

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM ERA DIGITAL : KAJIAN TERHADAP KEBIJAKAN HUKUM DI INDONESIA

Maharani Aprilia Putri Purnomo

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti
maharaniputri0718@gmail.com

***Abstract:** The digital era has brought about significant transformations in economic transactions, marked by a substantial increase in electronic commerce (E-commerce). However, this development also presents new challenges related to consumer protection, particularly in aspects such as personal data security, information transparency, and problem solving. This journal the legal policies in Indonesia that aim to ensure consumer protection in digital era. Using a normative approach and analyzing legislation such as the consumer protection law, the Electronic Information and Transactions Law (ITE Law), and government regulations related to personal data protections, but there are still various weaknesses in its implementation. There is a need for harmonization of policies and strengthening of law enforcement to optimally safeguard consumer rights.*

***Keywords :** Consumer Protections, Legal Policy, E-commerce.*

Abstrak: Era digital membawa transformasi besar dalam transaksi ekonomi, dengan peningkatan signifikan terhadap perdagangan elektronik (E-commerce). Namun, perkembangan ini juga menimbulkan tantangan baru terkait perlindungan data konsumen, khususnya dalam aspek keamanan data pribadi, transparansi informasi, dan penyelesaian masalah. Jurnal ini mengkaji kebijakan hukum yang berlaku di Indonesia dalam menjamin perlindungan konsumen di era digital. Dengan menggunakan pendekatan normatif dan analisis terhadap peraturan perundang – undangan seperti Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah terkait perlindungan data pribadi, dalam jurnal ini meskipun telah terdapat sejumlah regulasi, namun masih terdapat berbagai kelemahan dalam implementasinya. Dipelukan harmonisasi kebijakan dan penguatan penegakan hukum untuk menjamin hak – hak konsumen secara optimal.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Kebijakan Hukum, E-commerce.

A. Pendahuluan

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 221 juta jiwa pada tahun 2024 atau sekitar 79,5% dari populasi jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 278.696.200 jiwa dan sebagian besar pengguna internet aktif memanfaatkan jaringan daring untuk berbelanja, memesan makanan, menggunakan jasa keuangan digital, hingga layanan transportasi berbasis aplikasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa interaksi konsumen dan pelaku usaha telah mengalami pergeseran kearah digital, yang membutuhkan sistem perlindungan hukum yang relevan dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Namun, di balik kemudahan dan kecepatan transaksi digital, terdapat berbagai risiko yang mengancam konsumen. Risiko – risiko tersebut meliputi penipuan online, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, layanan yang tidak memadai, hingga pelanggaran terhadap privasi dan data pribadi. Salah satu masalah krusial dalam transaksi digital adalah lemahnya perlindungan terhadap data pribadi konsumen, yang seringkali disalahgunakan

untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan pemilik data. Keadaan ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan merugikan konsumen, terutama mereka yang tidak memahami hak – haknya secara memadai. Dalam konteks perlindungan hukum, Indonesia sebenarnya telah memiliki Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang memberikan dasar hukum untuk melindungi hak – hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak untuk memilih, hak atas informasi, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Namun, peraturan ini belum secara spesifik mengatur mengenai transaksi elektronik atau aspek digital lainnya.

Ketika UUPK disahkan pada tahun 1999, perkembangan teknologi digital belum menjadi fenomena global seperti saat ini. Oleh karena itu, peraturan ini belum mampu menjawab tantangan – tantangan baru dalam transaksi digital secara menyeluruh. Sebagai respon terhadap perubahan zaman, pemerintah Indonesia telah mengesahkan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang kemudian diperbarui dengan UU No. 19 Tahun 2016. UU ini mengatur legalitas transaksi elektronik, dokumen elektronik, dan tanda tangan digital. Meskipun UU ITE telah memberikan legitimasi hukum terhadap transaksi digital, namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai persoalan, terutama terkait penegakan hukum dan perlindungan hak konsumen dari konten atau informasi yang menyesatkan serta praktik bisnis yang tidak etis di ranah digital. Selain itu, Indonesia juga telah mengesahkan Undang – Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) sebagai upaya menjawab kekhawatiran masyarakat terhadap maraknya kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi di era digital. UU ini mengatur prinsip – prinsip perlindungan data, hak subjek data, serta kewajiban pengendali dan pemroses data.

Implementasi UU PDP masih menghadapi sejumlah tantangan besar, antara lain keterbatasan infrastruktur pengawasan, lemahnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya perlindungan data, dan belum optimalnya koordinasi antar Lembaga Masalah lainnya adalah terkait mekanisme penyelesaian masalah dalam transaksi digital yang sering kali tidak efektif. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha digital sering kali tidak memiliki akses terhadap mekanisme pengaduan yang cepat dan efisien. Bahkan, tidak sedikit konsumen yang bingung ke mana harus melapor atau bagaimana membuktikan kerugian yang dialami secara digital. Kondisi ini diperburuk oleh adanya kesenjangan literasi hukum dan digital di kalangan masyarakat yang menyebabkan banyak kasus pelanggaran terhadap hak – hak konsumen tidak terselesaikan dengan baik. Tidak hanya itu, dinamika global juga turut mempengaruhi kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia. Negara – Negara maju seperti Uni Eropa telah lebih dahulu mengadopsi General Data Protection Regulation (GDPR), yaitu regulasi komprehensif yang melindungi hak – hak subjek data secara ketat.

GDPR mengharuskan pelaku usaha digital untuk mendapatkan persetujuan eksplisit dari konsumen dalam pengumpulan dan pengolahan data, serta memberikan hak kepada individu untuk mengakses, mengubah dan menghapus data mereka. Indonesia, melalui UU PDP mencoba menyesuaikan diri dengan standar global tersebut. Namun, perbedaan konteks sosial, ekonomi, dan kapasitas institusional membuat penereapan standar tersebut di Indonesia tidak semudah di Negara – Negara maju. Mencermati berbagai dinamika tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam era digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut tidak hanya bersifat normatif tetapi juga implementatif dan struktural. Ketiadaan regulasi yang komprehensif, lemahnya penegakan hukum, rendahnya literasi konsumen, serta ketimpangan dalam relasi antara pelaku usaha

dan konsumen menjadi masalah utama yang harus segera diatasi.

Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan kajian yang mendalam dan menyeluruh terhadap sistem perlindungan hukum bagi konsumen digital di Indonesia. Kajian ini bertujuan tidak hanya untuk mengidentifikasi kekurangan dalam regulasi yang ada, tetapi juga merumuskan strategi hukum yang lebih responsif dan proaktif terhadap perubahan zaman. Penguatan perlindungan konsumen tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melibatkan reformasi regulasi, penguatan kelembagaan, peningkatan literasi digital, serta pembentukan mekanisme pengawasan yang transparan dan akuntabel. Dengan demikian, keberadaan sistem perlindungan konsumen yang adaptif dan efektif di era digital menjadi kebutuhan mendesak yang tidak bisa ditunda. Negara, dalam hal ini pemerintah dan lembaga legislatif, memiliki tanggung jawab untuk menciptakan regulasi dan kebijakan hukum yang benar-benar berpihak kepada konsumen serta mampu menjamin hak-hak mereka dalam ekosistem digital yang terus berkembang. Berdasarkan paparan di atas, dapat dirumuskan dua pertanyaan penelitian sebagai berikut: 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital di Indonesia saat ini? 2) Apakah kebijakan hukum yang ada telah mampu menjawab tantangan dalam perlindungan konsumen di era digital?

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif, yaitu pendekatan yang bertumpu pada kajian terhadap norma – norma hukum yang berlaku. Pendekatan ini digunakan untuk menelaah prinsip – prinsip, konsep, dan peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. Pendekatan ini juga relevan untuk menganalisis kesesuaian antara hukum positif yang berlaku dengan praktik yang terjadi di lapangan, khususnya dalam konteks interaksi konsumen dan pelaku usaha di ruang digital.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital di Indonesia

Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital di Indonesia menjadi isu yang semakin penting seiring dengan perkembangan dunia digital, terutama konteks perdagangan elektronik atau e-commerce. Sebagai Negara dengan jumlah pengguna internet yang besar, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen yang melakukan transaksi secara online. Untuk itu, sejumlah regulasi dan kebijakan hukum telah diterapkan guna memberikan perlindungan kepada konsumen di dunia digital. Namun sejauh mana kebijakan tersebut efektif, serta apa saja tantangan yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya, menjadi pertanyaan yang penting untuk dibahas. Beberapa regulasi penting yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia antara lain adalah:

- a) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK adalah dasar hukum utama perlindungan konsumen di Indonesia. Undang – Undang ini menjamin sembilan hak dasar konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Namun, karena dirancang sebelum era digital, UUPK belum secara eksplisit mengatur transaksi elektronik dan dinamika e-

- commerce, seperti mekanisme pembatalan pembelian online, hak konsumen atas data pribadi, atau peran platform digital sebagai jasa perantara.
- b) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE mengakui keabsahan transaksi elektronik dan pengaturan dasar siber. Pasal – pasal dalam UU ini mengatur tanda tangan digital, dokumen elektronik sebagai bukti sah, serta pelanggaran seperti penipuan online. Namun, perlindungan yang diberikan masih terbatas pada aspek pidana dan belum menyentuh substansi hak – hak konsumen dalam transaksi digital secara utuh.
 - c) Undang – Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). UU PDP merupakan tonggak penting dalam perlindungan konsumen digital, karena mengatur hak subjek data (konsumen) dan kewajiban pengendali data (pelaku usaha digital). Konsumen diberikan hak untuk mengetahui penggunaan data mereka, memperbaiki data yang tidak akurat, menarik persetujuan, hingga menuntut pertanggungjawaban atas kebocoran data . Namun, tantangan dalam implementasinya masih besar, terutama menyangkut kesiapan lembaga pengawas dan mekanisme penyelesaian masalah.

Selain tiga regulasi utama tersebut, juga terdapat sejumlah aturan turunan seperti: a. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (PP PSTE) b. Peraturan Menteri Perdagangan No. 50 Tahun 2020 tentang ketentuan perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui sistem elektronik.

Mekanisme perlindungan konsumen digital tidak hanya bergantung pada peraturan, tetapi juga pada institusi yang menjalankan pengawasan dan penyelesaian sengketa. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) berperan dalam memberikan masukan kebijakan, menerima dan menindaklanjuti aduan, serta mengedukasi masyarakat tentang hak – haknya. Namun, kapasitas BPKN dalam menangani kasus transaksi digital masih terbatas, terutama karena keterbatasan sumber daya dan kewenangan eksekutorial yang belum kuat. Kementrian Perdagangan dan Kementrian Komunikasi dan Informatika juga memiliki peran penting. Kominfo mengatur tata kelola platform digital, termasuk pemblokiran situs ilegal dan pengawasan konten, sedangkan kemendag mengatur izin pelaku usaha PMSE dan pengawasan atas pelanggaran hak konsumen. Namun, banyaknya kasus yang tidak tertangani secara tuntas menunjukkan lemahnya efektivitas koordinasi antar lembaga.

2. Tantangan dalam Implementasi Perlindungan Konsumen Digital

Kebijakan hukum yang berlaku di Indonesia saat ini telah menunjukkan upaya signifikan dalam memproses tantangan perlindungan konsumen di era digital. Hal ini terlihat dari keberadaan sejumlah regulasi seperti Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang – undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik (PP SME), serta Undang – Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Keempat regulasi ini secara normative telah mencakup aspek fundamental perlindungan konsumen digital, termasuk hak atas informasi yang benar, jaminan keamanan transaksi, serta pengelolaan data pribadi secara legal dan transparan. .

Walaupun terdapat berbagai macam regulasi, implementasi perlindungan konsumen digital masih menghadapi tantangan serius, antara lain :a) Lemahnya Penegakan Hukum dan Koordinasi Antar Lembaga Banyaknya kasus masalah konsumen digital yang tidak terselesaikan karena lemahnya sistem penegakan hukum dan tidak adanya koordinasi antara lembaga seperti Kementerian Perdagangan, Kominfo, dan BPSK. Bahkan, konsumen sering kali tidak mengetahui kemana harus melapor ketika haknya dilanggar dalam transaksi digital; b) Rendahnya Literasi Digital Konsumen Sebagian besar konsumen Indonesia masih memiliki tingkat literasi yang rendah, termasuk pemahaman mengenai pengamanan data pribadi dan prosedur pegaduan. Hal ini membuat mereka rentan menjadi korban penipuan online dan praktik bisnis tidak jujur; c) Ketiadaan Lembaga Pengawas Independen UU PDP mengamanatkan pembentukan lembaga pengawas perlindungan data pribadi, tetapi hingga saat ini lembaga tersebut belum terbentuk secara operasional. Akibatnya, pengawasan terhadap pengendali data masih belum maksimal; d) Perbedaan Yuridiksi dalam Transaksi Lintas Negara Transaksi digital sering kali bersifat lintas batas Negara, sementara hukum di Indonesia belum memiliki ketentuan tegas mengenai penanganan sengketa Internasional. Hal ini menjadi hambatan ketika konsumen bertransaksi di platform global yang tidak tunduk pada yurisdiksi Indonesia.

D. Penutup

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam pola konsumsi dan transaksi masyarakat Indonesia. Dalam menghadapi tantangan tersebut, perlindungan hukum bagi konsumen digital menjadi kebutuhan yang medesak. Kajian ini menunjukkan bahwa kebijakan hukum di Indonesia telah memiliki sejumlah instrument regulatif, seperti Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang – Undang Perlindungan Data Pribadi. Ketiga Instrumen tersebut menjadi pondasi penting dalam membangun sistem perlindungan konsumen digital. Namun demikian, implementasi dari kebijakan – kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain lemahnya penegakan hukum, rendahnya literasi digital konsumen, belum optimalnya koordinasi antar lembaga, serta belum terbentuknya lembaga pengawas independen untuk data pribadi. Transaksi lintas Negara juga menimbulkan tantangan yurisdiksi yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam kerangka hukum nasional. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis seperti pembaruan regulasi (terutama revisi UUPK), percepatan implementasi UU PDP, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa digital, serta peningkatan literasi hukum dan digital bagi konsumen. Selain itu, kolaborasi internasional dalam menyikapi isu perlindungan konsumen lintas batas perlu diperkuat agar hak-hak konsumen tetap terjaga dalam transaksi global.

Daftar Pustaka

- Agus Tri Haryanto, ‘APJII: Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang’, *DetikInet*, 31 January 2024
- CR 33, ‘Strategi Dan Tantangan Implementasi UU Pelindungan Data Pribadi Di Perusahaan’, *Hukumonline.Com*, 30 October 2024
- Elfrida Gultom, Legal Compliance On The Road As The Effort To Overcome Jakarta’s Traffic Congestion, *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 19, Nomor 3, 2020.
- Elfrida Gultom, Pelabuhan Indonesia sebagai penyumbang devisa negara dalam perspektif hukum bisnis, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 19, Nomor 3, 2017.
- Elfrida Gultom, The Impacts of Government Policy on Covid-19 to Airlines Liability: A

- Case Study in Indonesia, *Jambura Law Review*, Volume 3, Number 1, 2017.
- European Parliament and Council, *General Data Protection Regulation (GDPR)*, 27 April 2016
- Katadata Insight Center, 'Survei Literasi Digital Indonesia', 2023
- Komnas Perlindungan Konsumen, 'Laporan Tahunan Sengketa Konsumen Digital', 2023
- Laurensius Arliman S, Peranan Metodologi Penelitian Hukum di Dalam Perkembangan Ilmu Hukum di Indonesia, *Soumatera Law Review*, Volume 1, Nomor 1, 2018
- Peraturan Pemerintah No 80 Tahun 2019 (Jakarta, 20 November 2019)
- Sinta Dewi Rosadi, *Hukum Dan Teknologi : Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce* (Refika Aditama, 2022)
- Undang – Undang No. 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (Jakarta, 17 October 2022)
- Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Jakarta, 20 March 1999)
- Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Jakarta, 21 April 2008)
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Jakarta, 21 April 2021).
- Wahyudi Djafar, *Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia*
<<http://faculty.uml.edu/sgallagher/Brandeisprivacy.htm>.>