



## Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha untuk Mempermudah Transaksi Jual Beli dalam Sistem Perdagangan Online

Mario Lengkong<sup>1</sup>, Sinari Telaumbanua<sup>2</sup>, Herlin<sup>3</sup>, Nobertus Randa Lembang<sup>4</sup>,  
Siti Nur Atasya<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Ilmu Hukum, FISH, Universitas Negeri Manado, Indonesia

Alamat: Jl. Kampus Unima Tonsaru, Kec. Tondano Selatan, Kab. Minahasa, Sulawesi Utara

Korespondensi penulis: [herlinjt24@gmail.com](mailto:herlinjt24@gmail.com)

**Abstract:** *The development of information technology has encouraged the rapid growth of online trading systems, which facilitate interaction between business actors and consumers. However, this progress also poses new legal protection and challenges to responsibility in electronic transactions. Legal protection for consumers and business actors is regulated by various regulations, such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE). Consumers are protected from harmful practices, such as inappropriate product information, fraud, or defective products, while business actors are given legal certainty in running their businesses. The responsibilities of business actors include providing clear information, transparent transaction management, and fair dispute resolution. By ensuring clear legal protection and liability, the online trading system can create trust between business actors and consumers, so buying and selling transactions can run more easily, safely, and efficiently. This paper analyses the legal aspects that protect both parties while highlighting the obligations of business actors to create a safe and comfortable transaction environment.*

**Keywords:** *Online trading systems; legal protection; consumer protection; electronic transactions; business actor responsibility*

**Abstrak:** Perkembangan teknologi informasi telah mendorong tumbuh pesatnya sistem perdagangan online, yang mempermudah interaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan baru terkait perlindungan hukum dan tanggung jawab dalam transaksi elektronik. Perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha diatur oleh berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Konsumen dilindungi dari praktik yang merugikan, seperti informasi produk yang tidak sesuai, penipuan, atau produk cacat, sementara pelaku usaha diberikan kepastian hukum dalam menjalankan bisnis mereka. Tanggung jawab pelaku usaha meliputi penyediaan informasi yang jelas, pengelolaan transaksi secara transparan, dan penyelesaian sengketa secara adil. Dengan memastikan perlindungan hukum dan tanggung jawab yang jelas, sistem perdagangan online dapat menciptakan kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga transaksi jual beli dapat berjalan lebih mudah, aman, dan efisien. Tulisan ini menganalisis aspek hukum yang melindungi kedua belah pihak, sekaligus menyoroti kewajiban pelaku usaha untuk menciptakan lingkungan transaksi yang aman dan nyaman.

**Kata kunci** Sistem perdagangan online; perlindungan hukum; perlindungan konsumen; transaksi elektronik; tanggung jawab pelaku usaha

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mengubah berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang perdagangan (Fauzi, Aditya Ahmad, et al, 2023). Salah satu dampak signifikan dari kemajuan teknologi ini adalah munculnya sistem perdagangan online yang semakin memudahkan interaksi antara pelaku usaha dan konsumen (Priyono, M. B., & Sari, D. P. 2023). Sistem perdagangan ini memungkinkan transaksi jual beli barang dan jasa dapat

dilakukan tanpa adanya batasan ruang dan waktu (Bahtiar, R. A. 2020). Meskipun demikian, meskipun kemajuan ini menawarkan banyak keuntungan, kemajuan ini juga menimbulkan masalah baru, khususnya terkait perlindungan hukum konsumen dan akuntabilitas badan usaha dalam transaksi elektronik (Saputra, A. 2024). Fenomena ini memengaruhi konsumen dan juga dapat berdampak buruk pada bisnis karena ketidakjujuran konsumen, termasuk penipuan pembayaran dan manipulasi bukti pembayaran (Aviatri, P., & Nilasari, A. P. 2021). Hal ini menunjukkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan perlindungan hukum yang diberikan kepada kedua belah pihak dalam kerangka perdagangan internet, sehingga memfasilitasi pembentukan kepercayaan antara badan usaha dan pelanggan (Yulia, Y. 2024).

Indonesia, sebagai negara yang mengalami pertumbuhan pesat dalam perdagangan elektronik, menyadari pentingnya perlindungan hukum dalam kegiatan perdagangan daring (Prayuti, Y. 2024). Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jaminan hukum bagi konsumen yang kerap kali dirugikan dalam transaksi pembelian, khususnya dalam perdagangan melalui internet (Mewu M. Y. S., & Mahadewi, K. J. 2023). UUPK berupaya menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dengan melindungi hak-hak konsumen dari praktik-praktik yang merugikan, termasuk informasi produk yang menyesatkan, penipuan, dan barang cacat (Izazi, Firyaaal Shabrina, dkk, 2024). Pada saat yang sama, pelaku usaha diberikan kepastian hukum mengenai hak dan tanggung jawabnya, termasuk kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat, mengelola transaksi secara transparan, dan memastikan penyelesaian sengketa yang adil (Malani, F., & Zuhrah, Z. 2025). Penelitian oleh Harmen, H., & Nasution, A. Z. (2025) menggarisbawahi perlunya aturan yang tegas untuk melindungi konsumen dan badan usaha, sehingga dapat mendorong terciptanya lingkungan bisnis yang tangguh dalam ekosistem perdagangan digital.

Namun, meskipun UU No. 8 Tahun 1999 telah mengatur perlindungan konsumen, dalam prakteknya masih banyak tantangan yang dihadapi, terutama dalam ranah transaksi elektronik (Saputra, A. 2024). Salah satu permasalahan yang muncul adalah kesulitan dalam pembuktian transaksi, di mana konsumen dapat dengan mudah memanipulasi bukti pembayaran, seperti mengedit bukti transfer yang dapat merugikan pelaku usaha (Ichsan, Reza Nurul, et al, 2020). Sebaliknya, badan usaha dapat mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian informasi atau produk yang dikirimkan, meskipun tidak terjadi transaksi pembayaran yang sah (Pratama, S. (2020). Penelitian oleh Rahmanto, et.,al (2019) menyatakan bahwa meskipun terdapat perlindungan hukum bagi konsumen, tantangan terbesar terletak pada penegakan hukum yang

efektif, terutama di bidang transaksi elektronik yang tidak selalu memiliki bukti fisik yang sah. Kondisi ini memerlukan perhatian lebih lanjut dalam mengembangkan kerangka hukum yang dapat memberikan perlindungan yang lebih menyeluruh bagi kedua belah pihak (Laksmiana, A. 2024).

Masalah utama dalam penelitian ini berkaitan dengan adanya kesenjangan perlindungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam sistem perdagangan online (Sugesti, et.,al, 2020). Walaupun UUPK telah memberikan landasan hukum yang jelas terkait dengan perlindungan konsumen, penerapan regulasi tersebut dalam dunia digital, khususnya pada transaksi online, masih memiliki banyak celah (Prayuti, Y. 2024). Salah satu masalah utama adalah ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku usaha yang lebih kuat dan konsumen yang lebih rentan dalam transaksi online (Karim, A. 2024). Banyak konsumen yang tidak memahami hak-hak mereka, dan bahkan lebih banyak lagi yang tidak mengetahui cara melindungi hak-hak mereka dalam konteks e-commerce (Yanti, K. A. T., & Mahadewi, K. J. 2023). Di sisi lain, pelaku usaha sering kali tidak mendapatkan jaminan perlindungan yang cukup dari kerugian yang timbul akibat praktik penipuan atau kesalahan konsumen yang merugikan mereka (Onggianto, R., & Soemartono, G. P. 2024). Penelitian oleh Pratama (2022) menunjukkan bahwa meskipun banyak regulasi yang telah diatur, implementasi yang kurang optimal masih menjadi hambatan besar dalam menciptakan ekosistem perdagangan digital yang aman dan adil (Mahran, Z. A., & Sebyar, M. H. 2023).

Solusi umum yang sering diajukan untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan memperbaiki dan memperkuat regulasi yang ada, khususnya yang berkaitan dengan transaksi elektronik. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan memasukkan ketentuan perlindungan yang lebih tegas dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur transaksi elektronik, yang bertujuan untuk melindungi badan usaha dari penipuan atau kecurangan konsumen. Lebih jauh, penting untuk meningkatkan sistem penyelesaian sengketa agar lebih efektif dan efisien di ranah digital. Hal ini penting mengingat transaksi online yang terjadi di dunia maya sering kali tidak memiliki bukti fisik yang kuat, sehingga sangat bergantung pada sistem hukum yang dapat menjamin keadilan bagi kedua belah pihak. Berdasarkan penelitian oleh Sofyan dan Maharani (2020), pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang berbasis teknologi dapat membantu mengurangi kesenjangan ini, sehingga baik pelaku usaha maupun konsumen dapat terlindungi hak-haknya Limanto, et.,al (2024).

Secara lebih spesifik, beberapa solusi yang telah diusulkan oleh para ahli terkait dengan perlindungan hukum dalam perdagangan online adalah dengan mengadopsi regulasi yang lebih

tegas mengenai pengaturan e-commerce dan transaksi elektronik. Misalnya, mengembangkan sistem verifikasi transaksi yang lebih aman, seperti menggunakan tanda tangan digital atau sistem blockchain, yang dapat memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan adalah sah dan tercatat dengan jelas (Wicaksono, A. T., & Yasin, I. F. 2024). Hal ini sejalan dengan pernyataan Fauzan (2021) bahwa regulasi yang mengatur transaksi elektronik perlu dimutakhirkan secara berkala agar tetap relevan di tengah perkembangan teknologi yang terus berkembang. Lebih jauh, regulasi mengenai kejelasan informasi produk, transparansi kebijakan pengembalian barang, dan proses klaim yang terdefinisi dengan baik memerlukan pengaturan yang lebih rinci untuk mencegah kebingungan konsumen mengenai ketentuan yang berlaku (Putri, E. O. W. 2024). Mengingat maraknya penipuan dalam transaksi e-commerce, maka sangat penting untuk meningkatkan perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha guna menumbuhkan kepercayaan antara kedua belah pihak (Rozi, A. F., & Aldianza, M. 2024).

Studi ini merekomendasikan klarifikasi dan pemutakhiran kebijakan hukum terkait perlindungan konsumen dan pelaku usaha di sektor perdagangan daring Indonesia, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi terkini. Lebih jauh, peningkatan kerangka hukum penyelesaian sengketa transaksi elektronik melalui mekanisme yang lebih ramping dan efisien sangat penting untuk mendorong terciptanya lingkungan e-commerce yang aman dan kondusif bagi semua pemangku kepentingan. Meskipun berbagai solusi telah diusulkan, masih terdapat kesenjangan implementasi di lapangan.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian tambahan untuk mengevaluasi efektivitas peraturan saat ini dan membangun kerangka kerja yang lebih baik untuk mengatasi masalah yang muncul dalam transaksi daring. Penguatan peraturan ini dalam jangka panjang akan mendorong pengembangan e-commerce yang sehat, menghasilkan manfaat yang signifikan bagi perekonomian Indonesia, dan memastikan perlindungan yang adil bagi semua pemangku kepentingan dalam sistem perdagangan daring. Studi ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dan badan usaha dalam sistem perdagangan daring Indonesia, serta menilai tanggung jawab badan usaha dalam memastikan kepercayaan dan keamanan transaksi. Studi ini berupaya menjelaskan peran hukum dalam mendorong pengembangan e-commerce yang aman dan transparan di Indonesia.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan metodologis gabungan, yaitu metode hukum normatif dan yuridis empiris, guna menganalisis efektivitas sistem perlindungan hukum dalam transaksi perdagangan daring antara pelaku usaha dan konsumen. Pendekatan ini dipilih untuk

memberikan pemahaman menyeluruh terhadap kerangka hukum yang mengatur e-commerce serta realitas penerapannya dalam praktik. Sebagaimana ditegaskan oleh Soekanto dan Mamudji (2001), metode normatif mengkaji hukum sebagai suatu sistem norma yang terstruktur, sementara pendekatan empiris digunakan untuk mengamati penerapan norma tersebut dalam interaksi sosial yang nyata. Dengan demikian, integrasi kedua metode ini memungkinkan analisis yang tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga kontekstual dan aplikatif.

Dalam konteks ini, metode hukum normatif digunakan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Penelitian ini juga mencermati peraturan pelaksana dan kebijakan lain yang berhubungan, guna memetakan hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen dalam transaksi daring. Pendekatan normatif ini sejalan dengan pendapat Marzuki (2017), yang menekankan pentingnya menelaah hukum tertulis sebagai acuan utama dalam menilai efektivitas perlindungan hukum. Dalam hal ini, kerangka hukum yang ditelaah meliputi aspek tanggung jawab pelaku usaha, transparansi informasi produk, mekanisme pengaduan konsumen, dan sanksi hukum terhadap pelanggaran dalam sistem e-commerce.

Sementara itu, metode yuridis empiris digunakan untuk memperoleh pemahaman mengenai bagaimana hukum tersebut bekerja dalam praktik. Teknik ini mendasarkan diri pada pengumpulan data primer melalui wawancara terbuka dan mendalam dengan pelaku usaha dan konsumen yang terlibat dalam transaksi jual beli online. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ibrahim (2006), pendekatan empiris sangat penting dalam hukum karena menunjukkan bagaimana norma hukum diterapkan, dipahami, dan dipatuhi oleh masyarakat. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman langsung para informan, khususnya terkait permasalahan yang dihadapi dalam transaksi daring, seperti penipuan konsumen, kesulitan dalam proses pengembalian barang, atau ketiadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

Proses wawancara dirancang agar mendalam dan fleksibel, memungkinkan narasumber mengungkapkan pandangan dan pengalaman secara luas. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang kaya dan kontekstual, yang tidak hanya menggambarkan permasalahan hukum yang terjadi, tetapi juga sikap dan pemahaman para pelaku transaksi terhadap hak dan kewajiban mereka. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2014), pendekatan kualitatif sangat sesuai digunakan untuk menggali fenomena sosial yang kompleks dan dinamis, seperti interaksi

hukum dalam transaksi daring. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan aspek kualitas data yang diperoleh melalui wawancara, bukan semata-mata kuantitas responden.

Selain data primer, penelitian ini juga mengumpulkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber pustaka dan dokumen hukum. Data sekunder ini mencakup peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, laporan kebijakan, serta literatur akademik yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memperkuat analisis normatif dan membandingkan hasil temuan empiris dengan teori dan kebijakan yang telah ada. Pendekatan triangulasi data antara sumber primer dan sekunder digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian, sebagaimana direkomendasikan oleh Patton (2002).

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengintegrasikan temuan dari wawancara dan telaah dokumen hukum. Peneliti menggunakan teori hukum perlindungan konsumen sebagai kerangka analitis utama, di mana prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab dijadikan indikator evaluasi terhadap efektivitas perlindungan hukum dalam sistem perdagangan daring. Teori ini mengacu pada prinsip-prinsip yang tertuang dalam UUPK, serta pada literatur yang menyoroti perlunya reformulasi hukum dalam menghadapi perkembangan digital (Nasution, 2007; Sutan Remy, 2020). Proses analisis bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara hukum positif dan realitas sosial yang dihadapi oleh konsumen dan pelaku usaha.

Lebih jauh, pendekatan hukum empiris dalam penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga bersifat evaluatif dan preskriptif. Artinya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang bersifat praktis dan aplikatif bagi para pemangku kepentingan. Dalam hal ini, peneliti menganalisis potensi pembaruan hukum, baik dari aspek substansi, struktur, maupun budaya hukum, untuk menjawab tantangan perdagangan elektronik yang terus berkembang di Indonesia. Pendekatan ini mendukung tujuan utama penelitian, yaitu menciptakan kerangka hukum yang lebih adil, adaptif, dan melindungi semua pihak dalam transaksi daring, sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK dan UU ITE.

Dengan demikian, metodologi yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan penggabungan antara teori dan praktik, antara norma dan realitas, serta antara kebijakan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan kontribusi akademik, tetapi juga berupaya menyajikan masukan konstruktif bagi penyempurnaan kebijakan perlindungan hukum dalam ekosistem e-commerce nasional.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem perdagangan daring di Indonesia masih menghadapi tantangan besar dalam penerapan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan delapan pelaku usaha dan sepuluh konsumen dari berbagai platform e-commerce, ditemukan bahwa ketidakseimbangan dalam pemahaman hukum dan pelaksanaan tanggung jawab kontraktual menjadi persoalan utama dalam transaksi elektronik. Temuan ini konsisten dengan literatur yang menunjukkan adanya kesenjangan dalam perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam konteks perdagangan digital yang terus berkembang (Sugesti et al., 2020; Karim, 2024).

Pelaku usaha mengungkapkan bahwa mereka sering kali mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak jujur, seperti memalsukan bukti transfer atau mengklaim barang tidak diterima meskipun telah dikirim. Salah satu pelaku usaha menyatakan, “Pernah ada pelanggan yang mengedit bukti transfer bank dan mengirimkannya sebagai konfirmasi pembayaran. Kami kirimkan barangnya, tapi ternyata dana tidak pernah masuk. Setelah dicek ke bank, itu hanyalah gambar editan.” Fenomena ini menunjukkan betapa lemahnya sistem verifikasi transaksi dalam e-commerce Indonesia saat ini, dan menegaskan perlunya inovasi teknologi dalam mendukung keabsahan transaksi, seperti yang diusulkan oleh Wicaksono dan Yasin (2024) melalui pemanfaatan sistem blockchain dan tanda tangan digital.

Di sisi lain, konsumen mengungkapkan kekhawatiran atas kurangnya transparansi dari pihak pelaku usaha. Beberapa konsumen menyampaikan pengalaman mereka terhadap produk yang tidak sesuai dengan deskripsi, proses pengembalian barang yang berbelarut-larut, dan kesulitan dalam menghubungi pihak penjual. Salah satu responden menyatakan, “Saya beli tas branded, tapi waktu datang kualitasnya jauh di bawah ekspektasi. Saat saya coba minta retur, penjualnya hilang kontak. Tidak ada nomor pengaduan yang jelas, hanya fitur chat yang tidak dibalas.” Hal ini menegaskan adanya kekosongan dalam mekanisme penyelesaian sengketa secara cepat dan efektif di lingkungan perdagangan digital, seperti yang ditekankan oleh Sofyan dan Maharani (2020) sebagai urgensi dalam membangun sistem penyelesaian sengketa berbasis teknologi.

Kedua pihak—pelaku usaha dan konsumen—juga menunjukkan tingkat pemahaman yang relatif rendah terhadap hak dan kewajiban hukum mereka. Mayoritas informan, baik dari kalangan pelaku usaha maupun konsumen, tidak mengetahui secara spesifik isi Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) maupun Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Ketika ditanya apakah mereka mengetahui ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen atau kewajiban pelaku usaha, sebagian besar menjawab dengan ragu atau menyatakan bahwa mereka “hanya ikut aturan platform.” Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif Indonesia telah memiliki perangkat hukum yang cukup (Mewu & Mahadewi, 2023; Malani & Zuhrah, 2025), dalam praktiknya pemahaman dan implementasi regulasi tersebut belum menjangkau pelaku lapangan secara memadai.

Data sekunder dari laporan otoritas perlindungan konsumen juga menunjukkan tren peningkatan jumlah pengaduan terkait transaksi daring, khususnya selama tiga tahun terakhir. Misalnya, laporan tahunan dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tahun 2023 menunjukkan bahwa lebih dari 60% pengaduan yang diterima terkait dengan transaksi online, dengan keluhan terbanyak adalah produk tidak sesuai deskripsi, penipuan penjual, dan pengembalian dana yang sulit. Hal ini memperkuat temuan dalam penelitian oleh Saputra (2024) dan Rahmanto et al. (2019) bahwa perlindungan hukum dalam ranah digital masih menghadapi kesulitan dalam pembuktian, terutama karena ketiadaan bukti fisik dan rendahnya literasi hukum masyarakat.

Selain itu, dari sisi pelaku usaha, muncul persoalan mengenai kepastian hukum. Beberapa informan mengeluhkan kurangnya perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang curang. Salah satu pelaku usaha menyatakan, “Kami kadang merasa tidak dilindungi. Kalau ada konsumen nakal, kami tidak tahu harus lapor ke mana. Apalagi kalau sudah pakai jasa pengiriman pihak ketiga yang tidak bisa kami kontrol.” Hal ini menggarisbawahi pentingnya memperluas cakupan tanggung jawab hukum dalam rantai transaksi digital, termasuk peran penyedia platform dan jasa logistik. Seperti yang diuraikan oleh Harmen dan Nasution (2025), ekosistem digital memerlukan regulasi yang menyeluruh dan partisipatif agar semua pemangku kepentingan memiliki jaminan hukum yang proporsional.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa konsumen yang lebih muda dan melek teknologi cenderung lebih waspada terhadap perlindungan hukum dan memiliki pengalaman yang lebih baik dalam menyelesaikan sengketa. Mereka biasanya mengandalkan fitur pengaduan di platform atau media sosial untuk mendapatkan respons cepat dari penjual. Sebaliknya, konsumen berusia lebih tua cenderung tidak mengetahui cara mengakses bantuan hukum atau mekanisme pengembalian barang. Ini menegaskan hasil penelitian Yanti dan

Mahadewi (2023) yang menyebutkan bahwa ketimpangan digital turut memperdalam kesenjangan perlindungan konsumen.

Secara umum, wawancara menunjukkan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen menyadari pentingnya perlindungan hukum, tetapi mereka meragukan efektivitas sistem hukum yang ada. Dalam pandangan mereka, penyelesaian sengketa melalui jalur hukum formal seperti pengadilan dianggap terlalu lama dan tidak praktis untuk nilai transaksi yang relatif kecil. Hal ini sejalan dengan pernyataan Pratama (2022) bahwa kelemahan dalam implementasi regulasi sering kali bukan terletak pada isi aturan, melainkan pada efektivitas penegakannya di lapangan. Oleh karena itu, muncul aspirasi dari berbagai pihak untuk adanya lembaga penyelesaian sengketa khusus transaksi digital yang cepat, murah, dan berbasis teknologi informasi.

Temuan ini memperkuat kesimpulan bahwa masih terdapat kesenjangan besar antara hukum tertulis dan realitas di lapangan. Perdagangan daring menghadirkan tantangan hukum baru yang memerlukan adaptasi regulasi dan model penegakan hukum yang inovatif. UUPK dan UU ITE, meskipun cukup progresif dalam konteks hukum konvensional, belum sepenuhnya menjawab kompleksitas transaksi elektronik yang melibatkan banyak pihak dan berlangsung secara lintas waktu serta ruang. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya revisi regulasi, edukasi hukum untuk masyarakat digital, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa online sebagai bagian dari strategi reformasi hukum e-commerce di Indonesia.

### **Pembahasan**

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kompleksitas transaksi daring di Indonesia tidak hanya menghadirkan peluang ekonomi yang signifikan, tetapi juga memperlihatkan celah regulatif dan kelemahan struktural dalam sistem perlindungan hukum, baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Temuan ini selaras dengan pendapat Saputra (2024) dan Aviatri dan Nilasari (2021), yang menunjukkan bahwa meskipun sistem perdagangan elektronik memberikan kemudahan akses dan efisiensi, dinamika digital ini juga membuka ruang bagi praktik-praktik manipulatif, seperti penyalahgunaan bukti transaksi dan ketidaktransparanan dalam penyampaian informasi produk. Dalam konteks ini, hukum yang seharusnya menjadi instrumen utama dalam menjamin keadilan dan kepastian transaksi ternyata belum sepenuhnya mampu menjangkau kebutuhan aktual para pengguna e-commerce di Indonesia.

Salah satu isu krusial yang terungkap melalui wawancara adalah rendahnya literasi hukum konsumen dan pelaku usaha dalam memahami hak dan kewajiban mereka sesuai dengan kerangka regulatif yang ada. Temuan ini menunjukkan adanya gap yang substansial antara eksistensi hukum positif, 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), dengan implementasi dan pemahaman di lapangan. Marzuki (2017) menyatakan bahwa hukum normatif hanya efektif apabila dipahami dan dijalankan secara sadar oleh subjek hukumnya. Dalam konteks ini, keterbatasan pemahaman menjadi salah satu penghambat utama dalam realisasi perlindungan hukum yang substantif, bukan sekadar formalistik.

Temuan bahwa sebagian besar konsumen tidak memahami prosedur pengaduan atau hak untuk memperoleh informasi yang benar dan lengkap tentang produk menunjukkan perlunya upaya pendidikan hukum yang lebih sistematis. Ini sejalan dengan analisis Yanti dan Mahadewi (2023), yang menyebutkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna e-commerce di Indonesia belum memiliki kesadaran penuh akan hak-hak konsumen mereka. Ketidaktahuan ini membuat mereka rentan terhadap penyimpangan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, serta kesulitan dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Selain itu, data wawancara menunjukkan bahwa pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) yang menjadi tulang punggung e-commerce di Indonesia juga belum memiliki pemahaman mendalam terhadap kewajiban hukum mereka, termasuk penyediaan informasi yang transparan dan tanggung jawab atas kualitas produk.

Ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi daring juga menjadi sorotan penting dalam diskusi ini. Priyono dan Sari (2023) serta Karim (2024) menggarisbawahi bahwa kekuasaan dalam hubungan konsumen-pelaku usaha sering kali tidak seimbang, terutama karena pelaku usaha memiliki kendali atas informasi, infrastruktur digital, dan akses terhadap penyelesaian sengketa yang lebih formal. Dalam banyak kasus yang ditemukan di lapangan, konsumen menghadapi hambatan serius ketika mencoba mengeksekusi haknya, seperti proses pengembalian dana yang rumit, saluran komunikasi yang tidak responsif, atau bahkan tidak adanya tanggapan dari pihak pelaku usaha setelah transaksi terjadi. Dalam wawancara, konsumen menyatakan bahwa mereka merasa "tidak memiliki posisi yang kuat" ketika terjadi masalah, karena platform tempat mereka melakukan transaksi lebih banyak berpihak kepada pelaku usaha atau memiliki proses penyelesaian sengketa yang terlalu birokratis.

Di sisi lain, pelaku usaha juga menunjukkan kerentanan tersendiri, khususnya terhadap bentuk penipuan oleh konsumen seperti manipulasi bukti transfer. Meskipun diskursus umum dalam literatur hukum konsumen sering kali menitikberatkan pada perlindungan terhadap konsumen, temuan ini memperluas spektrum diskusi dengan memperlihatkan bahwa pelaku usaha juga memerlukan perlindungan hukum yang proporsional dalam sistem perdagangan daring. Sebagaimana dikemukakan oleh Harmen dan Nasution (2025), keseimbangan dalam tanggung jawab hukum antara konsumen dan pelaku usaha menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan e-commerce yang sehat dan berkelanjutan. Dalam hal ini, perlindungan hukum tidak hanya harus fokus pada aspek pasif (melindungi konsumen dari pelanggaran), tetapi juga pada aspek aktif (mencegah eksploitasi hukum oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab).

Ketika membahas efektivitas regulasi yang ada, seperti UUPK dan UU ITE, perlu disoroti bahwa hukum yang bersifat umum sering kali tidak cukup responsif terhadap perubahan cepat dalam sektor digital. Undang-undang ini cenderung memiliki keterbatasan dalam menjawab kebutuhan teknis dan karakteristik unik dari transaksi daring. Bahtiar (2020) dan Fauzan (2021) menyatakan bahwa regulasi di bidang teknologi informasi harus dirancang untuk bersifat adaptif, kontekstual, dan progresif agar dapat mengantisipasi dinamika yang terus berkembang dalam perdagangan elektronik. Dalam konteks penelitian ini, mekanisme verifikasi transaksi yang lemah dan minimnya kontrol atas identitas digital menjadi salah satu faktor utama yang membuka ruang bagi penyalahgunaan oleh pihak tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, implementasi teknologi keamanan digital seperti enkripsi, tanda tangan digital, dan sistem blockchain, sebagaimana diusulkan oleh Wicaksono dan Yasin (2024), menjadi sangat relevan untuk dipertimbangkan dalam kerangka penguatan perlindungan hukum.

Kelemahan lain yang terungkap dari hasil penelitian ini adalah keterbatasan dalam sistem penyelesaian sengketa online. Dalam wawancara, banyak konsumen menyatakan bahwa mereka tidak melaporkan masalah kepada pihak berwenang karena menganggap prosesnya panjang, tidak transparan, dan tidak efisien. Beberapa bahkan menyatakan bahwa "biaya waktu dan energi lebih besar daripada kerugian barang." Hal ini mencerminkan kritik Rahmanto et al. (2019) yang menekankan bahwa meskipun perlindungan hukum secara normatif telah diatur, pelaksanaannya sering kali terhambat oleh inefisiensi administratif dan keterbatasan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa. Dalam konteks ini, kebutuhan untuk membangun sistem penyelesaian sengketa daring (online dispute resolution/ODR) menjadi semakin

mendesak, terutama bagi transaksi bernilai kecil namun berjumlah besar, seperti yang umum terjadi dalam sektor e-commerce.

Pengembangan sistem ODR tidak hanya harus mencakup efisiensi prosedural, tetapi juga kejelasan yurisdiksi, keabsahan putusan, serta kepercayaan publik terhadap mekanisme tersebut. Sofyan dan Maharani (2020) menggarisbawahi pentingnya membangun kerangka hukum dan teknis yang menjamin legitimasi ODR sebagai instrumen penyelesaian sengketa yang diakui secara hukum dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Dalam hal ini, perlu pula keterlibatan langsung dari platform e-commerce sebagai mediator aktif yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan resolusi sengketa secara independen, transparan, dan adil. Peran aktif platform juga dapat diperkuat melalui regulasi yang mewajibkan adanya mekanisme pengawasan internal dan pelaporan berkala kepada otoritas terkait.

Hubungan antara hasil penelitian ini dengan literatur yang ada memperlihatkan adanya konsistensi tematik yang kuat, terutama dalam hal tantangan regulatif dan perlunya pendekatan multi-level governance dalam menangani perdagangan digital. Sebagaimana ditegaskan oleh Limanto et al. (2024), penguatan kerangka hukum di era digital tidak cukup dilakukan hanya melalui legislasi nasional, tetapi harus pula melibatkan aktor-aktor non-negara seperti platform digital, penyedia teknologi finansial, dan organisasi masyarakat sipil. Pendekatan partisipatif ini dinilai penting untuk merespons tantangan-tantangan baru yang muncul akibat kompleksitas hubungan antara pengguna, penyedia jasa, dan regulator.

Dengan demikian, diskusi ini menunjukkan bahwa permasalahan perlindungan hukum dalam perdagangan daring bersifat sistemik dan multidimensional. Aspek literasi hukum, efektivitas regulasi, keadilan prosedural, dan infrastruktur teknologi menjadi faktor-faktor yang saling berkelindan dan memerlukan solusi yang holistik serta kontekstual. Penguatan hukum normatif harus berjalan seiring dengan pemahaman empiris terhadap perilaku pengguna dan dinamika platform digital. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan tidak hanya memperjelas tantangan-tantangan hukum yang ada, tetapi juga menawarkan landasan bagi perumusan strategi kebijakan yang lebih responsif dan inklusif ke depan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Studi ini mengungkapkan bahwa sistem perlindungan hukum dalam perdagangan daring di Indonesia masih menghadapi tantangan serius, baik dari sisi substansi hukum maupun implementasinya dalam praktik. Temuan utama menunjukkan bahwa ketidakseimbangan

pemahaman hukum antara konsumen dan pelaku usaha, minimnya infrastruktur verifikasi transaksi digital, serta keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa daring telah menciptakan celah signifikan dalam perlindungan hak kedua belah pihak. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE telah menjadi fondasi hukum, studi ini memperlihatkan bahwa kerangka regulatif tersebut belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika e-commerce yang berkembang pesat.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan perlunya penguatan literasi hukum digital di kalangan pengguna e-commerce serta pembaruan regulasi yang mengakomodasi teknologi mutakhir seperti tanda tangan digital dan sistem blockchain. Selain itu, dibutuhkan sistem penyelesaian sengketa online yang cepat, murah, dan adil guna menjembatani ketidakpercayaan antara konsumen dan pelaku usaha.

Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan *body of knowledge* dalam studi hukum digital dan perlindungan konsumen dengan mengintegrasikan pendekatan normatif dan empiris untuk melihat realitas hukum di lapangan. Studi ini merekomendasikan perlunya penelitian lanjutan yang mengevaluasi efektivitas model penyelesaian sengketa daring berbasis platform, serta studi komparatif dengan yurisdiksi lain untuk merumuskan kerangka perlindungan hukum digital yang lebih komprehensif dan kontekstual.

## DAFTAR REFERENSI

- Abi Pratama, S. (2020, November). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tidak sesuai gambar pada transaksi di marketplace. *In National Conference on Law Studies (NCOLS)* (Vol. 2, No. 1, pp. 182-199).
- Aviatri, P., & Nilasari, A. P. (2021). Analisis penerapan etika bisnis terhadap kelangsungan usaha perusahaan dagang. *ACCOUNTHINK: Journal of Accounting and Finance*, 6(02).
- Bahtiar, R. A. (2020). Potensi, peran pemerintah, dan tantangan dalam pengembangan e-commerce di Indonesia [Potency, government role, and challenges of e-commerce development in Indonesia]. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 11(1), 13-25.
- Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Harto, B., Dulame, I. M., Pramuditha, P., ... & ST, S. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fitriani, D., & Hwihanus, H. (2023). Peranan sistem informasi manajemen terhadap perkembangan e-commerce dalam pengambilan keputusan bagi usaha UMKM. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(1), 64-77.

- Halim, M., & Hoesein, Z. A. (2025). Kekosongan hukum terkait pertanggungjawaban kepada konsumen terhadap barang yang tidak sesuai. *Jurnal Retentum*, 7(1), 281-292.
- Ichsan, R. N., Se, M. M., Sarman Sinaga, S. E., & Lukman Nasution, S. E. I. (2020). *Penyelesaian masalah bisnis dalam transaksi elektronik (e-commerce)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). 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(2), 8-14.
- Karim, A. (2024). Menguak monopoli dan pelanggaran persaingan dalam industri penerbangan internasional (studi kasus Garuda Indonesia vs. Rolls-Royce). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(6), 3845-3856.
- Laksmiana, A. (2024). *Analisis perlindungan hukum konsumen terhadap praktik pembulatan harga BBM di SPBU: Perspektif UU Perlindungan Konsumen*. Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM.
- Mahrana, Z. A., & Sebyar, M. H. (2023). Pengaruh Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 31 Tahun 2023 terhadap perkembangan e-commerce di Indonesia. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 1(4), 51-67.
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan konsumen dalam pembelian produk online: Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.
- Onggianto, R., & Soemartono, G. P. (2024). Pertanggungjawaban hukum terhadap ketidaksesuaian informasi dalam perjanjian kredit oleh pelaku usaha jasa keuangan. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 1118-1132.
- Priyono, M. B., & Sari, D. P. (2023). Dampak aplikasi TikTok dan TikTok Shop terhadap UMKM di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(17), 497-506.
- Prayuti, Y. (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), 903-913.
- Saputra, A. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli online dengan menggunakan metode Cash On Delivery. *Indragiri Law Review*, 2(3), 9-16.

- Sugesti, C. A., Ardhya, S. N., & Setianto, M. J. (2020). Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online shop yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen di Kota Singaraja. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 3(3), 166-175.
- Wibowo, D. (2020). Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik: Tantangan dan solusi di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Perdagangan*, 6(1), 32-46.
- Yulianingsih, S., & Putra, R. K. (2024). Analisis yuridis tentang perlindungan konsumen pada e-commerce di Indonesia: Pendekatan yuridis-normatif. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 2(4), 842-856.