

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE PERSPEKTIF HUKUM
NASIONAL DAN INTERNASIONAL

Wilson Dakhi, Silvester Deviden Gulo,
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang
Email : dakhiwilson2206@gmail.com, gldeviden@gmail.com.

Abstrack

The purpose of this paper is to determine consumer protection in e-commerce transactions according to Indonesian law. Two laws related to consumer protection in e-commerce transactions are Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions (ITE Law). These two laws have been able to provide adequate legal protection for consumers in conducting transactions for the sale and purchase of movable goods through e-commerce. This legal protection is evident in the provisions of the UUPK and UU ITE. Both laws regulate the use of consumer personal data, the validity of e-commerce transactions, the use of CA (Certification Authority), issues of standard clauses, and prohibited acts for businesses in marketing and producing goods and services that can be used as a reference for objects in e-commerce transactions. Although the UUPK has a weakness in that it only covers business actors based in Indonesia, this weakness has been covered by the UU ITE and various international provisions such as the UNCITRAL Model Law. However, the provisions made by the United Nations are not yet complete.

Keywords: *e-commerce, consumer protection, electronic transactions.*

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce menurut perundang-undangan Indonesia. Dua undang-undang yang terkait perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce adalah Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kedua undang-undang tersebut telah mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang bergerak melalui e-commerce, perlindungan hukum tersebut terlihat dalam ketentuan-

Article History

Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Copyright : Author
Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

ketentuan UUPK dan UU ITE. Kedua undang-undang tersebut telah mengatur mengenai penggunaan data pribadi konsumen, syarat sahnya suatu transaksi e-commerce, penggunaan CA (Certification Authority), permasalahan klausula baku dan mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi obyek dalam transaksi e-commerce. Walaupun UUPK memiliki kelemahan yaitu hanya menjangkau pelaku usaha yang berkedudukan di Indonesia saja, namun kelemahan ini sudah ditutupi oleh UU ITE dan berbagai ketentuan internasional seperti UNCITRAL Model Law.

Kata kunci : *e-commerce, perlindungan konsumen, transaksi elektronik.*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, pengaturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik atau e-commerce secara fundamental diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (selanjutnya disebut UU ITE). Kehadiran UU ITE merupakan respons negara terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan berdampak langsung pada pola transaksi masyarakat, termasuk dalam kegiatan jual beli barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui media elektronik. E-commerce sebagai bentuk modern dari transaksi perdagangan menuntut adanya kepastian hukum agar hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen, dapat terlindungi secara adil dan proporsional.

Pengaturan e-commerce dalam UU ITE setidaknya mencakup dua aspek penting. Pertama, adanya pengakuan secara yuridis terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian. Pengakuan ini tercermin dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Dengan adanya pengakuan tersebut, maka transaksi yang dilakukan melalui media elektronik memiliki kedudukan hukum yang sama dengan transaksi konvensional yang dilakukan secara langsung. Hal ini sangat penting karena dalam praktik e-commerce, hampir seluruh proses transaksi, mulai dari penawaran, kesepakatan, pembayaran, hingga konfirmasi dilakukan secara elektronik tanpa adanya pertemuan fisik antara para pihak.

Pengakuan terhadap transaksi elektronik juga membawa implikasi hukum dalam konteks hukum perjanjian. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi syarat-syarat tertentu, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu objek tertentu, dan sebab yang halal. Dalam transaksi e-commerce, kesepakatan para pihak biasanya diwujudkan dalam bentuk persetujuan elektronik, seperti dengan mengklik tombol “setuju” atau “checkout”. Meskipun dilakukan secara digital, persetujuan tersebut tetap memiliki kekuatan hukum yang mengikat, sepanjang memenuhi syarat-syarat sah nya perjanjian.

Dengan demikian, UU ITE memberikan landasan hukum yang kuat bagi keberlakuan transaksi elektronik dalam sistem hukum nasional.

Kedua, UU ITE juga mengatur mengenai klasifikasi perbuatan-perbuatan yang termasuk dalam kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan teknologi informasi, yang disertai dengan ancaman sanksi pidananya. Ketentuan ini dimaksudkan untuk mencegah dan menanggulangi berbagai bentuk kejahatan siber yang berpotensi merugikan konsumen dalam transaksi e-commerce, seperti penipuan online, pencurian data pribadi, manipulasi sistem elektronik, serta penyebaran informasi palsu yang menyesatkan konsumen. Dengan adanya sanksi pidana, UU ITE diharapkan dapat memberikan efek jera bagi pelaku kejahatan di bidang teknologi informasi sekaligus menciptakan rasa aman bagi masyarakat dalam melakukan transaksi elektronik.

Adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik sebagaimana diatur dalam UU ITE pada dasarnya memberikan basis legal bagi kegiatan e-commerce di Indonesia. Basis legal tersebut sangat penting karena tanpa adanya pengaturan yang jelas, transaksi elektronik berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum, khususnya ketika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks ini, UU ITE berfungsi sebagai payung hukum yang menjamin kepastian hukum, sekaligus sebagai sarana perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi melalui sistem elektronik.

Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce tidak hanya bersumber dari UU ITE, tetapi juga berkaitan erat dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 angka 1 UUPK mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Definisi ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu upaya sistematis yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dalam transaksi e-commerce, posisi konsumen sering kali berada pada posisi yang lemah karena keterbatasan informasi, ketergantungan pada sistem elektronik, serta minimnya kontrol terhadap proses transaksi.

Konsumen dalam transaksi e-commerce umumnya hanya dapat mengandalkan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha melalui platform digital. Informasi tersebut meliputi spesifikasi barang atau jasa, harga, cara pembayaran, serta ketentuan pengiriman dan pengembalian. Apabila informasi yang disampaikan tidak benar, tidak lengkap, atau menyesatkan, maka konsumen berpotensi mengalami kerugian. Oleh karena itu, prinsip keterbukaan informasi dan itikad baik sebagaimana diatur dalam UUPK menjadi sangat relevan dalam konteks e-commerce. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Lebih lanjut, UUPK juga mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan perlakuan yang adil. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya dan memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam transaksi e-commerce, kewajiban tersebut menjadi semakin penting mengingat tingginya potensi risiko yang dihadapi konsumen, seperti barang tidak sesuai pesanan, keterlambatan pengiriman, atau bahkan tidak diterimanya barang yang telah dibayar.

Namun demikian, dalam praktiknya, perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah prinsip ekonomi yang dianut oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya. Prinsip ekonomi pada dasarnya bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dengan biaya atau modal yang sekecil-kecilnya. Prinsip ini merupakan hal yang wajar dalam kegiatan usaha, namun apabila tidak diimbangi dengan etika bisnis dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, maka sangat berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dengan orientasi keuntungan yang maksimal, pelaku usaha dalam e-commerce dapat saja melakukan berbagai praktik yang merugikan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kerugian secara langsung dapat berupa pengiriman barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, kualitas barang yang lebih rendah dari yang dijanjikan, atau penolakan pengembalian barang tanpa alasan yang jelas. Sementara itu, kerugian secara tidak langsung dapat berupa penyalahgunaan data pribadi konsumen, pemberlakuan klausula baku yang merugikan, serta kurangnya mekanisme pengaduan yang efektif bagi konsumen.

Selain itu, karakteristik transaksi e-commerce yang bersifat lintas wilayah bahkan lintas negara juga menimbulkan persoalan tersendiri dalam hal penegakan hukum. Konsumen sering kali kesulitan untuk menuntut haknya apabila pelaku usaha berada di luar wilayah hukum Indonesia atau tidak memiliki identitas yang jelas. Kondisi ini semakin memperkuat posisi pelaku usaha dan melemahkan posisi konsumen. Oleh karena itu, peran negara melalui regulasi yang komprehensif dan penegakan hukum yang efektif menjadi sangat penting untuk menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaturan e-commerce dalam UU ITE, yang dikombinasikan dengan ketentuan perlindungan konsumen dalam UUPK, pada dasarnya telah memberikan kerangka hukum yang cukup memadai untuk melindungi konsumen dalam transaksi elektronik. Namun, efektivitas perlindungan tersebut sangat bergantung pada kepatuhan pelaku usaha terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen, serta kemampuan aparat penegak hukum dalam menegakkan aturan yang ada. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara regulasi, penegakan hukum, dan kesadaran hukum masyarakat agar kegiatan e-commerce dapat berkembang secara sehat dan berkeadilan, serta tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagai pihak yang relatif lebih lemah dalam hubungan hukum tersebut

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif (normative juridical approach), yaitu pendekatan penelitian hukum yang menitikberatkan pada pengkajian norma-norma hukum tertulis yang berlaku. Pendekatan ini digunakan karena penelitian difokuskan pada analisis peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, baik dalam perspektif hukum nasional maupun hukum internasional.

Melalui pendekatan yuridis normatif, penelitian ini bertujuan untuk menelaah asas, prinsip, dan ketentuan hukum positif yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam transaksi e-commerce, serta mengkaji sejauh mana ketentuan tersebut

mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen di tengah pesatnya perkembangan perdagangan berbasis digital.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan sifat deskriptif-analitis. Penelitian ini bersifat deskriptif karena berupaya menggambarkan secara sistematis dan komprehensif pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce sebagaimana diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan instrumen hukum internasional.

Selain itu, penelitian ini juga bersifat analitis karena menganalisis kecukupan dan efektivitas norma hukum yang ada dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, khususnya dalam menghadapi berbagai potensi kerugian yang timbul akibat transaksi elektronik, seperti penipuan daring, penyalahgunaan data pribadi, serta ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha.

2. Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat dan menjadi dasar utama dalam analisis penelitian ini. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE);
5. Instrumen hukum internasional yang relevan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, seperti *United Nations Guidelines for Consumer Protection* dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam perdagangan internasional.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder digunakan untuk menjelaskan, menginterpretasikan, dan mendukung bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi buku-buku teks hukum, jurnal ilmiah nasional dan internasional, hasil penelitian terdahulu, serta pendapat para ahli hukum yang membahas perlindungan konsumen, hukum siber, dan transaksi e-commerce.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier digunakan sebagai bahan penunjang untuk memberikan pemahaman tambahan terhadap istilah dan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian ini. Bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta sumber daring

dari lembaga resmi nasional maupun internasional yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), yaitu dengan menelusuri dan mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Studi kepustakaan dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi dari lembaga negara dan organisasi internasional yang memiliki otoritas dalam bidang perlindungan konsumen dan e-commerce, seperti Kementerian Perdagangan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan lembaga internasional terkait.

4. Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif, yaitu dengan menafsirkan dan menguraikan norma-norma hukum yang berlaku untuk menemukan asas, prinsip, dan konsep hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce.

Pendekatan yang digunakan dalam analisis meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum positif yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, baik di tingkat nasional maupun internasional. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep perlindungan hukum konsumen, keadilan, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi e-commerce berdasarkan pandangan dan teori para ahli hukum.

PEMBAHASAN

A. Konsep, Dasar Filosofis, dan Urgensi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang perdagangan. Perdagangan yang semula dilakukan secara konvensional dengan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli kini telah bergeser ke arah perdagangan berbasis elektronik atau e-commerce. E-commerce memungkinkan terjadinya transaksi jual beli barang dan/atau jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Fenomena ini tidak hanya memperluas pasar dan meningkatkan efisiensi ekonomi, tetapi juga menimbulkan berbagai implikasi hukum yang kompleks, khususnya terkait dengan perlindungan konsumen.

Dalam transaksi e-commerce, konsumen berada pada posisi yang secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Ketimpangan ini muncul karena konsumen tidak memiliki kendali atas sistem elektronik yang digunakan, tidak terlibat dalam proses penyusunan kontrak elektronik, serta sering kali tidak memiliki akses yang memadai terhadap informasi yang lengkap dan benar mengenai barang atau jasa yang ditransaksikan. Kondisi tersebut

berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kerugian ekonomi, pelanggaran hak privasi, maupun kerugian immateriil lainnya.

Secara konseptual, perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari perlindungan hukum dalam negara hukum (*rechtstaat*). Negara hukum menempatkan hukum sebagai instrumen utama dalam mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, termasuk dalam aktivitas ekonomi. Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, serta mencegah penyalahgunaan kekuatan ekonomi oleh pihak yang lebih dominan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Rumusan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif, yakni mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen sejak awal melalui pengaturan norma yang jelas dan tegas.

Dalam perspektif filosofis, perlindungan konsumen berakar pada nilai keadilan dan kemanusiaan. Konsumen sebagai subjek hukum memiliki hak-hak dasar yang harus dihormati dan dilindungi, termasuk hak atas informasi, hak atas rasa aman, serta hak untuk diperlakukan secara adil. Dalam konteks e-commerce, nilai-nilai tersebut menjadi semakin penting mengingat transaksi dilakukan dalam ruang siber yang bersifat anonim, cepat, dan lintas batas negara.

Urgensi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce juga berkaitan dengan meningkatnya kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, seperti penipuan daring, pengiriman barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, serta penyalahgunaan data pribadi konsumen. Tanpa adanya perlindungan hukum yang memadai, konsumen akan semakin rentan menjadi korban praktik bisnis yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu, perlindungan konsumen dalam e-commerce juga memiliki dimensi internasional. Transaksi e-commerce sering kali melibatkan pelaku usaha dan konsumen yang berada di negara yang berbeda, sehingga menimbulkan persoalan yurisdiksi dan pilihan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam e-commerce tidak dapat hanya dilihat dari perspektif hukum nasional, tetapi juga harus dikaji dalam kerangka hukum internasional.

B. Pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional

Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi. Secara umum, pengaturan tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap transaksi elektronik serta melindungi hak-hak konsumen dari potensi kerugian.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum utama dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. UUPK mengatur secara komprehensif mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas

keamanan dan keselamatan, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi, tetap berlaku dalam transaksi e-commerce.

Dalam praktik e-commerce, hak atas informasi menjadi sangat krusial. Konsumen tidak dapat melihat atau memeriksa barang secara langsung, sehingga sangat bergantung pada informasi yang disediakan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Kewajiban ini sejalan dengan Pasal 7 UUPK yang mengharuskan pelaku usaha beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Selain UUPK, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dasar hukum khusus bagi transaksi e-commerce. UU ITE mengakui keabsahan transaksi elektronik dan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Pengakuan ini sangat penting dalam memberikan kepastian hukum terhadap kontrak elektronik yang menjadi dasar transaksi e-commerce.

Pasal 5 UU ITE menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah. Dengan demikian, konsumen memiliki dasar hukum untuk mengajukan tuntutan apabila mengalami kerugian dalam transaksi e-commerce. Selain itu, UU ITE juga mengatur larangan penyebaran informasi bohong dan menyesatkan yang dapat merugikan konsumen dalam transaksi elektronik.

Pengaturan perlindungan konsumen dalam e-commerce juga diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Peraturan ini mengatur kewajiban pelaku usaha e-commerce untuk menyediakan informasi yang lengkap, mekanisme pengaduan konsumen, serta kewajiban pendaftaran usaha. PMSE bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perdagangan elektronik serta menciptakan ekosistem e-commerce yang sehat dan bertanggung jawab.

Meskipun secara normatif pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia cukup komprehensif, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah rendahnya kesadaran hukum konsumen. Banyak konsumen yang tidak memahami hak-haknya atau enggan menempuh jalur hukum ketika mengalami kerugian karena dianggap rumit dan memakan waktu.

Selain itu, penegakan hukum terhadap pelaku usaha e-commerce, khususnya yang berbasis di luar negeri, masih menghadapi keterbatasan yurisdiksi. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce tidak hanya membutuhkan regulasi yang baik, tetapi juga mekanisme penegakan hukum yang efektif.

C. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Internasional dan Tantangan Implementasinya

Dalam konteks globalisasi dan perdagangan internasional, transaksi e-commerce sering kali melibatkan lebih dari satu sistem hukum. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perbedaan sistem hukum, standar perlindungan konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa menjadi faktor yang mempersulit perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara.

Salah satu instrumen hukum internasional yang relevan dalam konteks e-commerce adalah *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce 1996*. Model law ini memberikan pedoman bagi negara-negara dalam mengatur transaksi elektronik, termasuk pengakuan terhadap keabsahan kontrak elektronik. Meskipun tidak secara khusus mengatur perlindungan konsumen, *UNCITRAL Model Law* memberikan dasar kepastian hukum yang penting bagi transaksi e-commerce internasional.

Selain itu, *United Nations Guidelines for Consumer Protection* menegaskan bahwa konsumen harus dilindungi dari praktik perdagangan yang tidak adil, menyesatkan, dan merugikan. Pedoman ini mendorong negara-negara untuk mengadopsi kebijakan perlindungan konsumen yang efektif, termasuk dalam transaksi elektronik. Prinsip-prinsip yang terkandung dalam pedoman tersebut mencerminkan komitmen internasional terhadap perlindungan konsumen sebagai bagian dari hak asasi manusia.

Dalam transaksi e-commerce lintas negara, persoalan pilihan hukum dan forum penyelesaian sengketa menjadi isu yang sangat penting. Klausula pilihan hukum yang dicantumkan dalam kontrak elektronik sering kali merugikan konsumen karena menunjuk hukum negara pelaku usaha. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang menghendaki agar konsumen tidak kehilangan hak-haknya hanya karena perbedaan yurisdiksi.

Tantangan lainnya adalah perbedaan tingkat perlindungan konsumen antarnegara. Negara-negara maju umumnya memiliki sistem perlindungan konsumen yang lebih kuat dibandingkan negara berkembang. Perbedaan ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab hukum dengan beroperasi di negara yang memiliki regulasi lebih lemah.

Oleh karena itu, harmonisasi hukum nasional dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen internasional menjadi sangat penting. Indonesia perlu menyesuaikan dan memperkuat regulasi nasionalnya agar mampu melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce global. Selain itu, kerja sama internasional dalam penegakan hukum juga diperlukan untuk mengatasi tantangan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce lintas negara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

Pertama, perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce merupakan perwujudan tanggung jawab negara dalam menjamin kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan hak asasi manusia di bidang ekonomi. Dalam transaksi e-commerce, konsumen berada pada posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi informasi, penguasaan teknologi, maupun posisi tawar. Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak hanya dimaknai sebagai penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar, tetapi juga harus mencakup upaya preventif dan represif untuk mencegah kerugian serta memulihkan hak-hak konsumen yang dilanggar. Dengan demikian, hukum harus mampu memberikan perlindungan yang bersifat substantif, bukan sekadar formal.

Kedua, secara normatif, Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang cukup memadai dalam memberikan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Ketentuan-ketentuan tersebut telah mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, pengakuan terhadap transaksi dan dokumen elektronik, serta larangan terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen. Namun demikian, dalam praktiknya, implementasi perlindungan konsumen dalam e-commerce masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, serta keterbatasan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang beroperasi lintas negara.

Ketiga, mekanisme perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia masih cenderung berorientasi pada kepentingan pelaku usaha dan efisiensi ekonomi, sehingga belum sepenuhnya menempatkan konsumen sebagai subjek yang harus dilindungi secara maksimal. Hal ini terlihat dari masih maraknya penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen, minimnya akses konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan efektif, serta belum optimalnya pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa prinsip keadilan bagi konsumen belum sepenuhnya terwujud dalam praktik transaksi e-commerce.

Keempat, dalam perspektif hukum internasional, perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce telah menjadi perhatian global, sebagaimana tercermin dalam *United Nations Guidelines for Consumer Protection* dan prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh UNCITRAL. Instrumen-instrumen tersebut menekankan pentingnya perlindungan konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil dan menyesatkan, serta perlunya kepastian hukum dalam transaksi elektronik lintas negara. Namun, perbedaan sistem hukum dan tingkat perlindungan konsumen antarnegara masih menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi antara hukum nasional dengan prinsip-prinsip hukum internasional agar konsumen tetap memperoleh perlindungan yang memadai dalam transaksi e-commerce global.

Kelima, upaya perbaikan ke depan harus diarahkan pada penguatan implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce secara menyeluruh dan berkelanjutan. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha e-commerce, memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses konsumen, serta meningkatkan literasi hukum dan digital masyarakat. Selain itu, diperlukan kerja sama lintas sektor dan lintas negara untuk menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce yang bersifat global.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce tidak boleh berhenti pada tataran normatif semata, tetapi harus diwujudkan dalam praktik nyata yang mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hak-hak konsumen. Negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa perkembangan teknologi dan perdagangan digital tidak justru menjadi sarana eksploitasi terhadap konsumen, melainkan menjadi instrumen yang mendorong terciptanya sistem perdagangan yang adil, aman, dan bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

1. Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Buku dan Literatur Akademik

1. Abdul kadir Muhammad, Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993.
2. Anomin. Teori Validitas, <http://violetatniyamani.blogspot.com/2007/09/teori-validitas.html>, bahan diakses tanggal 8 Juli 2010
3. Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
4. Fika Hanna Mayasari, et al, Makalah Komputer Dan Informasi,Cybercrime , Studi Matematika Teknologi Program Jurusan Pendidikan Matematika Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Yogyakarta.2012

Jurnal Ilmiah

1. Anomin. Teori Validitas, <http://violetatniyamani.blogspot.com/2007/09/teori-validitas.html>, bahan diakses tanggal 8 Juli 2010