

Transaksi Jual Beli Online dan Keadilan bagi Konsumen Indonesia

Adlan Ali^{1*}, Emir Zaygh²

¹⁻² Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Indonesia

aliadlan482@gmail.com¹, emmirzaygh@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: aliadlan482@gmail.com

Abstract. *The rapid growth of online commerce in Indonesia has significantly transformed the way people fulfill their daily needs by providing easier, faster, and more flexible access to goods and services through digital technology. Despite these advantages, the development of e-commerce also presents serious challenges, including rising cases of online fraud, discrepancies between advertised and delivered products, failed transactions, and personal data breaches that threaten consumer privacy. These issues create imbalances in digital contractual relationships, undermining trust and legal certainty for buyers. This study aims to analyze the implementation of the principle of fairness for consumers in e-commerce practices in Indonesia, while also identifying regulatory weaknesses and existing dispute resolution mechanisms. Using a normative legal research approach supported by case studies, the study examines the effectiveness of relevant legal frameworks, particularly the Consumer Protection Law (UUPK) and the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE). The findings reveal that although these regulations provide a legal basis for consumer protection, their implementation remains inadequate. Weak supervision of online business actors, limited accountability of platform providers in ensuring transaction security, and complex, costly compensation procedures continue to hinder consumer rights protection. These conditions highlight the urgent need to strengthen consumer protection systems that are more adaptive, efficient, and oriented toward public interest. The study emphasizes the importance of improving online dispute resolution mechanisms, enhancing transparency and responsibility of digital platforms, and expanding digital literacy among consumers. Such measures are essential to ensure that fairness in e-commerce is not only guaranteed normatively, but also effectively realized in everyday digital transactions.*

Keywords: *Civil Law; E-commerce; Justice; Online Disputes; Protection.*

Abstrak. Pertumbuhan pesat perdagangan daring di Indonesia telah secara signifikan mengubah cara masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan menyediakan akses yang lebih mudah, cepat, dan fleksibel terhadap barang dan jasa melalui teknologi digital. Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, perkembangan e-commerce juga menghadirkan tantangan serius, seperti meningkatnya kasus penipuan daring, ketidaksesuaian antara produk yang diiklankan dan yang diterima, kegagalan transaksi, serta kebocoran data pribadi yang mengancam privasi konsumen. Permasalahan tersebut menimbulkan ketimpangan dalam hubungan kontraktual digital yang berpotensi melemahkan kepercayaan dan kepastian hukum bagi pembeli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip keadilan bagi konsumen dalam praktik e-commerce di Indonesia, sekaligus mengidentifikasi kelemahan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang ada. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif yang didukung oleh studi kasus. Penelitian ini mengkaji efektivitas kerangka hukum yang relevan, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi tersebut telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen, implementasinya masih belum optimal. Lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha daring, terbatasnya tanggung jawab penyedia platform dalam menjamin keamanan transaksi, serta prosedur ganti rugi yang rumit dan berbiaya tinggi masih menjadi hambatan dalam perlindungan hak konsumen. Kondisi ini menegaskan urgensi penguatan sistem perlindungan konsumen yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan mekanisme penyelesaian sengketa daring, penguatan transparansi dan tanggung jawab platform digital, serta perluasan literasi digital bagi konsumen agar keadilan dalam e-commerce tidak hanya dijamin secara normatif, tetapi juga terwujud secara nyata dalam praktik transaksi digital sehari-hari.

Kata kunci: E-commerce; Hukum Perdata; Keadilan; Perlindungan Konsumen; Sengketa Online.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan signifikan dalam pola pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat Indonesia kini terlihat nyata lewat meningkatnya aktivitas perdagangan daring. Kemajuan teknologi digital dan perluasan jaringan internet telah membuat e-commerce sebagai elemen krusial dalam rutinitas harian. Orang-orang menikmati manfaat seperti kemudahan seleksi barang, penghematan waktu, serta jangkauan yang tak lagi dibatasi oleh lokasi. Evolusi ini mengindikasikan bahwa belanja online bukan sekadar tren bagi segelintir individu, melainkan pola baru dalam dinamika ekonomi bangsa. Meski demikian, di balik laju pertumbuhan yang cepat itu, ada realitas yang tak bisa dianggap remeh. Banyak pembeli mengalami masalah dalam interaksi daring, termasuk barang yang tidak sesuai dengan promosi, tipuan dari pedagang, sampai eksploitasi data personal. Aduan pengguna terhadap jasa e-commerce pun menunjukkan tren naik yang cukup mencolok dari waktu ke waktu. Ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi belum tentu menjamin kesetaraan bagi para pelanggan. Padahal, dalam ranah hukum sipil, setiap transaksi adalah kesepakatan yang menempatkan pihak-pihak dalam ikatan hukum yang wajib dijaga keseimbangannya. Pemerintah melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebenarnya telah menyediakan kerangka hukum untuk memastikan hak-hak pengguna tetap terjaga. Namun, penerapan aturan di dunia nyata masih dihadapkan pada berbagai rintangan, khususnya soal penegakan hukum dan resolusi konflik yang efisien serta tepat waktu di lingkungan digital.

Di titik inilah, persoalan keadilan perlu mendapat prioritas. Pembeli sebagai pihak yang umumnya lebih rentan sering kali kurang memiliki jalur untuk mengajukan keluhan, atau tidak paham hak yang seharusnya mereka peroleh. Jurang antara norma ideal dan praktik lapangan menandakan bahwa perlindungan pengguna di dunia maya masih butuh penguatan agar keamanan benar-benar terasa dalam setiap transaksi yang dilakukan. Dengan menyadari kondisi ini, kajian ini dilaksanakan untuk menyelidiki lebih dalam bagaimana peraturan hukum berfungsi dalam menegakkan keadilan bagi konsumen Indonesia saat berbelanja secara online. Diharapkan temuan dari penelitian ini bisa berkontribusi pada pembentukan hukum yang lebih tanggap, serta mendorong munculnya layanan e-commerce yang tidak hanya inovatif dan kilat, tetapi juga menghargai hak serta martabat manusia sebagai pelanggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan besar dalam cara manusia melakukan transaksi ekonomi. Aktivitas jual beli yang dahulu mengandalkan pertemuan fisik kini bergeser ke ranah daring. Perubahan tersebut tidak hanya menghadirkan kemudahan, tetapi juga memunculkan tantangan baru dalam perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Karena itu, kajian teoretis ini berupaya menjelaskan landasan konseptual mengenai transaksi elektronik, prinsip keadilan bagi konsumen, serta kerangka hukum yang telah ditetapkan negara. Transaksi elektronik pada dasarnya merupakan perjanjian antara para pihak yang diwujudkan melalui media digital. Dalam hukum perdata, setiap perjanjian harus memenuhi kesepakatan, kecakapan, objek yang halal, serta sebab yang diperbolehkan. Di ruang daring, syarat-syarat itu tetap berlaku, hanya saja mekanisme pembuktiannya bergeser pada rekam jejak digital seperti bukti pembayaran, riwayat percakapan, dan informasi pada platform belanja. Selain menekankan fungsi ekonomis, konsep transaksi elektronik juga mencerminkan hubungan kepercayaan antara penjual dan pembeli. Ketika kepercayaan itu dikhianati, posisi konsumen rentan mengalami kerugian. Oleh karena itu, aspek hukum diperlukan agar proses jual beli berlangsung tanpa menyingkirkan rasa aman setiap pengguna layanan digital.

Perlindungan konsumen pada hakikatnya merupakan upaya negara menjamin bahwa setiap orang diperlakukan secara layak dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa. Prinsip etik yang menjiwai teori ini adalah keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab. Konsumen idealnya mendapatkan informasi yang benar, tidak menyesatkan, serta memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan ketika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai harapan. Dalam konteks e-commerce, pelanggaran hak konsumen kerap terjadi tanpa terlihat secara langsung barang tidak sampai, kualitas tidak sesuai, atau bahkan identitas pribadi disalahgunakan. Semua itu menunjukkan bahwa konsumen masih membutuhkan perlindungan yang kuat agar tidak menjadi korban perkembangan teknologi.

Indonesia telah menyediakan payung hukum untuk menjamin keamanan transaksi daring. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti dan memberikan legitimasi pada jual beli online sebagai transaksi yang sah. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hadir untuk memastikan hak masyarakat tetap dihormati meskipun interaksi dilakukan secara virtual. Namun, implementasi aturan tersebut masih menghadapi kendala, terutama dalam hal penegakan hukum dan kesadaran pelaku usaha yang tidak sepenuhnya mematuhi kewajiban mereka. Tantangan ini memperlihatkan bahwa regulasi tanpa pengawasan yang efektif belum cukup untuk menghindarkan konsumen dari kerugian.

3. METODE PENELITIAN

Kajian ini menerapkan metode hukum normatif yang menitikberatkan pada peraturan yang mengatur interaksi perdagangan daring serta cara peraturan tersebut berfungsi dalam menjaga hak-hak pembeli. Metode ini dipilih sebab isu yang diangkat sangat terkait dengan stabilitas hukum dan kesetaraan dalam perjanjian elektronik yang terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Sumber informasi pokok diperoleh dari bahan hukum utama, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU Informasi dan Transaksi Elektronik beserta aturan turunannya, serta keputusan perselisihan konsumen yang relevan. Di samping itu, penelitian ini memanfaatkan bahan hukum pendukung, yakni karya ilmiah, majalah akademik terkemuka, dan hasil riset yang menawarkan pandangan kritis terhadap praktik e-commerce dan perlindungan pengguna di Indonesia. Kedua kategori data ini diperkaya dengan bahan hukum tambahan berupa kamus hukum dan ensiklopedia untuk memperdalam pemahaman konseptual. Cara pengumpulan informasi dilakukan lewat penelitian literatur yang terstruktur. Informasi yang diperoleh selanjutnya dievaluasi dengan analisis kualitatif yang menekankan kesesuaian antara konsep perjanjian, nilai kesetaraan, dan penerapan kebijakan dalam lingkungan digital. Evaluasi ini bukan hanya menilai ketersediaan aturan tertulis, tetapi juga menguji seberapa jauh aturan tersebut dapat mengatasi masalah sehari-hari yang dihadapi pembeli dalam transaksi online. Melalui pendekatan ini, kajian diharapkan mampu memberikan wawasan lebih dalam tentang perbedaan antara cita-cita hukum dan realitas lapangan, sekaligus menghasilkan ide-ide perbaikan yang bisa meningkatkan rasa keadilan bagi masyarakat sebagai pemanfaat jasa e-commerce.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Regulasi yang Mengatur Transaksi Online di Indonesia

Bagian Perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi secara daring di Indonesia secara normatif sudah mendapat payung melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal-pasal dalam UUPK menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait barang/jasa, serta hak atas kompensasi atau penggantian ketika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan janji (siplawfirm, 2023). Di samping itu, regulasi mengenai transaksi dalam lingkungan digital seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan peraturan pelaksanaannya menyediakan landasan hukum bagi keabsahan kontrak elektronik, dokumen elektronik, serta legitimasi transaksi daring (Acep Rohendi, 2015). Dengan demikian, secara teori regulasi di Indonesia telah mengakomodasi kebutuhan hukum di era e-commerce:

menjamin bahwa transaksi online memiliki kekuatan hukum, dan bahwa pelaku usaha maupun konsumen memiliki hak dan kewajiban yang diatur.

Meski demikian, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kertas hukum saja tak cukup menjamin perlindungan konsumen secara efektif di dunia nyata. Studi terkini mengungkap banyak hambatan dalam implementasi regulasi tersebut. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi ada, konsumen kerap mengalami penipuan, barang tidak sesuai janji, atau kegagalan pengiriman dan regulasi tidak selalu mampu memastikan kompensasi yang adil atau penyelesaian sengketa yang cepat (Fista et al., 2023). Salah satu tantangan besar adalah aspek yurisdiksi dan status hukum para perantara platform (marketplace). Banyak penjual di platform e-commerce tidak memiliki kantor fisik atau beroperasi dari luar negeri hal ini menyulitkan penerapan UUPK yang pada awalnya dirancang untuk pasar tradisional dan pelaku usaha domestik (Fista et al., 2023). Kondisi ini menimbulkan “vakum” hukum: klaim konsumen bisa sulit diproses apabila pelaku usaha berada di luar jangkauan yurisdiksi nasional atau tidak dapat diidentifikasi secara jelas (Ariawan, 2025).

Lebih jauh, mekanisme penyelesaian sengketa yang ada masih belum benar-benar adaptif terhadap karakter khas transaksi daring. Hingga saat ini, belum ada sistem penyelesaian sengketa elektronik ODR (*Online Dispute Resolution*) yang baku, yang dapat diakses dengan mudah, cepat, dan efisien bagi konsumen di Indonesia. Kebanyakan penyelesaian dilakukan melalui jalur konvensional atau prosedur manual, yang seringkali memakan waktu lama, biaya tinggi, dan sulit diikuti oleh konsumen biasa (Ariawan, 2025). Penelitian terkini menggarisbawahi bahwa meskipun regulasi perlindungan konsumen dan e-commerce telah tersedia, pelaksanaannya di lapangan menghadapi beragam hambatan: kurangnya pengawasan, sumber daya manusia yang terbatas untuk pemeriksaan pelaku usaha daring, lemahnya transparansi informasi bagi konsumen, serta sistem penyelesaian sengketa yang belum memadai (Ariawan, 2025). Oleh karena itu, kajian ini menilai bahwa regulasi saat ini perlu diperluas dan disempurnakan. Perlu ada harmonisasi antara ketentuan mengenai perlindungan konsumen dengan regulasi tentang transaksi elektronik, serta pembaruan kebijakan untuk mengakomodasi karakter khusus e-commerce termasuk memperkenalkan atau melegalkan sistem ODR, memperjelas tanggung jawab platform marketplace, dan menguatkan mekanisme penegakan hukum terhadap pelaku usaha daring. Pendekatan seperti ini penting untuk memastikan bahwa hukum tidak hanya hadir sebagai norma di atas kertas, tetapi menjadi pelindung nyata bagi konsumen digital.

Analisis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online Berikut Analisis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online

Meskipun kerangka normatif untuk melindungi konsumen telah tersedia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta regulasi pelaksana seperti Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) realitas di lapangan menunjukkan bahwa penerapan regulasi tersebut belum mampu menjamin keadilan dan keamanan bagi konsumen secara konsisten (Ariawan, 2025).

Hambatan Pelaksanaan dan Pengawasan

- a. Lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha kecil atau penjual pihak ketiga. Banyak penjual yang hanya berstatus “pengguna akun” di marketplace tanpa identitas usaha formal, alamat jelas, atau legalitas usaha yang terverifikasi. Ketika terjadi masalah misalnya barang tidak dikirim, produk rusak, atau penipuan konsumen sering kesulitan menemukan pihak yang bertanggung jawab secara hukum. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang dirancang untuk pasar tradisional belum sepenuhnya selaras dengan realitas e-commerce modern (Bernadetha Aurelia Oktavira, n.d.).
- b. Keterbatasan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Institusi yang idealnya menyelesaikan sengketa konsumen seperti badan penyelesaian sengketa konsumen sering kali kekurangan sumber daya manusia, teknologi, dan dana untuk menangani kasus e-commerce dalam jumlah besar. Ditambah lagi, banyak kasus melibatkan pelaku dari luar negeri atau berada di luar jangkauan yurisdiksi nasional, sehingga melemahkan efektivitas penegakan hak konsumen (Bernadetha Aurelia Oktavira, n.d.).
- c. Fokus penyelesaian komersial daripada pemulihan hak konsumen. Marketplace atau platform e-commerce kadang lebih menekankan penyelesaian cepat (refund, pengembalian barang) agar reputasi mereka tetap aman tetapi tidak selalu menjamin kompensasi penuh, ganti rugi atas kerugian yang lebih luas, atau perlindungan jangka panjang bagi konsumen. Ini mengakibatkan ketidaksetaraan posisi antara konsumen dan pelaku usaha (Robinson, n.d.).

Tantangan Hukum dan Teknis

- a. Kejelasan tanggung jawab platform belum dinyatakan secara tegas. Seringkali terjadi kabur antara siapa yang bertanggung jawab: penjual, platform, atau penyedia layanan logistik. Karena regulasi masih fokus pada pelaku usaha utama, sementara marketplace diposisikan

sebagai “perantara digital”, banyak celah hukum yang memungkinkan pelanggaran tanpa konsekuensi berarti (Robinson, n.d.).

- b. Kompleksitas yurisdiksi dan transaksi lintas batas. E-commerce memungkinkan penjual maupun pembeli dari berbagai wilayah bahkan luar negeri berinteraksi. Hal ini mempersulit penerapan hukum nasional ketika terjadi sengketa, terutama bagi konsumen yang mengalami kerugian dari penjual luar negeri. Regulasi lokal sering tidak dimaksudkan untuk menangani kondisi seperti ini, sehingga konsumen berada dalam posisi rentan (Sihombing & Resen, 2024).
- c. Risiko kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi. Belanja online sering mensyaratkan penyampaian data sensitif (alamat, nomor telepon, identitas, metode pembayaran). Belum semua marketplace atau penjual menerapkan protokol keamanan dan privasi data secara ketat. Pelanggaran atas data ini dapat menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen, namun regulasi perlindungan data pribadi belum selalu diikuti dengan penegakan yang efektif (Emmy Febriani Thalib, n.d.).
- d. Peran Marketplace dan Kebutuhan Mekanisme Penyelesaian Modern
- e. Dalam kondisi seperti itu, peran platform marketplace menjadi sangat krusial bukan sekadar penyedia ruang transaksi, tetapi sebagai penjaga keadilan dan keamanan konsumen. Marketplace harus berfungsi preventif (misalnya melalui verifikasi penjual, keharusan memberikan informasi produk yang transparan, kebijakan pengembalian yang jelas) dan kuratif (misalnya menyediakan jalur mediasi internal, pendampingan konsumen, transparansi proses penyelesaian sengketa). Namun karena tanggung jawab platform belum diatur secara tegas, perannya masih bersifat sukarela dan tidak konsisten (“Dispute Resolution In Online Sales And Purchase Agreements On E-Commerce Shopee,” n.d.).
- f. Sebagai respons terhadap kompleksitas itu, sejumlah peneliti dan praktisi hukum menyoroti urgensi penerapan mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) secara resmi: sebuah sistem penyelesaian sengketa secara daring yang dapat diakses luas dan efisien, ideal untuk karakter transaksi e-commerce yang cepat dan lintas wilayah. Dengan ODR, konsumen memiliki peluang lebih besar untuk memperoleh keadilan yang cepat, murah, dan mudah diakses tanpa harus melalui jalur litigasi konvensional (Erna Priliastari, n.d.).
- g. Penelitian tentang ODR dalam konteks e-commerce menunjukkan bahwa bila diadopsi dengan regulasi yang jelas, sistem ini mampu menjembatani kesenjangan antara norma hukum dan praktik nyata mulai dari refund, kompensasi, hingga penyelesaian sengketa lintas batas. Namun untuk mewujudkan itu diperlukan harmonisasi regulasi, komitmen platform, serta kesadaran konsumen tentang hak mereka (Alamsyah & Hasibuan, 2025).

Upaya Mewujudkan Keadilan bagi Konsumen

Berikut Dalam era digital di mana belanja daring telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, perlindungan konsumen tidak bisa lagi hanya mengandalkan pengaturan konvensional. Kita butuh upaya sistemik dan berkelanjutan yang mampu menjembatani jurang antara regulasi tertulis dan pengalaman nyata konsumen. Berikut beberapa langkah krusial yang perlu dijalankan untuk mewujudkan keadilan yang substansial bagi konsumen digital:

Penguatan Regulasi Khusus E-commerce

Regulasi yang ada saat ini seperti undang-undang konsumen dan transaksi elektronik telah memberi dasar, tetapi belum cukup detail untuk menangani kompleksitas e-commerce modern. Oleh sebab itu, diperlukan regulasi khusus e-commerce yang menegaskan:

- a. kewajiban transparansi sejak masa pra-kontrak (misalnya deskripsi produk lengkap, asal produk, identitas penjual, kebijakan pengembalian, dan jaminan kualitas),
- b. akuntabilitas bagi platform (marketplace) sebagai mediator dan pelaku yang punya tanggung jawab nyata atas kelancaran dan keadilan transaksi,
- c. standar operasional minimal bagi penjual pihak ketiga (misalnya verifikasi identitas, legalitas usaha, kewajiban memberi informasi yang jelas).

Dengan regulasi semacam ini, posisi konsumen bisa diperkuat, dan pelaku usaha tidak bisa lebih leluasa mengeksploitasi celah hukum demi keuntungan (Muhammad Faiz Aziz, n.d.).

Penerapan Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) yang Ramah dan Terintegrasi

Salah satu kelemahan utama sistem penyelesaian sengketa saat ini adalah sifatnya yang konvensional: memerlukan waktu, biaya, dan proses yang panjang tidak ideal untuk sengketa kecil-kecil yang umum pada e-commerce. ODR muncul sebagai alternatif modern: penyelesaian sengketa melalui media daring yang efisien, cepat, dan mudah diakses (Alamsyah & Hasibuan, 2025). Beberapa manfaat penerapan ODR antara lain: penghematan biaya, fleksibilitas lokasi (konsumen dan penjual bisa berbeda wilayah), kecepatan penyelesaian, dan potensi penyelesaian lebih manusiawi tanpa tekanan proses pengadilan formal (Dg. Takenang et al., 2025). Namun, di Indonesia, ODR belum diatur secara spesifik hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan kelemahan implementasi (Arba Minch University, n.d.). Oleh karena itu, dibutuhkan langkah regulatif untuk melegalkan dan memformalkan ODR sebagai bagian resmi dari sistem perlindungan konsumen nasional.

Edukasi Konsumen secara Berkesinambungan

Teknologi dan regulasi saja tidak cukup konsumen juga perlu dibekali dengan pengetahuan hukum dan literasi digital. Edukasi ini penting agar konsumen:

- a. mampu mengenali hak-hak mereka sebelum melakukan transaksi daring (misalnya hak atas informasi jujur, hak atas pengembalian, hak atas privasi data),
- b. paham risiko yang mungkin terjadi (produk cacat, penipuan, kebocoran data, penyalahgunaan informasi),
- c. tahu jalur pengaduan atau penyelesaian sengketa yang tersedia (bila terjadi masalah).

Dengan konsumen yang literat, potensi penyalahgunaan oleh pelaku usaha dan platform dapat dikurangi sehingga tercipta lingkungan belanja online yang lebih aman dan adil (trisya benazir dewinagara, n.d.).

Kolaborasi Multi-Pihak untuk Standar Praktik Terbaik

Upaya keadilan konsumen tidak dapat dilakukan sendirian. Diperlukan kolaborasi antara:

- a. Pemerintah & regulator, untuk merumuskan regulasi yang responsif terhadap e-commerce dan menyediakan payung hukum bagi ODR.
- b. Platform e-commerce, untuk menerapkan kebijakan transparansi, verifikasi penjual, layanan pelanggan responsif, dan saluran penyelesaian sengketa yang mudah diakses.
- c. Asosiasi konsumen & organisasi masyarakat sipil, untuk mendampingi konsumen, memberi advokasi, serta mendorong akuntabilitas pelaku usaha.
- d. Akademisi & praktisi hukum, untuk melakukan penelitian, evaluasi regulasi dan praktik di lapangan, serta memberikan rekomendasi berbasis data dan pengalaman.

Dengan kolaborasi semacam ini, norma hukum tidak hanya menjadi teks, tetapi menjadi praktik nyata yang dirasakan masyarakat.

Pendekatan Pencegahan dan Akses Pemulihan

Upaya keadilan harus bersifat ganda: pencegahan agar pelanggaran tidak terjadi dan pemulihan agar ketika terjadi pelanggaran, konsumen bisa segera mendapatkan haknya. Pencegahan bisa dilakukan melalui regulasi, transparansi, edukasi, dan verifikasi. Sementara pemulihan bisa diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa seperti ODR, mediasi, atau jalur hukum formal dengan prosedur yang mudah, cepat, dan murah (Muhammad Faiz Aziz, n.d.).

Dengan demikian, konsumen tidak hanya terlindungi secara teori, tetapi benar-benar merasakan keadilan dalam praktik: barang sesuai, hak dihormati, data dilindungi, dan bila terjadi kesalahan bisa diperoleh pemulihan yang manusiawi dan adil (Alamsyah & Hasibuan, 2025; Erna Priliastari, n.d.).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Perkembangan transaksi jual beli online telah membawa perubahan besar dalam pola konsumsi masyarakat Indonesia. Di satu sisi, kehadiran platform e-commerce memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan secara lebih cepat, praktis, dan ekonomis. Namun di sisi lain, muncul tantangan baru berupa kerentanan konsumen terhadap penipuan, informasi produk yang menyesatkan, hingga penyalahgunaan data pribadi. Situasi ini memperlihatkan bahwa inovasi teknologi tidak selalu sejalan dengan terpenuhinya rasa aman dan adil bagi para pengguna. Melalui pendekatan hukum normatif yang mempelajari aturan perundang-undangan dan penerapannya, penelitian ini menemukan bahwa perlindungan konsumen pada transaksi daring memang telah memiliki dasar yang kuat melalui UUPK dan UU ITE. Meski demikian, implementasinya masih belum sepenuhnya menjawab persoalan di lapangan. Lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha yang beroperasi di balik layar digital, kurangnya kejelasan akuntabilitas platform marketplace, serta terbatasnya akses penyelesaian sengketa yang cepat dan terjangkau menjadi bukti adanya jarak antara idealitas aturan dan kenyataan yang dirasakan konsumen.

Untuk mewujudkan keadilan yang lebih nyata, tidak cukup hanya mengandalkan aturan tertulis. Perlu ada upaya berkelanjutan berupa penguatan mekanisme penyelesaian sengketa secara online, peningkatan literasi hukum konsumen, serta kolaborasi yang lebih sinergis antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dengan demikian, konsumen tidak hanya dilindungi di atas kertas, tetapi benar-benar merasakan keberpihakan hukum ketika bertransaksi di ruang digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan artikel ini, baik melalui bantuan pendanaan, penyediaan fasilitas penelitian, maupun masukan berharga selama penelaahan naskah. Apresiasi yang tulus juga penulis sampaikan kepada rekan-rekan yang terlibat dalam pengumpulan data dan analisis, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik sebagai bagian dari pengembangan kajian ilmiah yang lebih luas.

DAFTAR REFERENSI

- Alamsyah, S., & Hasibuan, F. Y. (2025). Legal protection for consumers in e-commerce transactions in Indonesia: Contract validity and dispute resolution effectiveness. *PENA Law: International Journal of Law*, 3(1). <https://doi.org/10.56107/penalaw.v3i1.220>
- Arba Minch University. (n.d.). *Effectiveness of online dispute resolution platforms in managing e-commerce disputes*.
- Ariawan, A. (2025). Regulatory barriers to consumer protection in digital marketplaces. *Journal of Human Rights, Culture and Legal System*, 5(3), 806–832. <https://doi.org/10.53955/jhcls.v5i3.782>
- Aziz, M. F. (n.d.). *Perlunya pengaturan khusus online dispute resolution (ODR) di Indonesia untuk fasilitasi penyelesaian sengketa e-commerce*.
- Dewinagara, T. B. (n.d.). *Kepastian hukum penyelesaian sengketa melalui online dispute resolution (ODR) dalam transaksi electronic commerce (e-commerce) berdasarkan hukum nasional Indonesia*
- Dispute resolution in online sales and purchase agreements on e-commerce Shopee*. (n.d.). *Journal of Law, Politic and Humanities*, 6(1).
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Oktavira, B. A. (n.d.). *Perlindungan hukum terhadap konsumen belanja online*.
- Priliasari, E. (n.d.). *Perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi e-commerce menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia*.
- Robinson, E. T. N. G., & B. B. S., T. (n.d.). *Perlindungan konsumen dalam transaksi di marketplace ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*.
- Rohendi, A. (2015). *Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce perspektif hukum nasional dan internasional*.
- Sihombing, R. E., & Resen, M. G. S. K. (2024). Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia: Hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.539>
- SIP Law Firm. (2023). *Perlindungan konsumen atas transaksi e-commerce*.
- Takenang, J. D., Akib, M., Sudirman, S., Umar, W., & Alfurqon, F. F. (2025). E-commerce dispute resolution through online dispute resolution. *SASI*, 31(2), 117. <https://doi.org/10.47268/sasi.v31i2.2865>
- Thalib, E. F. (n.d.). *Tinjauan yuridis mengenai marketplace berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia*.