



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN DIGITAL DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI

Fajriawati ^{1*}, Ryan Taufika ²

¹ Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

² Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Corresponding Author: fajriawati@umsu.ac.id *

Article Info

Article history:

Received : 30 Maret 2026

Acceptance : 29 April 2026

Published : 29 April 2026

Available online

<https://jurnal.usi.ac.id/index.php/moralita/index>

E-ISSN: 2302-6561

Cara mengutip:

Fajriawati., Taufika, R. (2026). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN DIGITAL DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI. MORALITA: Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, 7(1), 134-144.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kerangka perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan digital di Indonesia serta mengkajinya dari perspektif hukum ekonomi (law and economics). Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dianalisis secara kualitatif-deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada, meliputi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perdagangan beserta peraturan pelaksanaannya mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, secara normatif telah mengakomodasi perlindungan konsumen digital, namun implementasinya masih menghadapi kendala berupa tumpang tindih kewenangan kelembagaan, lemahnya penegakan terhadap pelaku usaha lintas negara, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Dari perspektif hukum ekonomi, regulasi perlindungan konsumen berfungsi sebagai instrumen internalisasi eksternalitas negatif akibat asimetri informasi sekaligus menjaga efisiensi pasar digital agar tidak menimbulkan kegagalan pasar (market failure). Penelitian merekomendasikan penguatan koordinasi lintas lembaga, optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa daring, serta peningkatan literasi hukum dan digital konsumen sebagai langkah strategis mewujudkan ekosistem perdagangan digital yang berkeadilan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Transaksi Digital; Hukum Ekonomi; Perdagangan Elektronik; Regulasi.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah lanskap perekonomian global, termasuk Indonesia, secara fundamental (Hafel, 2023; Ismail et al., 2023). Kehadiran internet dan teknologi informasi memungkinkan lahirnya model bisnis baru berupa perdagangan melalui sistem elektronik (electronic commerce) yang menggantikan sebagian besar pola transaksi konvensional (Suhendar, Syam, et al., 2023; Taufika & Ginting, 2021). Data dari berbagai lembaga riset menunjukkan bahwa nilai transaksi perdagangan digital di Indonesia terus mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya, didorong oleh tingginya penetrasi internet, meningkatnya penggunaan telepon pintar, serta menjamurnya platform marketplace, media sosial yang bertransformasi menjadi kanal social commerce, dan berbagai layanan dompet digital (e-wallet) yang mempermudah proses pembayaran (Aryadi et al., 2024).

Kemudahan ini di satu sisi memberikan manfaat besar berupa efisiensi biaya transaksi, perluasan akses pasar bagi pelaku usaha kecil dan menengah, serta peningkatan pilihan bagi konsumen. Namun demikian, di balik manfaat tersebut, transaksi perdagangan digital menyimpan sejumlah persoalan hukum yang kompleks. Karakteristik transaksi digital yang bersifat nirbatas (borderless), tanpa tatap muka (paperless dan faceless), serta melibatkan pihak-pihak yang seringkali tidak saling mengenal secara langsung, menimbulkan tingkat asimetri informasi yang lebih tinggi dibandingkan transaksi konvensional (Albshaier et al., 2024; Putrevu & Mertzanis, 2024). Konsumen kerap dihadapkan pada risiko barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan atau tidak terkirimnya pesanan, penipuan berkedok toko daring fiktif, klausula baku yang secara sepihak menguntungkan pelaku usaha, hingga penyalahgunaan data pribadi yang dikumpulkan dalam proses transaksi (Suryadi, 2025). Persoalan ini menjadi semakin kompleks ketika pelaku usaha berkedudukan di luar wilayah yurisdiksi Indonesia, sehingga penegakan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen menghadapi kendala yurisdiksional yang tidak sederhana (Saragih et al., 2025).

Dari perspektif hukum ekonomi (law and economics), keberadaan regulasi perlindungan konsumen tidak semata-mata dimaknai sebagai instrumen proteksi normatif belaka, melainkan juga sebagai mekanisme untuk mengoreksi kegagalan pasar (market failure) yang timbul akibat asimetri informasi antara pelaku usaha dan konsumen (Jabłonowska & Tagiuri, 2023; Namysłowska, 2025). Ketiadaan atau lemahnya regulasi yang memadai berpotensi menimbulkan inefisiensi pasar, menurunkan kepercayaan konsumen terhadap ekosistem digital, dan pada akhirnya menghambat pertumbuhan ekonomi digital itu sendiri (Boukhatmi & Van Opstal, 2026; Putrevu & Mertzanis, 2024). Sebaliknya, regulasi yang berlebihan (over-regulation) juga berpotensi membebani pelaku usaha, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dengan biaya kepatuhan (compliance cost) yang tinggi sehingga menghambat inovasi dan daya saing. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan yang proporsional antara kepentingan perlindungan konsumen dan kepentingan pertumbuhan ekonomi digital.

Indonesia sejatinya telah memiliki sejumlah instrumen hukum yang relevan untuk mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi digital, antara lain Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan beserta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Martadikusuma, 2025; Yuspin & Wicaksono, 2023). Namun demikian, keberadaan berbagai regulasi tersebut belum sepenuhnya menjamin efektivitas perlindungan konsumen dalam praktik, mengingat masih ditemukannya tumpang tindih kewenangan antarlembaga, minimnya sosialisasi, serta lambatnya adaptasi regulasi terhadap perkembangan model bisnis digital yang sangat dinamis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini disusun untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kerangka perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan digital di Indonesia, serta menganalisisnya dari sudut pandang hukum ekonomi guna memberikan rekomendasi kebijakan yang proporsional antara kepentingan perlindungan konsumen dan pertumbuhan ekonomi digital nasional.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif (doctrinal legal research), yakni penelitian yang berfokus pada norma-norma hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan serta doktrin hukum yang berkembang (Negara, 2023). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach), yang menelaah berbagai peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, serta pendekatan konseptual (conceptual approach) yang digunakan untuk menganalisis konsep-konsep hukum ekonomi dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep dan Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Ekonomi

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Undang-undang ini menegaskan sejumlah asas perlindungan konsumen, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Selain itu, diatur pula hak-hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur hak untuk didengar pendapat dan keluhannya serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (Santriati et al., 2022).

Dalam perspektif hukum ekonomi, keberadaan hak-hak tersebut dapat dipahami sebagai upaya untuk mengoreksi asimetri informasi (information asymmetry) yang secara

alamiah terjadi antara pelaku usaha dan konsumen (Jabłonowska & Tagiuri, 2023; Schrobback et al., 2023). Pelaku usaha pada umumnya memiliki informasi yang jauh lebih lengkap mengenai kualitas produk, risiko penggunaan, maupun praktik bisnis dibandingkan konsumen. Ketimpangan informasi ini, apabila dibiarkan tanpa intervensi regulasi, berpotensi menimbulkan fenomena adverse selection dan moral hazard sebagaimana dijelaskan dalam teori ekonomi informasi, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pasar secara keseluruhan (market for lemons). Regulasi perlindungan konsumen, dengan demikian, berfungsi sebagai instrumen hukum untuk menginternalisasi eksternalitas negatif tersebut agar pasar dapat berjalan secara lebih efisien dan berkeadilan (Pappalardo, 2022; Suhendar et al., 2023).

Perekonomian menjadi peraturan kehidupan dalam masyarakat selalu berkembang setiap tahun dalam kegiatan di bidang usaha yang terjadi di Indonesia khususnya di kota medan (Fajriawati, 2017). Analisis ekonomi terhadap hukum (economic analysis of law) memandang bahwa setiap aturan hukum idealnya dirancang untuk meminimalkan biaya sosial (social cost) secara keseluruhan, termasuk biaya yang timbul akibat kegagalan pasar maupun biaya kepatuhan yang harus ditanggung pelaku usaha. Prinsip least cost avoider, misalnya, menekankan bahwa kewajiban hukum sebaiknya dibebankan kepada pihak yang paling mampu mencegah kerugian dengan biaya terendah. Dalam konteks transaksi digital, pelaku usaha platform (marketplace) pada umumnya berada dalam posisi yang lebih baik untuk mencegah kerugian konsumen, misalnya melalui verifikasi penjual, sistem escrow pembayaran, serta mekanisme pengaduan yang terintegrasi, dibandingkan konsumen individual yang memiliki keterbatasan informasi dan daya tawar (Gunadi, 2025).

Karakteristik dan Perkembangan Transaksi Perdagangan Digital di Indonesia

Perdagangan melalui sistem elektronik (Perdagangan Melalui Sistem Elektronik/PMSE) di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam satu dekade terakhir (Dalimunthe et al., 2024; Nurtresna, 2025). Fenomena ini ditandai dengan menjamurnya platform marketplace besar, tumbuhnya social commerce melalui media sosial dan fitur belanja langsung (live shopping), serta meluasnya penggunaan dompet digital dan layanan paylater sebagai metode pembayaran. Pertumbuhan ini didorong oleh tingginya tingkat penetrasi internet dan kepemilikan telepon pintar, perubahan perilaku konsumen pascapandemi yang semakin terbiasa berbelanja daring, serta dukungan infrastruktur logistik dan sistem pembayaran digital yang terus berkembang (Amory & Mudo, 2025).

Transaksi perdagangan digital memiliki sejumlah karakteristik khas yang membedakannya dengan transaksi konvensional (Song et al., 2022), antara lain: pertama, sifatnya yang paperless dan faceless, yaitu tidak memerlukan dokumen fisik dan pertemuan langsung antara pelaku usaha dengan konsumen; kedua, sifatnya yang borderless atau lintas batas wilayah dan yurisdiksi, sehingga transaksi dapat terjadi antara pihak-pihak yang berada di negara yang berbeda; ketiga, tingginya ketergantungan pada kepercayaan (trust) terhadap sistem elektronik dan reputasi digital; dan keempat, adanya

keterlibatan pihak ketiga berupa penyelenggara sistem elektronik (platform) yang berperan sebagai perantara transaksi.

Karakteristik tersebut menimbulkan sejumlah risiko spesifik bagi konsumen, di antaranya ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan yang diterima, keterlambatan pengiriman, praktik penipuan melalui toko daring fiktif, penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen dan sulit dinegosiasikan, serta risiko penyalahgunaan data pribadi yang dikumpulkan platform dalam proses registrasi dan transaksi. Risiko-risiko ini menuntut adanya kerangka regulasi yang responsif terhadap perkembangan model bisnis digital yang terus berevolusi.

Kerangka Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Digital

Kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan digital di Indonesia bersifat multi-instrumen, tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi (Setiabudi & Suhardianto, 2025; Shah et al., 2026). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi payung hukum umum (*lex generalis*) yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha secara universal, termasuk dalam transaksi elektronik, sepanjang tidak diatur secara khusus oleh peraturan lain.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan perubahan berikutnya, mengatur keabsahan transaksi elektronik, tanda tangan elektronik, serta larangan terhadap perbuatan yang merugikan konsumen melalui sistem elektronik, termasuk penyebaran informasi yang menyesatkan. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan mengatur transaksi perdagangan melalui sistem elektronik sebagai bagian dari kegiatan perdagangan nasional, yang kemudian diatur lebih lanjut secara teknis melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan pemerintah ini secara spesifik mengatur kewajiban pelaku usaha PMSE, termasuk penyelenggara platform, pedagang (merchant), dan penyedia jasa penunjang lainnya, mengenai kewajiban memberikan informasi yang lengkap dan benar, larangan praktik perdagangan yang menyesatkan, serta ketentuan mengenai iklan elektronik (Wicaksana, 2022). Dari sisi perlindungan data pribadi, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menjadi instrumen penting yang mengatur kewajiban pengendali dan pemroses data pribadi, termasuk platform perdagangan digital, dalam memperoleh persetujuan, menjaga kerahasiaan, serta memberikan hak kepada subjek data untuk mengakses, memperbaiki, maupun menghapus data pribadinya. Ketentuan ini relevan mengingat transaksi digital senantiasa melibatkan pengumpulan data pribadi konsumen dalam skala besar. Selain itu, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan turut memberikan landasan bagi perlindungan konsumen dalam layanan keuangan digital, termasuk *paylater* dan *dompet elektronik*, yang menjadi bagian tak terpisahkan dari ekosistem perdagangan digital.

Pada tataran teknis, Peraturan Menteri Perdagangan mengenai ketentuan perizinan usaha, periklanan, pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik turut mengatur kewajiban platform untuk melakukan verifikasi terhadap pedagang, menyediakan mekanisme pengaduan konsumen, serta memberikan perlindungan terhadap produk dalam negeri. Secara kelembagaan, penyelesaian sengketa konsumen difasilitasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sementara pengawasan sektor jasa keuangan digital dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan pengawasan penyelenggaraan sistem elektronik dilakukan oleh kementerian yang membidangi urusan komunikasi dan digital.

Bentuk-Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen dalam Transaksi Digital

Praktik di lapangan menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi digital terjadi dalam berbagai bentuk (Ramadhan & Lestari, 2025). Pertama, pelanggaran terhadap hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, misalnya melalui deskripsi produk yang menyesatkan atau tidak sesuai dengan kondisi barang sebenarnya. Kedua, penggunaan klausula baku (standard contract) dalam syarat dan ketentuan platform yang seringkali disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang negosiasi bagi konsumen, termasuk klausula yang membatasi tanggung jawab platform secara tidak proporsional. Ketiga, praktik penipuan daring melalui toko fiktif, phishing, maupun modus rekayasa sosial (social engineering) yang merugikan konsumen secara finansial.

Keempat, penyalahgunaan data pribadi konsumen, baik berupa kebocoran data akibat lemahnya sistem keamanan platform maupun penyalahgunaan data untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan yang sah. Kelima, kendala dalam pemenuhan hak punjaul, seperti proses pengembalian barang (retur) dan pengembalian dana (refund) yang berbelit-belit, serta ketidakjelasan tanggung jawab antara penyelenggara platform dan pedagang (merchant) pihak ketiga. Keenam, permasalahan spesifik dalam transaksi lintas batas (cross-border e-commerce), di mana konsumen kesulitan menuntut pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha yang berkedudukan di luar wilayah hukum Indonesia.

Analisis Perspektif Hukum Ekonomi terhadap Perlindungan Konsumen Digital

Berdasarkan perspektif hukum ekonomi, kerangka regulasi perlindungan konsumen digital di Indonesia dapat dianalisis melalui dua fungsi utama, yaitu fungsi alokasi (allocative function) dan fungsi distributif (distributive function) (Meitasari et al., 2025). Fungsi alokasi menekankan bahwa regulasi perlindungan konsumen berperan mengoreksi kegagalan pasar akibat asimetri informasi, sehingga mendorong terciptanya pasar digital yang lebih efisien melalui peningkatan kepercayaan konsumen. Semakin tinggi kepercayaan konsumen terhadap ekosistem digital, semakin besar pula volume transaksi yang tercipta, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi digital secara keseluruhan (Rong, 2022).

Fungsi distributif menekankan bahwa regulasi perlindungan konsumen berperan mendistribusikan risiko dan biaya secara proporsional antara pelaku usaha dan

konsumen. Pembebanan kewajiban tertentu kepada penyelenggara platform, misalnya kewajiban verifikasi pedagang dan penyediaan sistem escrow, dapat dipahami sebagai penerapan prinsip *least cost avoider*, mengingat platform memiliki kapasitas teknis dan sumber daya yang jauh lebih memadai untuk mencegah kerugian dibandingkan konsumen individual. Namun demikian, pembebanan kewajiban yang berlebihan tanpa mempertimbangkan skala usaha berpotensi menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak proporsional, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, sehingga dapat menghambat inklusi ekonomi digital yang menjadi salah satu tujuan pengembangan PMSE itu sendiri (Dirkareshza et al., 2025).

Selain itu, konsep biaya transaksi (*transaction cost*) dalam kerangka hukum ekonomi turut relevan untuk menjelaskan pentingnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Mekanisme penyelesaian sengketa konvensional melalui pengadilan seringkali tidak proporsional dengan nilai kerugian konsumen dalam transaksi digital yang pada umumnya bernilai kecil (*small claims*), sehingga diperlukan mekanisme alternatif yang lebih murah, cepat, dan mudah diakses, seperti mediasi daring dan penyelesaian sengketa daring (*online dispute resolution/ODR*), guna menekan biaya transaksi dalam proses penegakan hak konsumen.

Kelembagaan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital

Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi digital di Indonesia dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu jalur non-litigasi dan jalur litigasi. Jalur non-litigasi dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat dan berbiaya ringan. Selain itu, sebagian besar platform marketplace turut menyediakan mekanisme pengaduan internal (*in-app dispute resolution*) yang memungkinkan konsumen mengajukan keluhan secara langsung melalui aplikasi, termasuk fasilitas pengembalian dana secara otomatis dalam kondisi tertentu (Cameron & Rahman, 2022).

Jalur litigasi dapat ditempuh melalui gugatan perdata ke pengadilan negeri, termasuk melalui mekanisme gugatan sederhana (*small claim court*) yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung, maupun melalui gugatan perwakilan kelompok (*class action*) apabila kerugian dialami oleh sejumlah besar konsumen dengan kepentingan hukum yang sama. Meskipun demikian, jalur litigasi relatif jarang ditempuh oleh konsumen individual mengingat nilai kerugian yang umumnya kecil dibandingkan biaya dan waktu yang harus dikeluarkan untuk berperkara, sehingga penguatan mekanisme non-litigasi, khususnya penyelesaian sengketa daring, menjadi kebutuhan mendesak dalam ekosistem perdagangan digital (Bermúdez, 2023).

Tantangan Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Digital

Terdapat sejumlah tantangan signifikan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen pada transaksi perdagangan digital di Indonesia. Pertama, tantangan yurisdiksional, mengingat banyak pelaku usaha dalam transaksi cross-border e-commerce berkedudukan di luar wilayah hukum Indonesia, sehingga penegakan hukum terhadap

pelanggaran yang dilakukan menjadi sulit dilaksanakan secara efektif. Kedua, tumpang tindih kewenangan antarlembaga, mengingat pengawasan perdagangan digital melibatkan berbagai kementerian dan lembaga yang memiliki kewenangan berbeda, seperti kementerian yang membidangi perdagangan, kementerian yang membidangi komunikasi dan digital, serta otoritas jasa keuangan, yang belum sepenuhnya terkoordinasi secara terintegrasi (Nuruzzaman & Fatimah, 2025).

Ketiga, rendahnya literasi digital dan literasi hukum masyarakat, yang menyebabkan banyak konsumen tidak memahami hak-haknya maupun mekanisme pengaduan yang tersedia, sehingga cenderung membiarkan kerugian yang dialami tanpa upaya hukum. Keempat, lambatnya adaptasi regulasi terhadap perkembangan model bisnis digital yang sangat dinamis, seperti munculnya fenomena social commerce, live shopping, dan skema paylater yang belum sepenuhnya diatur secara spesifik dalam kerangka hukum yang ada, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi konsumen. Kelima, keterbatasan sumber daya kelembagaan BPSK di berbagai daerah, baik dari sisi kapasitas sumber daya manusia maupun infrastruktur teknologi untuk mendukung penyelesaian sengketa secara daring (Suhendar & Halimi, 2023).

Urgensi Penguatan Regulasi dan Rekomendasi Kebijakan

Penguatan kerangka perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan digital di Indonesia perlu dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, penguatan koordinasi lintas kementerian dan lembaga melalui pembentukan forum atau mekanisme koordinasi terpadu guna menghindari tumpang tindih kewenangan dan memastikan pengawasan yang lebih efektif terhadap pelaku usaha PMSE, termasuk pelaku usaha lintas batas, sekaligus memperjelas tanggung jawab penyelenggara platform terhadap kerugian yang dialami konsumen. Kedua, optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa daring (online dispute resolution) yang terintegrasi antara platform, BPSK, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, guna menekan biaya transaksi penyelesaian sengketa sebagaimana ditekankan dalam perspektif hukum ekonomi (Lestari et al., 2021).

Ketiga, peningkatan literasi digital dan literasi hukum konsumen melalui program edukasi berkelanjutan yang melibatkan pemerintah, platform digital, dan lembaga swadaya masyarakat. Keempat, penerapan pendekatan regulasi yang proporsional (proportionate regulation) dengan mempertimbangkan skala usaha, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, agar kewajiban kepatuhan yang dibebankan tidak menghambat inklusi ekonomi digital. Kelima, penguatan kerja sama internasional dalam penegakan hukum perlindungan konsumen lintas batas, termasuk melalui perjanjian bilateral maupun multilateral mengenai pengakuan dan penegakan putusan terkait sengketa konsumen digital.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan digital yang tersebar dalam berbagai instrumen hukum, meliputi Undang-Undang Perlindungan

Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perdagangan beserta Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi. Secara normatif, kerangka hukum tersebut telah mengakomodasi hak-hak konsumen dalam transaksi digital, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi kelembagaan, penegakan hukum lintas batas, maupun literasi masyarakat.

Dari perspektif hukum ekonomi, regulasi perlindungan konsumen digital berfungsi sebagai instrumen untuk mengoreksi kegagalan pasar akibat asimetri informasi, sekaligus mendistribusikan risiko dan biaya secara proporsional antara pelaku usaha dan konsumen. Keseimbangan antara perlindungan konsumen dan efisiensi ekonomi menjadi kunci utama dalam merumuskan kebijakan yang tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekosistem perdagangan digital secara berkelanjutan.

Sebagai saran, pemerintah perlu segera memperkuat koordinasi kelembagaan, mengoptimalkan mekanisme penyelesaian sengketa daring, meningkatkan literasi hukum dan digital konsumen, serta merumuskan pendekatan regulasi yang proporsional dan adaptif terhadap perkembangan model bisnis digital. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengkaji efektivitas implementasi regulasi secara empiris, termasuk melalui pendekatan penelitian hukum sosiologis, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak regulasi terhadap perilaku pelaku usaha dan konsumen dalam ekosistem perdagangan digital di Indonesia.

REFERENSI

- Albshaier, L., Almarri, S., & Hafizur Rahman, M. M. (2024). A review of blockchain's role in E-Commerce transactions: Open challenges, and future research directions. *Computers*, 13(1), 27.
- Amory, J. D. S., & Mudo, M. (2025). Transformasi ekonomi digital dan evolusi pola konsumsi: Tinjauan literatur tentang perubahan perilaku belanja di era internet. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 28-37.
- Aryadi, A., Istia, P. T., Kusuma, A., Buku, A., Gunadi, H., Lorens, D., Rantererung, C. L., & Iskandar, A. A. (2024). *Ekonomi Digital Dan Transformasi Bisnis Di Indonesia*. TOHAR MEDIA.
- Bermúdez, J. (2023). Performing Beyond the Platform: Experiencing Musicking on and through YouTube, TikTok, and Instagram. *Remediating Sound: Repeatable Culture, YouTube and Music*, 187.
- Boukhatmi, Ä., & Van Opstal, W. (2026). How can digital platforms resolve market failures to foster a circular economy? *Business Strategy and the Environment*, 35(1), 737-758.
- Cameron, L. D., & Rahman, H. (2022). Expanding the locus of resistance: Understanding the co-constitution of control and resistance in the gig economy. *Organization Science*, 33(1), 38-58.
- Dalimunthe, M. A., Suhendar, A., Ritonga, A. R., Nasution, F. A., Nasution, L. N., & Batubara, P. E. O. (2024). Effectiveness of waste management site reduce, reuse, recycle program in improving ecological citizenship. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1352(1), 012040. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1352/1/012040>

- Dirkareshza, R., Rahayu, M. H., Mardiyati, N., & Putri, A. N. P. (2025). URGENSI REFORMULASI MEKANISME PEMUNGUTAN ROYALTI MUSIK BAGI UMKM RESTORAN SEBAGAI SOLUSI ATAS PARADOKS PENEGAKAN HUKUM HAK CIPTA DI INDONESIA. *Jurnal BATAVIA*, 2(3), 165-196.
- Fajriawati, F. (2017). Analisis Pengaruh Persaingan Usaha Pasar Tradisional Terhadap Pasar Modern Peraturan Daerah Kota Medan. *Varia Justicia*, 13(2), 103-111.
- Gunadi, A. (2025). Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 13(9), 2120-2133.
- Hafel, M. (2023). Digital transformation in politics and governance in Indonesia: Opportunities and challenges in the era of technological disruption. *Society*, 11(2), 742-757.
- Ismail, A., Hidajat, T., Dora, Y. M., Prasatia, F. E., & Pranadani, A. (2023). *Leading the digital transformation: Evidence from Indonesia*. Asadel Publisher.
- Jabłonowska, A., & Tagiuri, G. (2023). Rescuing transparency in the digital economy: In search of a common notion in EU consumer and data protection law. *Yearbook of European Law*, 42, 347-387.
- Lestari, M. A., Meliala, D. A. S. W., Anudiwanti, P., & Amalina, N. N. (2021). Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya proteksi hak konsumen di ranah siber. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 2(4), 309-328.
- Martadikusuma, A. D. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Buy Now Pay Later (BNPL) Di Indonesia: Tinjauan Regulasi Dan Praktik Bisnis. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(2), 489-504.
- Meitasari, I., Suratno, S., & Yuniwati, Y. (2025). Normative Approach to Law and Economics in Developing Countries: Challenges in Establishing Efficient and Just Market Regulations. *Journal of Law and Economics*, 4(2), 237-249.
- Namysłowska, M. (2025). The silent death of EU consumer law and its resilient revival: Reinventing consumer protection against unfair digital commercial practices. *Journal of Consumer Policy*, 48(3), 317-336.
- Negara, T. A. S. (2023). Normative legal research in Indonesia: Its origins and approaches. *Audito Comparative Law Journal (ACIJ)*, 4(1), 1-9.
- Nurtresna, R. (2025). Legal Analysis of Digital Trade in Indonesia Based on Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions. *Fox Justi: Jurnal Ilmu Hukum*, 15(02), 287-295.
- Nuruzzaman, M. S., & Fatimah, S. (2025). The Harmonization of Administrative Regulatory Arrangements Toward Public Institutional Accountability in Handling Cybercrime in Indonesia: Harmonisasi Penataan Regulasi Administratif terhadap Akuntabilitas Lembaga Publik dalam Penanganan Cybercrime di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 6(2), 144-162.
- Pappalardo, J. K. (2022). Economics of Consumer Protection: Contributions and Challenges in Estimating Consumer Injury and Evaluating Consumer Protection Policy: JK Pappalardo. *Journal of Consumer Policy*, 45(2), 201-238.
- Putrevu, J., & Mertzanis, C. (2024). The adoption of digital payments in emerging economies: challenges and policy responses. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 26(5), 476-500.
- Ramadhan, A., & Lestari, D. (2025). Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Ekosistem E-Commerce melalui Pendekatan Hukum Empiris. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 3(3), 1019-1036.
- Rong, K. (2022). Research agenda for the digital economy. *Journal of Digital Economy*, 1(1), 20-31.

- Santriati, A. T., Juwita, D. R., & Masruroh, Z. (2022). Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. *Opinia de Journal*, 2(2), 32-51.
- Saragih, K. W., Suhendar, A., Damanik, J., Girsang, R. N., Saragi, S. R., & Ningrum, W. C. (2025). Juvenile Delinquency in the Perspective of Criminology in Indonesia: A Systematic Literature Review. *Journal Analytica Islamica*, 14(1), 208-218.
- Schrobbach, P., Zhang, A., Loechel, B., Ricketts, K., & Ingham, A. (2023). Food credence attributes: A conceptual framework of supply chain stakeholders, their motives, and mechanisms to address information asymmetry. *Foods*, 12(3), 538.
- Setiabudi, A., & Suhardianto, N. (2025). Is carbon tax really working for reducing carbon emissions?—A bibliometric and systematic literature review. *International Journal of Law and Management*, 1-39.
- Shah, S. A., Saudulla, M. I., Narayan, P. K., & Ali, A. S. (2026). Effectiveness of monetary policy tools in a quasi-fixed exchange rate regime: SVAR evidence from the Maldives. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1-35.
- Song, Y., Escobar, O., Arzubiaga, U., & De Massis, A. (2022). The digital transformation of a traditional market into an entrepreneurial ecosystem: Y. Song et al. *Review of Managerial Science*, 16(1), 65-88.
- Suhendar, A., & Halimi, M. (2023). The Role of Anti-Bullying Change Agents in Shaping Civic Dispositions to Tackle Bullying Behavior. *Proceeding International Conference on Religion, Science and Education*, 2, 903-913.
- Suhendar, A., Syam, A. M., & Ritonga, A. R. (2023). Efektivitas Instagram Sebagai Ruang Motivasi Hijrah Mahasiswa IAIN Lhokseumawe. *Komunika*, 19(02), 12-20.
- Suhendar, A., Taufika, R., Rachmatsyah, R., Yusuf, R., Fajri, I., Mohd Yusoff, M. Z., & Adawiah, R. (2023). Eco-literacy and sustainable citizenship: The role of the school environment in shaping responsible environmental behavior. *Sekumpul: Journal of Multidisciplinary Education Sciences*, 1(1), 12-19. <https://doi.org/10.62568/jomes.v1i1.13>
- Suryadi, S. (2025). *TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE PADA PLATFORM E-COMMERCE YANG DI KELOLA OLEH BUMD*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Taufika, R., & Ginting, J. (2021). The Effect of Open-Ended Cooperative Learning on Students' Civic Education Learning Outcomes. *Holistic Science*, 1(1), 12-16.
- Wicaksana, B. (2022). Analisis Komitmen Dan Kemampuan Pelaku Usaha Marketplace Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. *Cendekia Niaga*, 6(2), 138-155.
- Yuspin, W., & Wicaksono, A. (2023). Telaah yuridis perlindungan konsumen dalam kegiatan investasi aset kripto di indonesia. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, 85-98.