

TRANSFORMASI REGULASI PERDAGANGAN ELEKTRONIK DALAM MENINGKATKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

Author:

Oskar Hutagalung¹
Yasmirah Mandasari
Saragih²
Tamaulina Br Sembiring³
Paulus Purba⁴
Raja arsyadil Fiqry
Siregar⁵

Affiliation:

Universitas
Pembangunan Panca
Budi^{1,2,3,4,5}

Corresponding email:

oscarhutagalung2@gmail.com¹,
yasmirahmandasari@gmail.com²,
tamaulina@dosen.pancabudi.ac.id³,
pauluspurba713@gmail.com⁴,
rajaarsyadilfiqry@gmail.com⁵

Histori Naskah:

Submit: 29-01-2025
Accepted: 31-01-2025
Published: 03-02-2025



This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-

Abstrak:

Latar belakang: Platform digital, seperti e-commerce, ride-hailing, dan layanan pemesanan online, telah mengubah cara konsumen dan penyedia layanan berinteraksi. Konsumen dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan dan produk dari berbagai tempat tanpa batasan geografis. Namun, dengan kemudahan tersebut muncul berbagai masalah, seperti penipuan, produk yang tidak sesuai deskripsi, layanan yang tidak memenuhi standar, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Oleh karena itu, peran hukum dalam mengatur kewajiban penyedia layanan dalam bisnis platform digital menjadi sangat penting untuk melindungi konsumen dari potensi risiko yang ada dalam ekosistem digital ini. Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini ditetapkan sebagai berikut: Bagaimana efektivitas regulasi yang ada saat ini dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam perdagangan elektronik di Indonesia? Apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi regulasi perdagangan elektronik untuk meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia? Bagaimana peran dan kontribusi pemerintah serta pelaku usaha dalam mengimplementasikan regulasi perdagangan elektronik untuk menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang lebih baik?

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal. Pada penelitian doktrinal, hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertuliskan peraturan perundang-undangan (law in books). Penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain karena penelitian yang diteliti berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yaitu hubungan peraturan yang satu dengan peraturan yang lain serta kaitannya dengan penerapannya dalam praktik. Analisis yang digunakan adalah kualitatif yaitu menganalisis data penelitian untuk selanjutnya dikaji secara mendalam dan diinterpretasikan oleh peneliti untuk mendapatkan kesimpulan yang diharapkan.

Hasil penelitian: pengawasan terhadap pelaku usaha dalam perdagangan elektronik masih belum optimal. Banyak konsumen yang melaporkan adanya penipuan, barang yang tidak sesuai deskripsi, hingga kerugian akibat data pribadi yang disalahgunakan, namun penanganannya sering kali lambat atau tidak tuntas sehingga terkesan proses hukum dalam menangani kasus ini tidak Berjalan. Program literasi digital yang lebih intensif di tingkat konsumen sangat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman mereka

*NonCommercial 4.0 International
License*

tentang transaksi elektronik yang aman dan memberikan perlindungan konsumen dapat optimal sehingga bisa menjawab dari tantangan tersebut. Kolaborasi antara pemerintah dan pelaku usaha sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem yang mendukung perlindungan konsumen. Pemerintah dapat memberikan pelatihan dan edukasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terbaru, sementara pelaku usaha dapat memberikan masukan kepada pemerintah mengenai regulasi yang lebih praktis dan mudah diterapkan di lapangan.

Kesimpulan: Kolaborasi yang baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang aman dan terpercaya, yang tidak hanya menguntungkan pelaku usaha, tetapi juga memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen.

Kata kunci: Transformasi Regulasi, Perdagangan Elektronik, Perlindungan Konsumen

Pendahuluan

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) telah menjadi salah satu pilar utama dalam perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Dengan tingkat penetrasi internet yang terus meningkat, ditambah dengan adopsi teknologi di berbagai lapisan masyarakat, sektor ini menunjukkan pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir.

Dalam Kurum Waktu 24 jam kita dapat memahami dan Menjelajah dunia dengan bantuan teknologi yang dikenal dengan istilah *Cyber Space*. Kita dapat menemukan atau mengaksesnyamelalui jaringan komputer global yang dikenal sebagai internet. Jaringan ini menyediakan akses ke berbagai jenis informasi dan sumber daya, termasukaplikasi, situs web, serta layanan online. Dalam istilah yang lebih sederhana, internet adalah dunia virtual di mana orang dapat berkomunikasi, berbagi informasi, melakukan transaksi, dan mengeksplorasi berbagai hal.¹

Berdasarkan data yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, nilai transaksi *e-commerce* pada tahun 2022 mencapai lebih dari Rp. 400 triliun, menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat terhadap belanja online.² Namun, perkembangan ini juga menimbulkan berbagai tantangan, khususnya terkait perlindungan konsumen.

E-commerce tidak hanya melibatkan hubungan bisnis antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga memunculkan persoalan hukum baru. Beberapa isu utama yang sering terjadi dalam perdagangan elektronik di Indonesia meliputi: penyalahgunaan data pribadi, transaksi fiktif, keterlambatan pengiriman barang, serta minimnya jaminan atas kualitas produk yang diterima konsumen.³ Kasus-kasus seperti ini seringkali membuat konsumen berada dalam posisi lemah, terutama karena kurangnya mekanisme perlindungan hukum yang efektif.

¹ Muhammad Iqbal Rifa'i, Tamaulina Br. Sembiring. Dampak Positif Penagakan Hukum Cyber Crime di Indonesia. *Journal of International Multidisciplinary Research*. Vol:2, No: 1. (2024)

² Kementerian Komunikasi dan Informatika, *Laporan Tahunan E-Commerce 2022*.

³ Rahayu, Siti. Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital, *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 5, No. 3 (2021).

Data pribadi yang berkaitan langsung dengan data elektronik UU ITE dijadikan referensi utama untuk menjawab pertanyaan seputar perlindungan informasi atau data pribadi di internet. UU ITE memang belum memuat aturan perlindungan data pribadi secara khusus. Tetapi, secara implisit UU ini mengatur pemahaman baru mengenai perlindungan terhadap keberadaan suatu data atau informasi elektronik baik yang bersifat umum maupun pribadi.⁴

Sistem regulasi di Indonesia, meskipun telah mengalami kemajuan melalui penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinilai belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika perdagangan elektronik.⁵ Kelemahan dalam implementasi regulasi ini memunculkan kebutuhan mendesak untuk melakukan transformasi hukum.

Transformasi regulasi di bidang *e-commerce* menjadi kebutuhan mendesak untuk menciptakan keseimbangan antara perkembangan teknologi dan perlindungan hak-hak konsumen. Di beberapa negara maju, seperti Uni Eropa, perlindungan konsumen di dunia digital telah menjadi fokus utama dalam regulasi mereka melalui penerapan *General Data Protection Regulation* (GDPR) dan aturan spesifik lainnya.⁶ Indonesia dapat mengambil pelajaran dari langkah-langkah ini, terutama dalam merancang kerangka hukum yang lebih responsif terhadap isu digital.

Selain itu, perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik juga berkaitan dengan tanggung jawab platform digital sebagai pihak yang menghubungkan pelaku usaha dengan konsumen. Berdasarkan kajian, masih terdapat celah dalam pengawasan dan pengaturan tanggung jawab platform, khususnya terkait pengendalian konten ilegal atau tidak sesuai dengan standar kualitas.⁷

Platform digital, seperti *e-commerce*, *ride-hailing*, dan layanan pemesanan online, telah mengubah cara konsumen dan penyedia layanan berinteraksi. Konsumen dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan dan produk dari berbagai tempat tanpa batasan geografis. Namun, dengan kemudahan tersebut muncul berbagai masalah, seperti penipuan, produk yang tidak sesuai deskripsi, layanan yang tidak memenuhi standar, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Oleh karena itu, peran hukum dalam mengatur kewajiban penyedia layanan dalam bisnis platform digital menjadi sangat penting untuk melindungi konsumen dari potensi risiko yang ada dalam ekosistem digital ini.⁸ Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengangkat judul yaitu: Transformasi Regulasi Perdagangan Elektronik Dalam Meningkatkan Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini ditetapkan sebagai berikut: Bagaimana efektivitas regulasi yang ada saat ini dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam perdagangan elektronik di Indonesia? Apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi regulasi perdagangan elektronik untuk

⁴ Yasmirah Mandasari Saragih, Dudung Abdul Azis. Perlindungan Data Elektronik Dalam Formulasi Kebijakan Kriminal Di Era Globalisasi. *Soumatara Law Review*. Vol 3, No 2 (2020)

⁵ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ European Commission, *General Data Protection Regulation (GDPR)*.

⁷ Prasetyo, Bagus. Tanggung Jawab Platform Digital Dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 12, No. 2 (2020).

⁸ Ramadhan Putra Gayo, Muhammad Ilham. Analisis Hukum Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital. *Indonesia of Journal Business Law*. Vol: 3 No: 2 (2024)

meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia? Bagaimana peran dan kontribusi pemerintah serta pelaku usaha dalam mengimplementasikan regulasi perdagangan elektronik untuk menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang lebih baik?

Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya.⁹ Metode penelitian adalah cara-cara berpikir, berbuat yang dipersiapkan dengan baik untuk mengadakan dan mencapai suatu tujuan penelitian, sehingga penelitian tidak mungkin dapat merumuskan, menemukan, menganalisa maupun memecahkan masalah dalam suatu penelitian tanpa metode penelitian.¹⁰

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal. Pada penelitian doktrinal, hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertuliskan peraturan perundang-undangan (*law in books*).¹¹ Penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain karena penelitian yang diteliti berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yaitu hubungan peraturan yang satu dengan peraturan yang lain serta kaitannya dengan penerapannya dalam praktik.¹² Analisis yang digunakan adalah kualitatif yaitu menganalisis data penelitian untuk selanjutnya dikaji secara mendalam dan diinterpretasikan oleh peneliti untuk mendapatkan kesimpulan yang diharapkan¹³

Hasil

1. Efektivitas Regulasi Yang Ada Saat Ini Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perdagangan Elektronik Di Indonesia

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini diiringi dengan berbagai tantangan, salah satunya adalah kebutuhan akan regulasi yang efektif untuk melindungi konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa regulasi yang ada saat ini, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), masih menghadapi sejumlah kendala dalam implementasinya.

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), merupakan landasan hukum utama yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku

⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta, UI Press, 2013), hlm. 43.

¹⁰*Ibid.*

¹¹Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm.118.

¹²Ediwarman, *Monograf Metodologi Penelitian Hukum (Panduan Penulisan Tesis dan Disertasi)* (Medan: Sofmedia, 2015), hlm. 96.

¹³ Yasmirah Mandasari Saragih, Teguh Prasetyo & Jawade Hafidz. Analisis Yuridis Kewenangan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai Penuntut Pelaku Tindak Pidana Korupsi. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 5. No 1, 33-44. (2018)

usaha. Undang-undang ini menetapkan hak-hak dan kewajiban konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab mereka terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, UUPK juga memuat mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat digunakan ketika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Meskipun memiliki ruang lingkup yang cukup luas, UUPK belum secara rinci mengakomodasi perkembangan perdagangan elektronik atau e-commerce. Hal ini sering kali menimbulkan celah hukum yang dapat memunculkan beragam interpretasi terkait hak dan kewajiban dalam transaksi digital.

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. merupakan landasan hukum di Indonesia yang mengatur berbagai aspek berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi. Regulasi ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan transaksi elektronik, serta melindungi keamanan dan keandalan data di era digital. UU ITE mencakup ketentuan mengenai pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah, perlindungan terhadap privasi data pengguna, dan pengaturan mengenai transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik. Selain itu, undang-undang ini juga mengatur sanksi atas pelanggaran, seperti penyalahgunaan data, pencemaran nama baik melalui media elektronik, hingga kejahatan siber seperti peretasan dan penyebaran informasi palsu. Melalui revisi pada tahun 2016, beberapa ketentuan dalam UU ITE disesuaikan untuk lebih melindungi hak masyarakat sekaligus mendukung perkembangan teknologi. Revisi ini, misalnya, memberikan penekanan pada perlindungan kebebasan berekspresi di internet, tetapi tetap mengedepankan tanggung jawab pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara bijak. Regulasi ini menjadi acuan penting dalam menciptakan lingkungan digital yang aman, transparan, dan bertanggung jawab di Indonesia.
3. Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE): adalah peraturan yang mengatur Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) merupakan langkah progresif yang ditujukan untuk mengatur dan mengembangkan sektor perdagangan daring (online). Dengan memberikan perhatian khusus pada transaksi yang dilakukan melalui platform digital, peraturan ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman dan transparan bagi semua pihak yang terlibat. Namun, meskipun peraturan ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk perdagangan elektronik, efektivitasnya masih terhambat oleh kurangnya kesadaran hukum, baik di kalangan konsumen maupun pelaku usaha. Banyak pihak yang belum sepenuhnya memahami hak dan kewajiban mereka dalam konteks transaksi online, yang mengarah pada potensi sengketa dan pelanggaran. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan dari PP PMSE, perlu ada upaya lebih lanjut dalam meningkatkan pemahaman hukum melalui edukasi yang lebih masif dan peningkatan kepatuhan terhadap regulasi yang ada.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pengawasan terhadap pelaku usaha dalam perdagangan elektronik masih belum optimal. Banyak konsumen yang melaporkan adanya penipuan, barang yang tidak sesuai deskripsi, hingga kerugian akibat data pribadi yang disalahgunakan, namun penanganannya sering kali lambat atau tidak tuntas sehingga terkesan proses hukum dalam menangani kasus ini tidak Berjalan.

2. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Proses Transformasi Regulasi Perdagangan Elektronik Untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Pertumbuhannya yang pesat ini membawa dampak positif terhadap perekonomian, namun juga menghadirkan tantangan dalam hal regulasi dan perlindungan konsumen. Meskipun Indonesia telah memiliki berbagai kebijakan dan regulasi yang berkaitan dengan *e-commerce*, masalah perlindungan konsumen masih menjadi topik utama yang membutuhkan perhatian lebih lanjut. Adapun tantangan yang dihadapi antara lain:

1. **Kecepatan Perubahan Teknologi dan Regulasi:** Salah satu tantangan utama dalam transformasi regulasi perdagangan elektronik adalah kecepatan perubahan teknologi yang jauh lebih cepat daripada pembaruan regulasi. *e-commerce* berkembang dalam berbagai bentuk baru seperti platform digital, marketplace, dan aplikasi *mobile* yang memunculkan inovasi baru di bidang transaksi online. Regulasi yang ada sering kali tertinggal dan tidak dapat mengakomodasi model bisnis yang terus berkembang ini. *Contoh:* Regulasi mengenai transaksi online yang dibuat lebih dari sepuluh tahun lalu belum sepenuhnya dapat menjawab tantangan baru terkait penggunaan teknologi blockchain, kecerdasan buatan (AI¹⁴), dan pembayaran digital yang semakin banyak digunakan dalam perdagangan elektronik.
2. **Pengawasan yang Terbatas:** Pengawasan terhadap transaksi *e-commerce* juga menjadi masalah signifikan. Banyak konsumen yang mengeluhkan mengenai transaksi yang tidak aman atau penipuan yang terjadi dalam dunia *e-commerce*. Namun, pengawasan terhadap pelaku *e-commerce*, terutama yang berbasis di luar negeri, menjadi tantangan tersendiri. Regulasi yang ada lebih mengarah kepada platform lokal, sementara marketplace internasional masih sering terabaikan dalam hal pengawasan dan penegakan hukum.
3. **Keterbatasan Sumber Daya dan Infrastruktur:** Transformasi regulasi juga terkendala oleh keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga kerja yang kompeten maupun infrastruktur yang memadai. Dalam rangka memastikan perlindungan konsumen yang maksimal, diperlukan investasi besar dalam teknologi, pelatihan sumber daya manusia, serta peningkatan sistem pengawasan. Sayangnya, sebagian besar instansi yang terlibat dalam regulasi *e-commerce* di Indonesia masih belum memiliki kapasitas yang cukup untuk melakukan hal ini secara efektif.
4. **Kurangnya Pemahaman Konsumen:** Meskipun regulasi bertujuan untuk melindungi konsumen, tantangan lain yang sering muncul adalah rendahnya tingkat pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi *e-commerce*. Hal ini terjadi karena sebagian besar konsumen tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang prosedur pengaduan, cara mengidentifikasi penipuan, serta hak-hak yang mereka miliki saat bertransaksi online.

¹⁴ Artificial Intelligence atau kerap dikenal dengan AI adalah sejenis teknologi di bidang ilmu komputer yang memiliki kemampuan khusus untuk memecahkan masalah. Dengan kecerdasannya yang disebut-sebut mampu menyaingi kemampuan kognitif manusia, teknologi AI nyatanya mampu membantu beragam pekerjaan manusia dari yang mudah sampai yang rumit sekalipun. manusia. <https://eraspace.com/artikel/post/7-contoh-artificial-intelligence-di-kehidupan-sehari-hari>. Diakses: 25 Januari 2025 Jam: 22.09 wib

Berdasarkan tantangan yang telah diidentifikasi, maka perlu Program literasi digital yang lebih intensif di tingkat konsumen sangat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang transaksi elektronik yang aman dan memberikan perlindungan konsumen dapat optimal sehingga bisa menjawab dari tantangan tersebut.

3. Peran Dan Kontribusi Pemerintah Serta Pelaku Usaha Dalam Mengimplementasikan Regulasi Perdagangan Elektronik Untuk Menciptakan Ekosistem Perlindungan Konsumen Yang Lebih Baik

Dalam era digital saat ini, *e-commerce* telah berkembang pesat dan menjadi salah satu sektor utama dalam perekonomian global. Namun, perkembangan ini membawa tantangan baru terkait dengan perlindungan konsumen. Regulasi perdagangan elektronik yang baik sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem yang aman dan dapat diandalkan bagi konsumen. Dalam konteks ini, baik pemerintah maupun pelaku usaha memiliki peran yang sangat penting dalam mengimplementasikan kebijakan yang mendukung terciptanya ekosistem perlindungan konsumen yang lebih baik.

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan regulasi yang jelas dan terstruktur mengenai perdagangan elektronik. Salah satu peran utamanya adalah mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha di dunia maya. Pemerintah juga berfungsi untuk menjaga integritas pasar dengan mencegah praktik-praktik penipuan atau ketidakadilan yang dapat merugikan konsumen.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh pemerintah di Indonesia, misalnya, adalah melalui Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur transaksi elektronik, serta penerbitan regulasi lain seperti yang mengatur hak konsumen dalam transaksi online. Selain itu, pemerintah melalui lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) juga bekerja untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-haknya.

Selain itu, Pelaku usaha di sektor *e-commerce* memiliki tanggung jawab besar dalam menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang aman bagi konsumen. Sebagai penyedia layanan, mereka perlu memastikan bahwa platform yang mereka kelola bebas dari penyalahgunaan yang merugikan konsumen, seperti penipuan, produk palsu, atau ketidakjelasan informasi produk. Pelaku usaha juga berperan penting dalam menerapkan kebijakan yang sesuai dengan regulasi yang ditetapkan pemerintah, termasuk dalam hal pengembalian barang, transparansi harga, serta perlindungan data pribadi konsumen. Untuk itu, mereka harus menyediakan mekanisme untuk menyelesaikan keluhan konsumen secara cepat dan efisien.

Kolaborasi antara pemerintah dan pelaku usaha sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem yang mendukung perlindungan konsumen. Pemerintah dapat memberikan pelatihan dan edukasi kepada pelaku usaha mengenai regulasi terbaru, sementara pelaku usaha dapat memberikan masukan kepada pemerintah mengenai regulasi yang lebih praktis dan mudah diterapkan di lapangan. Selain itu, pemerintah dan pelaku usaha dapat bersama-sama membangun sistem pengawasan yang lebih baik, seperti penggunaan teknologi untuk mendeteksi penipuan secara otomatis atau sistem rating yang transparan, yang dapat membantu konsumen membuat keputusan yang lebih bijak dalam berbelanja.

Pembahasan

Regulasi perdagangan elektronik di Indonesia telah mengalami beberapa transformasi sejak pertama kali diterapkan. Pada awalnya, perdagangan elektronik di Indonesia kurang mendapat perhatian dari pemerintah, sehingga konsumen sering kali menjadi korban penipuan atau kerugian dalam transaksi online. Namun, dengan adanya perkembangan teknologi, pemerintah mulai menerbitkan berbagai regulasi untuk melindungi konsumen. Salah satu regulasi penting adalah Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang disahkan pada tahun 2008. UU ini memberikan dasar hukum bagi transaksi elektronik dan penggunaan tanda tangan digital, serta memberikan sanksi hukum bagi pelanggaran yang terjadi dalam dunia maya. UU ini juga menjadi landasan bagi berbagai kebijakan yang mengatur aspek perlindungan data pribadi, yang semakin penting seiring dengan meningkatnya transaksi online.

Selain UU ITE, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memiliki peran penting dalam mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce. UU ini memberikan jaminan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, serta hak untuk mendapatkan perlindungan dari transaksi yang merugikan. Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik mencakup berbagai aspek, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai produk yang ditawarkan, hak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi, serta hak untuk mengajukan pengembalian barang atau pengaduan jika terjadi masalah. Namun, meskipun ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, masih banyak tantangan dalam implementasinya. Banyak konsumen yang tidak tahu harus ke mana untuk mengajukan keluhan atau mencari solusi jika mereka menjadi korban penipuan online. Selain itu, banyak platform e-commerce yang tidak transparan dalam memberikan informasi produk, atau bahkan tidak memiliki prosedur pengembalian barang yang jelas.

Transformasi regulasi yang ada telah memberikan dampak positif terhadap perlindungan konsumen. Meskipun ada beberapa tantangan dalam penerapannya, regulasi yang ada telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk melindungi hak-haknya dalam transaksi e-commerce. Namun, regulasi yang ada masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal penegakan hukum dan peningkatan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka. Pemerintah dan lembaga pengawas harus bekerja lebih keras untuk memastikan bahwa regulasi ini benar-benar diterapkan di lapangan, serta memberikan edukasi kepada konsumen tentang cara melindungi diri mereka dalam transaksi online. Beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik adalah sebagai berikut:

1. **Peningkatan Penegakan Hukum:** Penegakan hukum yang efektif dalam perdagangan elektronik atau *e-commerce* menjadi faktor penting dalam menciptakan ekosistem digital yang aman, transparan, dan adil bagi seluruh pihak yang terlibat. Perdagangan elektronik di Indonesia berkembang dengan pesat, seiring dengan meningkatnya penggunaan internet, teknologi digital, dan *platform e-commerce* yang beragam. Namun, seiring dengan pertumbuhan pesat tersebut, muncul berbagai tantangan baru terkait dengan transaksi online, salah satunya adalah risiko ketidakpatuhan terhadap hukum dan regulasi yang ada. Oleh karena itu, peningkatan penegakan hukum dalam sektor *e-commerce* menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa transaksi digital dilakukan dengan adil dan konsumen terlindungi dengan baik. Peningkatan

penegakan hukum dalam *e-commerce* adalah langkah penting untuk memastikan bahwa perdagangan elektronik di Indonesia berlangsung secara adil dan transparan. Penegakan hukum yang tegas akan memberikan jaminan bagi konsumen bahwa hak-hak mereka terlindungi, serta memberikan efek jera bagi pelaku bisnis yang melanggar aturan. Upaya-upaya yang perlu dilakukan termasuk memperbarui regulasi secara berkala, meningkatkan kesadaran hukum di kalangan pelaku *e-commerce* dan konsumen, serta memperkuat kapasitas lembaga pengawas dan aparat penegak hukum. Dengan adanya penegakan hukum yang efektif, diharapkan sektor *e-commerce* dapat berkembang dengan sehat dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan perekonomian digital Indonesia.

2. **Edukasi Konsumen:** Edukasi konsumen dalam e-commerce memiliki peran yang sangat penting untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang aman, transparan, dan bertanggung jawab. Dalam dunia digital yang terus berkembang, konsumen sering kali berhadapan dengan berbagai pilihan produk dan layanan yang dapat mereka akses dengan mudah melalui platform e-commerce. Namun, tanpa pemahaman yang cukup tentang hak-hak mereka dan bagaimana cara bertransaksi yang aman, konsumen bisa menjadi rentan terhadap penipuan, penyalahgunaan data pribadi, dan masalah lainnya. Oleh karena itu, edukasi konsumen menjadi salah satu pilar utama dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang sehat dan berkelanjutan. Edukasi konsumen dalam e-commerce sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman, transparan, dan terpercaya bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi online. Tanpa edukasi yang memadai, konsumen bisa menjadi korban penipuan, penyalahgunaan data, atau masalah lainnya. Oleh karena itu, perlu ada upaya yang berkelanjutan untuk mendidik konsumen mengenai hak-hak mereka, cara bertransaksi dengan aman, dan bagaimana melaporkan pelanggaran yang terjadi. Pemerintah, platform e-commerce, serta lembaga perlindungan konsumen harus bekerja sama untuk menyediakan materi edukasi yang mudah diakses dan dipahami oleh konsumen, agar mereka dapat berbelanja secara online dengan lebih percaya diri dan terlindungi.
3. **Perbaikan Regulasi:** Perbaikan regulasi dalam *e-commerce* merupakan langkah penting untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih aman, efisien, dan adil bagi semua pihak yang terlibat, baik itu konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan semakin meluasnya penggunaan internet di kalangan masyarakat, sektor *e-commerce* tumbuh dengan sangat cepat. Namun, pertumbuhan ini juga membawa tantangan baru, terutama dalam hal perlindungan konsumen, transparansi transaksi, dan pencegahan praktik bisnis yang merugikan. Oleh karena itu, perbaikan regulasi dalam *e-commerce* menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut dan memastikan bahwa perdagangan elektronik berlangsung dengan cara yang sah dan menguntungkan bagi semua pihak. Perbaikan regulasi dalam e-commerce sangat diperlukan untuk memastikan bahwa sektor ini berkembang dengan cara yang adil, transparan, dan aman. Regulasi yang jelas dan komprehensif akan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen, menciptakan iklim persaingan yang sehat, serta mengurangi potensi penyalahgunaan teknologi. Untuk itu, perlu adanya

pembaruan regulasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi, kolaborasi antara berbagai pihak, serta penguatan pengawasan dan penegakan hukum. Dengan langkah-langkah ini, e-commerce di Indonesia dapat tumbuh dengan lebih baik, memberikan manfaat yang maksimal bagi semua pihak yang terlibat.

Kesimpulan

Regulasi yang ada di Indonesia terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam perdagangan elektronik sudah mengalami perkembangan yang signifikan. Namun, meskipun ada beberapa kebijakan yang sudah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam implementasi dan pengawasan yang efektif. Beberapa regulasi, seperti UU Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait transaksi elektronik, memberikan dasar hukum yang penting, namun seringkali sulit untuk menegakkan hak-hak konsumen di ranah digital. Selain itu, keberagaman platform dan transaksi online yang terus berkembang membuat pengawasan menjadi semakin kompleks. Oleh karena itu, perlu ada upaya lebih lanjut untuk memperkuat regulasi yang ada, meningkatkan edukasi kepada konsumen dan pelaku usaha, serta meningkatkan kapasitas pengawasan agar perlindungan hukum bagi konsumen dalam perdagangan elektronik dapat lebih efektif.

Proses transformasi regulasi perdagangan elektronik di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi agar dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Tantangan utama termasuk lambatnya adaptasi regulasi terhadap perkembangan teknologi dan model bisnis yang terus berubah dalam ekosistem digital. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen dalam perdagangan elektronik juga menjadi hambatan. Pengawasan yang terbatas serta keberagaman platform dan transaksi online turut mempersulit penerapan regulasi yang efektif. Selain itu, koordinasi antara lembaga pemerintah dan pihak terkait dalam menegakkan peraturan juga masih belum maksimal. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya bersama dari pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk memperkuat regulasi yang ada, meningkatkan kapasitas pengawasan, serta menciptakan kesadaran yang lebih tinggi mengenai hak-hak konsumen dalam perdagangan elektronik.

Pemerintah dan pelaku usaha memiliki peran yang sangat penting dalam mengimplementasikan regulasi perdagangan elektronik untuk menciptakan ekosistem yang dapat melindungi konsumen dengan lebih baik. Pemerintah berkontribusi dengan menyusun dan memperbarui regulasi yang relevan serta meningkatkan pengawasan agar aturan yang ada dapat diterapkan secara efektif. Selain itu, edukasi kepada konsumen mengenai hak-haknya dalam transaksi online juga merupakan bagian dari peran pemerintah. Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab untuk menerapkan praktik bisnis yang transparan dan adil, serta memastikan keamanan transaksi bagi konsumen. Kolaborasi yang baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang aman dan terpercaya, yang tidak hanya menguntungkan pelaku usaha, tetapi juga memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen.

Referensi

Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014

Ediwarman, *Monograf Metodologi Penelitian Hukum (Panduan Penulisan Tesis dan Disertasi)*, Medan: Sofmedia, 2015

European Commission, *General Data Protection Regulation (GDPR)*.

Kementerian Komunikasi dan Informatika, *Laporan Tahunan E-Commerce 2022*.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 2013

_____, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 2013

Muhammad Iqbal Rifa'i, Tamaulina Br. Sembiring. Dampak Positif Penagakan Hukum Cyber Crime di Indonesia. *Journal of International Multidisciplinary Research*. Vol:2, No: 1. (2024)

Prasetyo, Bagus. Tanggung Jawab Platform Digital Dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 12, No. 2 (2020).

Rahayu, Siti. Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital, *Jurnal Hukum dan Teknologi*, Vol. 5, No. 3 (2021).

Ramadhan Putra Gayo, Muhammad Ilham. Analisis Hukum Kewajiban Penyedia Layanan Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Platform Digital. *Indonesia of Journal Business Law*. Vol: 3 No: 2 (2024)

Yasmirah Mandasari Saragih, Dudung Abdul Azis. Perlindungan Data Elektronik Dalam Formulasi Kebijakan Kriminal Di Era Globalisasi. *Soumatara Law Review*. Vol 3, No 2 (2020)

_____, Teguh Prasetyo & Jawade Hafidz. Analisis Yuridis Kewenangan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai Penuntut Pelaku Tindak Pidana Korupsi. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 5. No 1, 33-44. (2018)

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)

<https://eraspace.com/artikel/post/7-contoh-artificial-intelligence-di-kehidupan-sehari-hari>.

Diakses: 25 Januari 2025 Jam: 22.09 wib