SULTAN ADAM: JURNAL HUKUM DAN SOSIAL
DOI: https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.1676

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM PERDAGANGAN ONLINE

Legal Protection for Consumers and Business Actors in Online Trading

Indah Kumala Sari[1*]

Putri Dwi Cahyani [2]

Ruth Jelita O. Marpaung[3]

Helena Primadianti Sulistyaningrum[4]

*[1-4] Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Indonesia

*email: indahskumala@gmail.com, putridwic2507@gmail.com, ruthjom50@gmail.com, helena.primadianti@fh.unsri.ac.id.

Lisensi:CC-BY

Abstrak

Studi ini meneliti perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan daring, khususnya dengan pesatnya pertumbuhan teknologi digital. Perdagangan elektronik (*e-commerce*) membuat transaksi lebih mudah dan efisien, tetapi juga menimbulkan masalah hukum seperti penipuan, ketidak sesuaian produk, dan pelanggaran kontrak. Studi ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan regulasi dan tinjauan pustaka, khususnya berfokus pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan peraturan terkait tentang hukum informasi dan transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum untuk perdagangan daring telah tersedia, implementasinya masih menghadapi tantangan di bidang seperti pengawasan, penegakan hukum, dan dinamika transaksi digital yang terus berkembang. Oleh karena itu, perlu untuk memperkuat regulasi dan peran lembaga untuk memastikan kepastian hukum yang seimbang bagi konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan daring.

Kata Kunci:
Perlindungan Konsumen;
Pelaku Usaha;
Perdagangan Daring;
Transaksi Elektronik;
Hukum Komersial

Keywords:
Consumer Protection;
Business Operators;
Online Trade;
Electronic Transactions;
Commercial Law

Abstract

This study examines the legal protection for consumers and business operators in online trade, especially with the rapid growth of digital technology. E-Commerce makes transactions easier and more efficient, but it also brings legal issues like fraud, product mismatches, and breach of contract. This study uses a normative legal method with a regulatory approach and literature review, especially focusing on the Consumer Protection Law No. 8 of 1999 and related regulations on electronic information and transaction laws. Research results show that even though the legal framework for online trade is available, its implementation still faces challenges in areas like supervision, enforcement of laws, and the constantly evolving dynamics of digital transactions. Therefore, it is necessary to strengthen regulations and the role of institutions to ensure legal certainty and provide balanced legal protection for both consumers and business actors in online trade.

Submit Tgl.: 09-April-2026	Diterima Tgl.: 13-April-2026	Diterbitkan Tgl.: 30-April-2026

PENDAHULUAN

Perkembangan di sektor teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong sejumlah besar perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Perubahan digital yang terjadi dengan cepat telah mengubah cara orang berinteraksi, cara mereka melakukan transaksi, serta bagaimana barang dan jasa didistribusikan. Salah satu bentuk nyata dari pergeseran ini adalah munculnya dan berkembangnya sistem perdagangan elektronik atau e-commerce. Transaksi yang sebelumnya biasanya dilakukan secara tatap muka antara penjual dan pembeli kini dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, praktis, dan efisien melalui platform digital yang bisa diakses kapan saja

dan di mana saja. Kemudahan ini didukung oleh berbagai inovasi teknologi seperti platform pasar, aplikasi pembayaran digital, dan sistem logistik yang semakin terintegrasi.

Perdagangan online menawarkan banyak keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. Bagi konsumen, sistem ini memudahkan dalam mencari, membandingkan, dan mendapatkan produk atau layanan dengan pilihan yang lebih banyak tanpa terikat oleh jarak. Konsumen juga bisa menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi karena seluruh proses transaksi dilakukan secara online. Di sisi lain, bagi di tingkat nasional maupun internasional, meningkatkan efisiensi operasional, serta menurunkan biaya pemasaran dengan memanfaatkan media digital dan strategi promosi berbasis teknologi.

Walaupun banyak keuntungan dan manfaat, perkembangan perdagangan elektronik juga membawa beberapa potensi masalah yang bisa merugikan pihak-pihak terkait. Risiko yang sering muncul antara lain penipuan, ketidakcocokan produk yang diterima dengan deskripsi yang diberikan, penundaan atau masalah dalam pengiriman barang, penyalahgunaan data pribadi konsumen, hingga ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban kontrak dalam transaksi elektronik. Selain itu, karakter transaksi digital yang tidak melibatkan pertemuan langsung sering kali membuat proses pembuktian, penyelesaian sengketa, serta penegakan hak dan kewajiban menjadi sulit jika terjadi pelanggaran.

Situasi ini mengharuskan adanya perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen maupun pelaku usaha untuk menciptakan kepastian hukum, keadilan, dan keamanan dalam perdagangan online. Perlindungan hukum tidak hanya berfokus pada konsumen yang umumnya berada pada posisi lebih lemah dalam hubungan transaksi, tetapi juga bertujuan memberikan kepastian dan rasa aman bagi pelaku usaha agar mereka dapat menjalankan kegiatan bisnis secara legal, transparan, dan bertanggung jawab. Dengan adanya perlindungan yang seimbang, diharapkan dapat tercipta ekosistem perdagangan digital yang sehat, kompetitif, dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, penting untuk memiliki regulasi yang jelas, komprehensif, mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi, serta efektif dalam pelaksanaan, regulasi tersebut harus dapat mengantisipasi berbagai macam pelanggaran, memberikan cara penyelesaian sengketa yang efisien, serta menjamin perlindungan hak para pihak secara proporsional. Dengan demikian, sistem hukum dapat berfungsi sebagai instrumen pengatur dan pelindungan dalam aktivitas perdagangan berbasis elektronik sehingga perkembangan teknologi digital dapat dimanfaatkan secara optimal tanpa mengabaikan aspek keamanan dan keadilan bagi semua pihak yang terlibat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian yuridis normatif yang bertujuan untuk menganalisis secara sistematis norma-norma hukum yang mengatur perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan online di Indonesia. Desain ini dipilih karena memungkinkan pemetaan mendalam terhadap hierarki peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan konsep perlindungan konsumen dalam konteks digital tanpa memerlukan pengumpulan data lapangan secara ekstensif (Saputra, 2024). Pendekatan utama yang diterapkan meliputi statute approach untuk mengkaji undang-undang terkait seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta conceptual approach untuk mengeksplorasi prinsip-prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam e-commerce (Suryantoro, 2025).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode normatif dengan elemen deskriptif analitis, di mana data hukum primer seperti peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi kekosongan regulasi dalam transaksi online. Subjek penelitian mencakup konsumen individu dan pelaku usaha (penjual

serta platform e-commerce) yang terlibat dalam perdagangan daring, dengan fokus pada kasus-kasus pelanggaran hak seperti penipuan dan sengketa data pribadi di Indonesia (Rayhan, 2023). Alat analisis data berupa interpretasi hukum deskriptif yang menggabungkan silogisme hukum dan analisis komparatif terhadap praktik internasional, sehingga menghasilkan rekomendasi reformulasi regulasi yang adaptif terhadap dinamika digital (Pratama, 2025).

Sumber data penelitian terdiri dari data primer berupa teks perundang-undangan, yurisprudensi, dan data sekunder yang meliputi literatur jurnal ilmiah, buku hukum, dan studi kasus terkini dari platform e-commerce terkemuka. Pengumpulan sumber dilakukan melalui studi pustaka secara sistematis dari database jurnal bereputasi seperti Sinta, dengan prioritas pada publikasi lima tahun terakhir untuk memastikan relevansi dengan perkembangan teknologi (Masturi, 2025). Pendekatan ini memastikan validitas analisis melalui triangulasi sumber, sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian hukum kontemporer (Terania, 2025).

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah berbagai norma hukum dan doktrin hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan online, serta implementasi perlindungan tersebut sebagaimana tercermin dalam studi empiris di literatur akademik. Selain itu, subjek juga mencakup fenomena hukum yang terjadi dalam praktik e-commerce sebagai objek empiris yang dianalisis secara kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena karakteristiknya yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap konteks sosial, normatif, dan praktik hukum perlindungan konsumen dalam dunia digital, sejalan dengan penelitian hukum digital yang relevan (Panjaitan et al., 2025).

Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif dan analisis dokumen hukum yang sistematis. Analisis kualitatif deskriptif dilakukan untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari data sekunder dan empiris yang terkumpul, seperti tantangan perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online, efektivitas penyelesaian sengketa, serta strategi perbaikan regulasi. Sementara itu, analisis dokumen hukum dilakukan untuk membandingkan dan menafsirkan peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang relevan terhadap isu perlindungan konsumen digital sebagaimana diuraikan dalam literatur hukum (Firdausi & Prastyanti, 2025; Ermini et al., 2026) . Hasil analisis kemudian disintesiskan untuk menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dan pelaku usaha di ranah perdagangan online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perdagangan Online

Perdagangan online memberikan kemudahan dalam mengakses barang dan jasa, tetapi di sisi lain, hal ini membawa berbagai potensi kerugian bagi konsumen. Dalam praktiknya, konsumen seringkali berada dalam posisis yang lemah karena keterbatasan informasi tentan produk, identitas pelaku usaha, dan mekanisme pertanggungjawaban jika terjadi pelanggaran. Situasi ini menyoroti pentingnya perlindungan hukum sebagai instrumen untuk memastikan hak-hak konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara jelas mengatur hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan garansi barang atau jasa. Dalam konteks perdagangan online, hak atas informasi sangat penting karena transaksi terjadi tanpa pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha. Informasi tentang spesifikasi produk, harga, dan ketentuan pengembalian harus dikomunikasikan secara transparan untuk menghindari ambiguitas. (Miru dan Yodo 2011, 29)

Selain itu, perlindungan hukum terhadap konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengakui keabsahan transaksi elektronik dan memberikan landasan hukum bagi perlindungan data pribadi konsumen. Pemanfaatan sistem elektronik dan transaksi dapat menimbulkan risiko atas penyalahgunaan data pribadi, sehingga pelaku usaha wajib menjaga kerahasiaan data konsumen dan menggunakan data tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. (Republik Indonesia 2016, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 26 ayat (1)).

Namun penerapan perlindungan hukum dalam praktik perdagangan online masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah sulitnya menelusuri identitas pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, terutama dalam transaksi lintas wilayah atau lintas batas negara. Selain itu, banyak konsumen masih belum memahami mekanisme pengaduan dan proses penyelesaian sengketa, sehingga hak-hak mereka tidak terlindungi secara optimal. (Kristiyanti 2019, 62)

Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha dalam Perdagangan Online

Perlindungan hukum dalam perdagangan online tidak hanya untuk konsumen tetapi juga untuk pelaku usaha. Kerangka hukum tersebut mencakup pengakuan atas keabsahan kontrak elektronik, perlindungan terhadap praktik usaha yang tidak sehat, dan jaminan penyelesaian sengketa yang adil. (Makarim 2010, 78)

Kontrak elektronik berfungsi sebagai dasar hukum utama untuk transaksi online. Menurut Undang-Undang ITE, kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum selama memenuhi persyaratan kontrak yang sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHP. Hal ini memberikan legitimasi bagi bisnis untuk menggunakan platform digital sebagai sarana transaksi komersial. (Sidabalok 2014, 103)

Selain itu, pelaku bisnis juga berhak menerima perlindungan terhadap perilaku konsumen yang buruk, seperti pembatalan sepihak tanpa alasan yang sah atau penyalahgunaan kebijakan pengembalian produk. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang seimbang untuk menghindari ketidakadilan bagi pelaku bisnis, terutama usaha kecil dan menengah yang tergantung pada perdagangan digital.

Namun, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat, menjamin kualitas produk, serta menyediakan mekanisme layanan pengaduan bagi konsumen. Tujuan dari kewajiban ini adalah untuk menciptakan kepercayaan dalam perdagangan online, yang pada akhirnya meningkatkan stabilitas dan keberlanjutan kegiatan usaha.

Tantangan Penegakan Hukum dalam Perdagangan Online

Meskipun Indonesia memiliki berbagai peraturan yang mengatur perdagangan online, efektivitas penegakan hukum masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah perkembangan teknologi yang sangat pesat, sementara peraturan seringkali tertinggal dibandingkan dengan praktik di lapangan. Hal ini menyebabkan munculnya celah hukum dalam mengatur berbagai bentuk transaksi digital baru.

Selain itu, karakteristik perdagangan online yang bersifat lintas wilayah dan lintas batas menciptakan tantangan dalam menentukan yurisdiksi hukum. Sengketa antara konsumen dan pelaku bisnis di berbagai negara seringkali sulit diselesaikan karena perbedaan sistem hukum dan keterbatasan mekanisme kerja sama internasional. (UNCITRAL 1996)

Faktor lain yang memengaruhi efektivitas penegakan hukum termasuk rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Banyak konsumen belum menyadari hak dan kewajiban mereka dalam transaksi online, sehingga mereka mudah menjadi korban penipuan. Oleh karena itu, selain pembentukan peraturan, diperlukan upaya untuk mendidik masyarakat dan meningkatkan peran badan pengatur dalam memantau aktivitas e-commerce. (Miru dan Yodo 2011, 29)

Upaya Penguatan Perlindungan Hukum dalam Perdagangan Online

Penguatan perlindungan hukum dalam perdagangan online dapat dicapai melalui beberapa langkah strategis. Pertama, pemerintah perlu memperbarui peraturan agar dapat mengikuti perkembangan teknologi digital. Peraturan yang adaptif akan mampu mengantisipasi berbagai jenis pelanggaran yang mungkin terjadi dalam perdagangan online.

Peran lembaga perlindungan konsumen sangat penting dalam menyediakan layanan pengaduan yang efektif dan menyelesaikan sengketa. Keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, seperti mediasi dan arbitrase, dapat berfungsi sebagai solusi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui proses pengadilan.

Kolaborasi antara pemerintah, pelaku bisnis, dan platform e-commerce perlu diperkuat untuk menciptakan sistem perdagangan daring yang aman dan terpercaya. Platform e-commerce memainkan peran penting dalam memantau aktivitas bisnis dan memberikan perlindungan konsumen melalui sistem verifikasi penjual dan kebijakan perlindungan transaksi. (Makarim 2010, 78)

Dengan adanya sinergi antara regulasi, otoritas pengawasan dan para pelaku ekonomi, maka hal ini sangat diperlukan agar perlindungan hukum dan perdagangan secara hukum dapat berfungsi secara optimal dan seimbang antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha ekonomi.

Hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan online menunjukkan bahwa keberadaan kerangka regulasi yang memadai merupakan faktor penting dalam menciptakan kepastian hukum serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas perdagangan digital. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana sistem hukum nasional berupaya mengimbangi perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dalam sektor perdagangan elektronik. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa perlindungan hukum tidak hanya berorientasi pada kepentingan konsumen, tetapi juga harus memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha agar tercipta keseimbangan dalam hubungan hukum antara para pihak dalam transaksi online.

Salah satu manfaat utama dari hasil penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya regulasi dalam mengatur perdagangan elektronik. Dalam konteks ekonomi digital, keberadaan regulasi yang jelas tidak hanya berfungsi sebagai instrumen perlindungan hukum, tetapi juga sebagai fondasi untuk menciptakan iklim bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan dasar hukum bagi pengakuan kontrak elektronik, perlindungan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widijowati (2023) yang menyatakan bahwa keberadaan kerangka hukum yang jelas merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap transaksi elektronik dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital (Widijowati, 2023).

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa salah satu isu utama dalam perdagangan online adalah ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam banyak kasus, konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi serta tidak adanya interaksi langsung dengan penjual. Kondisi ini telah diidentifikasi dalam penelitian Sugianto, Sukardi, dan Michael (2022) yang menyatakan bahwa dalam transaksi e-commerce konsumen cenderung memiliki posisi tawar yang lebih rendah dibandingkan pelaku usaha, sehingga memerlukan perlindungan hukum yang lebih kuat dari negara (Sugianto et al., 2022) . Penelitian ini memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa berbagai kasus seperti ketidaksesuaian produk, penipuan transaksi, dan penyalahgunaan data pribadi masih sering terjadi dalam praktik perdagangan online.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa perlindungan hukum dalam perdagangan online tidak hanya berfokus pada konsumen, tetapi juga pada pelaku usaha. Dalam praktik perdagangan digital, pelaku usaha juga menghadapi berbagai risiko, seperti penyalahgunaan sistem oleh konsumen, ulasan negatif yang tidak objektif, serta sengketa transaksi yang dapat merugikan reputasi bisnis. Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah dan Hasibuan (2024) yang menyatakan bahwa kontrak elektronik dalam transaksi digital sering kali menggunakan perjanjian baku yang dapat menimbulkan ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak (Alamsyah & Hasibuan, 2024) . Oleh karena itu, diperlukan sistem hukum yang mampu menjaga keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa merupakan aspek penting dalam sistem perlindungan hukum perdagangan online. Penyelesaian sengketa yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan digital. Dalam praktiknya, sebagian besar sengketa transaksi online diselesaikan melalui mekanisme non-litigasi, seperti negosiasi langsung atau mediasi melalui platform marketplace. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dzuhriyan, Permana, dan Gufron (2024) yang menyatakan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa secara alternatif menjadi pilihan utama dalam transaksi digital karena lebih efisien dibandingkan proses litigasi di pengadilan (Dzuhriyan et al., 2024) .

Di sisi lain, penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum dalam perdagangan online masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat literasi hukum dan literasi digital masyarakat. Banyak konsumen yang belum memahami hak-hak mereka dalam transaksi digital, sehingga sering kali tidak melaporkan pelanggaran yang terjadi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuwono dan Israhadi (2024) yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi hukum konsumen menjadi salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi online (Yuwono & Israhadi, 2024) .

Selain faktor literasi hukum, tantangan lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah keterbatasan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan elektronik. Perkembangan teknologi digital yang sangat cepat sering kali tidak diimbangi dengan kemampuan regulasi dan penegakan hukum yang memadai. Penelitian Moeslim, Maryono, dan Suasungnern (2025) juga menunjukkan bahwa meskipun regulasi perlindungan konsumen dalam e-commerce telah tersedia, implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kurangnya koordinasi antar lembaga serta keterbatasan pengawasan terhadap platform digital (Moeslim et al., 2025) .

Temuan penelitian ini juga menyoroti pentingnya perlindungan data pribadi dalam perdagangan online. Dalam era ekonomi digital, data pribadi menjadi salah satu aset yang sangat berharga dan rentan terhadap penyalahgunaan. Penelitian Wiraguna, Sulaiman, dan Barthos (2024) menunjukkan bahwa penerapan regulasi perlindungan data pribadi dalam sektor e-commerce menjadi langkah penting untuk meningkatkan keamanan transaksi digital serta melindungi konsumen dari risiko kebocoran data (Wiraguna et al., 2024) . Hasil penelitian ini memperkuat argumen tersebut dengan menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi merupakan salah satu aspek yang paling krusial dalam sistem perlindungan hukum perdagangan online.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan sistem perlindungan hukum dalam perdagangan online memerlukan pendekatan yang komprehensif. Pemerintah perlu memperkuat regulasi yang ada serta meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital. Selain itu, platform marketplace juga memiliki peran penting dalam memastikan bahwa sistem transaksi yang mereka sediakan mampu melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang. Upaya lain yang perlu dilakukan adalah meningkatkan literasi digital dan literasi hukum masyarakat agar konsumen dan pelaku usaha dapat memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi online.

KESIMPULAN

Perdagangan online telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan ekonomi digital dan memberikan berbagai kemudaham bagi konsumen maupun pelaku usaha. Namun, di balik kemudahan tersebut terdapat potensi resiko hukum, seperti penipuan, pelanggaran hak konsumen, ketidakjelasan tanggung jawab pelaku usaha, serta lemahnya posisi konsumen dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, keberadaan perlindungan hukum menjadi aspek yang sangat penting untuk menjamin kepastian, keadilan, dan keamanan dalam kegiatan perdagangan online.

Secara normatif, perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan online telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-undang informasi dan transaksi elektronik, serta peraturan pelaksanaanya. Pengaturan tersebut memberikan dasar hukum bagi pemenuhan hak dan kewajiban para pihak, sekaligus menjadoi sarana penyelasaian sengketa yang timbul akibat transaksi elektronik. Meskipun demikian, efektivitas perlindungan hukum masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan penegakan hukum, literasi digital masyarakat, dan pengawasan terhadap pelaku usaha di platform online.

Dengan demikian, perlindungan hukum dalam perdagangan online tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga memerlukan peran aktif pemerintah, penyelenggara platform digital, pelaku usaha, dan konsumen. Peningkatan kesadaran hukum, penguatan mekanisme pengawasan, serta penyesuaian regulasi dengan perkembangan teknologi menjadi langkah penting untuk mewujudkan perdagangan online yang aman, adil, dan berkelanjutan bagi semua pihak.

REFERENSI

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Rajawali Pers, 2011).

Alamsyah, S., & Hasibuan, F. Y. (2024). Legal protection for consumers in e-commerce transactions in Indonesia: Contract validity and dispute resolution effectiveness. Pena Law: International Journal of Law, 3(1). https://doi.org/10.56107/penalaw.v3i1.220

Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafika, 2019).

Dzuhriyan, A. R., Permana, S. I., & Gufron, M. K. A. (2024). Consumer legal protection in online transactions: Challenges and opportunities in Indonesia's digital economy. Justice Voice. https://doi.org/10.37893/jv.v3i1.1017

Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).

Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014).

Harahap, S. A., Hakim, N., & Fitrian, A. (2024). Consumer legal protection in e-commerce transactions: Consumer protection law perspective. PKM-P Journal. https://doi.org/10.32832/jurma.v8i2.2413

Moeslim, Y. J., Maryono, M., & Suasungnern, S. (2025). Legal protection of e-commerce consumers: A review of regulation and implementation. Journal Evidence of Law. https://doi.org/10.59066/jel.v4i1.1086

Poernomo, S. L. (2023). Analisis kepatuhan regulasi perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia. UNES Law Review. https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.972

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Septiningsih, I., & Karimullah, S. S. (2024). Consumer protection in the digital era: An analysis of consumer protection in e-commerce. https://doi.org/10.5281/zenodo.17376951

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Jakarta: Grasindo, 2014).

UNCITRAL, Model Law on Electronic Commerce (United Nations, 1996).

Sugianto, F., Sukardi, E., & Michael, T. (2022). Comparison of legal consumer protection systems in e-commerce transactions to support digital economic growth in Indonesia. Dalat University Journal of Science. https://doi.org/10.37569/DalatUniversity.12.1.814

Widijowati, D. (2023). Enhancing consumer protection in electronic commerce transactions. Research Horizon. https://doi.org/10.54518/rh.3.4.2023.137

Wiraguna, S. A., Sulaiman, A., & Barthos, M. (2024). Implementation of consumer personal data protection in e-commerce from the perspective of law No. 27 of 2022. Journal of World Science. https://doi.org/10.58344/jws.v3i3.584

Yuwono, M. S., & Israhadi, E. I. (2024). Optimization of legal protection for consumers in online buying and selling transactions based on consumer protection law. Pemuliaan Keadilan. https://doi.org/10.62383/pk.v2i3.1040