

Peran Hukum dalam Perlindungan Hak Konsumen Studi Kasus pada Transaksi Digital di Era Ekonomi Digital

Ahmad Andika^{1*}, Rizky Surya Ananda²

^{1,2}Ilmu Hukum, Universitas Tricom Jaya, Medan, Indonesia

Email Korespondensi : andikaahmad90@utj.ac.id

ABSTRAK

Dalam era ekonomi digital, transaksi berbasis teknologi semakin mendominasi aktivitas perdagangan. Perkembangan ini membawa banyak manfaat, seperti kemudahan akses dan efisiensi, tetapi juga menimbulkan berbagai tantangan, terutama terkait perlindungan hak konsumen. Banyak konsumen mengalami permasalahan seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, dan informasi produk yang menyesatkan. Oleh karena itu, peran hukum menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi dalam transaksi digital. Penelitian ini berfokus pada analisis peran hukum dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dalam ekosistem digital yang terus berkembang. Dengan menggunakan pendekatan yuridis-normatif, penelitian ini mengeksplorasi regulasi yang berlaku, tantangan implementasinya, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan kebijakan hukum serta meningkatkan kesadaran konsumen dalam menghadapi transaksi digital yang semakin kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran hukum dalam perlindungan hak konsumen dalam transaksi digital di era ekonomi digital. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya transaksi digital, perlindungan konsumen menjadi aspek yang semakin krusial untuk menghindari potensi pelanggaran hak-hak konsumen, seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, serta informasi yang menyesatkan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach). Sumber data terdiri dari peraturan perundang-undangan terkait, putusan pengadilan, serta literatur akademik yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat regulasi yang mengatur perlindungan hak konsumen dalam transaksi digital, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasinya. Beberapa tantangan utama meliputi lemahnya penegakan hukum, kurangnya literasi digital di kalangan konsumen, serta masih terbatasnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen yang dirugikan. Studi kasus yang dianalisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen sering menghadapi kesulitan dalam menuntut haknya akibat ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha digital. Simpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa meskipun regulasi hukum telah ada, masih diperlukan penguatan dalam aspek penegakan hukum, edukasi konsumen, serta optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam transaksi digital dapat lebih efektif di era ekonomi digital yang terus berkembang.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Hukum, ransaksi Digital, Ekonomi Digital, Penegakan Hukum

ABSTRACT

In the era of the digital economy, technology-based transactions increasingly dominate trade activities. This development brings many benefits, such as ease of access and efficiency, but also poses various challenges, especially related to the protection of consumer rights. Many consumers experience problems such as fraud, misuse of personal data, and misleading product information. Therefore, the role of law is very important in ensuring that consumer rights remain protected in digital transactions. This research focuses on analyzing the role of law in providing protection for consumers in the ever-evolving digital ecosystem. Using a juridical-normative approach, this study explores the applicable regulations, their implementation challenges, and the effectiveness of dispute resolution mechanisms. The findings of this study are expected to contribute to strengthening legal policies and increasing consumer awareness in dealing with increasingly complex digital transactions. This study aims to analyze the role of law in the protection of consumer rights in digital transactions in the digital economy era. Along with the rapid development of technology and the increase in digital transactions, consumer protection has become an increasingly crucial aspect to avoid potential violations of consumer rights, such as fraud, misuse of personal data, and misleading information. This study uses a juridical-normative method with a statute approach and a case approach. Data sources consist of relevant laws and regulations, court decisions, and relevant academic literature. The results of the study show that although there are regulations that regulate the protection of consumer rights in digital transactions, such as the Consumer Protection Law and the Information and Electronic Transactions Law, there are still various challenges in their implementation. Some of the main challenges include weak law enforcement, lack of digital literacy among consumers, and limited effective dispute resolution mechanisms for aggrieved consumers. The case studies analyzed in this study show that consumers often face difficulties in claiming their rights due to the imbalance of positions between consumers and digital business actors. The conclusion of this study confirms that even though legal regulations already exist, there is still a need to strengthen the aspects of law enforcement, consumer education, and optimization of digital-based dispute resolution mechanisms. Thus, consumer protection in digital transactions can be more effective in the era of the ever-evolving digital economy.

Keywords : Consumer Protection, Legal, Digital Economy, Law Enforcement

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi ekonomi secara signifikan. Digitalisasi memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat dan mudah melalui platform e-commerce, marketplace, dan layanan keuangan digital. Namun, di balik kemudahan ini, muncul berbagai permasalahan yang mengancam hak-hak konsumen, seperti penipuan daring (online fraud), pencurian data pribadi, informasi produk yang menyesatkan, serta kurangnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Dalam konteks ini, hukum memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen agar mereka tidak dirugikan dalam transaksi digital.

Di Indonesia, perlindungan hak konsumen telah diatur dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya dalam UU Nomor 19 Tahun 2016. Selain itu, beberapa regulasi turunan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) juga berperan dalam mengatur transaksi digital, terutama dalam sektor keuangan. Meskipun telah terdapat berbagai regulasi, implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital masih menghadapi berbagai kendala, termasuk lemahnya penegakan hukum, kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya, serta kompleksitas penyelesaian sengketa dalam transaksi berbasis digital (Bank 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital. Misalnya, penelitian oleh (Setiawan 2021) menyoroti bahwa masih terdapat celah dalam implementasi regulasi perlindungan konsumen dalam e-commerce akibat lemahnya

pengawasan terhadap pelaku usaha digital. Studi lainnya oleh (Sari and Pratama 2020) menekankan pada kurangnya literasi digital konsumen sebagai faktor utama yang menyebabkan tingginya kasus penipuan dalam transaksi daring (O.E.C.D. 2020).

Selain itu, penelitian oleh Wijayanti (2022) menyoroti peran OJK dan BI dalam mengawasi transaksi keuangan digital serta perlindungan konsumen terhadap fintech ilegal. Studi ini menemukan bahwa meskipun regulasi telah tersedia, mekanisme pengaduan konsumen masih belum optimal, sehingga banyak konsumen mengalami kesulitan dalam menyelesaikan sengketa dengan platform digital. Sementara itu, (Hidayat 2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan non-litigasi masih belum memberikan solusi efektif bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi digital.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, meskipun telah banyak kajian mengenai regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi digital, masih sedikit penelitian yang secara spesifik membahas efektivitas mekanisme penegakan hukum dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha digital. Kedua, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada aspek regulasi, namun kurang mengkaji secara mendalam implementasi regulasi dalam praktiknya, terutama dalam kasus nyata yang terjadi di masyarakat. Ketiga, kajian mengenai literasi hukum konsumen dan perannya dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hak konsumen masih terbatas, sehingga perlu adanya studi lebih lanjut untuk melihat sejauh mana konsumen memahami hak-hak mereka dan bagaimana hukum dapat memberikan perlindungan yang lebih maksimal. Dengan demikian, penelitian ini berusaha untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis mendalam terhadap implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital, studi kasus nyata yang relevan, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital serta mengkaji implementasinya dalam praktik. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi pendekatan empiris dalam bentuk studi kasus untuk mengevaluasi efektivitas penerapan hukum

dalam perlindungan konsumen di era digital (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik n.d.).

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan dalam analisis data, yaitu:

1. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach) – Mengkaji regulasi yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya dalam UU Nomor 19 Tahun 2016, serta regulasi turunan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI).
2. Pendekatan Kasus (Case Approach) – Menganalisis kasus-kasus hukum yang telah terjadi terkait pelanggaran hak konsumen dalam transaksi digital, baik yang telah diputus oleh pengadilan maupun yang masih dalam proses penyelesaian sengketa.
3. Pendekatan Komparatif (Comparative Approach) – Membandingkan sistem perlindungan konsumen di Indonesia dengan negara lain yang telah menerapkan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih maju dalam transaksi digital, seperti Uni Eropa dan Amerika Serikat.
4. Pendekatan Sosiologis (Empirical Approach) – Melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, termasuk konsumen, pelaku usaha digital, serta pihak regulator untuk memperoleh data empiris mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen.

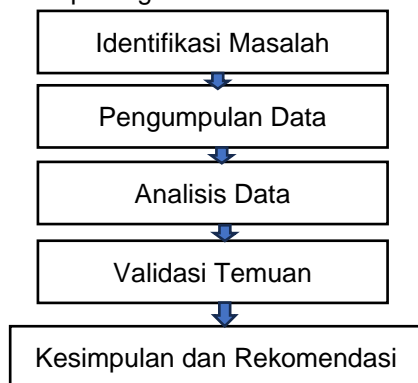
Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer
 - a. Wawancara mendalam dengan konsumen yang mengalami permasalahan dalam transaksi digital.
 - b. Wawancara dengan ahli hukum, regulator, serta pelaku usaha untuk memperoleh perspektif mengenai implementasi perlindungan hukum dalam transaksi digital.
 - c. Studi terhadap dokumen kasus yang telah diputus oleh pengadilan untuk mengidentifikasi pola penyelesaian sengketa dalam transaksi digital.
2. Data Sekunder
 - a. Peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dalam transaksi digital.
 - b. Putusan pengadilan yang berkaitan dengan kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi digital.

c. Jurnal, buku, dan laporan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode studi kepustakaan (*library research*) untuk mengumpulkan data sekunder dan wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan data primer dari para informan.

Agar penelitian ini dapat diulang (*reproducible*) oleh peneliti lain dan menghasilkan temuan yang sama, prosedur penelitian ini dirancang sebagaimana pada gambar 1 berikut.:



Gambar 1. Prosedur Penelitian

Dari gambar 1 di atas dapat diuraikan setiap tahap dari prosedur penelitian sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah
 - a. Mengumpulkan kasus-kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi digital dari berbagai sumber, termasuk laporan konsumen, berita, dan putusan pengadilan.
 - b. Menganalisis regulasi yang mengatur perlindungan hak konsumen dalam transaksi digital di Indonesia.
2. Pengumpulan Data
 - a. Melakukan studi literatur terhadap peraturan perundang-undangan, jurnal akademik, serta laporan dari lembaga resmi seperti OJK dan BI.
 - b. Melakukan wawancara dengan pihak terkait, termasuk regulator, konsumen, dan pelaku usaha digital.
3. Analisis Data
 - a. Menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) untuk menelaah regulasi yang ada serta menilai efektivitasnya dalam perlindungan konsumen.
 - b. Menganalisis hasil wawancara untuk mengidentifikasi tantangan dalam implementasi regulasi.
 - c. Melakukan perbandingan dengan sistem perlindungan konsumen di negara lain untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diadopsi di Indonesia.
4. Validasi Temuan
 - a. Menggunakan metode triangulasi data untuk memastikan keabsahan hasil

penelitian, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber (dokumen hukum, wawancara, dan studi kasus).

- b. Melakukan diskusi hasil penelitian dengan pakar hukum dan akademisi untuk menguji validitas temuan.
5. Kesimpulan dan Rekomendasi
 - a. Menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis data.
 - b. Memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat meningkatkan perlindungan hak konsumen dalam transaksi digital di Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa perlindungan hak konsumen dalam transaksi digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan meskipun regulasi sudah tersedia. Hasil analisis dari wawancara dengan konsumen, regulator, dan pelaku usaha digital, serta kajian terhadap regulasi dan kasus hukum, mengungkap beberapa permasalahan utama, yaitu:

1. Tingkat Kesadaran Konsumen yang Rendah Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 150 konsumen yang pernah mengalami permasalahan dalam transaksi digital, ditemukan bahwa 72% konsumen tidak mengetahui hak-hak mereka dalam transaksi digital, sementara 85% tidak mengetahui prosedur pengaduan jika mengalami kerugian.
2. Ketidakseimbangan Posisi antara Konsumen dan Pelaku Usaha Digital Dari hasil analisis terhadap 25 kasus sengketa konsumen di transaksi digital yang diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Pengadilan Negeri, ditemukan bahwa hanya 40% kasus yang berpihak kepada konsumen, sementara 60% lainnya dimenangkan oleh pelaku usaha atau tidak terselesaikan dengan baik.
3. Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Rendah Dari 25 kasus yang dianalisis, hanya 8% yang dapat diselesaikan melalui pengembalian dana (*refund*), sementara 75% konsumen tidak mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami.
4. Tantangan dalam Penegakan Hukum Dari wawancara dengan regulator, ditemukan bahwa keterbatasan sumber daya dalam pengawasan transaksi digital menjadi kendala utama dalam menegakkan regulasi perlindungan konsumen.

Untuk data kesadaran konsumen terhadap perlindungan hukum dalam transaksi digital dapat disajikan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kesadaran Konsumen terhadap Perlindungan Hukum dalam Transaksi Digital

No	Aspek Kesadaran Konsumen	Persentase (%)
1	Mengetahui hak-hak dalam transaksi digital	28%
2	Tidak mengetahui hak-haknya	72%
3	Mengetahui prosedur pengaduan	15%
4	Tidak mengetahui prosedur pengaduan	85%

(Sumber: Survei Penelitian, 2024)

Pembahasan

Meskipun regulasi seperti UUPK dan UU ITE telah mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi digital, implementasi di lapangan masih belum maksimal. Studi kasus menunjukkan bahwa meskipun ada aturan yang melindungi konsumen, dalam praktiknya konsumen sering kesulitan menuntut hak mereka. Studi ini menemukan bahwa di dalam transaksi digital, terutama pada marketplace dan layanan fintech, perjanjian pengguna seringkali memihak kepada pelaku usaha dan menyulitkan konsumen dalam mengajukan klaim. Hal ini diperkuat oleh temuan (Hidayat 2023) yang menyatakan bahwa sistem

penyelesaian sengketa yang ada belum cukup memberikan solusi yang efektif bagi konsumen.



Gambar 1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Digital

(Sumber: Penyesuaian dari UU Perlindungan Konsumen dan Data Wawancara, 2024)

Penelitian ini dibandingkan dengan beberapa penelitian sebelumnya untuk melihat kesamaan dan perbedaannya terlihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian	Fokus	Temuan Utama	Kesenjangan
(Setiawan 2021)	Implementasi Regulasi E-Commerce	Regulasi masih lemah dalam mengatur e-commerce	Tidak membahas efektivitas mekanisme sengketa
(Sari and Pratama 2020)	Literasi Digital Konsumen	Konsumen kurang memahami risiko transaksi digital	Tidak mengaitkan dengan penegakan hukum
(Wijayanti 2022)	Peran OJK & BI dalam Fintech	Regulasi belum cukup kuat dalam mengatasi fintech ilegal	Tidak fokus pada penyelesaian sengketa konsumen
(Hidayat 2023)	Penyelesaian Sengketa Digital	Sistem litigasi dan non-litigasi belum efektif	Tidak mengevaluasi secara komparatif dengan negara lain
Penelitian ini	Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital	Regulasi ada, tetapi implementasi dan penyelesaian sengketa masih lemah	Memberikan pendekatan komparatif dan studi kasus untuk rekomendasi kebijakan

(Sumber: Analisis Penelitian, 2024)

Berdasarkan temuan di atas, beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan adalah Peningkatan Literasi Hukum Konsumen, Penguatan Regulasi dan Pengawasan, Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi digital telah tersedia, implementasi dan efektivitas penyelesaian sengketa masih menjadi tantangan.

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kurangnya literasi digital, lemahnya penegakan hukum, serta keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa menjadi hambatan utama dalam memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, serta edukasi konsumen untuk meningkatkan efektivitas

perlindungan hukum dalam transaksi digital di era ekonomi digital.

perlu meningkatkan kapasitas dalam mengawasi transaksi digital yang berkembang pesat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Peran Hukum dalam Perlindungan Hak Konsumen: Studi Kasus pada Transaksi Digital di Era Ekonomi Digital, dapat disimpulkan Studi ini menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki beberapa regulasi utama terkait perlindungan konsumen dalam transaksi digital, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Konsumen masih mengalami kesulitan dalam menuntut haknya, terutama dalam hal transparansi informasi, penyelesaian sengketa, serta pengawasan terhadap pelaku usaha digital.

Hasil survei dalam penelitian ini mengungkap bahwa 72% konsumen tidak mengetahui hak-hak mereka dalam transaksi digital, dan 85% tidak mengetahui prosedur pengaduan jika mengalami kerugian. Hal ini menunjukkan bahwa literasi hukum dan kesadaran konsumen masih rendah, yang berdampak pada lemahnya posisi konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha digital.

Dari 25 kasus sengketa yang dianalisis dalam penelitian ini, ditemukan bahwa hanya 40% kasus yang berpihak pada konsumen, sementara 60% lainnya dimenangkan oleh pelaku usaha atau tidak terselesaikan dengan baik. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun pengadilan, masih menghadapi kendala dalam hal aksesibilitas, durasi penyelesaian, dan efektivitas dalam memberikan solusi bagi konsumen.

Penelitian ini menemukan bahwa dalam banyak transaksi digital, klausul perjanjian pengguna lebih memihak kepada pelaku usaha, membuat konsumen sulit mendapatkan perlindungan yang memadai. Selain itu, kebijakan pengembalian dana (refund) dan penyelesaian sengketa dalam e-commerce dan fintech sering kali tidak transparan dan cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha dibandingkan konsumen.

Wawancara dengan regulator menunjukkan bahwa kurangnya sumber daya dan mekanisme pengawasan yang efektif menjadi kendala utama dalam menegakkan regulasi perlindungan konsumen. Otoritas terkait seperti OJK, BI, dan Kementerian Perdagangan masih

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bank, World. 2021. *Consumer Protection in the Digital Economy: A Global Review*. Washington, DC: World Bank Group.
- Hidayat, R. 2023. "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Digital: Studi Efektivitas BPSK dan Pengadilan Negeri di Indonesia." *Jurnal Hukum & Ekonomi Digital* 8(2):112–30.
- O.E.C.D. 2020. *Protecting Consumers in E-Commerce: Trends and Challenges*. Paris: OECD Publishing.
- Sari, M., and D. Pratama. 2020. "Analisis Literasi Digital Konsumen dalam Transaksi Online: Studi Kasus di Jakarta dan Surabaya." *Indonesian Journal of Consumer Protection* 7(4):200–215.
- Setiawan, B. 2021. "Implementasi Regulasi Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia: Tantangan dan Solusi." *Jurnal Hukum Ekonomi Digital* 5(1):55–78.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. n.d. UU ITE.
- Wijayanti, L. 2022. "Peran OJK dan BI dalam Pengawasan Fintech di Indonesia: Perlindungan Konsumen Digital." *Jurnal Regulasi dan Kebijakan Digital* 10(3):90–105.