CENDEKIA: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora
Volume 3, Issue 2, 2025
E-ISSN: 2985-9174
https://doi.org/10.5281/zenodo.15553986

Kajian Tentang Perlindungan Hukum Konsumen Indonesia Dalam Pembelian dan Penjualan online

Febri Falisa Putri[1*], Sylvia Mufarrochah[1], Achmad Murtadho[1], Elsa Assari[1]
[1] Prodi Hukum Bisnis, Fakultas Hukum dan Bisnis, Institut Teknologi Bisnis, Yadika, Pasuruan, Indonesia
Email: febrifalisa@itbyadika.ac.id, sylviamufarrochah.sm@itbyadika.ac.id, achmad_murtadho@itbyadika.ac.id, elsa.assari@itbyadika.ac.id

Citation: P.F. Febri, M. Sylvia, M. Achmad, A. Elsa, "Kajian Tentang Perlindungan Hukum Konsumen Indonesia Dalam Pembelian dan Penjualan online," Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora, 3, no. 2 (2025): 1155-1164.

Received: 02 Maret 2025
Revised: 26 April 2025
Accepted: 29 April 2025
Published: 30 April 2025

**Corresponding Author: febrifalisa@itbyadika.ac.id*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas perlindungan konsumen dalam konteks jual beli daring dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan perlindungan tersebut. Metode penelitian pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami fenomena secara jelas dan ringkas konteks hukum dan perilaku konsumen. Subjek penelitian dapat mencakup konsumen individu yang melakukan pembelian barang atau jasa secara online dan penjual pelaku usaha yang menawarkan produk atau layanan melalui platform digital. Pengumpulan data wawancara dengan konsumen dan penjual untuk mendapatkan perspektif mereka mengenai perlindungan hukum yang ada serta mengadakan diskusi kelompok terfokus dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk perwakilan dari lembaga perlindungan konsumen, pengacara, dan akademisi. Menganalisis informasi koding mengidentifikasi tema-tema utama dari wawancara dan diskusi kelompok. Hasil penelitian beberapa pasal dalam undang-undang tersebut, seperti Pasal 19-26 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan kerangka kerja untuk perlindungan konsumen, namun masih terdapat kekurangan dalam hal penegakan hukum dan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan; Konsumen; *E-Commerce*; Indonesia

Abstract: *The purpose of this study is to analyze the effectiveness of consumer protection in the context of online buying and selling and to identify factors that hinder the implementation of such protection. The research method is a qualitative approach with the aim of clearly and concisely understanding phenomena in the legal context and consumer behavior. Research subjects may include individual consumers who purchase goods or services online and business sellers who offer products or services through digital platforms. Collect data from interviews with consumers and sellers to get their perspectives on existing legal protections and hold focus group discussions with various stakeholders, including representatives from consumer protection agencies, lawyers, and academics. Analyzing the coding*

information identified key themes from the interviews and group discussions. Results Some articles in the law, such as Articles 19-26 of Law No. 8/1999 on Consumer Protection, provide a framework for consumer protection, but there are still shortcomings in terms of law enforcement and public awareness of their rights as consumers.

Keywords: *Protection; Consumer; E-Commerce; Indonesia*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengakibatkan perubahan signifikan pada cara perdagangan barang, khususnya melalui platform e-commerce. Transaksi online semakin populer seiring dengan meningkatnya akses internet dan penggunaan perangkat *mobile*.[1] Namun, kemudahan ini juga diiringi dengan tantangan baru terkait perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam konteks ini, penting untuk menganalisis perlindungan hokum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli online.[2] Perlindungan hukum bagi konsumen diatur sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tenatng Perlindungan Konsumen menawarkan asas hukum untuk melindungi kepentingan konsumen, termasuk hak atas informasi yang mereka peroleh, akurat, hak untuk memilih, dan hak untuk memperoleh ganti rugi jika dirugikan.[3] Sementara itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur aspek-aspek teknis dari transaksi elektronik, termasuk keabsahan kontrak elektronik dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik.[4]

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelanggan memiliki sejumlah hak yang harus dijunjung tinggi oleh pelaku korporasi hak-hak tersebut mencakup konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, pelanggan diperbolehkan memilih barang atau jasa berdasarkan kebutuhan mereka, produk yang dijual harus memenuhi standar keamanan dan kesehatan dan jika terjadi kerugian akibat produk cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi. Meskipun ada kerangka hukum yang jelas, implementasinya sering kali menemui kendala.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online di Indonesia sangat penting serta mendesak untuk diteliti karena beberapa alasan utama. *Pertama*, dengan pesatnya perkembangan teknologi dan *e-commerce*, semakin banyak konsumen yang bertransaksi secara online tanpa memahami sepenuhnya hak-hak mereka. Hal ini menciptakan celah yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk melakukan praktik-praktik hal ini

---

1 Siaha Widodo, "Peran Internet Dalam Meningkatkan Jumlah Pekerja Lepas Di Indonesia," *Nyimak: Journal of Communication* 3, no. 2 (2018): 97–202.

2 Nazwa Salsabila Lubis and Muhammad Irwan Padli Nasution, "Perkembangan Teknologi Informasi Dan Dampaknya Pada Masyarakat," *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi* 1, no. 2 (2023): 41–50, https://doi.org/https://doi.org/10.3785/kohesi.v1i12.1311.

3 Purwanto 1Universitas Muhammad Tony Nawawi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bank BNI 46 Kantor Cabang Pembantu Di Universitas Tarumanagara Jakarta," 2018, 108–18.

4 Salsabila Amilda et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Child Grooming Akibat Keingintahuan Yang Salah Dalam Penggunaan Media Sosial," *Cendekia : Jurnal Hukum, Sosial Dan Humaniora* 3, no. 1 (2025): 918–928, https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14619174.

merugikan pelanggan, termasuk penipuan atau pengiriman barang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Kedua, meskipun Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tenatng Perlindungan Konsumen, implementasi dari undang-undang tersebut masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka atau cara untuk menegakkan hak tersebut ketika terjadi sengketa.

Urgensi dalam penelitian ini untuk mengevaluasi efektivitas peraturan yang ada serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem perlindungan hukum bagi konsumen. Ketiga, dengan meningkatnya jumlah transaksi online, terdapat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesadaran hukum di kalangan masyarakat mengenai risiko yang berhubungan dengan belanja online. Penelitian ini membantu dalam mengidentifikasi masalah-masalah spesifik yang dihadapi oleh konsumen dalam transaksi online dan memberikan solusi berbasis hukum untuk melindungi mereka. Keempat, penelitian ini juga relevan dalam konteks globalisasi dan integrasi pasar digital. Dengan adanya perdagangan internasional melalui platform *e-commerce*, perlunya harmonisasi regulasi perlindungan konsumen menjadi semakin penting agar konsumen Indonesia tidak dilakukan oleh pelaku usaha yang bukan merupakan bagian dari negara tersebut.

Ada beberapa mekanisme penyelesaian yang dapat diamati dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satunya adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berfungsi sebagai mediator dalam menyelesaikan perselisihan tersebut secara cepat dan efisien.[5] Selain itu, konsumen juga memiliki opsi untuk membawa kasusnya ke pengadilan jika penyelesaian melalui BPSK tidak memuaskan. Penelitian oleh Sari (2020) menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi yang cukup baik di Indonesia mengenai perlindungan konsumen, masih banyak pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan tersebut.[6] Hal ini menyebabkan banyaknya keluhan dari konsumen terkait produk yang tidak sesuai dengan deskripsi. Prasetyo (2019) menekankan pentingnya edukasi pelanggan mengenai hak-hak mereka saat melakukan pembelian secara online.[7] Menurut laporan ini, banyak konsumen tidak mengetahui cara melaporkan pelanggaran terhadap hak mereka. Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara transaksi yang dilakukan melalui e-commerce, yang mengakibatkan munculnya risiko baru dan tak terduga terkait perlindungan konsumen.

Dalam transaksi ini, konsumen seringkali berada dalam posisi yang tidak nyaman, yang terkait dengan sejumlah masalah seperti ketidakpuasan terhadap kualitas produk, masalah pengiriman, dan kekhawatiran tentang informasi pribadi mereka. Sangat penting untuk menyediakan perlindungan hukum yang melindungi integritas transaksi, transparansi produk, dan mekanisme sengketa. Di Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun

---

5 T. Tauhiddah, B. Azheri, and Y. A. Mannas, "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)," *De Lega Lata* 5, no. 1 (2020): 94–105, https://doi.org/https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472.

6 M. Kholil, "Tinjauan Empiris Pasal 480 KUHP Tentang Penadahan Menyangkut Hak-Hak Konsumen Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum Bisnis* 1, no. 1 (2018): 54.

7 Hanadian Nurhayati-Wolff, "E-Commerce in Indonesia - Statistics & Facts," Statista, 2024, https://www.statista.com/topics/5742/e-commerce-in-indonesia/#topicOverview.

2019 memberikan perlindungan hukum; meskipun demikian, undang-undang ini masih menghadapi tantangan implementasi.[8]

Penelitian dari Wulandari (2021) mengungkapkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce sangat dipengaruhi oleh transparansi informasi dan kemudahan akses terhadap layanan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan transparansi sebagai langkah penting dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen.[9] Rahman (2022) berfokus pada dampak teknologi blockchain dalam meningkatkan keamanan transaksi online. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi tersebut dapat membantu mengurangi penipuan dalam jual-beli online.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara orang berbisnis, bahkan dalam konteks sistem keuangan Islam. Selain itu, pertumbuhan ekonomi Islam sangat dipengaruhi oleh transaksi elektronik berbasis digital, seperti perbankan seluler Islam, e-*commerce* halal, dan *fintech* Islam, yang berpusat pada isu efisiensi, kemudahan, kepatuhan Syariah, dan kesulitan yang dihadapi. Jurnal ini menggunakan metodologi deskriptif-kualitatif yang menggabungkan analisis data sekunder dari studi kasus dan literatur lainnya. Menurut temuan penelitian, transaksi elektronik mendorong inklusi keuangan Islam, meningkatkan efektivitas perdagangan halal, dan memperluas pasar untuk barang dan jasa berbasis Syariah.[10]

Penelitian dari Setiawan (2023) mengeksplorasi peran media sosial dalam membangun kesadaran akan perlindungan konsumen di kalangan generasi mudaBerdasarkan kesimpulan penelitian, media sosial dapat menjadi alat efektif untuk menyebarluaskan informasi tentang hak-hak konsumen.[11] Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi penjualan online di Indonesia menghadapi berbagai tantangan meskipun telah ada kerangka hukum yang jelas. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan peningkatan kepatuhan pelaku usaha serta edukasi kepada konsumen agar mereka lebih sadar akan hak-hak mereka.

Terdapat tantangan utama dalam perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia antara lain banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka atau cara menegakkannya ketika mengalami masalah[12]. Kasus penipuan dalam transaksi online masih marak terjadi, di mana pelaku usaha tidak bertanggung jawab sering kali sulit dilacak. Meskipun Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan landasan hukum untuk transaksi elektronik, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki agar lebih efektif dalam melindungi konsumen. Secara keseluruhan, meskipun terdapat undang-undang yang meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi

---

[8] F. S Izazi et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara* 1, no. 2 (2024): 8–14.

[9] Justice Catherine McGuinness, *Alternative Dispute Resolution: Mediation and Conciliation*, *Law Reform Commission*, vol. 1393–3132, 2010, https://doi.org/ISSN 1393-3132.

[10] Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2002).

[11] Setiawan et al., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Perusahaan Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Medan," *Mitita Jurnal Penelitian* 1, no. 3 (2023): 80–84.

penjualan online di Indonesia, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Diperlukan upaya bersama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen serta memperkuat penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara menyeluruh fenomena yang terjadi di konteks hukum dan perilaku konsumen, serta untuk mengeksplorasi pengalaman dan pandangan para pelaku di pasar online.[13] Dalam konteks ini, subjek penelitian dapat mencakup konsumen sebagai individu yang melakukan pembelian barang atau jasa secara online dan penjual sebagai pelaku usaha yang menawarkan produk atau layanan melalui platform digital.[14]

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu melakukan wawancara dengan konsumen dan penjual untuk mendapatkan perspektif mereka mengenai perlindungan hukum yang ada.[15] Wawancara ini dapat bersifat semi-terstruktur, dimana peneliti memiliki panduan pertanyaan tetapi juga memberikan ruang bagi responden untuk berbagi pengalaman mereka secara bebas. Mengadakan diskusi kelompok terfokus dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk perwakilan dari lembaga perlindungan konsumen, pengacara, dan akademisi.[16]

Diskusi ini bertujuan untuk menggali isu-isu utama terkait perlindungan hukum dalam transaksi online. Menganalisis dokumen-dokumen hukum seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, peraturan pemerintah terkait *e-commerce*, serta kebijakan *platform* jual-beli online. Ini membantu memahami kerangka hukum yang ada dan bagaimana implementasinya di lapangan. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis informasi tersebut menggunakan pendekatan analisis yaitu melakukan koding data dengan mengidentifikasi tema-tema utama dari wawancara dan diskusi kelompok. Koding ini membantu dalam mengorganisir data berdasarkan kategori tertentu seperti jenis perlindungan hukum, tantangan yang dihadapi konsumen, dan efektivitas regulasi. Selanjutnya menginterpretasikan tema-tema tersebut untuk memahami bagaimana perlindungan hukum diterapkan dalam praktiknya dan bagaimana hal itu mempengaruhi perilaku konsumen serta penjual.[17]

Untuk memastikan keakuratan hasil penelitian, penting untuk melakukan validasi temuan dengan melakukan **t**riangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai angka (konsumen, penjual, dokumen hukum) untuk memastikan bahwa temuan tidak bias dan mencerminkan realitas yang lebih luas. Kemudian, menerima umpan balik

---

[13] Robert Bgdan, *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to Social Sciences* (New York: John Wiley & Sons, 1975).

[14] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009).

[15] Mukti Fajar Nur Dewata, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

[16] David Tan, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8, no. 8 (2021): 2463–78, https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31604/jips.v8i8.2021.2463-2478.

[17] Yati Nurhayati, "Perdebatan Antara Metode Normatif Dengan Metode Empirik Dalam Penelitian Ilmu Hukum Ditinjau Dari Karakter, Fungsi, Dan Tujuan Ilmu Hukum," *Al-Adl : Jurnal Hukum* 5, no. 10 (2013), https://doi.org/10.31602/al-adl.v5i10.191.

responden dengan memberikan ringkasan temuan kepada beberapa responden untuk mendapatkan umpan balik mengenai akurasi interpretasi peneliti terhadap pengalaman mereka.[18]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Konsumen Dalam Aspek Hukum

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli online di Indonesia merupakan isu yang semakin penting seiring dengan meningkatnya penggunaan platform digital untuk berbelanja. Dengan pertumbuhan e-commerce yang pesat, tantangan baru muncul terkait dengan perlindungan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia mengatur tentang perlindungan konsumen. Undang-undang ini mengatur dasar hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak untuk memilih, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Selain itu, ada juga peraturan-peraturan lain yang mengatur transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.[19]

Perlindungan hak konsumen dalam transaksi penjualan online di Indonesia merupakan suatu hal yang semakin penting seiring dengan pertumbuhan pesat *e-commerce*. Penelitian mengenai topik ini umumnya mencakup beberapa aspek, termasuk regulasi yang ada, tantangan yang dihadapi konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memiliki kewajiban dan hak sebagai pelaku bisnis. Mengenai pembelian yang dilakukan secara online, beberapa poin penting dari aturan ini antara lain: nasabah berkeinginan untuk memperoleh informasi yang jelas dan ringkas mengenai produk atau layanan yang ditawarkan. Pelanggan berhak memilih produk atau layanan berdasarkan kebutuhannya dan preferensi mereka.[20] Produk yang dijual harus memenuhi standar keamanan dan tidak membahayakan kesehatan konsumen.

Perdagangan melalui sistem elektronik juga diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2020 (PMSE), yang memberikan pedoman lebih lanjut mengenai praktik jual-beli online. Meskipun ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, masih terdapat berbagai tantangan dalam praktiknya: banyak konsumen tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam transaksi online, sehingga mereka sering kali menjadi korban penipuan.Informasi mengenai produk sering kali tidak transparan, sehingga menyulitkan konsumen untuk membuat keputusan yang tepat.

---

[18] Yati Nurhayati, Ifrani Ifrani, and M. Yasir Said, "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum," *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia* 2, no. 1 (2021): 1–20, https://doi.org/10.51749/jphi.v2i1.14.

[19] A. I. Septiana, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Shopee Paylater Dalam Aplikasi Shopee Berdasarkan Undang-Undang ITE (Informasi Dan Transaksi Elektronik)* (Semarang: Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024).

[20] Abi Baru Pranata, "Socialization of ITE Law Related to Freedom of Expression in Social Media Using Public Service Advertisement" (Faculty of Computer Science, DINUS University, 2016).

Penyelesaian perselisihan antara konsumen dan pemilik usaha seringkali rumit dan memakan waktu, terutama jika melibatkan platform e-commerce besar. Untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online, terdapat beberapa mekanisme penyelesaian:[21]

a. Lembaga ini dapat membantu mediasi antara pihak-pihak yang bersengketa.
b. Konsumen dapat membawa kasus mereka ke pengadilan jika mediasi tidak berhasil.
c. Banyak platform menyediakan fitur untuk menyelesaikan keluhan secara langsung melalui sistem mereka.

Berdasarkan analisis tersebut, temuan studi menunjukkan bahwa meskipun ada perlindungan hukum untuk melindungi konsumen dalam transaksi penjualan daring di Indonesia, masih banyak kendala praktis yang perlu diatasi. Edukasi konsumen tentang kekhawatiran mereka sendiri dan peningkatan transparansi dari pelaku usaha sangat diperlukan untuk tujuan meningkatkan perlindungan hukum konsumen.

3.2 Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian dan Penjualan online (*E-commerce)*

Dalam konteks belanja online konsumen memiliki beberapa keuntungan. Pertama dan terutama, mereka dapat memperoleh informasi yang tepat dan akurat tentang barang atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan dapat memilih produk atau jasa berdasarkan kebutuhan mereka tanpa batasan apa pun[22]. Produk yang dijual harus memenuhi standar keamanan dan kesehatan. Konsumen berhak mengajukan keluhan jika mengalami kerugian akibat transaksi. Jual beli online di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama sejak pandemi COVID-19. Perubahan perilaku konsumen dan peningkatan akses internet telah mendorong banyak orang untuk Jangkau platform e-commerce untuk memenuhi kebutuhan mereka.

E-commerce di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Menurut data SimilarWeb, Shopee adalah situs e-commerce dengan basis pengguna yang besar mencapai sekitar 2,3 miliar kunjungan sepanjang tahun 2023. Ini jauh melampaui pesaingnya seperti Tokopedia yang mencatat sekitar 1,2 miliar kunjungan dan Lazada dengan 762,4 juta kunjungan.[23] Pertumbuhan ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan akses dan variasi produk yang ditawarkan. Perilaku konsumen juga berubah seiring dengan meningkatnya minat terhadap belanja online. Banyak konsumen kini lebih memilih berbelanja dari rumah karena kenyamanan dan efisiensi waktu. Selain itu, adanya promosi dan diskon yang sering ditawarkan oleh platform e-commerce menarik lebih banyak pembeli untuk melakukan transaksi secara online.

Metode pembayaran dalam jual beli online juga semakin bervariasi. Selain transfer bank tradisional, banyak platform kini menawarkan opsi pembayaran digital seperti dompet

---

[21] Zulfan, "Cybercrime in Virtual Spaces: An Overview of the Law in Indonesia," *International Journal of Law, Social Science, and Humanities (IJLSH)* 1, no. 1 (2024): 18–26, https://doi.org/https://doi.org/10.70193/ijlsh.v1i1.140.

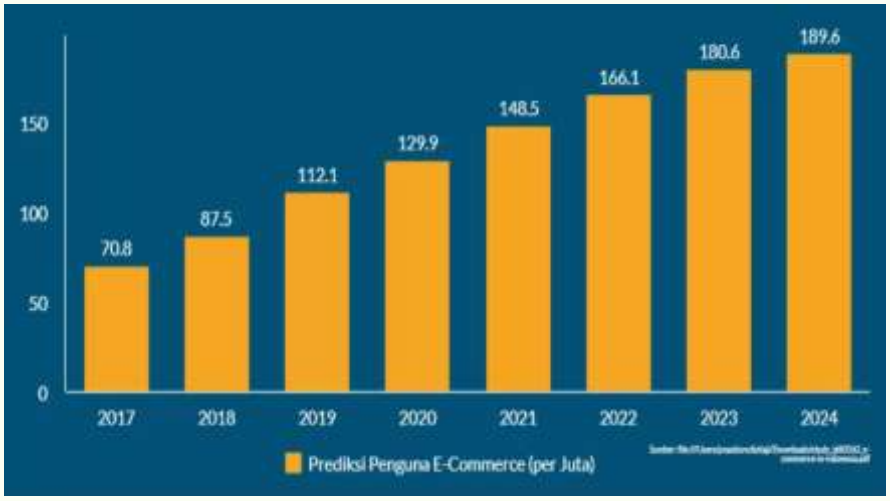
[22] Siregar, Andini Pratiwi, and Atik Zahraini Sitepu. "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat di Lazada." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 3 (2023): 9114-9127.

[23] Muhammad Ghozali et al., "Kejahatan Siber (Cyber Crime) Dan Implikasi Hukumnya: Studi Kasus Peretasan Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Cendekia : Jurnal Hukum, Sosial Dan Humaniora* 2, no. 4 (2024): 797–809, https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13883603.

elektronik (*e-wallet*) dan pembayaran melalui aplikasi *mobile banking*.[24] Hal ini mempermudah transaksi untuk pelanggan yang memilih metode pembayaran cepat atau yang tidak memiliki rekening bank dan aman. Meskipun pertumbuhan *e-commerce* sangat positif, masalah keamanan transaksi online.

Penipuan dan pencurian data menjadi perhatian utama bagi konsumen saat berbelanja online. Oleh karena itu, penting bagi platform *e-commerce* untuk meningkatkan sistem keamanan mereka agar dapat melindungi informasi pribadi pengguna.[25] Secara keseluruhan, jual beli online di Indonesia terus berkembang dengan pesat berkat kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, potensi pasar *e-commerce* di Indonesia tetap sangat besar.

Tabel 1. Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia, 2024



Kasus pelanggaran hak konsumen tidak ditindaklanjuti secara efektif oleh pihak berwenang [26]. Dalam banyak kasus, penjual di platform online bisa anonim, membuat sulit untuk menuntut mereka jika terjadi masalah. Banyak konsumen belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam transaksi online. Beberapa langkah telah diambil untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen. Pemerintah dan organisasi non-pemerintah melakukan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen. Beberapa lembaga menyediakan platform bagi konsumen untuk mengadukan masalah terkait transaksi online. Mendorong platform e-commerce untuk menerapkan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih baik.

4. KESIMPULAN

Perlindungan konsumen *e-commerce* sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun masih banyak hal yang harus dihadapi konsumen di

[24] Tonny Rompi and Harly Stanly Muaja, "Tindak Kejahatan Siber Di Sektor Jasa Keuangan Dan Perbankan," *Lex Privatum* 9, no. 4 (2021): 183–92.

[25] Anita Kamilah, "Carding as a Cyber Crime and Its Enforcement Through Tort in the Perspective of International Civil Law," *Jurnal Hukum Mimbar Justitia (JHMJ)* 10, no. 2 (2024): 361–85.

[26] Sirait, Ira Sarawaty, and July Esther. "Peran Advokat dalam Menangani Kasus Perlindungan Konsumen dalam Pengajuan Asuransi yang Mengandung Unsur Penipuan." *Bulletin of Community Engagement* 4, no. 3 (2024): 805-811.

Indonesia saat bertransaksi secara daring. Tujuan undang-undang ini adalah untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, namun dalam implementasinya belum sepenuhnya efektif dalam mencegah praktik penipuan dan pelanggaran hak-hak konsumen. Beberapa pasal dalam undang-undang tersebut, seperti Pasal 19-26, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kerangka kerja untuk perlindungan konsumen, namun masih terdapat kekurangan dalam hal penegakan hukum dan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen. Oleh karena itu, diperlukan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan pelaku usaha untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum ini serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Amilda, Salsabila, Yasmin Luthfiah Sutari, Muhammad Arief Aqil Audi, Annisa Hafizhah, and Rosmalinda. "Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Child Grooming Akibat Keingintahuan Yang Salah Dalam Penggunaan Media Sosial." *Cendekia : Jurnal Hukum, Sosial Dan Humaniora* 3, no. 1 (2025): 918–928. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14619174.

Bgdan, Robert. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to Social Sciences*. New York: John Wiley & Sons, 1975.

Dewata, Mukti Fajar Nur. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Ghozali, Muhammad, Nora Liana, Cut Afra, Zulfadly Siregar, Nurfahni, Malahayati, and Muhammad Hatta. "Kejahatan Siber (Cyber Crime) Dan Implikasi Hukumnya: Studi Kasus Peretasan Bank Syariah Indonesia (BSI)." *Cendekia : Jurnal Hukum, Sosial Dan Humaniora* 2, no. 4 (2024): 797–809. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13883603.

Izazi, F. S, P Sajena, R. S Kirana, and K Marsaulina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik." *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara* 1, no. 2 (2024): 8–14.

Kamilah, Anita. "Carding as a Cyber Crime and Its Enforcement Through Tort in the Perspective of International Civil Law." *Jurnal Hukum Mimbar Justitia (JHMJ)* 10, no. 2 (2024): 361–85.

Kasmir. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2002.

Kholil, M. "Tinjauan Empiris Pasal 480 KUHP Tentang Penadahan Menyangkut Hak-Hak Konsumen Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Bisnis* 1, no. 1 (2018): 54.

Lubis, Nazwa Salsabila, and Muhammad Irwan Padli Nasution. "Perkembangan Teknologi Informasi Dan Dampaknya Pada Masyarakat." *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi* 1, no. 2 (2023): 41–50. https://doi.org/https://doi.org/10.3785/kohesi.v1i12.1311.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.

McGuinness, Justice Catherine. *Alternative Dispute Resolution: Mediation and Conciliation*. *Law Reform Commission*. Vol. 1393–3132, 2010. https://doi.org/ISSN 1393-3132.

Muhammad Tony Nawawi, Purwanto 1Universitas. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bank BNI 46 Kantor Cabang Pembantu Di Universitas Tarumanagara Jakarta," 2018, 108–18.

Nurhayati-Wolff, Hanadian. "E-Commerce in Indonesia - Statistics & Facts." Statista, 2024. https://www.statista.com/topics/5742/e-commerce-in-indonesia/#topicOverview.

Nurhayati, Yati. "Perdebatan Antara Metode Normatif Dengan Metode Empirik Dalam Penelitian Ilmu Hukum Ditinjau Dari Karakter, Fungsi, Dan Tujuan Ilmu Hukum." *Al-Adl : Jurnal Hukum* 5, no. 10 (2013). https://doi.org/10.31602/al-adl.v5i10.191.

Nurhayati, Yati, Ifrani Ifrani, and M. Yasir Said. "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum." *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia* 2, no. 1 (2021): 1–20. https://doi.org/10.51749/jphi.v2i1.14.

Pranata, Abi Baru. "Socialization of ITE Law Related to Freedom of Expression in Social Media Using Public Service Advertisement." Faculty of Computer Science, DINUS University, 2016.

Rompi, Tonny, and Harly Stanly Muaja. "Tindak Kejahatan Siber Di Sektor Jasa Keuangan Dan Perbankan." *Lex Privatum* 9, no. 4 (2021): 183–92.

Septiana, A. I. *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Shopee Paylater Dalam Aplikasi Shopee Berdasarkan Undang-Undang ITE (Informasi Dan Transaksi Elektronik)*. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.

Setiawan, Reza, Daud Dwi Pandu, Cinthia Tasyva Zetira, and Sapira Dini Azahra. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Perusahaan Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Medan." *Mitita Jurnal Penelitian* 1, no. 3 (2023): 80–84.

Tan, David. "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8, no. 8 (2021): 2463–78. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31604/jips.v8i8.2021.2463-2478.

Tauhiddah, T., B. Azheri, and Y. A. Mannas. "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *De Lega Lata* 5, no. 1 (2020): 94–105. https://doi.org/https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472.

Widodo, Siaha. "Peran Internet Dalam Meningkatkan Jumlah Pekerja Lepas Di Indonesia." *Nyimak: Journal of Communication* 3, no. 2 (2018): 97–202.

Zulfan. "Cybercrime in Virtual Spaces: An Overview of the Law in Indonesia." *International Journal of Law, Social Science, and Humanities (IJLSH)* 1, no. 1 (2024): 18–26. https://doi.org/https://doi.org/10.70193/ijlsh.v1i1.140.