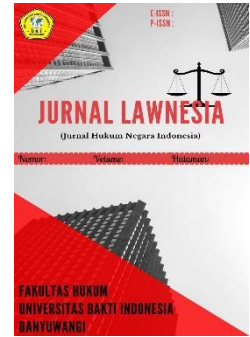


# JURNAL LAWNESIA

Volume 3 (1), Juni 2024, 463-468

E-ISSN: 2829-7873



## **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik**

### **Legal Protection for Consumers in Electronic Transactions**

**Redyana Lutfianidha**

Fakultas Hukum Universitas Bakti Indonesia  
[lutfianidhar8@gmail.com](mailto:lutfianidhar8@gmail.com)

**Nuri Hidayati**

Fakultas Hukum Universitas Bakti Indonesia  
[nurihidayati2994@gmail.com](mailto:nurihidayati2994@gmail.com)

**Barnabas Laowo**

Fakultas Hukum Universitas Bakti Indonesia  
[barnabaslaowo4@gmail.com](mailto:barnabaslaowo4@gmail.com)

**Olianus Dawolo**

Fakultas Hukum Universitas Bakti Indonesia  
[olianusdawolo19@gmail.com](mailto:olianusdawolo19@gmail.com)

#### **Abstrak**

Dalam era digital, transaksi elektronik telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. Namun, dengan meningkatnya penggunaan transaksi elektronik, perlindungan konsumen menjadi isu yang semakin penting. Artikel ini membahas berbagai aspek hukum yang melindungi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia, mencakup peraturan yang berlaku, tantangan yang dihadapi, dan solusi yang dapat diterapkan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan dan analisis yuridis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi yang memadai, masih terdapat kekurangan dalam implementasi yang perlu diperbaiki untuk memastikan perlindungan konsumen yang optimal.

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi Elektronik, Regulasi**

### **Abstract**

*The regulation of marriage agreements in Indonesian civil law involves the principles of equality, freedom of contract, and the public interest. However, there are also restrictions imposed to protect greater interests, such as the interests of children and family welfare. In the digital era, electronic transactions have become an important part of everyday life. However, with the increasing use of electronic transactions, consumer protection is becoming an increasingly important issue. This article discusses various legal aspects that protect consumers in electronic transactions in Indonesia, including applicable regulations, challenges faced, and solutions that can be implemented. The research methodology used is literature study and juridical analysis. The research results show that although there are adequate regulations, there are still shortcomings in implementation that need to be corrected to ensure optimal consumer protection*

**Keywords: Legal Protection, Consumer, Electronic Transactions, Regulation**

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, transaksi elektronik menjadi semakin umum dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Transaksi elektronik menawarkan kemudahan dan efisiensi, namun juga menghadirkan berbagai tantangan, khususnya terkait dengan perlindungan konsumen. Konsumen sering kali menghadapi risiko seperti penipuan, pelanggaran privasi, dan kerugian finansial. Oleh karena itu, penting untuk memiliki kerangka hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik.

Kegiatan perdagangan masyarakat Indonesia berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet. Adanya kemajuan di bidang internet ditunjukkan dengan adanya sistem transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer,

dan/atau media elektronik lainnya. Dengan adanya transaksi elektronik memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi jual-beli lebih efisien dimana para pihak tidak perlu bertemu secara langsung. Oleh karena itu konsumen tidak dapat melihat dan menyentuh secara langsung barang yang ingin dibelinya namun hanya melihat melalui foto yang dipajang oleh penjual di internet. Karena dewasa ini banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat melakukan transaksi elektronik seperti tidak sesuai barang yang sampai di tangan konsumen dengan foto barang tersebut di internet. Sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan dan bingung mengenai bagaimana upaya hukum yang harus ditempuh untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen khususnya di dalam transaksi elektronik perlu diatasi dengan peraturan perundang-undangan guna meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta meningkatkan kesadaran, kepedulian, kemampuan, pengetahuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi

haknya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

### 1.2 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia, mengidentifikasi tantangan yang ada, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan regulasi dan implementasi.

## 2. PEMBAHASAN

### 2.1 Metodologi

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan dan analisis yuridis. Data dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder seperti undang-undang, peraturan pemerintah, jurnal ilmiah, buku, dan artikel. Analisis dilakukan untuk memahami sejauh mana regulasi yang ada melindungi konsumen dalam transaksi elektronik dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

### 2.2 Hasil dan Pembahasan

#### 2.2.1 Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia

Kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia terdiri dari beberapa undang-undang dan peraturan yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta penyedia layanan. Berikut adalah beberapa komponen utamanya:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK):
  - Mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.
  - Menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE):
  - Menyediakan kerangka hukum untuk transaksi elektronik, termasuk perlindungan konsumen dalam dunia digital.
  - Mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik, transaksi elektronik, dan tanda tangan digital.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik:
  - Mengatur tentang standar dan tata cara penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik untuk melindungi konsumen.
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo):
  - Contohnya, Permenkominfo No. 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pendaftaran Penyelenggaraan

- Sistem Elektronik dan Pendaftaran Sistem Elektronik.
- Mengatur aspek teknis terkait pendaftaran penyelenggaraan sistem elektronik.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK):
    - Mengatur perlindungan konsumen dalam layanan keuangan digital dan fintech.
  6. Peraturan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN):
    - Mengeluarkan pedoman dan rekomendasi terkait perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

### 2.2.2 Tantangan dalam Perlindungan Konsumen

Tantangan dalam perlindungan konsumen mencakup berbagai aspek yang kompleks dan beragam. Beberapa tantangan utama meliputi:

1. Kurangnya Informasi dan Edukasi: Banyak konsumen yang tidak memiliki informasi yang memadai tentang hak-hak mereka, produk, atau layanan yang mereka beli. Edukasi konsumen yang kurang memadai dapat mengakibatkan keputusan pembelian yang tidak bijak.
2. Perkembangan Teknologi: Dengan semakin berkembangnya teknologi, produk dan layanan baru terus muncul. Konsumen mungkin kesulitan mengikuti perkembangan ini dan memahami risiko yang

- terkait, terutama dalam transaksi online dan perlindungan data pribadi.
3. Regulasi yang Tidak Memadai: Di beberapa negara, regulasi perlindungan konsumen mungkin tidak cukup ketat atau tidak diperbarui sesuai dengan perkembangan pasar dan teknologi. Hal ini menyulitkan penegakan hukum dan perlindungan hak-hak konsumen.
  4. Ketidakseimbangan Informasi: Produsen atau penyedia layanan sering kali memiliki lebih banyak informasi tentang produk atau layanan dibandingkan konsumen. Ketidakseimbangan informasi ini dapat dimanfaatkan untuk mengeksploitasi konsumen.
  5. Penegakan Hukum yang Lemah: Meskipun ada regulasi, penegakan hukum yang lemah dapat membuat pelanggar tidak jera. Kurangnya sumber daya atau korupsi dapat memperburuk masalah ini.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, dibutuhkan kerjasama antara pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta untuk memperkuat regulasi, meningkatkan edukasi konsumen, dan memastikan penegakan hukum yang efektif.

### 2.2.3 Solusi dan Rekomendasi

Untuk melindungi konsumen dalam transaksi elektronik, beberapa solusi dan rekomendasi dapat diterapkan:

1. Regulasi yang Komprehensif
  - 1) Pembaruan Hukum. Memperbarui undang-undang dan peraturan untuk mencakup transaksi elektronik, memastikan perlindungan konsumen yang sama seperti dalam transaksi konvensional.
  - 2) Perlindungan Data Pribadi. Menerapkan regulasi yang ketat terkait perlindungan data pribadi konsumen, seperti GDPR di Eropa.
2. Edukasi Konsumen
  - 1) Kampanye Kesadaran. Mengadakan kampanye untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi elektronik dan cara melindungi diri dari penipuan.
  - 2) Pendidikan Digital. Menyediakan sumber daya dan program pendidikan untuk membantu konsumen memahami teknologi dan risiko yang terkait dengan transaksi online.
3. Pengawasan dan Penegakan Hukum
  - 1) Penguatan Lembaga Pengawasan. Memperkuat peran lembaga pengawas dan badan perlindungan konsumen untuk memantau praktik bisnis online dan menangani keluhan konsumen.
  - 2) Sanksi Tegas. Menerapkan sanksi yang tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, termasuk

denda yang signifikan dan pembatasan operasional.

### 3. Kesimpulan

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah diatur oleh berbagai regulasi, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, diperlukan upaya bersama dari pemerintah, penyedia layanan, dan konsumen itu sendiri. Edukasi konsumen, penegakan hukum yang lebih ketat, dan peningkatan infrastruktur teknologi adalah langkah-langkah penting yang perlu dilakukan.

### 4. DAFTAR PUSTAKA

#### Buku:

- Sudaryat, T. (2015). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Setiawan, A. (2017). Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum Konsumen. Yogyakarta: Penerbit ABC.

#### Jurnal:

- Rahmawati, L. (2018). Analisis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum*, 12(1), 45-60.
- Putra, I. (2019). Tantangan Penegakan Hukum dalam Perlindungan Konsumen di Era Digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(2), 35-50.

**Artikel:**

Sari, D. (2020). Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce. Kompas, 15 Maret 2020.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Buku-buku dan jurnal ilmiah terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.