

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM MEMASUKI ERA DIGITAL TANTANGAN DAN SOLUSI MENUJU TRANSAKSI ELEKTRONIK YANG AMAN, NYAMAN DAN TERPERCAYA

BISMA PUTRA PRATAMA<sup>1</sup>, SUSANTI SEMBIRING<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Fakultas Hukum, Universitas Ekasakti

<sup>1</sup>[bismaputrapratama92@gmail.com](mailto:bismaputrapratama92@gmail.com), <sup>2</sup>[susantimuham@gmail.com](mailto:susantimuham@gmail.com)

**Abstract:** *The development of information and communication technology has had a significant impact on the world of trade, changing conventional transactions into electronic transactions that are more efficient and practical. Although electronic transactions offer many conveniences such as wide access and fast processing, consumers are faced with high risks such as online fraud, identity theft and misuse of personal data. In Indonesia, consumer protection efforts have been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, this regulation needs to be adapted to the dynamics of the digital era which continues to develop. This research aims to examine legal protection for consumers in the digital era as well as effective solutions to create safe, comfortable and reliable electronic transactions. The research method used is normative juridical with a statutory and conceptual approach. The research results show that legal protection of consumers in the digital era requires strict regulations, continuous education, and the use of security technology. Proposed solutions include strengthening regulations, increasing digital literacy, using security technologies such as encryption and two-factor authentication, as well as providing efficient dispute resolution mechanisms. Collaboration between the government, business actors and the community is also considered important to create a safer and more reliable electronic transaction ecosystem. It is hoped that the implementation of this solution can provide better protection for consumers and encourage sustainable digital economic growth in Indonesia.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumers, Digital Era, Electronic Transactions, Cyber Security*

**Abstrak:** Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam dunia perdagangan, mengubah transaksi konvensional menjadi transaksi elektronik yang lebih efisien dan praktis. Meskipun transaksi elektronik menawarkan banyak kemudahan seperti akses luas dan proses cepat, konsumen dihadapkan pada risiko tinggi seperti penipuan online, pencurian identitas, dan penyalahgunaan data pribadi. Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, regulasi ini perlu disesuaikan dengan dinamika era digital yang terus berkembang. Penelitian ini bertujuan mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen dalam era digital serta solusi efektif untuk mewujudkan transaksi elektronik yang aman, nyaman, dan terpercaya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam era digital memerlukan regulasi yang ketat, edukasi yang berkelanjutan, dan penggunaan teknologi keamanan. Solusi yang diajukan meliputi penguatan regulasi, peningkatan literasi digital, penggunaan teknologi keamanan seperti enkripsi dan autentikasi dua faktor, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat juga dianggap penting untuk menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang lebih aman dan terpercaya. Implementasi solusi ini diharapkan dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan di Indonesia.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, Era Digital, Transaksi Elektronik, Keamanan Siber

## A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perdagangan. Era digital telah mengubah cara konsumen dan pelaku usaha berinteraksi, dari transaksi konvensional menjadi transaksi elektronik yang lebih efisien dan praktis. Kemajuan ini membuka peluang besar bagi peningkatan perekonomian, namun di sisi lain juga menimbulkan berbagai tantangan baru yang perlu diantisipasi, terutama terkait perlindungan konsumen.

Transaksi elektronik menawarkan banyak kemudahan, seperti akses yang lebih luas ke berbagai produk dan layanan, transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, serta proses yang lebih cepat dan efisien. Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, konsumen sering kali dihadapkan pada risiko yang lebih tinggi, seperti penipuan, pencurian identitas, hingga penyalahgunaan data pribadi. Kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dan kurangnya regulasi yang komprehensif memperburuk situasi ini.

Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, regulasi ini perlu disesuaikan dengan perkembangan era digital yang terus bergerak cepat. Tantangan yang muncul antara lain adalah bagaimana memastikan keamanan transaksi elektronik, menjaga privasi dan data pribadi konsumen, serta menjamin hak-hak konsumen terpenuhi dalam lingkungan digital yang dinamis dan kompleks.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik menjadi sangat penting untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan terpercaya. Hal ini tidak hanya memerlukan penegakan hukum yang tegas, tetapi juga edukasi yang berkelanjutan kepada konsumen dan pelaku usaha, serta kolaborasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Solusi inovatif seperti penggunaan teknologi keamanan digital, pengembangan regulasi yang adaptif, dan peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat menjadi kunci dalam menghadapi tantangan ini.

Dalam konteks inilah penelitian ini dilakukan, untuk mengkaji bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam era digital dan Bagaimanakah solusi yang efektif guna mewujudkan transaksi elektronik yang aman, nyaman, dan terpercaya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih baik serta peningkatan kesadaran dan pemahaman konsumen dalam bertransaksi secara elektronik.

## B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian perpustakaan, artinya sebuah studi dengan mengkaji buku-buku terkait dengan penelitian ini yang berasal dari perpustakaan maupun Web internet. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Yuridis normatif artinya peraturan perundang – undangan dan norma – norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Penelitian hukum didalam nya terdapat pendekatan yaitu pendekatan yaitu pendekatan Undang – Undang atau statue approach dan Pendekatan konseptual atau conceptual approach. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang di coba untuk dicari jawabannya.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Era Digital

Era digital telah membawa transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perdagangan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah melahirkan era baru dalam bertransaksi, yaitu transaksi elektronik (e-commerce). Transaksi elektronik menawarkan banyak kemudahan dan keuntungan bagi konsumen, seperti kemudahan akses informasi, pilihan produk yang beragam, dan harga yang lebih kompetitif.

Namun, di balik kemudahan dan keuntungan tersebut, terdapat pula tantangan dalam melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Berbeda dengan transaksi konvensional, transaksi elektronik memiliki karakteristik yang unik, seperti tidak adanya interaksi fisik antara pembeli dan penjual, dan bergantung pada sistem elektronik yang rentan terhadap pelanggaran keamanan.

Tantangan-tantangan tersebut antara lain:

- a) Penipuan online: Penipuan online adalah salah satu modus operandi yang paling umum terjadi dalam transaksi elektronik. Penipu dapat menggunakan berbagai cara untuk menipu konsumen, seperti membuat situs web palsu, menawarkan produk atau jasa yang tidak ada, atau mencuri informasi pribadi konsumen.
- b) Pelanggaran privasi: Transaksi elektronik sering kali melibatkan pengumpulan dan penyimpanan data pribadi konsumen. Data pribadi ini rentan terhadap penyalahgunaan, seperti pencurian identitas atau spam.
- c) Ketidakjelasan informasi: Dalam transaksi elektronik, konsumen tidak selalu memiliki akses terhadap informasi yang lengkap dan akurat tentang produk atau jasa yang mereka beli. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kerugian bagi konsumen.
- d) Keamanan siber: Sistem elektronik yang digunakan dalam transaksi elektronik rentan terhadap serangan siber. Hal ini dapat menyebabkan gangguan layanan, pencurian data, dan kerugian finansial bagi konsumen.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan solusi yang komprehensif dan terintegrasi. Solusi tersebut harus melibatkan berbagai pihak, seperti pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Pemerintah perlu berperan dalam menciptakan regulasi yang jelas dan tegas untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan edukasi dan literasi masyarakat tentang keamanan siber dan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik.

Regulasi yang jelas dan komprehensif sangat penting dalam perlindungan konsumen di era digital. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, diperlukan penyesuaian regulasi yang ada atau penerapan undang-undang baru yang lebih spesifik mengatur transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mengatur transaksi online dan perlindungan data pribadi.

Data pribadi konsumen harus dilindungi dengan ketat untuk mencegah penyalahgunaan dan pencurian identitas. Regulasi seperti Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) memberikan kerangka hukum untuk pengelolaan data pribadi. Penting juga untuk mendorong implementasi standar keamanan data, seperti enkripsi dan protokol keamanan jaringan.

Penegakan hukum yang efektif adalah kunci untuk perlindungan konsumen. Ini mencakup pemberian sanksi yang tegas bagi pelanggar hukum dan penipuan dalam transaksi elektronik. Lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) berperan dalam pengawasan dan penegakan hukum terkait transaksi digital.

Meningkatkan literasi digital konsumen adalah langkah penting untuk melindungi mereka. Konsumen yang sadar akan hak-haknya dan paham cara melindungi data pribadinya lebih mampu menghadapi risiko dalam transaksi elektronik. Kampanye pendidikan publik dan program pelatihan literasi digital dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen.

Pelaku usaha perlu menerapkan praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab dalam transaksi elektronik. Hal ini termasuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang produk atau jasa yang mereka jual, serta melindungi data pribadi konsumen dengan baik. Dengan kerjasama dan komitmen dari semua pihak, diharapkan transaksi elektronik di Indonesia dapat menjadi lebih aman, nyaman, dan terpercaya. Hal ini akan mendorong

pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan dan bermanfaat bagi semua pihak. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan lengkap mengenai produk atau layanan yang ditawarkan. Transparansi ini mencakup harga, spesifikasi produk, syarat dan ketentuan, serta kebijakan pengembalian barang. Hal ini membantu konsumen membuat keputusan yang lebih baik dan mengurangi risiko penipuan.

Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan efisien adalah bagian dari perlindungan konsumen. Ini termasuk layanan mediasi, arbitrase, dan pengadilan yang khusus menangani kasus-kasus terkait transaksi elektronik. Konsumen harus memiliki jalur yang jelas untuk menyelesaikan masalah mereka tanpa proses yang berbelit-belit. Penggunaan teknologi keamanan seperti enkripsi, otentikasi dua faktor, dan sistem pembayaran yang aman adalah langkah penting dalam melindungi konsumen. Pelaku usaha perlu memastikan bahwa platform mereka menggunakan teknologi terkini untuk melindungi data dan transaksi konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen di era digital merupakan sebuah kebutuhan yang mendesak. Dengan penguatan regulasi, peningkatan edukasi dan literasi, pengembangan teknologi, dan kerjasama antar pihak, diharapkan transaksi elektronik di Indonesia dapat menjadi lebih aman, nyaman, dan terpercaya. Hal ini akan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan dan bermanfaat bagi semua pihak. Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sangat diperlukan. Pemerintah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan digital dan organisasi non-pemerintah untuk mengembangkan kebijakan dan praktik terbaik yang melindungi konsumen. Partisipasi aktif dari semua pihak akan membantu menciptakan lingkungan transaksi elektronik yang lebih aman. Dengan menerapkan langkah-langkah di atas, diharapkan konsumen dapat terlindungi dengan baik dalam era digital. Perlindungan yang efektif tidak hanya mencakup regulasi yang ketat dan penegakan hukum, tetapi juga edukasi yang berkelanjutan dan penggunaan teknologi keamanan yang mutakhir.

## **2. Solusi Yang Efektif Guna Mewujudkan Transaksi Elektronik Yang Aman, Nyaman, Dan Terpercaya**

Untuk mewujudkan transaksi elektronik yang aman, nyaman, dan terpercaya, diperlukan berbagai solusi efektif yang mencakup aspek regulasi, teknologi, edukasi, dan kolaborasi. Regulasi yang komprehensif dan adaptif sangat penting untuk mengatur transaksi elektronik. Beberapa langkah yang dapat diambil meliputi Revisi dan Penyesuaian Undang-Undang: Memperbarui undang-undang yang ada seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) agar lebih sesuai dengan perkembangan teknologi. Perlindungan Data Pribadi: Mengimplementasikan undang-undang perlindungan data pribadi yang ketat untuk melindungi informasi konsumen. Standar Keamanan: Mengembangkan standar keamanan untuk pelaku usaha dalam mengelola data dan transaksi elektronik.

Edukasi konsumen sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi elektronik. Mengadakan sosialisasi nasional untuk meningkatkan literasi digital dan kesadaran konsumen tentang keamanan online. Menyediakan program pelatihan dan workshop tentang penggunaan teknologi, keamanan siber, dan cara melindungi data pribadi. Mengembangkan dan menyebarkan materi edukasi dalam bentuk panduan, video, dan artikel yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Teknologi memainkan peran penting dalam melindungi transaksi elektronik. Menggunakan enkripsi untuk melindungi data konsumen selama proses transaksi. Menerapkan autentikasi dua faktor untuk meningkatkan keamanan akun pengguna. Menggunakan sistem pembayaran yang memiliki lapisan keamanan tambahan untuk melindungi informasi keuangan konsumen.

Menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan mudah diakses adalah kunci untuk melindungi konsumen. Menyediakan layanan mediasi dan arbitrase yang

cepat dan efisien untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Membentuk pusat bantuan konsumen yang dapat memberikan dukungan dan informasi mengenai hak-hak konsumen. Mengembangkan platform pengaduan online yang mudah digunakan untuk melaporkan masalah dan mendapatkan solusi.

Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat adalah kunci untuk menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang sehat. Mendorong kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta untuk mengembangkan solusi keamanan dan kebijakan yang efektif. Mengadakan forum diskusi dan konsultasi reguler antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen untuk membahas isu-isu terkini dan mencari solusi bersama. Bekerjasama dengan negara lain untuk mengadopsi praktik terbaik dalam perlindungan konsumen dan keamanan transaksi elektronik.

Pelaku usaha harus berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan transparan kepada konsumen. Menyediakan deskripsi produk dan layanan yang akurat dan lengkap. Mengkomunikasikan kebijakan pengembalian barang dengan jelas dan mudah dipahami. Memberikan informasi mengenai langkah-langkah keamanan yang diterapkan oleh platform untuk melindungi data dan transaksi konsumen.

Dengan mengimplementasikan solusi-solusi di atas, diharapkan dapat tercipta ekosistem transaksi elektronik yang aman, nyaman, dan terpercaya. Kolaborasi yang erat antara semua pihak serta penggunaan teknologi yang tepat akan membantu melindungi konsumen dan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan. Dengan kerjasama dan komitmen dari semua pihak, diharapkan transaksi elektronik di Indonesia dapat menjadi lebih aman, nyaman, dan terpercaya. Hal ini akan mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan dan bermanfaat bagi semua pihak.

#### **D. Penutup**

Dalam era digital, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi semakin krusial mengingat transformasi besar yang terjadi dalam dunia perdagangan. Transaksi elektronik menawarkan berbagai kemudahan dan efisiensi, namun juga membawa risiko yang signifikan seperti penipuan online, pelanggaran privasi, ketidakjelasan informasi, dan ancaman keamanan siber. Oleh karena itu, perlindungan konsumen memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi, melibatkan regulasi yang ketat, edukasi konsumen, penggunaan teknologi keamanan, serta kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Solusi yang efektif untuk mewujudkan transaksi elektronik yang aman, nyaman, dan terpercaya mencakup penguatan regulasi dan kebijakan, peningkatan literasi digital, penggunaan teknologi keamanan, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa, dan transparansi informasi. Regulasi yang adaptif dan perlindungan data pribadi yang ketat, serta penegakan hukum yang efektif, merupakan dasar dari perlindungan konsumen. Edukasi dan literasi digital membantu konsumen memahami hak-hak mereka dan melindungi diri mereka dari risiko. Teknologi keamanan seperti enkripsi dan autentikasi dua faktor memperkuat keamanan transaksi. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mudah diakses serta transparansi informasi oleh pelaku usaha memastikan bahwa konsumen dapat bertransaksi dengan percaya diri.

#### **Daftar Pustaka**

- Agustina Kusumawardhani, *Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital*, Pustaka Cendekia, Jakarta, (2023)
- Roni Handika, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Transaksi Elektronik*, Penerbit Rajagrafindo Persada, Jakarta, (2022)
- Muhammad Ihsan, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik: Kajian Normatif dan Praktis* oleh Penerbit Gava Media, Yogyakarta, (2021)

- Achmad Soekarno, *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Penerbit Pustaka Booknesia, Bandung, (2020)
- Zulfikar Ardiansyah, *Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam Mewujudkan Transaksi Elektronik yang Aman, Nyaman, dan Terpercaya*, Penerbit Pustaka Cendekia, Jakarta. (2019)
- Wulandari, Riska Dwi, et al. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(8), 704-712. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, (2023)
- Ginting, Rini Anggraini, et al. *Tantangan dan Solusi Perlindungan Konsumen di Era Digital*. *Jurnal Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1(3), 235-248. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, (2022)
- Sari, Dewi Eka, et al. *Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen tentang Perlindungan Konsumen di Era Digital*. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia*, 23(2), 307-320. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. (2021)
- Rini, Meutia, et al. *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia*. *Jurnal Konstitusi*, 27(3), 461-486. Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, Jakarta, (2020)
- Fitriani, Dian, et al. *Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online di Era Digital*. *Jurnal Hukum Universitas Brawijaya*, 32(1), 101-114. Universitas Brawijaya, Malang (2019)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atas perubahan pertama Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik
- Peraturan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Derivatif Berjangka Komoditi
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Jasa Informasi dan Transaksi Elektronik