias dan meningkatkan akurasi hasil penelitian. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik deskriptif analitis. Proses analisis dilakukan adalah deskripsi data, analisis tematik, dan evaluasi normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* diatur melalui berbagai regulasi hukum yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum dalam kegiatan perdagangan elektronik. Dasar hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan perubahannya dalam UU Nomor 19 Tahun 2016. Implementasi perlindungan konsumen dalam *e-commerce* di Indonesia menghadapi tantangan yang kompleks, mulai dari kurangnya edukasi konsumen hingga kesulitan dalam penegakan hukum. Namun, dengan berbagai upaya.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, transaksi, *e-commerce*

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, transaksi *e-commerce* telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari manusia. Upaya menjaga keamanan dan hak konsumen dalam proses transaksi ini sering kali menghadirkan tantangan besar bagi bangsa. Kondisi ideal perlindungan transaksi *e-*

commerce membutuhkan sistem keamanan data yang canggih, seperti enkripsi *end-to-end*, untuk melindungi informasi pribadi dan finansial pengguna dari ancaman peretas. Regulasi yang jelas dan tegas dari pemerintah sangat diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh pihak yang berpartisipasi dalam transaksi, baik dari sisi penjual maupun pembeli mematuhi standar keamanan dan perlindungan konsumen. Pembahasan mengenai upaya perlindungan konsumen maka harus mengacu pada jaminan dan pemenuhan hak-hak konsumen dalam kerangka hukum yang berlaku (I Nyoman Kerthia Wahyudi, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti 2022). Selain itu, pemberian pengetahuan kepada publik tentang arti penting melindungi data pribadi dan mengenali tanda-tanda penipuan juga sangat krusial. Jika langkah ini diterapkan, ekosistem perdagangan digital berpotensi menjadi wadah yang aman, nyaman, dan penuh kepercayaan bagi seluruh pihak yang terlibat..

Perlindungan transaksi *e-commerce* menjadi unsur yang memiliki peranan besar pada masa digital sekarang, mengingat tingginya angka pengguna dan volume transaksi yang dilakukan secara daring. Evolusi Perkembangan *e-commerce* meliputi makin meluasnya pemanfaatan ponsel, variasi layanan yang semakin beragam, penerapan strategi pemasaran berbasis lokal, serta perbaikan infrastruktur logistik (Rohmana 2023). Ketika konsumen mempercayakan informasi pribadi dan finansial mereka kepada platform *e-commerce*, risiko pencurian data dan penipuan menjadi ancaman nyata. Oleh karena itu, upaya melindungi transaksi secara memadai tidak sebatas mencegah kerugian finansial pada konsumen, namun turut memastikan kepercayaan mereka pada ekosistem digital tetap terjaga. Di sisi lain, regulasi pemerintah yang mendukung serta kesadaran konsumen untuk menjaga kerahasiaan data pribadi juga merupakan bagian tak terpisahkan dari upaya perlindungan ini. Dengan langkah-langkah ini, transaksi *e-commerce* akan semakin terjamin keamanannya, berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi digital yang berkesinambungan, dan tetap menjaga kenyamanan pengguna.

Keamanan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia dijamin melalui seperangkat undang-undang yang berlaku untuk memastikan keamanan dan keadilan bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum utama yang menjamin hak-hak konsumen, seperti hak atas keamanan, kenyamanan, dan informasi yang jelas terkait produk atau layanan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga mengatur mengenai keamanan data pribadi dan transaksi elektronik. Pasal-pasal dalam UU ITE menegaskan pentingnya integritas, *autentikasi*, dan keabsahan dokumen elektronik dalam transaksi. Khususnya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 terkait Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan kerangka hukum tambahan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, di antaranya kewajiban memberikan informasi yang tepat dan menjamin kerahasiaan data pelanggan. Dengan penerapan peraturan-peraturan ini, salah satunya adalah kewajiban menyampaikan informasi yang benar sekaligus menjaga kerahasiaan data konsumen. Tidak hanya itu, KUHP turut menjadi instrumen penting dalam melindungi masyarakat dari berbagai pelanggaran dalam transaksi *e-commerce*, termasuk tindak penipuan maupun kecurangan. Contohnya, Pasal 378 KUHP tentang penipuan dapat diberlakukan kepada pelaku usaha yang melakukan tindakan merugikan konsumen. Melalui kombinasi regulasi tersebut, pemerintah berkomitmen untuk membangun ekosistem perdagangan digital yang transparan, adil, dan dipercaya masyarakat.

Kemajuan teknologi digital berkontribusi besar terhadap peningkatan signifikan transaksi *e-commerce* di Indonesia. Dalam praktik *e-commerce* di Indonesia, penerapan *dynamic pricing* semakin sering dijumpai, yaitu mekanisme penentuan harga yang dapat berubah secara otomatis mengikuti permintaan, stok, maupun faktor lain (Yuyut Prayuti 2024). Meskipun menawarkan kemudahan dan aksesibilitas, transaksi ini juga menghadirkan berbagai permasalahan dalam perlindungan konsumen. Salah satu isu utama adalah semakin banyak muncul kasus

penipuan, mulai dari produk yang tidak sesuai deskripsi, barang yang gagal dikirim, hingga manipulasi harga yang menyesatkan. Selain itu, perlindungan data pribadi konsumen juga menjadi perhatian serius, mengingat banyaknya kasus kebocoran data yang dapat dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab. Di sisi lain, tidak sedikit konsumen yang belum memahami secara utuh hak-hak mereka sebagai pembeli, seperti hak untuk mengajukan komplain atau mendapatkan ganti rugi.

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu secara langsung maupun tidak langsung berperan sebagai konsumen. Pemanfaatan barang dan jasa sebagai bentuk konsumsi telah melekat erat dalam kehidupan manusia modern. Di tengah pesatnya perkembangan industri dan globalisasi, hubungan antara produsen, penyedia layanan, dan konsumen menjadi semakin kompleks. Kondisi ini menuntut adanya perlindungan terhadap kepentingan konsumen sebagai pihak yang sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Bentuk pelanggaran terhadap konsumen bisa berupa penyediaan produk yang berisiko bagi keselamatan serta pemberian informasi yang menyesatkan, maupun layanan yang tidak memadai, dapat menimbulkan dampak signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana konsumen dapat dilindungi melalui kebijakan, regulasi, dan tindakan yang adil dalam praktik perdagangan.

Ketentuan hukum yang ada, termasuk UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan regulasi menteri mengenai *e-commerce*, sering belum diterapkan dengan baik, terutama dalam menindak pelanggaran oleh platform atau penjual. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan langkah tegas dari pemerintah. Beberapa langkah yang relevan meliputi pengetatan pengawasan terhadap platform *e-commerce*, pemberian edukasi bagi masyarakat mengenai hak-hak konsumen, serta penguatan landasan hukum di bidang perlindungan konsumen digital. Kerja sama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat konsumen menjadi elemen utama dalam mewujudkan ekosistem *e-commerce* yang aman serta terpercaya.

Meningkatnya *e-commerce* di Indonesia memberikan manfaat besar bagi pembeli dan penjual, tetapi sekaligus memunculkan berbagai persoalan terkait perlindungan konsumen. Untuk mengatasi masalah ini, solusi hukum yang komprehensif diperlukan. Pertama, pemerintah perlu memperkuat regulasi yang mengatur transaksi elektronik, perlindungan terhadap konsumen dapat diperkuat melalui amandemen Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta penerapan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang lebih terarah pada transaksi daring. Di samping itu, dibutuhkan pula mekanisme pengaduan yang praktis dan mudah dijangkau oleh masyarakat, termasuk platform digital untuk melaporkan masalah secara cepat dan efisien. Ketiga, penegakan hukum harus ditingkatkan melalui kerja sama antara pemerintah, platform *e-commerce*, dan otoritas terkait guna memastikan pelaku usaha mematuhi standar perlindungan konsumen. Dalam *e-commerce*, pengaturan mengenai perlindungan konsumen menjadi penting untuk mengatasi berbagai permasalahan, di mana setiap platform *e-commerce* wajib memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan, yang menjelaskan cara data dikumpulkan, digunakan, serta dilindungi (Yuyut Prayuti 2024). Selain itu, edukasi publik penting bagi konsumen untuk memahami hak-haknya sekaligus bersikap waspada saat bertransaksi secara *online* dilakukan untuk mencegah kerugian. Melalui langkah-langkah tersebut, perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia diharapkan dapat mengalami peningkatan yang berarti.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa perlu melakukan kajian lebih lanjut untuk menganalisis hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memilih judul **“Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia”**

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan memahami secara menyeluruh fenomena yang dialami subjek, melalui deskripsi berbentuk kata-kata maupun bahasa, dalam konteks alami tertentu dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong 2007). Pendekatan kualitatif ini menggunakan metode deskriptif analitis. Deskriptif analitis bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana perlindungan konsumen diatur dalam transaksi *e-commerce*, bagaimana penerapannya di lapangan, dan apa saja kendala yang muncul. Penelitian ini menggunakan yuridis normatif dalam penelitian ini mengutamakan kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku di Indonesia terkait perlindungan konsumen dalam *e-commerce*.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber utama informasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka serta dokumentasi. Untuk menjamin keabsahan dan konsistensi data, digunakan teknik triangulasi dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dari beragam sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi guna mengurangi bias dan meningkatkan akurasi hasil penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif analitis. Proses analisis dalam penelitian ini mencakup pendeskripsian data, analisis tematik, serta evaluasi normatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Regulasi Hukum dalam Melindungi Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* di Indonesia

Perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce* di Indonesia dilaksanakan melalui sejumlah ketentuan hukum yang dirancang guna menjamin hak konsumen serta memastikan adanya kepastian hukum dalam praktik perdagangan elektronik. Dasar hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), yang menetapkan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam bertransaksi, serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Harahap (2015), Upaya perlindungan konsumen meliputi pencegahan dan penanggulangan terhadap risiko kerugian yang disebabkan oleh produk atau layanan yang tidak memenuhi ketentuan standar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) adalah regulasi yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dan mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan layanan dan produk yang aman serta dapat dipercaya. UU ini memberikan jaminan terhadap hak konsumen dalam beberapa hal penting. Konsumen berhak menikmati penggunaan barang dan jasa dengan rasa aman dan nyaman, tanpa perlu khawatir akan timbulnya risiko maupun kerugian yang tidak diinginkan.

Dalam konteks ini, pelaku usaha diwajibkan menyediakan produk yang sejalan dengan kriteria mutu dan jaminan keamanan sebagaimana diatur. Setiap produk maupun jasa yang dipasarkan tidak boleh mengandung unsur berbahaya ataupun cacat yang berpotensi membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen. Pengusaha harus menyampaikan keterangan yang tepat mengenai identitas usahanya, kualitas dan keadaan barang atau jasa, termasuk harga, petunjuk penggunaan, batas kedaluwarsa, serta potensi bahaya yang dapat muncul. Informasi ini harus disampaikan dengan cara yang tidak menyesatkan atau menipu konsumen. Tujuannya adalah agar konsumen dapat membuat keputusan pembelian secara sadar dan terinformasi. UU ini juga melarang pelaku usaha melakukan praktik-praktik tidak jujur, seperti memanipulasi harga, memberikan janji palsu, atau menyembunyikan informasi penting. Misalnya, dalam *e-commerce*, pelaku usaha tidak boleh menampilkan gambar atau deskripsi yang berbeda dari produk yang sebenarnya.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), beserta revisinya melalui UU Nomor 19 Tahun 2016, memiliki peran signifikan dalam pengaturan aspek digital pada transaksi *e-commerce*, seperti keabsahan dokumen elektronik, perlindungan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa online. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi salah satu regulasi utama yang mengatur berbagai aspek terkait aktivitas elektronik penggunaan teknologi informasi, termasuk transaksi elektronik dalam *e-commerce*.

a. Keabsahan Dokumen Elektronik dan Transaksi Elektronik

Menurut UU ITE, dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, dan data digital dianggap sah secara hukum sebagaimana halnya dokumen konvensional berbentuk fisik. Hal ini penting dalam *e-commerce* karena kontrak dan persetujuan yang dilakukan secara *online* diakui sah oleh hukum. Pasal 5 UU ITE menyatakan bahwa dokumen maupun informasi elektronik diakui sebagai alat bukti yang sah dan dapat digunakan dalam proses peradilan.

b. Perlindungan Data Pribadi

Dalam UU ITE, perlindungan terhadap data pribadi konsumen dipandang sebagai hal yang sangat krusial dalam penyelenggaraan transaksi secara elektronik. Pasal 26 menegaskan bahwa pemakaian data pribadi seseorang dalam media elektronik hanya dapat dilakukan apabila telah memperoleh izin dari pemilik data tersebut. Dengan demikian, pelaku usaha *e-commerce* dilarang menyalahgunakan maupun menyebarkan data konsumen tanpa persetujuan, dan apabila terjadi pelanggaran, konsumen berhak menuntut ganti rugi.

c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Secara Elektronik

UU ITE memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa secara *online* atau melalui metode alternatif, seperti mediasi *online* atau pengadilan siber. Ini bertujuan memudahkan konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan

sengketa tanpa harus bertemu secara fisik, yang sesuai dengan karakteristik transaksi digital.

d. Pengawasan dan Sanksi terhadap Pelanggaran

UU ITE juga menetapkan sanksi bagi pihak yang melakukan tindakan ilegal dalam transaksi elektronik, seperti penipuan, pemalsuan dokumen elektronik, atau pelanggaran hak konsumen. Perubahan dalam UU Nomor 19 Tahun 2016 menambahkan kejelasan terkait sanksi dan prosedur hukum untuk mengurangi potensi penyalahgunaan regulasi.

Secara keseluruhan, UU ITE dan perubahannya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi digital. Regulasi ini diharapkan dapat membangun kepercayaan dan menciptakan lingkungan *e-commerce* yang aman dan transparan bagi semua pihak.

Sebagai langkah pengaturan lebih lanjut, pemerintah telah menetapkan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik, yang secara spesifik mengatur berbagai hal dalam transaksi *e-commerce*, termasuk kewajiban pelaku usaha untuk memberikan identitas yang jelas, menyediakan layanan pengaduan, serta memastikan keaslian produk dan jasa yang ditawarkan. Melalui PP PMSE, pemerintah menetapkan ketentuan mengenai pendaftaran pelaku usaha *e-commerce* sebagai langkah untuk memudahkan proses pengawasan sekaligus menjamin perlindungan konsumen. Di sisi lain, Permenkominfo No. 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik berfungsi mempertegas mekanisme pengawasan terhadap pelaku usaha digital guna menjaga hak-hak konsumen.

Untuk memperkuat perlindungan konsumen, pemerintah juga terus mendorong penegakan hukum dan penyediaan layanan pengaduan serta penyelesaian sengketa. Apabila konsumen mengalami kerugian, mereka dapat mengajukan laporan terhadap pelaku usaha kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), pengadilan umum, maupun lembaga penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*). Dengan demikian, regulasi yang ada

bertujuan memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, sekaligus menciptakan ekosistem *e-commerce* yang aman dan terpercaya.

2. Tantangan dalam Implementasi Perlindungan Konsumen pada Transaksi *E-Commerce* di Indonesia

Penerapan perlindungan konsumen di bidang *e-commerce* di Indonesia tidak terlepas dari berbagai hambatan yang harus dihadapi. Tantangan tersebut berasal dari berbagai aspek, termasuk regulasi, teknologi, dan kesadaran masyarakat. Namun, pemerintah dan berbagai pihak terus melakukan upaya untuk mengatasi tantangan ini demi mewujudkan lingkungan *e-commerce* yang aman dan terpercaya.

- a. Masih banyak konsumen yang memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai hak-haknya dalam transaksi *e-commerce*. Kondisi tersebut sering dijadikan peluang oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk menipu atau memanipulasi informasi.
- b. *E-commerce* menjadi ladang subur bagi penipuan, produk palsu, atau barang yang tidak sesuai deskripsi. Hal ini merugikan konsumen karena sulitnya menilai kualitas produk hanya melalui foto atau deskripsi di platform online.
- c. Penggunaan data pribadi konsumen dalam transaksi *e-commerce* sering kali disalahgunakan. Kebocoran data atau penyalahgunaan informasi oleh pihak ketiga menjadi ancaman yang nyata dalam transaksi digital.
- d. Tidak semua pelaku usaha *e-commerce* memahami dan mematuhi regulasi yang ada, seperti memberikan informasi yang jelas, menerima pengembalian barang, atau menangani keluhan konsumen dengan baik.
- e. Proses penyelesaian sengketa pada transaksi *e-commerce* kerap menjadi rumit akibat jarak geografis antara konsumen dan pelaku usaha, ditambah dengan kesulitan melacak pelaku usaha yang tidak memiliki identitas maupun izin resmi.

3. Upaya Mengatasi Tantangan dalam Implementasi Perlindungan Konsumen pada Transaksi *E-Commerce* di Indonesia

Upaya melindungi hak konsumen menjadi hal yang sangat penting guna menjamin terciptanya keadilan dan keseimbangan dalam interaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut Sumardjono (2009), Hak konsumen mencakup jaminan terhadap keamanan dan kenyamanan, akses terhadap informasi yang benar, serta hak untuk mendapatkan kompensasi ketika barang atau jasa yang diterima tidak memenuhi standar dan menimbulkan kerugian. Dalam konteks transaksi elektronik, konsumen memiliki hak atas perlindungan data pribadi, hak memperoleh informasi yang jelas, serta hak untuk mengajukan keluhan apabila terjadi pelanggaran (Supriyadi 2018). Berikut adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi tantangan dalam implementasi perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce* di Indonesia:

- a. Pemerintah bersama lembaga terkait, termasuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), gencar melaksanakan program edukasi guna meningkatkan pemahaman konsumen mengenai hak-haknya dalam transaksi *e-commerce*.
- b. Dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, pengawasan terhadap pelaku usaha *e-commerce* semakin diperketat, termasuk kewajiban melakukan pendaftaran serta menyediakan informasi secara transparan.
- c. Untuk memperkuat perlindungan data pribadi, pemerintah tengah merancang sekaligus mengesahkan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang bertujuan memberikan perlindungan lebih menyeluruh bagi konsumen.
- d. Pemerintah menyediakan layanan pengaduan konsumen *online*, seperti melalui Layanan Konsumen Nasional (LAPOR!), yang memudahkan konsumen melaporkan pelanggaran dan penipuan dalam transaksi *e-commerce*.
- e. Penyelesaian Sengketa Alternatif

- f. Untuk memudahkan penyelesaian sengketa, beberapa platform *e-commerce* telah menyediakan layanan mediasi internal. Pemerintah juga mendorong penggunaan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dan Pengadilan Elektronik (*e-Court*) untuk menyelesaikan masalah hukum tanpa proses yang rumit.

Upaya-upaya ini diharapkan dapat mengatasi tantangan dalam perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia dan menciptakan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap ekosistem perdagangan digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, Di Indonesia, pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* telah ditetapkan melalui regulasi tertentu melalui berbagai regulasi hukum yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum dalam kegiatan perdagangan elektronik. Landasan hukum utama ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam bertransaksi, sekaligus mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), beserta perubahan melalui UU Nomor 19 Tahun 2016, juga memiliki peran penting dalam pengaturan transaksi digital dari transaksi *e-commerce*, seperti keabsahan dokumen elektronik, perlindungan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa *online*.

Implementasi perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce* di Indonesia tidak terlepas dari tantangan yang cukup kompleks, mulai dari kurangnya edukasi konsumen hingga kesulitan dalam penegakan hukum. Namun, dengan berbagai upaya seperti penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, serta penyediaan kanal pengaduan yang lebih mudah diakses, Langkah-langkah untuk menghadirkan

ekosistem *e-commerce* yang lebih adil, aman, dan transparan bagi konsumen terus digalakkan oleh pemerintah bersama pihak terkait.

REFERENSI

Harahap, M. Yahya. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

I Nyoman Kerthia Wahyudi, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999." *Jurnal Interpretasi Hukum* 3(1): 89–94.
<https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/4644>.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rohmana, Devie Wianda. 2023. "Peranan Ekonomi Digital Dalam Peningkatan Pertumbuhan UMKM: Peluang Dan Tantangan." *In Indonesian Proceedings and Annual Conference of Islamic Law And Sharia Economic (IPACILSE)* 1(1): 42–48.
<https://prosiding.uit-lirboyo.ac.id/index.php/psh/article/view/312>.

Sumardjono, Maria SW. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Supriyadi, Ahmad. 2018. "Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik* 1(1): 85–97.

Yuyut Prayuti. 2024. "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5(1): 903–13.
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/8482>.