
Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Muhammad Fadly Nasution^{1*}, Yuspika Yuliana Purba², Johan Alfred Sarades Silalahi³,
Van Lodewijk Purba⁴

^{1,2,3,4}Universitas Simalungun

E-mail: mhd.fadly11@gmail.com¹, yuspikayuliana@yahoo.com², Joehunt42@yahoo.co.id³,
vanlodewijk@gmail.com⁴

Article History:

Received: 20 Desember 2024

Revised: 10 Januari 2025

Accepted: 13 Januari 2025

Keywords: *Perlindungan Konsumen, E-commerce, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Transaksi Digital, Literasi Hukum*

Abstract: *Perkembangan e-commerce di Indonesia memberikan peluang besar bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien. Namun, dinamika ini juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, seperti penipuan, pelanggaran privasi data, serta ketidakpastian mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Metode yang digunakan adalah tinjauan pustaka dengan pendekatan kualitatif melalui analisis deskriptif terhadap 15 artikel ilmiah yang dipilih dari Google Scholar dan sumber terpercaya lainnya periode 1999–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di sektor e-commerce menghadapi tantangan utama berupa rendahnya literasi hukum konsumen, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, dan kurangnya integrasi regulasi antara UUPK dan undang-undang lain, seperti UU Perlindungan Data Pribadi. Studi ini merekomendasikan penguatan pengawasan, edukasi hukum bagi konsumen, peningkatan transparansi pelaku usaha, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang berkeadilan.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan global. E-commerce menjadi salah satu dampak paling nyata dari digitalisasi, memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian barang atau jasa dengan mudah dan efisien melalui platform digital (Ausat et al., 2022). Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce semakin pesat, ditandai dengan munculnya berbagai platform seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada yang menawarkan kemudahan akses dan berbagai promosi menarik. Namun, di balik kemajuan ini, muncul tantangan signifikan terkait perlindungan hukum

bagi konsumen. Banyak kasus yang melibatkan penipuan, barang cacat, informasi produk yang tidak jelas, hingga pelanggaran privasi konsumen yang mencuat di tengah-tengah perkembangan e-commerce ini.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai instrumen hukum yang bertujuan melindungi hak konsumen, baik dalam transaksi konvensional maupun elektronik (Indonesia, 1999). Namun, peraturan ini masih menghadapi tantangan dalam mengakomodasi kompleksitas transaksi e-commerce. Salah satu kendala yang sering muncul adalah minimnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya serta keterbatasan mekanisme pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang beroperasi di ruang digital. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai efektivitas implementasi UUPK dalam melindungi konsumen di era digital yang serba cepat dan dinamis.

Isu perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce tidak hanya menyangkut hak-hak konsumen, tetapi juga berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha (Fista et al., 2023). Dalam UUPK, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Namun, dalam praktiknya, banyak ditemukan kasus di mana konsumen dirugikan akibat informasi yang tidak sesuai atau promosi yang menyesatkan. Ketidakjelasan aturan mengenai siapa yang bertanggung jawab dalam transaksi lintas batas juga menjadi permasalahan utama, mengingat banyak platform e-commerce yang beroperasi secara global.

Selain itu, perlindungan data pribadi konsumen menjadi perhatian serius dalam transaksi e-commerce. Data pribadi konsumen, seperti nama, alamat, nomor telepon, hingga informasi pembayaran, sering kali menjadi target eksploitasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Meski Indonesia telah memiliki Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang baru disahkan, koordinasi antara UU PDP dan UUPK masih menjadi tantangan dalam memberikan perlindungan menyeluruh kepada konsumen. Hal ini mengindikasikan perlunya sinergi kebijakan yang lebih kuat untuk menangani masalah tersebut secara komprehensif.

Kesenjangan pengetahuan hukum di kalangan konsumen juga menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka atau mekanisme pengaduan yang tersedia ketika mereka dirugikan dalam transaksi e-commerce (Sihombing & Resen, 2024). Rendahnya kesadaran ini tidak jarang membuat konsumen enggan untuk melaporkan kerugian yang dialami, sehingga pelaku usaha tidak mendapatkan sanksi yang memadai. Hal ini menunjukkan pentingnya edukasi dan literasi hukum bagi konsumen sebagai bagian dari strategi perlindungan yang lebih efektif.

Dari perspektif pelaku usaha, penerapan perlindungan konsumen sering kali dianggap sebagai beban tambahan, terutama bagi UMKM yang menggunakan e-commerce sebagai platform bisnis (Ramli et al., 2020). Sebagian besar pelaku UMKM belum sepenuhnya memahami kewajiban mereka di bawah UUPK, sehingga sering kali tidak mampu memberikan standar perlindungan konsumen yang memadai. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif dalam memberikan pemahaman hukum kepada pelaku usaha, terutama di sektor digital.

Isu lain yang tidak kalah penting adalah mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce. Meskipun UUPK mengatur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau jalur pengadilan, mekanisme ini belum sepenuhnya efektif dalam konteks e-commerce. Proses penyelesaian yang panjang, biaya yang mahal, serta ketidakjelasan yurisdiksi sering kali membuat konsumen enggan untuk menuntut haknya. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam sistem penyelesaian sengketa yang lebih sesuai dengan karakteristik transaksi digital.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan UUPK. Penelitian ini akan mengeksplorasi efektivitas peraturan yang ada, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen di era digital. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih responsif terhadap dinamika perdagangan elektronik di Indonesia.

LANDASAN TEORI

Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah serangkaian upaya yang dilakukan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dihormati dan dilindungi dalam setiap transaksi barang atau jasa (Siregar, 2024). Konsep ini melibatkan berbagai aspek, termasuk jaminan keamanan produk, transparansi informasi, dan ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam konteks hukum, perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kekuatan pelaku usaha dan konsumen, yang sering kali memiliki posisi yang lebih lemah. Perlindungan ini mencakup langkah-langkah preventif untuk mencegah kerugian serta tindakan kuratif melalui penegakan hukum jika terjadi pelanggaran hak konsumen.

E-commerce

E-commerce atau perdagangan elektronik adalah kegiatan jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui platform digital atau internet (Ausat & Suherlan, 2021). E-commerce menawarkan kemudahan dalam transaksi karena konsumen dapat mengakses berbagai produk tanpa batas geografis, kapan saja dan di mana saja (Ausat & Peirisal, 2021). Model bisnis ini mencakup marketplace, toko online, hingga aplikasi khusus yang dirancang untuk transaksi digital. Namun, pesatnya pertumbuhan e-commerce juga membawa tantangan, seperti risiko penipuan, pelanggaran privasi data, dan sulitnya melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang beroperasi secara virtual.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia, yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999, adalah kerangka hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi barang atau jasa (Indonesia, 1999). UUPK menetapkan berbagai hak konsumen, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan produk, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerugian. UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan produk atau jasa yang sesuai dengan standar dan memberikan layanan yang transparan. Implementasi undang-undang ini sangat penting, terutama di era digital, di mana model transaksi semakin kompleks dan membutuhkan regulasi yang adaptif.

Transaksi Digital

Transaksi digital adalah proses jual beli barang atau jasa yang dilakukan secara elektronik melalui internet atau aplikasi digital (Amartha, 2024). Transaksi ini memanfaatkan teknologi untuk memungkinkan pembayaran, pengiriman, dan pengelolaan data secara efisien. Dengan meningkatnya adopsi transaksi digital, konsumen dapat menikmati kemudahan dalam melakukan pembelian dan pembayaran, bahkan lintas negara. Namun, transaksi digital juga menghadirkan risiko, seperti keamanan data pribadi, potensi penipuan, dan kurangnya mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas, sehingga perlindungan hukum menjadi semakin krusial dalam ekosistem ini.

Literasi Hukum

Literasi hukum adalah kemampuan individu untuk memahami, menginterpretasikan, dan menerapkan aturan hukum yang berlaku dalam kehidupan sehari-hari (Ardliyanto, 2024). Dalam konteks perlindungan konsumen, literasi hukum mencakup pengetahuan tentang hak-hak

.....

konsumen, prosedur pengaduan, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Literasi hukum yang baik memungkinkan konsumen untuk mengambil keputusan yang lebih cerdas dan melindungi diri dari praktik usaha yang tidak adil. Rendahnya literasi hukum sering menjadi penyebab utama mengapa konsumen sulit menegakkan hak-haknya, terutama dalam transaksi digital yang kerap kali memiliki kerangka hukum yang lebih kompleks.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian tinjauan pustaka yang menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam konsep, regulasi, serta permasalahan yang muncul terkait dengan topik penelitian melalui analisis literatur yang relevan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mencari artikel ilmiah, jurnal, laporan, dan dokumen hukum dari sumber-sumber yang terpercaya. Data utama diambil dari platform Google Scholar serta situs web resmi institusi yang kredibel. Data yang digunakan dibatasi pada periode publikasi tahun 1999 hingga 2024 untuk memastikan relevansi dan kemutakhiran informasi yang dianalisis. Pada tahap awal, penelitian ini berhasil mengidentifikasi 30 artikel yang relevan dengan topik perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce. Artikel-artikel ini kemudian diseleksi secara ketat berdasarkan kriteria kelayakan, seperti kesesuaian topik, metodologi yang digunakan dalam penelitian, serta kejelasan dan validitas informasi. Setelah melalui proses seleksi tersebut, sebanyak 15 artikel dipilih untuk dianalisis lebih lanjut. Artikel yang dipilih merupakan literatur yang memberikan wawasan mendalam mengenai peraturan hukum, tantangan implementasi, serta studi kasus yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis isu-isu yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen dalam e-commerce. Analisis dilakukan dengan mengkaji konten dari literatur yang telah dipilih untuk mengidentifikasi tema-tema utama, permasalahan yang muncul, dan rekomendasi yang telah diberikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil analisis ini disusun secara naratif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai permasalahan perlindungan konsumen dalam konteks digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah merevolusi pola transaksi ekonomi di Indonesia, terutama melalui e-commerce yang kini menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya hidup masyarakat modern karena menawarkan kemudahan akses, kecepatan, dan efisiensi. Namun, kemajuan ini juga membawa risiko seperti penipuan online, ketidaksesuaian informasi produk, dan ancaman terhadap privasi data konsumen, yang menuntut perlindungan hukum. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berfungsi sebagai landasan utama untuk menjamin hak-hak konsumen, tetapi tantangan muncul seiring dengan sifat transaksi digital yang lintas batas, kompleksitas teknologi, serta perkembangan inovasi digital yang terus berubah, sehingga memerlukan pembaruan kebijakan dan penguatan implementasi UUPK agar relevan dengan ekosistem digital masa kini.

Persoalan utama dalam perlindungan konsumen e-commerce di Indonesia, seperti tingginya angka penipuan dan praktik bisnis yang tidak transparan, mencerminkan tantangan dalam pengawasan dan penegakan hukum yang efektif. Konsumen sering kali menjadi korban ketidaksesuaian barang atau jasa dengan deskripsi yang diberikan, seperti kasus barang palsu atau cacat yang marak ditemukan di platform besar seperti Tokopedia dan Shopee, mengindikasikan

lemahnya mekanisme kontrol terhadap pelaku usaha (Kompas, 2021). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk menyampaikan informasi yang benar, jujur, dan transparan kepada konsumen, tetapi implementasinya terganjal oleh kurangnya pemahaman pelaku usaha, terutama di sektor UMKM, terhadap peraturan tersebut. Ditambah lagi, skala dan kompleksitas ekosistem e-commerce mempersulit pengawasan menyeluruh, sehingga diperlukan pendekatan strategis melalui edukasi pelaku usaha, penguatan regulasi digital, dan kolaborasi antara pemerintah, platform e-commerce, serta masyarakat untuk menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih adil dan aman.

Isu perlindungan data pribadi konsumen semakin mendesak di era digital, di mana data sensitif seperti informasi pembayaran, alamat, dan preferensi belanja rentan disalahgunakan dalam transaksi e-commerce. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang disahkan pada tahun 2022 merupakan langkah signifikan untuk memperkuat perlindungan data pribadi, implementasi yang efektif masih terkendala oleh ketidaksempurnaan koordinasi antara UU PDP dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang seharusnya saling melengkapi dalam melindungi hak-hak konsumen secara menyeluruh. Banyak platform e-commerce, terutama yang berbasis UMKM, belum memiliki mekanisme keamanan data yang memadai, yang mengarah pada kebocoran data pribadi konsumen seperti yang kerap dilaporkan (Sarolangun, 2024). Keadaan ini menuntut pemerintah dan pelaku usaha untuk segera memperkuat kebijakan pengamanan data pribadi, memperkenalkan standar keamanan yang lebih ketat, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data konsumen agar dapat memberikan perlindungan yang lebih baik dan mengurangi risiko penyalahgunaan data di dunia maya.

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce di Indonesia memerlukan perhatian serius, terutama terkait dengan kesulitan konsumen dalam mengajukan pengaduan atau menuntut haknya ketika mengalami kerugian akibat transaksi digital (Rizky Amelia et al., 2023). Meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dirancang untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dalam praktiknya, mekanisme ini seringkali tidak efektif, terutama untuk kasus yang melibatkan transaksi lintas batas atau platform e-commerce besar yang beroperasi secara internasional. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan dalam jangkauan hukum dan kurangnya regulasi yang dapat mengakomodasi dinamika global e-commerce. Sebagai alternatif, platform mediasi online yang mudah diakses dan responsif dapat menjadi solusi inovatif, memberikan akses cepat kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui prosedur hukum yang panjang dan rumit, serta dapat meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa dengan lebih adil dan transparan. Untuk itu, penguatan regulasi serta pengembangan sistem mediasi digital yang lebih efektif dan terintegrasi menjadi langkah penting dalam memastikan perlindungan konsumen yang lebih optimal dalam transaksi e-commerce.

Rendahnya literasi hukum konsumen di sektor e-commerce menjadi salah satu hambatan utama dalam efektivitas implementasi perlindungan hukum, mengingat banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak mereka atau prosedur yang dapat diambil untuk mengajukan pengaduan saat mengalami kerugian (Mulyanto, 2024). Ketidaktahuan ini sering menyebabkan konsumen mengabaikan masalah yang muncul atau bahkan menerima kerugian tanpa perlawanan, yang semakin memperburuk situasi. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan edukasi hukum konsumen melalui berbagai saluran, termasuk kampanye nasional yang menjangkau masyarakat luas, integrasi materi mengenai hak-hak konsumen dalam kurikulum pendidikan formal, serta kolaborasi aktif antara pemerintah dan platform e-commerce. Platform e-commerce, yang

.....

memiliki peran besar dalam transaksi digital, seharusnya menyediakan informasi yang jelas, mudah diakses, dan transparan mengenai hak-hak konsumen serta prosedur penyelesaian sengketa. Hal ini akan meningkatkan kesadaran konsumen dan memperkuat sistem perlindungan hukum yang lebih efektif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga perlu dipahami dari perspektif pelaku usaha, terutama UMKM yang kini semakin banyak memanfaatkan platform e-commerce untuk mengembangkan bisnis mereka. Banyak pelaku UMKM yang belum sepenuhnya memahami kewajiban hukum mereka terhadap konsumen, seperti kewajiban memberikan informasi yang jujur dan transparan, serta tanggung jawab atas kualitas produk atau jasa yang ditawarkan (Raharjo et al., 2024). Hal ini seringkali menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpuasan di kalangan konsumen, yang pada gilirannya dapat merusak reputasi usaha. Maka, seharusnya pemerintah dan penyedia platform e-commerce mengambil peran aktif dalam memberikan pelatihan dan pendampingan hukum bagi pelaku UMKM. Dengan edukasi yang tepat, pelaku UMKM akan memahami kewajiban mereka dalam hal perlindungan konsumen dan dapat menjalankan bisnis mereka dengan lebih profesional, sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku. Langkah ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh UMKM, serta menciptakan ekosistem bisnis yang lebih sehat, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif.

Sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen memegang peranan penting dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan berkeadilan, mengingat ketiga elemen ini saling terkait dalam menjaga kelancaran transaksi dan perlindungan konsumen. Pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap platform e-commerce dengan menetapkan regulasi yang jelas dan memastikan penerapan hukum yang tegas untuk melindungi hak konsumen. Sementara itu, pelaku usaha, khususnya UMKM, harus menunjukkan komitmen tinggi dalam mematuhi peraturan yang ada, seperti memberikan informasi yang transparan, menjaga kualitas produk, serta menjamin keamanan data konsumen. Di sisi lain, konsumen juga harus meningkatkan kesadaran mereka akan hak-hak hukum yang dimiliki dan bersikap lebih kritis dan selektif dalam melakukan transaksi, guna menghindari potensi penipuan atau kerugian. Dengan adanya kerja sama yang harmonis antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, berbagai permasalahan yang muncul dalam transaksi digital dapat diatasi secara lebih efektif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap e-commerce sebagai saluran bisnis yang aman, adil, dan berkelanjutan.

Melalui pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia memerlukan pendekatan yang komprehensif dan multidimensional, yang melibatkan penguatan regulasi, penegakan hukum yang konsisten, dan peningkatan literasi hukum masyarakat. Regulasi yang kuat, seperti UU Perlindungan Konsumen dan UU Perlindungan Data Pribadi, harus didukung dengan implementasi yang tegas untuk memastikan kepatuhan dari pelaku usaha dan melindungi hak-hak konsumen. Namun, tanpa adanya penegakan hukum yang efektif, regulasi tersebut akan kehilangan daya pikatnya. Selain itu, literasi hukum masyarakat perlu ditingkatkan agar konsumen lebih sadar akan hak-haknya dan dapat mengambil tindakan yang tepat saat menghadapi masalah dalam transaksi digital. Edukasi yang terus-menerus, baik melalui kampanye publik maupun integrasi dalam sistem pendidikan, akan membantu menciptakan masyarakat yang lebih kritis dan paham terhadap risiko serta hak-hak mereka. Langkah-langkah strategis ini akan menjadikan perlindungan konsumen lebih dari sekadar mekanisme penyelesaian sengketa, melainkan akan berfungsi sebagai fondasi penting untuk menciptakan ekosistem ekonomi digital yang inklusif, berkeadilan, dan

.....

berkelanjutan di Indonesia, mendukung pertumbuhan bisnis yang sehat dan memberikan rasa aman bagi konsumen di seluruh negeri.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), menghadapi berbagai tantangan yang kompleks di era digital. Persoalan utama mencakup rendahnya literasi hukum konsumen, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, perlindungan data pribadi yang masih kurang efektif, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang kurang efisien. Meskipun kerangka regulasi telah tersedia, implementasi dan penegakan hukum memerlukan penguatan untuk mengimbangi dinamika transaksi digital. Sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman, adil, dan berkelanjutan.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah perlunya integrasi antara UUPK dengan regulasi lain, seperti UU Perlindungan Data Pribadi, untuk memberikan perlindungan yang lebih holistik bagi konsumen. Secara praktis, penelitian ini memberikan wawasan bagi pemerintah untuk memperkuat pengawasan dan pelaksanaan hukum di sektor e-commerce. Pelaku usaha, terutama UMKM, juga dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya transparansi dan kepatuhan hukum sebagai langkah membangun kepercayaan konsumen. Implikasi sosialnya adalah mendorong peningkatan literasi hukum masyarakat agar konsumen lebih proaktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka.

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, beberapa saran dapat diajukan: 1) Bagi Pemerintah: Perlu memperkuat pengawasan dan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, serta menyediakan mekanisme pengaduan online yang cepat dan transparan. 2) Bagi Pelaku Usaha: Dianjurkan untuk memberikan informasi produk yang jujur, meningkatkan keamanan data konsumen, serta menyediakan layanan pelanggan yang responsif. 3) Bagi Konsumen: Diperlukan edukasi literasi hukum agar mereka memahami hak dan kewajibannya, termasuk mekanisme pengaduan saat menghadapi kerugian. 4) Bagi Akademisi dan Peneliti: Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam tentang efektivitas implementasi UUPK di era digital, serta evaluasi terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang ada.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, sebagai tinjauan pustaka, penelitian ini bergantung pada data sekunder yang diambil dari artikel dan dokumen yang tersedia dalam rentang waktu tertentu (1999–2024), sehingga tidak mencakup perubahan regulasi atau kebijakan yang mungkin terjadi di luar periode tersebut. Kedua, penelitian ini tidak melibatkan data empiris langsung, sehingga hasil analisis tidak dapat menggambarkan secara spesifik dinamika perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia. Ketiga, fokus penelitian ini terbatas pada aspek perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, sehingga belum mengulas secara mendalam peran teknologi baru, seperti blockchain atau artificial intelligence, dalam mendukung perlindungan konsumen. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk melakukan studi empiris dan eksplorasi lebih luas terhadap perkembangan teknologi dan regulasi terkait e-commerce.

DAFTAR REFERENSI

- Amartha, T. B. (2024). *Transaksi Digital Adalah: Definisi, Jenis-Jenis, Manfaatnya*. Amarta.Com.
-

- Ardliyanto, A. (2024). *Pengertian Literasi Hukum dan Upaya Meningkatkan Literasi Hukum di Indonesia*. Surabaya.Inews.Id.
- Ausat, A. M. A., & Peirisal, T. (2021). Determinants of E-commerce Adoption on Business Performance : A Study of MSMEs in Malang City , Indonesia. *Journal On Optimizations Of Systems At Industries*, 20(2), 104–114. <https://doi.org/10.25077/josi.v20.n2.p104-114.2021>
- Ausat, A. M. A., Siti Astuti, E., & Wilopo. (2022). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Pada Adopsi E-commerce Dan Dampaknya Bagi Kinerja UKM Di Kabupaten Subang. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(2), 333–346. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202295422>
- Ausat, A. M. A., & Suherlan, S. (2021). Obstacles and Solutions of MSMEs in Electronic Commerce during Covid-19 Pandemic: Evidence from Indonesia. *BASKARA: Journal of Business and Entrepreneurship*, 4(1), 11–19. <https://doi.org/10.54268/BASKARA.4.1.11-19>
- Fista, Y. L., Aris Machmud, & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Indonesia, P. R. (1999). *Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Peraturan.Bpk.Go.Id.
- Kompas. (2021). *Marak Kasus COD Belanja Online, Ini Kata Shopee, Tokopedia, hingga YLKI*. [Www.Kompas.Com](http://www.kompas.com).
- Mulyanto. (2024). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce pada Era Masyarakat Ekonomi ASEAN. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(7), 369–373.
- Raharjo, H. P., Cokorde Istri Dian Laksmi Dewi, & I Wayan Putu Sucana Aryana. (2024). Perlindungan Hukum Pembeli atas Ketidaksesuaian Kualitas Barang dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Syntax Admiration*, 5(9), 3667–3680.
- Ramli, T. S., Ahmad M Ramli, Rika Ratna Permata, Ega Ramadayanti, & Rizki Fauzi. (2020). Legal aspects of e-commerce platform of digital transformation era. *JURNAL STUDI KOMUNIKASI DAN MEDIA*, 24(2), 119–136.
- Rizky Amelia, Ilyas Sarbini, Adnan, & Sukirman. (2023). E-commerce Consumer Dispute Resolution in Indonesia. *FUNDAMENTAL: JURNAL ILMIAH HUKUM*, 12(1), 199–210.
- Sarolangun, P. K. (2024). *Penanganan Kebocoran Data Pribadi Pelanggan e-Commerce*. [Sarolangunkab.Go.Id](http://sarolangunkab.go.id).
- Sihombing, R. E., & Resen, M. G. S. K. (2024). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan). *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539>
- Siregar, S. P. (2024). Kepastian hukum perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan undang-undang perlindungan konsumen. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 228–233.
-