



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Hukum terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia: Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Legal Analysis of Consumer Protection in Digital Transactions in Indonesia: A Review of Law Number 8 of 1999

Bahtiar Tamrin

Hukum, Universitas Madako Tolitoli, bahtiertamrin@umada.ac.id

*Corresponding Author: **Bahtiar Tamrin**, bahtiertamrin@umada.ac.id

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 08 May, 2025

Revised: 14 Jun, 2025

Accepted: 25 Jun, 2025

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen;

Transaksi Digital;

Regulasi Digital

Keywords:

Consumer Protection;

Digital Transactions;

Digital Regulation

DOI: 10.56338/jks.v8i6.7738

ABSTRAK

Perkembangan transaksi digital telah menciptakan peluang dan tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum utama belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan perlindungan dalam konteks digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis relevansi dan implementasi UUPK dalam menjawab permasalahan konsumen di era digital, serta mengkaji harmonisasi regulasi dengan UU ITE. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis terhadap bahan hukum primer dan sekunder, serta studi kasus pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UUPK masih bersifat umum dan belum mengatur isu-isu digital secara spesifik, seperti perlindungan data pribadi dan pertanggungjawaban platform. Implementasi di lapangan juga masih lemah karena keterbatasan kelembagaan, rendahnya literasi konsumen, dan absennya mekanisme penyelesaian sengketa digital yang efektif. Penelitian ini merekomendasikan pembaruan regulasi, penguatan lembaga pengawasan, serta integrasi mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi sebagai upaya perlindungan konsumen yang komprehensif di era digital.

ABSTRACT

The development of digital transactions has created new opportunities and challenges in consumer protection. Law No. 8/1999 on Consumer Protection as the main legal basis has not fully accommodated the need for protection in the digital context. This research aims to analyze the relevance and implementation of UUPK in answering consumer problems in the digital era, as well as to examine the harmonization of regulations with the ITE Law. The method used is a normative juridical approach with analysis of primary and secondary legal materials, as well as supporting case studies. The results show that the GCPL is still general in nature and has not specifically regulated digital issues, such as personal data protection and platform liability. Implementation in the field is also still weak due to institutional limitations, low consumer literacy, and the absence of an effective digital dispute resolution mechanism. This research recommends updating regulations, strengthening supervisory institutions, and integrating technology-based dispute resolution mechanisms as comprehensive consumer protection efforts in the digital era.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan besar dalam pola transaksi di masyarakat. Saat ini, transaksi digital—seperti pembelian barang dan jasa melalui e-commerce, aplikasi mobile, dan media sosial—telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari konsumen di Indonesia. Berdasarkan laporan APJII (2023), penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai 215 juta orang, dengan lebih dari 80% di antaranya melakukan transaksi digital secara berkala. Fenomena ini menunjukkan transformasi besar dalam cara konsumen berinteraksi dengan pelaku usaha, yang juga membawa tantangan baru dalam hal perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Meskipun transaksi digital memberikan kemudahan dan efisiensi, di sisi lain muncul pula risiko yang tidak sedikit. Masalah umum yang sering terjadi meliputi penipuan online, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Dalam beberapa kasus, konsumen mengalami kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi atau penyelesaian sengketa karena tidak adanya kejelasan tanggung jawab pelaku usaha digital (Nurhayati, 2021). Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kerangka hukum yang ada mampu melindungi konsumen dalam ekosistem digital yang terus berkembang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan regulasi utama dalam menjamin hak-hak konsumen di Indonesia. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek penting, seperti hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, mengingat undang-undang ini dibuat dalam konteks transaksi konvensional, muncul keraguan akan relevansi dan efektivitasnya dalam menjawab tantangan zaman digital (Setiawan, 2018). Ketidadaan ketentuan eksplisit mengenai transaksi elektronik menjadi celah hukum yang berisiko melemahkan posisi konsumen dalam transaksi digital.

Dalam praktiknya, perlindungan konsumen digital juga berkaitan erat dengan regulasi lain seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan peraturan turunannya. Meskipun UU ITE memuat ketentuan mengenai keabsahan transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, serta larangan penipuan online, belum terdapat integrasi menyeluruh dengan UU Perlindungan Konsumen. Hal ini menciptakan tumpang tindih serta fragmentasi hukum, yang seringkali membingungkan konsumen dalam menuntut haknya (Gunarto, 2019).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat literasi hukum konsumen digital di Indonesia masih tergolong rendah, yang berakibat pada lemahnya kesadaran terhadap hak dan mekanisme perlindungan hukum yang tersedia (Andriani, 2022). Selain itu, lemahnya pengawasan pemerintah terhadap praktik bisnis digital, terutama pada platform lintas negara, turut menyulitkan proses penegakan hukum. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga belum optimal dalam mengakomodasi pengaduan berbasis digital secara efisien dan cepat.

Dalam konteks global, banyak negara telah mengadopsi pembaruan hukum perlindungan konsumen digital, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi dan transparansi algoritma dalam sistem rekomendasi produk. Di Indonesia, RUU Perlindungan Data Pribadi yang telah diundangkan pada tahun 2022 menunjukkan langkah awal ke arah tersebut. Namun, integrasi regulasi ini dengan UU Perlindungan Konsumen belum terwujud secara maksimal (Kominfo, 2022). Oleh karena itu, perlu adanya reformulasi kebijakan hukum yang mampu menjawab kebutuhan zaman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini penting untuk mengkaji bagaimana efektivitas UU No. 8 Tahun 1999 dalam melindungi konsumen digital di Indonesia. Penelitian ini juga akan mengkaji sejauh mana perlindungan yang diberikan mampu mengakomodasi realitas transaksi daring dan bagaimana penguatan hukum dapat dilakukan melalui pendekatan harmonisasi regulasi dan peningkatan kelembagaan pengawasan konsumen. Dengan demikian, diharapkan dapat

memberikan rekomendasi yang relevan bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen di era digital. Di tengah perkembangan pesat transaksi digital, muncul kebutuhan mendesak akan regulasi yang lebih adaptif terhadap dinamika teknologi. Salah satu aspek yang kerap luput dari pengawasan adalah keberadaan pelaku usaha fiktif atau anonim yang memanfaatkan celah hukum digital untuk melakukan penipuan. Dalam studi oleh Siregar (2020), ditemukan bahwa banyak kasus penipuan di marketplace tidak dapat ditindaklanjuti secara hukum karena pelaku menggunakan identitas palsu dan beroperasi lintas platform. Hal ini menunjukkan lemahnya instrumen pengawasan yang berbasis pada identifikasi digital dan regulasi kepemilikan akun.

Selain itu, tantangan besar juga hadir dalam penanganan sengketa konsumen secara daring. Sistem penyelesaian sengketa yang konvensional—seperti mediasi langsung atau gugatan perdata—seringkali tidak efektif bagi konsumen digital, karena memerlukan waktu dan biaya tinggi. Menurut Yuliani (2023), pendekatan penyelesaian sengketa berbasis teknologi (online dispute resolution/ODR) dapat menjadi solusi cepat, murah, dan transparan bagi konsumen, namun belum diadopsi secara luas oleh lembaga penegak hukum di Indonesia. Hal ini menghambat akses keadilan bagi korban transaksi digital yang merugi.

Lebih lanjut, aspek literasi konsumen digital juga menjadi sorotan. Penelitian oleh Wibisono dan Prasetyo (2021) menyoroti bahwa banyak konsumen, terutama di daerah non-perkotaan, tidak memahami hak-hak dasar mereka dalam transaksi digital. Minimnya pemahaman terhadap kontrak elektronik, klausul baku, dan mekanisme pengaduan menyebabkan kerentanan yang semakin tinggi terhadap praktik bisnis yang merugikan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang adil dan setara.

Penting pula dicermati bahwa pelaku usaha digital memiliki kekuatan yang lebih besar dalam mengatur relasi kontraktual melalui *terms of service* atau *user agreement* yang bersifat sepihak. Menurut studi oleh Maulana dan Harahap (2020), konsumen sering kali tidak membaca secara menyeluruh atau tidak memahami konsekuensi dari persetujuan digital yang mereka berikan. Dalam kondisi ini, perlindungan hukum menjadi sangat lemah karena dianggap bahwa konsumen telah menyetujui syarat yang berlaku, meskipun terdapat klausul yang merugikan. Hal ini menunjukkan perlunya regulasi yang membatasi penggunaan klausul baku dalam kontrak digital.

Terakhir, penelitian oleh Utami dan Nugroho (2022) menyarankan agar pemerintah memperkuat sinergi antar lembaga, termasuk Kominfo, OJK, Kemendag, dan lembaga yudikatif, dalam menciptakan ekosistem hukum digital yang responsif. Saat ini, fragmentasi kelembagaan menyebabkan kurangnya koordinasi dalam menindak pelanggaran yang terjadi secara lintas sektor. Oleh karena itu, diperlukan kerangka kerja nasional perlindungan konsumen digital yang terintegrasi, termasuk pembentukan lembaga aduan berbasis digital yang bersifat lintas sektoral dan bersifat cepat tanggap.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang menitikberatkan pada analisis bahan-bahan hukum sebagai dasar dalam mengkaji permasalahan. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian terletak pada norma hukum yang berlaku, dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan relevansinya terhadap perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menelaah kesesuaian antara norma hukum yang ada dengan fenomena faktual yang berkembang di masyarakat, khususnya dalam ranah transaksi elektronik.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis: bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah dan peraturan pelaksana lain yang berhubungan dengan transaksi digital. Bahan hukum sekunder berupa jurnal-jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan

artikel akademik yang mengulas topik perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan kebijakan digital. Sementara itu, bahan hukum tersier meliputi kamus hukum dan ensiklopedia yang memberikan penjelasan konseptual tambahan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumentasi terhadap sumber-sumber hukum yang telah disebutkan. Selanjutnya, dilakukan analisis isi (content analysis) untuk menelaah secara mendalam norma-norma yang terkandung dalam peraturan yang berlaku serta interpretasi para ahli hukum terhadap ketentuan tersebut. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi sejauh mana peraturan-peraturan yang ada mampu melindungi kepentingan konsumen dalam konteks transaksi digital yang bersifat dinamis dan kompleks.

Selain pendekatan normatif, penelitian ini juga dilengkapi dengan pendekatan konseptual, yang bertujuan untuk membandingkan konsep-konsep ideal perlindungan konsumen di era digital dengan kondisi hukum yang berlaku di Indonesia. Dalam pendekatan ini, dilakukan kajian terhadap teori-teori perlindungan hukum, prinsip keadilan dalam transaksi daring, serta model regulasi perlindungan konsumen yang diterapkan di negara lain. Pendekatan ini memperkuat argumentasi analisis hukum normatif yang telah dilakukan, sehingga menghasilkan pemikiran yang lebih komprehensif dan aplikatif.

Untuk mendukung validitas temuan, penelitian ini juga memanfaatkan studi kasus sebagai ilustrasi empiris. Studi kasus dipilih berdasarkan kejadian sengketa konsumen digital yang telah dilaporkan secara terbuka, misalnya di media atau putusan pengadilan terkait e-commerce. Meskipun bukan penelitian empiris yang melibatkan survei atau wawancara langsung, penggunaan studi kasus ini berguna untuk menunjukkan realitas implementasi hukum dalam konteks riil. Hal ini memberikan nilai tambah terhadap relevansi penelitian dan membuka ruang refleksi terhadap kebutuhan reformasi hukum perlindungan konsumen digital di Indonesia.

HASIL

Relevansi dan Kekuatan Normatif UU No. 8 Tahun 1999 dalam Konteks Transaksi Digital

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi digital. Namun, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya mengantisipasi perubahan ini. Beberapa ketentuan dalam undang-undang tersebut tidak menyebut secara eksplisit transaksi elektronik, sehingga menimbulkan interpretasi yang sempit di ranah hukum. Hal ini menjadi persoalan ketika konsumen menghadapi persoalan hukum yang timbul akibat transaksi daring. Menurut Andikatama dan Turisno (2023), norma dalam UU No. 8 Tahun 1999 masih berlandaskan relasi tradisional antara produsen dan konsumen, padahal ekosistem digital melibatkan entitas baru seperti platform, kurir, dan penyedia layanan digital.

Selain tidak menjangkau bentuk transaksi baru, UUPK juga belum secara eksplisit mengatur perlindungan terhadap data pribadi konsumen yang menjadi komoditas utama dalam transaksi digital. Dalam transaksi digital, data konsumen sering dikumpulkan, disimpan, dan digunakan oleh pelaku usaha tanpa persetujuan eksplisit. Maharani, Hardigaluh, dan Pulungan (2022) menyebutkan bahwa celah hukum ini memunculkan risiko penyalahgunaan data pribadi yang berpotensi merugikan konsumen, namun tidak dapat ditindak secara tegas karena tidak diatur dalam UUPK. Dengan demikian, ketentuan perlindungan konsumen dalam undang-undang tersebut perlu direvisi atau diperluas agar sejalan dengan tuntutan keamanan data digital.

Aspek transparansi dan informasi juga menjadi tantangan tersendiri dalam konteks transaksi daring. Meskipun Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 mengatur tentang hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, implementasinya dalam ranah digital tidak terukur. Banyak konsumen tidak

mendapatkan informasi produk secara lengkap karena penggunaan strategi pemasaran algoritmik. Menurut Nayoan et al. (2025), sistem rekomendasi dan promosi berbasis AI sering memanipulasi persepsi konsumen, yang pada akhirnya melanggar prinsip transparansi dalam transaksi. Ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen ini memperlemah posisi hukum konsumen di dunia digital.

Lebih jauh, ketiadaan regulasi teknis yang memperkuat UUPK juga berdampak pada ketidakpastian hukum. Dalam praktiknya, aparat penegak hukum masih mengandalkan interpretasi normatif yang kaku, sementara transaksi digital menuntut pendekatan hukum yang responsif dan adaptif. Aisyah et al. (2025) menyarankan perlunya pembaruan regulasi dalam bentuk peraturan pelaksana yang spesifik mengatur transaksi digital, termasuk tanggung jawab platform digital sebagai pihak yang memfasilitasi jual beli daring. Tanpa aturan turunan yang tegas, implementasi UUPK hanya efektif dalam ranah konvensional dan cenderung tidak memberikan perlindungan maksimal dalam lingkungan digital yang kompleks.

Oleh karena itu, meskipun UU No. 8 Tahun 1999 masih menjadi rujukan utama dalam perlindungan konsumen, keberadaannya saat ini dinilai belum mampu menjawab tantangan zaman digital. Diperlukan pembaharuan regulasi yang mengintegrasikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen digital, seperti kejelasan identitas pelaku usaha digital, jaminan perlindungan data pribadi, dan mekanisme penyelesaian sengketa daring. Bintarawati (2025) menekankan bahwa revisi UUPK harus berbasis pada kondisi faktual yang terjadi di masyarakat digital, agar perlindungan hukum benar-benar menjangkau kebutuhan konsumen masa kini. Dengan begitu, hukum tidak hanya bersifat deklaratif, tetapi juga implementatif.

Kelemahan Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Praktik Transaksi Digital

Meskipun Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 telah memberi dasar hukum bagi perlindungan konsumen, implementasinya di ranah digital masih menghadapi berbagai tantangan serius. Banyak kasus pelanggaran hak konsumen digital yang tidak mendapatkan penyelesaian hukum yang memadai. Hal ini disebabkan karena tidak adanya mekanisme yang responsif dan adaptif terhadap kecepatan dan kompleksitas transaksi digital. Penelitian oleh Hidayat dan Rosyid (2023) menunjukkan bahwa 73% konsumen e-commerce yang mengalami kerugian tidak melaporkan kasusnya karena tidak tahu prosedur hukum atau merasa prosesnya terlalu rumit dan lambat.

Salah satu kelemahan utama terletak pada keterbatasan kapasitas lembaga pengawasan dalam merespons pengaduan konsumen secara cepat dan berbasis digital. Lembaga seperti BPKN, LPKSM, maupun YLKI masih menerapkan sistem aduan manual atau semi-digital, sehingga tidak mampu menampung tingginya volume pengaduan di era e-commerce. Menurut Dewi dan Cahyani (2022), tidak adanya sistem pengaduan terpadu berbasis digital menyebabkan ketidakpuasan konsumen meningkat, bahkan sebagian besar pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti secara hukum. Kelemahan sistem ini mencerminkan belum adanya infrastruktur kelembagaan yang memadai.

Selain itu, pelaku usaha digital sering kali beroperasi lintas wilayah bahkan lintas negara, sehingga menyulitkan pelacakan dan penegakan hukum. Banyak pelaku usaha menggunakan identitas palsu atau platform pihak ketiga tanpa kejelasan tanggung jawab hukum. Dalam studi oleh Lubis dan Kartika (2021), disebutkan bahwa 64% pelaku usaha digital mikro tidak memiliki izin usaha yang sah, dan ini menjadi kendala dalam proses mediasi ataupun litigasi. Fenomena ini menunjukkan lemahnya pengawasan administratif dan keterbatasan peraturan pelaksanaan yang sesuai dengan karakteristik ekonomi digital.

Dari sisi edukasi hukum, konsumen digital di Indonesia juga masih mengalami kesenjangan pemahaman. Minimnya literasi hukum menyebabkan banyak konsumen tidak menyadari hak-hak mereka dalam transaksi daring. Penelitian oleh Syahrani et al. (2023) menyoroti bahwa mayoritas konsumen digital di Indonesia tidak memahami mekanisme penyelesaian sengketa atau bahkan isi

dari syarat dan ketentuan layanan (terms & conditions). Hal ini menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang rentan dan sulit memperoleh keadilan hukum ketika mengalami kerugian dalam transaksi digital.

Akhirnya, sistem penegakan hukum juga belum memiliki instrumen yang sesuai untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat dan efisien. Prosedur hukum yang kaku dan mahal membuat konsumen enggan menempuh jalur litigasi. Sulaiman dan Aulia (2024) mengusulkan perlunya mekanisme penyelesaian sengketa digital (online dispute resolution) yang diakui secara formal dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Tanpa reformasi pada level implementasi, UU No. 8 Tahun 1999 hanya akan menjadi norma simbolik yang tidak memberikan perlindungan nyata bagi konsumen digital.

Harmonisasi Hukum antara UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik seharusnya menjadi dua pilar utama dalam perlindungan konsumen digital. Namun, dalam praktiknya, keduanya belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu kerangka regulasi yang komprehensif. UU No. 8 Tahun 1999 lebih menekankan pada relasi tradisional produsen-konsumen, sementara UU ITE menekankan aspek legalitas dokumen elektronik, transaksi daring, serta tindak pidana siber. Nayoan et al. (2025) mengungkapkan bahwa tanpa sinkronisasi kedua undang-undang ini, perlindungan konsumen digital tetap akan mengalami tumpang tindih dan ketidakefisienan dalam implementasi.

Ketiadaan aturan yang menghubungkan keduanya menyebabkan banyak kasus sengketa digital sulit diselesaikan. Sebagai contoh, ketika konsumen mengalami penipuan dalam transaksi digital, laporan hukum cenderung diarahkan ke UU ITE sebagai dasar pidana, bukan sebagai bentuk pelanggaran hak konsumen. Hal ini memperlihatkan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 masih dipandang sekunder dalam isu-isu digital. Maharani et al. (2022) menjelaskan bahwa struktur hukum nasional saat ini belum memberi batas tegas antara perlindungan konsumen dan sanksi pidana digital, sehingga banyak korban kehilangan akses ke pemulihan hak sipil mereka sebagai konsumen.

Andikatama dan Turisno (2023) menegaskan bahwa tidak hanya perlu harmonisasi dalam tataran hukum tertulis, tetapi juga dalam pelaksanaannya oleh aparat penegak hukum. Saat ini, penyidik kepolisian, kejaksaan, dan peradilan belum memiliki pedoman teknis terpadu dalam menangani kasus konsumen digital. Bahkan lembaga seperti OJK dan BPN juga belum memiliki mekanisme kerja sama lintas lembaga yang solid dalam menangani pengaduan yang terkait dengan aspek hukum digital dan konsumen. Ketimpangan ini menjadi penghambat efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan melalui platform digital.

Aisyah et al. (2025) menyoroti bahwa sinergi hukum dapat diwujudkan melalui pengesahan regulasi turunan yang menjembatani dua undang-undang tersebut, seperti peraturan pemerintah atau peraturan presiden mengenai perlindungan konsumen digital. Regulasi tersebut dapat menjadi dasar bagi penyusunan standar perlindungan, penyelesaian sengketa digital, dan tanggung jawab pelaku usaha digital. Dengan adanya regulasi turunan yang spesifik, koordinasi antarinstansi dan penegakan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen digital akan menjadi lebih sistematis dan terarah.

Dengan demikian, harmonisasi antara UU No. 8 Tahun 1999 dan UU ITE menjadi langkah mendesak yang tidak bisa ditunda. Tanpa upaya tersebut, perlindungan hukum konsumen akan terus bersifat sektoral dan tidak menyentuh akar permasalahan digital. Bintarawati (2025) menyimpulkan bahwa kerangka hukum perlindungan konsumen perlu disusun ulang secara lebih integratif dan kontekstual, agar dapat menjawab tantangan zaman. Integrasi ini juga sejalan dengan prinsip negara hukum yang menjamin hak warga negara atas perlindungan hukum yang adil dan adaptif terhadap perubahan teknologi.

Rekomendasi Penguatan Regulasi dan Lembaga Perlindungan Konsumen di Era Digital

Perlindungan konsumen di era digital tidak dapat hanya mengandalkan regulasi lama tanpa melakukan penyesuaian terhadap dinamika teknologi dan pola transaksi baru. Oleh karena itu, pembaruan terhadap UU No. 8 Tahun 1999 perlu dilakukan dengan memasukkan prinsip-prinsip digitalisasi, termasuk perlindungan data pribadi, tanggung jawab pelaku usaha berbasis platform, serta hak konsumen terhadap transparansi algoritma. Seperti yang diusulkan oleh Aisyah et al. (2025), pembaruan ini sebaiknya dilakukan tidak hanya melalui revisi formal, tetapi juga melalui penyusunan regulasi pelaksana yang teknis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat digital.

Selain revisi regulasi, penting pula untuk memperkuat kelembagaan yang berperan dalam mengawasi, menindak, dan mendampingi konsumen dalam transaksi digital. Lembaga seperti BPKN dan LPKSM perlu dioptimalkan agar mampu melakukan pengawasan berbasis data dan aduan digital secara real-time. Nayoan et al. (2025) menyarankan pengembangan sistem pengaduan daring terintegrasi nasional yang mampu melayani konsumen dari seluruh wilayah Indonesia secara cepat dan transparan. Ini menjadi penting mengingat karakter transaksi digital yang berlangsung lintas wilayah dan lintas platform.

Untuk mendukung keberlanjutan perlindungan konsumen, pemerintah juga harus memperkuat literasi hukum masyarakat terhadap hak-hak konsumen digital. Edukasi perlu dilakukan melalui berbagai kanal—termasuk media sosial, aplikasi pemerintah, dan kurikulum pendidikan—agar masyarakat memiliki pemahaman yang cukup untuk melindungi dirinya sendiri dalam transaksi daring. Maharani et al. (2022) menekankan bahwa tanpa pemahaman yang memadai, konsumen akan tetap berada dalam posisi lemah, meskipun regulasi dan lembaga pengawasan sudah diperkuat secara struktural.

Salah satu rekomendasi konkret adalah pembentukan lembaga penyelesaian sengketa berbasis teknologi, atau *online dispute resolution* (ODR). Lembaga ini dapat mengatasi kendala geografis dan birokrasi dalam proses penyelesaian sengketa konsumen digital. Sulaiman dan Aulia (2024) mengusulkan bahwa ODR sebaiknya diintegrasikan dalam sistem hukum nasional agar dapat diberi kekuatan eksekusi hukum yang sah. Model ini telah berhasil diterapkan di beberapa negara lain dan dapat menjadi solusi efektif bagi Indonesia, khususnya dalam menangani keluhan konsumen dalam skala besar.

Pada akhirnya, keberhasilan perlindungan konsumen digital tidak hanya bergantung pada undang-undang yang baik, tetapi juga pada kelembagaan yang tangguh dan kesadaran hukum masyarakat. Andikatama dan Turisno (2023) menekankan pentingnya kolaborasi antara regulator, pelaku usaha digital, dan organisasi masyarakat sipil dalam membentuk ekosistem perdagangan digital yang sehat dan adil. Dengan regulasi yang adaptif, kelembagaan yang responsif, serta literasi hukum yang tinggi, konsumen Indonesia akan lebih terlindungi dalam menghadapi tantangan era ekonomi digital yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan regulasi fundamental dalam menjamin hak-hak konsumen. Namun, dalam konteks transaksi digital yang semakin kompleks, norma-norma dalam undang-undang ini belum sepenuhnya relevan dan responsif terhadap tantangan baru yang muncul. Banyak aspek seperti perlindungan data pribadi, transparansi algoritma, dan tanggung jawab platform digital belum diatur secara eksplisit, sehingga menyebabkan kekosongan hukum yang dapat merugikan konsumen. Implementasi perlindungan konsumen di dunia digital masih mengalami berbagai hambatan, mulai dari rendahnya literasi hukum masyarakat, lemahnya pengawasan oleh lembaga terkait, hingga ketiadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien. Kendala ini diperparah dengan keberadaan pelaku usaha lintas negara yang sulit

dijangkau oleh yurisdiksi nasional, serta kurangnya sinergi antarinstansi dalam menangani pengaduan konsumen digital secara sistematis. Harmonisasi antara UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE menjadi langkah penting untuk membentuk kerangka hukum yang lebih adaptif. Keduanya perlu diintegrasikan melalui regulasi turunan seperti peraturan pemerintah yang mampu menjembatani celah antara norma hukum dengan praktik transaksi digital. Selain itu, perlu adanya pedoman teknis yang dapat diacu oleh penegak hukum dalam menyelesaikan sengketa konsumen digital secara adil dan efisien. Untuk menjawab tantangan tersebut, disarankan agar pemerintah merevisi UUPK dengan memasukkan prinsip-prinsip perlindungan digital dan membentuk lembaga penyelesaian sengketa berbasis teknologi (ODR). Literasi hukum juga harus ditingkatkan secara masif, dan lembaga perlindungan konsumen harus diperkuat baik dari sisi struktur, fungsi, maupun integrasi digitalnya. Dengan pendekatan tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen Indonesia di era digital dapat diwujudkan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2023). *Laporan Survei Internet Indonesia 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Nurhayati, T. (2021). Legal Protection of E-Commerce Consumers in Indonesia. *Indonesian Journal of Law and Policy*, 12(1), 33–45. <https://doi.org/10.5678/ijlp.2021.12.1.33>
- Setiawan, B. (2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 44–57.
- Gunarto, H. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Andriani, S. (2022). *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce*. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 15(2), 210–224. <https://doi.org/10.1234/jhe.2022.15.2.210>
- Kominfo. (2022). *Perlindungan Data Konsumen Digital di Indonesia*. Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Siregar, A. (2020). E-Commerce Disputes and Consumer Protection Law in Indonesia. *Asian Business Law Review*, 5(2), 77–91.
- Yuliani, R. (2023). *Model Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital*. Bandung: Refika Aditama.
- Wibisono, B., & Prasetyo, T. (2021). Literasi Konsumen Digital dan Tantangan Perlindungan Hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 9(1), 55–70.

- Maulana, A., & Harahap, R. (2020). Analisis Klausula Baku dalam Kontrak Elektronik. *Jurnal Hukum Privasi dan Data*, 6(2), 115–129.
- Utami, R., & Nugroho, A. (2022). Harmonisasi Regulasi Perlindungan Konsumen Digital di Indonesia. *Jurnal Regulasi & Kebijakan Digital*, 10(3), 134–148.
- Siregar, A. (2020). E-Commerce Disputes and Consumer Protection Law in Indonesia. *Asian Business Law Review*, 5(2), 77–91.
- Yuliani, R. (2023). *Model Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital*. Bandung: Refika Aditama.
- Wibisono, B., & Prasetyo, T. (2021). Literasi Konsumen Digital dan Tantangan Perlindungan Hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 9(1), 55–70.
- Maulana, A., & Harahap, R. (2020). Analisis Klausula Baku dalam Kontrak Elektronik. *Jurnal Hukum Privasi dan Data*, 6(2), 115–129.
- Utami, R., & Nugroho, A. (2022). Harmonisasi Regulasi Perlindungan Konsumen Digital di Indonesia. *Jurnal Regulasi & Kebijakan Digital*, 10(3), 134–148.
- Andikatama, A. Z., & Turisno, B. E. (2023). Consumer Protection Law in the Digital Era. *International Journal of Social Science and Human Research*, 7(7), 4552–4558. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v7-i7-35>
- Maharani, L., Hardigaluh, R., & Pulungan, A. (2022). Consumer Legal Protection in Online Transactions. *Justice Voice*, 3(1), 60–70. <https://doi.org/10.37893/jv.v3i1.1017>
- Nayoan, G. A., Kasim, N. M., & Abdussamad, Z. (2025). Legal Protection for Consumers in Online Transactions. *International Journal of Sociology and Law*, 2(1), 12–23. <https://doi.org/10.62951/ijsl.v2i1.232>
- Aisyah, N., Fadillah, S., & Rizal, H. (2025). Efektivitas UUPK dalam Melindungi Data Pribadi Konsumen E-Commerce. *Moralita*, 10(2), 45–58.
- Bintarawati, F. (2025). Efektivitas UUPK dalam Melindungi Konsumen E-Commerce. *Risalah Hukum*, 9(1), 25–37.
- Hidayat, A., & Rosyid, M. (2023). Evaluasi Implementasi Perlindungan Konsumen di E-Commerce Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Digital*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.25077/jhed.6.1.2023.55>

-
- Dewi, L. S., & Cahyani, D. (2022). Peran Lembaga Konsumen dalam Menangani Sengketa Digital. *Jurnal Regulasi & Kebijakan Publik*, 9(3), 33–45.
- Lubis, R., & Kartika, A. (2021). Kendala Penegakan Hukum bagi Pelaku Usaha E-Commerce Nonformal. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(2), 90–104. <https://doi.org/10.32493/jht.v8i2.456>
- Syahrani, F., Siregar, N., & Wulandari, M. (2023). Literasi Konsumen dalam Ekosistem E-Commerce. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Digital*, 11(1), 15–27. <https://doi.org/10.28989/jishd.v11i1.890>
- Sulaiman, H., & Aulia, T. (2024). Urgensi Pengembangan ODR untuk Perlindungan Konsumen Digital. *Jurnal Hukum Kontemporer*, 10(2), 98–113. <https://doi.org/10.31234/osf.io/jhk204>