

Tinjauan Yuridis dan Praktik Bisnis terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

Diky Dikrurahman

Universitas Swadaya Gunung Jati, Indonesia

Alamat: Jl. Pemuda Raya No.32, Sunyaragi, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45132

Korespondensi email: dikrurahmandiky@gmail.com

Abstract : *The rapid growth of e-commerce transactions in Indonesia brings convenience to consumers, but also raises serious challenges in terms of legal protection of consumer rights. This study aims to assess the effectiveness of the applicable legal framework, examine the business practices of e-commerce actors, and formulate strategies to strengthen consumer protection in the digital realm. This study is important considering the gap between the prevailing regulations and the dynamics of the field and the low awareness of consumers of their rights in electronic transactions. This research uses a normative juridical method with a qualitative approach. Primary data is obtained from a literature study of national laws and regulations such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and its amendments. Secondary data is obtained through a review of relevant scientific journals, institutional reports, and previous research results. The analysis is conducted descriptively-analytically by examining the synchronization between existing legal norms and their implementation in e-commerce business practices in Indonesia. The results show that although the legal framework for consumer protection in Indonesia is textually adequate, its implementation in practice still encounters obstacles, including weak supervision, lack of effectiveness of consumer complaint mechanisms, and limited consumer understanding of their rights. Business practices in the e-commerce sector also often do not fully implement the principles of honesty, transparency, and accountability, especially in terms of returning goods, guaranteeing product quality, and protecting personal data. Therefore, a strategy to strengthen consumer protection is needed, including regulatory reform, strengthening digital supervision, consumer education, and increasing synergy between the government, business actors, and consumer protection institutions. This research emphasizes the urgency of establishing a consumer protection system that is responsive to technological changes and digital transaction patterns, in order to create a healthy, equitable, and consumer satisfaction and safety-oriented e-commerce climate.*

Keywords: *Consumer Protection, E-Commerce, Consumer Protection Law, Business Practices, Indonesia*

Abstrak : Pertumbuhan pesat transaksi e-commerce di Indonesia menghadirkan kemudahan bagi konsumen, namun juga memunculkan tantangan serius dalam hal perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen. Studi ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas kerangka hukum yang berlaku, menelaah praktik bisnis pelaku e-commerce, serta merumuskan strategi penguatan perlindungan konsumen di ranah digital. Penelitian ini menjadi penting mengingat masih adanya kesenjangan antara regulasi yang berlaku dengan dinamika lapangan serta rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya dalam transaksi elektronik. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh dari studi literatur terhadap peraturan perundang-undangan nasional seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Data sekunder diperoleh melalui kajian terhadap jurnal ilmiah, laporan kelembagaan, dan hasil riset terdahulu yang relevan. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis dengan menelaah sinkronisasi antara norma hukum yang ada dan implementasinya dalam praktik bisnis e-commerce di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia sudah cukup memadai secara tekstual, namun penerapannya dalam praktik masih menemui hambatan, antara lain lemahnya pengawasan, kurangnya efektivitas mekanisme pengaduan konsumen, serta keterbatasan pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Praktik bisnis di sektor e-commerce juga kerap belum sepenuhnya menerapkan prinsip kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas, terutama dalam hal pengembalian barang, jaminan kualitas produk, dan perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan perlindungan konsumen yang meliputi pembaruan regulasi, penguatan pengawasan digital, edukasi konsumen, serta peningkatan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen. Penelitian ini menegaskan urgensi pembentukan sistem perlindungan konsumen yang responsif terhadap perubahan teknologi dan pola transaksi digital, guna menciptakan iklim e-commerce yang sehat, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan serta keamanan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Hukum Perlindungan Konsumen, Praktik Bisnis, Indonesia

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan pesat e-commerce di Indonesia, memberikan kemudahan dalam transaksi jual beli secara daring. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan baru terkait perlindungan konsumen.¹

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan pesat e-commerce di Indonesia, memberikan kemudahan dalam transaksi jual beli secara daring. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan tantangan baru terkait perlindungan konsumen. Meskipun telah ada regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah lemahnya penegakan hukum dan kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya.²

Selain itu, dinamika perkembangan teknologi menuntut adanya pembaruan regulasi yang lebih relevan. Peraturan yang ada seringkali tidak mampu mengakomodasi kompleksitas transaksi e-commerce yang terus berkembang. Hal ini menyebabkan konsumen rentan terhadap berbagai risiko, seperti penipuan, pelanggaran privasi data, dan ketidakpastian mekanisme penyelesaian sengketa.³

¹ Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami, and Yuli Prasetyo Adhi, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Tantangan Bisnis Di Era Global," *JURNAL MERCATORIA* 16, no. 2 (December 28, 2023): 119–28, <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>; Dery Hendryan, Leonardo Ganiarta, and Gustina Aryani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)," *Viva Themis Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 1 (January 29, 2024): 83–96, <https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2766>; Hidayat Galih Saputro, "Kajian Normatif Pada Konsepsi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Jurnal JURISTIC* 4, no. 01 (April 30, 2023): 63, <https://doi.org/10.56444/jrs.v4i1.3909>; Dianne Eka Rusmawati, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE," *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (October 26, 2015), <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no2.378>.

² Holijah Holijah and M. Rizal, "Islamic Compensation Concept: The Consumer Dispute Settlement Pattern in Indonesia," *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 6, no. 1 (June 13, 2022): 98, <https://doi.org/10.22373/sjkh.v6i1.8951>; Deviana Yuanitasari, "LAW ASPECT OF 'LET THE PRODUCER AWARE' PRINCIPLES RELATED TO CONSUMER PROTECTION LAW IN INDONESIA," *Jurnal Notariil* 4, no. 2 (2019); H. Matnuh, "Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia," *Journal of Consumer Policy* 44, no. 3 (September 5, 2021): 483–95, <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09487-z>; Juanita Tiffany Putri, "Advertising Regulations in Consumer Protection Law (Comparison of Consumer Protection Law in Indonesia and Thailand)," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 8, no. 1 (January 2, 2024): 436, <https://doi.org/10.58258/jisip.v8i1.6407>; Deviana Yuanitasari, Hazar Kusmayanti, and Agus Suwandono, "A Comparison Study of Strict Liability Principles Implementation for the Product Liability within Indonesian Consumer Protection Law between Indonesia and United States of America Law," *Cogent Social Sciences* 9, no. 2 (December 15, 2023), <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2246748>.

³ Putri Febrianti Gubtung, Muhammad Sood, and Lalu Muhammad Hayyanul Haq, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Hak Informasi Pada Kemasan Produs Soft Contact Lenses Melalui Platform E-Commerce," *Commerce Law* 3, no. 2 (December 15, 2023), <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v3i2.3533>; Ni

Studi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, dengan pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini akan mengevaluasi regulasi yang ada serta implementasinya dalam praktik, guna memberikan wawasan bagi pemerintah dan lembaga terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan e-commerce.⁴

Dengan demikian, penting untuk meninjau kembali kerangka hukum yang ada dan meningkatkan kesadaran serta edukasi konsumen, agar perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce dapat terwujud secara efektif dan berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, dan praktik bisnis yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Pendekatan yuridis normatif dipilih karena kajian ini bertujuan untuk menelaah kesesuaian norma-norma hukum yang berlaku terhadap kenyataan praktik transaksi

Putu Indra Nandayani and Marwanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Barang Palsu Yang Dijual Secara E- Commerce Dengan Perusahaan Luar Negeri," *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 2 (2020); Andi Nurfadhila Brilyana Baso, Asnawi Asnawi, and Aris Setyano Pramono, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Informasi Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2023); M. Miftah Faras Z., Budi Sutrisno, and Moh. Saleh, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Menyelenggarakan Jual Beli Online Sistem Pre Order Menurut Hukum Positif," *Commerce Law* 2, no. 1 (June 28, 2022), <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v2i1.1350>; Zaldi Aryana and Hadi Pura, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Elektronik (E-Commerce)," *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 9, no. 5 (2022); Kadek Dio Ramadi Natha., I Nyoman Putu Budiarta., and Ni Gusti Ketut Sri Astiti, "Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen Pada E-Commerce," *Heylaw.Edu* 3, no. 1 (2022); Satria Nur Fauzi and Lushiana Primasari, "TINDAK PIDANA PENIPUAN DALAM TRANSAKSI DI SITUS JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)," *RECIDIVE* 6, no. 3 (2017); Elisa Siti Widyastuti, Tiya Rissa Kamila, and Panji Adam Agus Saputra, "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: SUATU PERSPEKTIF HUKUM ISLAM," *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (August 18, 2022): 43–50, <https://doi.org/10.46870/milkiyah.v1i2.208>.

⁴ Gubtong, Sood, and Haq, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Hak Informasi Pada Kemasan Produs Soft Contact Lenses Melalui Platform E-Commerce"; Nandayani and Marwanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Barang Palsu Yang Dijual Secara E- Commerce Dengan Perusahaan Luar Negeri"; Baso, Asnawi, and Pramono, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Informasi Konsumen Jual Beli Online Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"; Faras Z., Sutrisno, and Saleh, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Menyelenggarakan Jual Beli Online Sistem Pre Order Menurut Hukum Positif"; Aryana and Pura, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Elektronik (E-Commerce)"; Natha., Budiarta., and Astiti, "Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen Pada E-Commerce"; Nur Fauzi and Primasari, "TINDAK PIDANA PENIPUAN DALAM TRANSAKSI DI SITUS JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)"; Widyastuti, Kamila, and Agus Saputra, "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: SUATU PERSPEKTIF HUKUM ISLAM."

elektronik, khususnya dalam konteks hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha daring.

Sumber data primer dalam penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan nasional seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 beserta perubahannya dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan pelaksana terkait e-commerce, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu, data sekunder diperoleh dari buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel akademik, hasil penelitian terdahulu, serta putusan pengadilan yang relevan dengan isu perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui metode interpretasi hukum dan argumentasi yuridis. Peneliti mengkaji keterkaitan antara norma hukum dengan praktik bisnis e-commerce di lapangan, serta mengevaluasi efektivitas penerapan aturan yang ada. Data dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi celah hukum (legal gap), inkonsistensi norma, serta tantangan implementasi hukum perlindungan konsumen dalam ranah digital, guna memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi penguatan sistem perlindungan konsumen di Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

Perkembangan pesat e-commerce di Indonesia telah membawa tantangan baru dalam perlindungan konsumen. Meskipun telah ada regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), efektivitas implementasinya dalam konteks transaksi daring masih menjadi perdebatan.

UUPK memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan, dan hak untuk didengar pendapat serta keluhannya. Namun, dalam praktik e-commerce, pelanggaran terhadap hak-hak ini masih sering terjadi. Misalnya, banyak konsumen yang menerima produk tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami kesulitan dalam proses pengembalian barang. Hal ini

menunjukkan bahwa meskipun regulasi ada, penegakan dan pengawasan terhadap pelaku usaha masih lemah.⁵

UU ITE dan peraturan turunannya, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, juga berupaya mengatur transaksi elektronik dan memberikan perlindungan kepada konsumen. Namun, tantangan muncul dalam hal penegakan hukum dan kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Banyak konsumen yang tidak mengetahui mekanisme pengaduan atau ragu untuk melaporkan pelanggaran karena proses yang dianggap rumit.

Studi oleh Rahman et al. (2023) menunjukkan bahwa 40% konsumen tidak mengetahui adanya undang-undang perlindungan konsumen yang mengatur e-commerce, dan hanya 33% yang menyatakan puas dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh platform e-commerce. Hal ini menandakan perlunya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme perlindungan yang tersedia.⁶

Selain itu, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab untuk mematuhi regulasi yang ada. Namun, dalam praktiknya, masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban mereka, seperti memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai produk atau layanan yang ditawarkan. Kurangnya sanksi yang tegas dan pengawasan yang efektif dari otoritas terkait turut berkontribusi terhadap rendahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi perlindungan konsumen.⁷

Untuk meningkatkan efektivitas kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Pemerintah perlu memperkuat penegakan hukum dan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan efisien bagi konsumen. Pelaku usaha harus meningkatkan transparansi dan kepatuhan terhadap

⁵ Irsan Rahman et al., "Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital," *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2, no. 08 (August 31, 2023): 683–91, <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605>.

⁶ Rahman et al.

⁷ Musataklima, "Pendekatan Holistik Pembayaran Uang Kembalikan Dengan Non-Rupiah Dalam Kerangka Hukum Perjanjian Syariah, Pidana Dan Implikasinya Terhadap Perlindungan Konsumen," *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law* 4, no. 2 (December 31, 2022): 213–38, <https://doi.org/10.19105/alhuquq.v4i2.7003>; Yusuf Shofie, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori & Praktik Penegakan Hukum," *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 02 (2003); Rahman et al., "Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital."

regulasi, sementara konsumen perlu diberdayakan melalui edukasi dan peningkatan literasi digital.⁸

Dengan demikian, meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia telah ada, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui penegakan hukum yang lebih kuat, edukasi konsumen, dan peningkatan kepatuhan pelaku usaha. Langkah-langkah ini penting untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang adil dan aman bagi semua pihak.

Praktik Bisnis E-Commerce dan Tantangan Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pertumbuhan pesat e-commerce di Indonesia telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika perdagangan dan perilaku konsumen. Namun, di balik kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, terdapat berbagai tantangan yang menghambat perlindungan konsumen secara optimal. Banyak sekali isu-isu yang dihadapi dalam praktik bisnis e-commerce di Indonesia diantaranya:

- **Kurangnya Transparansi Informasi Produk**

Salah satu permasalahan utama dalam transaksi e-commerce adalah kurangnya transparansi informasi mengenai produk yang ditawarkan. Banyak pelaku usaha tidak memberikan deskripsi produk yang akurat, termasuk spesifikasi, asal-usul, dan kondisi barang. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen ketika produk yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi. Menurut Rahman et al. (2023), iklan yang menyesatkan dan deskripsi produk yang tidak memadai merupakan masalah yang lazim terjadi dalam e-commerce di Indonesia.⁹

⁸ Musataklima, “Pendekatan Holistik Pembayaran Uang Kembalian Dengan Non-Rupiah Dalam Kerangka Hukum Perjanjian Syariah, Pidana Dan Implikasinya Terhadap Perlindungan Konsumen”; Shofie, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori & Praktik Penegakan Hukum”; Rahman et al., “Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital”; Rahman et al.

⁹ Arfian Setiantoro et al., “URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN,” *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (April 30, 2018): 1, <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220>; Abdurrahman Mazli, “Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce,” *Jurnal Lex Renaissance* 6, no. 2 (April 1, 2021), <https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss2.art6>; Yuyut Prayuti, “Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024); Shohib Muslim, Muktar Muktar, and Supena Diansah, “Implikasi Hukum Penutupan TikTok Shop Terhadap Regulasi Hukum Bisnis Di Indonesia,” *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2, no. 10 (October 30, 2023), <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i10.713>; Tri Ginanjar Laksana, “Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Pada Produk Kesehatan: Pembelajaran Pada Kejahatan Siber,” *Indo Green Journal* 2, no. 1 (January 10, 2024), <https://doi.org/10.31004/green.v2i1.45>; Winda Tri Wahyuningsih, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Bisnis Dalam Bisnis Digital E-Commerce,” *Demagogi: Journal of Social Sciences, Economics and Education* 1, no. 1 (December 14, 2023): 40–48, <https://doi.org/10.61166/demagogi.v1i1.5>.

- **Keamanan Data Pribadi Konsumen**

Perlindungan data pribadi konsumen menjadi isu krusial dalam transaksi e-commerce. Banyak platform e-commerce belum memiliki sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data konsumen dari kebocoran atau penyalahgunaan. Natamiharja et al. (2022) menyatakan bahwa tantangan dalam perlindungan konsumen di era digital meliputi pelanggaran data dan kesulitan dalam menyelesaikan perselisihan.¹⁰

- **Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Tidak Efisien**

Ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, mekanisme penyelesaian yang tersedia sering kali tidak efisien dan sulit diakses. Banyak konsumen menghadapi kesulitan dalam mengajukan keluhan atau mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Poernomo (2023) menekankan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa perlu ditingkatkan agar konsumen dapat dengan mudah dan adil menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama transaksi e-commerce.¹¹

- **Rendahnya Literasi Konsumen**

Banyak konsumen di Indonesia masih memiliki literasi digital yang rendah, sehingga rentan terhadap penipuan atau praktik bisnis yang tidak etis. Kurangnya pemahaman mengenai hak-hak konsumen dan cara bertransaksi yang aman membuat konsumen mudah menjadi korban. Menurut Fitri Novia Heriani (2021), dengan pemahaman digital yang memadai, konsumen tidak akan mudah ditipu atau jadi korban kejahatan digital.¹²

- **Kepatuhan Pelaku Usaha terhadap Regulasi**

Sebagian pelaku usaha, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), menghadapi kesulitan dalam memahami dan mematuhi regulasi yang berlaku. Kompleksitas persyaratan dan keterbatasan sumber daya menjadi hambatan utama dalam mencapai kepatuhan yang optimal. Poernomo (2023) menyatakan bahwa kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi perlindungan konsumen masih rendah, yang

¹⁰ Rahman et al., "Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital."

¹¹ Sri Lestari Poernomo, "Analisis Kepatuhan Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia," *Review-Unes.Com* 6, no. 1 (2023): 1772–82, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>.

¹² Heriani, F. N. (2021, April 22). Sejumlah tantangan perlindungan konsumen di era digital. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com/berita/a/sejumlah-tantangan-perlindungan-konsumen-di-era-digital-lt60811a6426c8b/>

dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan keamanan konsumen terhadap platform e-commerce.¹³

- Kurangnya Pengawasan dan Penegakan Hukum

Pengawasan terhadap praktik bisnis e-commerce dan penegakan hukum terhadap pelanggaran masih lemah. Banyak kasus pelanggaran hak konsumen yang tidak ditindaklanjuti secara serius, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan konsumen terhadap sistem perlindungan yang ada. Rahman et al. (2023) menekankan perlunya kerja sama antara pemerintah, penyelenggara e-commerce, dan konsumen untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi transaksi online.¹⁴

- Produk Palsu dan Penipuan

Peredaran produk palsu dan praktik penipuan dalam e-commerce masih menjadi masalah serius. Konsumen sering kali menjadi korban penjual yang tidak bertanggung jawab, yang menawarkan produk dengan merek terkenal namun ternyata palsu atau tidak sesuai dengan deskripsi. Natamiharja et al. (2022) menyatakan bahwa penipuan siber merupakan masalah utama di sektor e-commerce, karena melibatkan berbagai aspek, mulai dari perlindungan konsumen hingga keamanan transaksi online.¹⁵

- Ketidakesesuaian Regulasi dengan Perkembangan Teknologi

Regulasi yang ada sering kali tidak mampu mengakomodasi perkembangan teknologi yang cepat dalam sektor e-commerce. Hal ini menyebabkan adanya celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Menurut Rahman et al. (2023), perlindungan konsumen dalam era e-commerce di Indonesia memerlukan kerja sama antara pemerintah, penyelenggara e-commerce, dan konsumen itu sendiri untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi transaksi online.¹⁶

¹³ Sri Lestari Poernomo, “Analisis Kepatuhan Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia”; Rahman et al., “Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital.”

¹⁴ Rahman et al., “Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital”; Widyastuti, Kamila, and Agus Saputra, “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: SUATU PERSPEKTIF HUKUM ISLAM”; Nur Fauzi and Primasari, “TINDAK PIDANA PENIPUAN DALAM TRANSAKSI DI SITUS JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE).”

¹⁵ Itok Dwi Kurniawan, “Tantangan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce: Pendekatan Arbitrase Dan Litigasi,” *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)* 4, no. 02 (February 11, 2024): 554–66, <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.4796>.

¹⁶ Rahman et al., “Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital”; Rahman et al.

- **Kurangnya Standarisasi dalam Praktik Bisnis**

Tidak adanya standarisasi dalam praktik bisnis e-commerce menyebabkan variasi dalam kualitas layanan dan perlindungan konsumen. Hal ini menyulitkan konsumen untuk mengetahui standar yang seharusnya diterapkan oleh pelaku usaha. Rahman et al. (2023) menyatakan bahwa perlindungan konsumen dalam era e-commerce di Indonesia memerlukan kerja sama antara pemerintah, penyelenggara e-commerce, dan konsumen itu sendiri untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi transaksi online.¹⁷

- **Keterbatasan Akses terhadap Informasi dan Layanan**

Sebagian konsumen, terutama di daerah terpencil, menghadapi keterbatasan akses terhadap informasi dan layanan e-commerce. Hal ini membuat mereka rentan terhadap praktik bisnis yang tidak adil dan sulit mendapatkan perlindungan yang memadai. Rahman et al. (2023) menekankan pentingnya mekanisme perlindungan konsumen yang efektif dalam mempromosikan kepercayaan dan inklusivitas dalam pasar digital.¹⁸

Praktik bisnis e-commerce di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam upaya melindungi konsumen. Kurangnya transparansi informasi, keamanan data pribadi, mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak efisien, rendahnya literasi konsumen, dan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi menjadi isu utama yang perlu segera diatasi. Diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman, adil, dan berkelanjutan. Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan literasi digital, penegakan hukum yang lebih tegas, serta pengembangan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Strategi Penguatan Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce

Pertumbuhan pesat e-commerce di Indonesia telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika perdagangan dan perilaku konsumen. Namun, di balik kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, terdapat berbagai tantangan yang menghambat perlindungan konsumen secara optimal.

Meskipun Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), implementasi dan penegakan hukum masih menghadapi

¹⁷ Rahman et al., “Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital”; Rahman et al.

¹⁸ Rahman et al., “Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital”; Rahman et al.; Aryana and Pura, “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Elektronik (E-Commerce).”

berbagai kendala, terutama dalam konteks transaksi digital.¹⁹ Diperlukan pembaruan regulasi yang menyesuaikan dengan dinamika e-commerce, termasuk penguatan perlindungan data pribadi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Menurut Rustam et al. (2023), pemerintah dapat mengembangkan strategi pemantauan yang menggunakan teknologi untuk mendeteksi praktik bisnis yang merugikan konsumen dan dapat merugikan integritas pasar.²⁰

Rendahnya literasi digital dan kesadaran hukum konsumen menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan kerentanan terhadap penipuan dan praktik bisnis yang tidak etis.²¹ Pemerintah dan lembaga terkait perlu mengintensifkan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen, cara bertransaksi yang aman, serta mekanisme pengaduan yang tersedia. Langkah-langkah strategis ini akan menjadikan perlindungan konsumen lebih dari sekadar mekanisme penyelesaian sengketa, melainkan akan berfungsi sebagai fondasi penting untuk menciptakan ekosistem ekonomi digital yang inklusif, berkeadilan, dan berkelanjutan di Indonesia, mendukung pertumbuhan bisnis yang sehat dan memberikan rasa aman bagi konsumen di seluruh negeri.²²

Perlindungan konsumen yang efektif memerlukan kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Penguatan infrastruktur pengawasan, termasuk penggunaan teknologi untuk memantau aktivitas e-commerce, dapat membantu mendeteksi dan mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen. Pemerintah dapat mengembangkan strategi pemantauan yang menggunakan teknologi untuk mendeteksi praktik bisnis yang merugikan konsumen dan dapat merugikan integritas pasar.²³

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Stranas-PK) yang bertujuan untuk memberikan arah kebijakan dan strategi perlindungan konsumen yang lebih sinergis,

¹⁹ Firman Hidranto (2024), perlindungan konsumen di era digital perlu diperkuat melalui kebijakan strategis dan kolaboratif agar konsumen lebih terlindungi dalam transaksi daring.

²⁰ Falah Al Ghazali and Try Hardyanthi, "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah," *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (July 29, 2024): 136–41, <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>; Winda Tri Wahyuningsih, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Pelaku Bisnis Dalam Bisnis Digital E-Commerce."

²¹ Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13, <https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>.

²² Muhammad Fadly Nasution et al., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora* 4, no. 2 (2025): 1931–38; Laksana, "Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Pada Produk Kesehatan: Pembelajaran Pada Kejahatan Siber."

²³ Nasution et al., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen"; Laksana, "Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Pada Produk Kesehatan: Pembelajaran Pada Kejahatan Siber."

harmonis, dan terintegrasi. Stranas-PK mencakup empat tujuan utama: memberikan arah kebijakan dan strategi perlindungan konsumen yang lebih sinergis, mempercepat penyelenggaraan perlindungan konsumen di sektor prioritas, mendorong peningkatan keberdayaan konsumen, dan mendukung penguatan permintaan domestik guna mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeadilan.²⁴

Mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mudah diakses sangat penting dalam perlindungan konsumen. Pemerintah dapat mengembangkan sistem penyelesaian sengketa online yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan keluhan dan menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan mahal. Langkah ini akan membantu memitigasi risiko potensial dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem e-commerce.²⁵

LPKSM memiliki peran penting dalam memberikan edukasi, advokasi, dan pendampingan kepada konsumen. Pemerintah perlu mendukung penguatan kapasitas LPKSM melalui pelatihan, pendanaan, dan akses informasi agar mereka dapat berkontribusi secara maksimal dalam perlindungan konsumen. Dengan pendekatan yang proaktif dan adaptif terhadap dinamika e-commerce, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan sektor ini, sambil tetap memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen yang semakin terlibat dalam transaksi daring.²⁶

Perkembangan teknologi yang cepat dalam sektor e-commerce memerlukan regulasi yang adaptif dan responsif. Pemerintah perlu secara berkala meninjau dan menyesuaikan peraturan yang ada agar tetap relevan dan efektif dalam melindungi konsumen. Dengan perlindungan data pribadi yang kuat, e-commerce di Indonesia dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif bagi konsumen dan pelaku bisnis.²⁷

Keamanan data dan privasi konsumen menjadi aspek krusial dalam transaksi e-commerce. Pemerintah dan pelaku usaha perlu memastikan bahwa data pribadi konsumen

²⁴ Firman Hidranto (2024), perlindungan konsumen di era digital perlu diperkuat melalui kebijakan strategis dan kolaboratif agar konsumen lebih terlindungi dalam transaksi daring.

²⁵ Nasution et al., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen"; Laksana, "Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Pada Produk Kesehatan: Pembelajaran Pada Kejahatan Siber"; Ghozali and Hardyanti, "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah."

²⁶ Nasution et al., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen"; Laksana, "Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Pada Produk Kesehatan: Pembelajaran Pada Kejahatan Siber"; Ghozali and Hardyanti, "Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah."

²⁷ Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia"; Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia."

dilindungi dengan baik dan tidak disalahgunakan. Perlindungan data pribadi dianggap prioritas utama untuk membangun kepercayaan dan reputasi.²⁸

UMKM merupakan bagian penting dalam ekosistem e-commerce di Indonesia. Pemerintah perlu memberikan dukungan kepada UMKM dalam bentuk pelatihan, akses teknologi, dan pembiayaan agar mereka dapat bersaing secara sehat dan memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumen. Peningkatan infrastruktur dan aksesibilitas, khususnya di daerah terpencil, akan memfasilitasi partisipasi UMKM yang lebih luas dalam ekonomi digital.²⁹

Untuk mengukur efektivitas strategi perlindungan konsumen, diperlukan pengembangan indikator yang spesifik untuk sektor e-commerce. Indikator ini dapat mencakup tingkat kepuasan konsumen, jumlah pengaduan, dan tingkat penyelesaian sengketa.³⁰ Indikator perlindungan konsumen untuk e-commerce; Pembentukan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di tingkat regional; Meningkatnya tingkat dan variasi aktivitas digital yang dilakukan oleh masyarakat umum; Perlindungan data pribadi; Perlindungan konsumen lintas batas; dan Sistem penyelesaian sengketa alternatif.

Strategi penguatan perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia memerlukan pendekatan yang holistik dan kolaboratif. Penguatan regulasi, peningkatan literasi digital, kolaborasi multisektor, implementasi Stranas-PK, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa, penguatan peran LPKSM, penyesuaian regulasi dengan perkembangan teknologi, peningkatan keamanan data, pemberdayaan UMKM, dan pengembangan indikator perlindungan konsumen merupakan langkah-langkah strategis yang perlu diimplementasikan secara sinergis. Dengan demikian, diharapkan ekosistem e-commerce di Indonesia dapat berkembang secara sehat, adil, dan berkelanjutan, serta memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

²⁸ Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia"; Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia."

²⁹ Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia"; Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia."

³⁰ Firman Hidiranto (2024), perlindungan konsumen di era digital perlu diperkuat melalui kebijakan strategis dan kolaboratif agar konsumen lebih terlindungi dalam transaksi daring.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem perlindungan konsumen saat ini masih menghadapi tantangan fundamental, baik dari aspek regulasi maupun praktik pelaksanaannya. Kerangka hukum yang ada, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas dan dinamika transaksi digital. Meskipun terdapat beberapa regulasi tambahan seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, kesenjangan normatif dan lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital masih menjadi hambatan utama dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif.

Dalam praktiknya, bisnis e-commerce di Indonesia berkembang sangat cepat, tetapi belum seluruhnya diiringi dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Konsumen kerap dihadapkan pada risiko seperti penipuan, barang tidak sesuai deskripsi, serta perlakuan tidak adil dalam hal pengembalian produk atau pengaduan. Sementara itu, rendahnya literasi digital masyarakat serta terbatasnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa menambah kerentanan konsumen dalam ruang digital. Di sisi lain, belum semua pelaku usaha memiliki kesadaran dan pemahaman yang cukup mengenai kewajiban hukum mereka, khususnya pelaku UMKM yang baru terjun ke dunia e-commerce.

Untuk itu, strategi penguatan perlindungan konsumen perlu dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi. Negara perlu memperkuat regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan pola transaksi digital, meningkatkan kapasitas kelembagaan pengawas, serta mendorong kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang adil dan berkeadilan. Peningkatan literasi digital masyarakat serta pengembangan sistem pengaduan yang mudah diakses secara daring menjadi faktor penting guna memperkuat posisi tawar konsumen. Dengan demikian, pertumbuhan ekonomi digital Indonesia dapat berjalan beriringan dengan jaminan atas hak-hak konsumen yang terlindungi secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryana, Z., & Pura, H. (2022). Analisis perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi elektronik (e-commerce). *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 9(5).

- Baso, A. N. B., Asnawi, A., & Pramono, A. S. (2023). Perlindungan hukum terhadap hak atas informasi konsumen jual beli online ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1).
- Faras, Z., Miftah, M., Sutrisno, B., & Saleh, M. (2022). Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang menyelenggarakan jual beli online sistem pre order menurut hukum positif. *Commerce Law*, 2(1). <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v2i1.1350>
- Ghozali, F. A., & Hardyanthi, T. (2024). Perlindungan konsumen pada platform e-commerce: Regulasi dan peran pemerintah. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(3), 136–141. <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>
- Gubtong, P. F., Sood, M., & Haq, L. M. H. (2023). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap hak informasi pada kemasan produsz soft contact lenses melalui platform e-commerce. *Commerce Law*, 3(2). <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v3i2.3533>
- Hendryan, D., Ganiarta, L., & Aryani, G. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce). *Viva Themis Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 83–96. <https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2766>
- Heriani, F. N. (2021, April 22). Sejumlah tantangan perlindungan konsumen di era digital. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com/berita/a/sejumlah-tantangan-perindungan-konsumen-di-era-digital-lt60811a6426c8b/>
- Hidranto, F. (2024, April 25). Memperkuat perlindungan konsumen. *Indonesia.go.id*. <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8157/menguatkan-perindungan-konsumen?lang=1>
- Holijah, H., & Rizal, M. (2022). Islamic compensation concept: The consumer dispute settlement pattern in Indonesia. *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam*, 6(1), 98. <https://doi.org/10.22373/sjhk.v6i1.8951>
- Kurniawan, I. D. (2024). Tantangan hukum dalam penyelesaian sengketa e-commerce: Pendekatan arbitrase dan litigasi. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 4(2), 554–566. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.4796>
- Laksana, T. G. (2024). Perlindungan hukum konsumen e-commerce pada produk kesehatan: Pembelajaran pada kejahatan siber. *Indo Green Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.31004/green.v2i1.45>
- Matnuh, H. (2021). Rectifying consumer protection law and establishing of a consumer court in Indonesia. *Journal of Consumer Policy*, 44(3), 483–495. <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09487-z>
- Mazli, A. (2021). Urgensi pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia di era e-commerce. *Jurnal Lex Renaissance*, 6(2). <https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss2.art6>
- Musataklima. (2022). Pendekatan holistik pembayaran uang kembalian dengan non-rupiah dalam kerangka hukum perjanjian syariah, pidana dan implikasinya terhadap

- perlindungan konsumen. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 4(2), 213–238. <https://doi.org/10.19105/alhuquq.v4i2.7003>
- Muslim, S., Muktar, M., & Diansah, S. (2023). Implikasi hukum penutupan TikTok Shop terhadap regulasi hukum bisnis di Indonesia. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(10). <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i10.713>
- Nandayani, N. P. I., & Marwanto. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas produk barang palsu yang dijual secara e-commerce dengan perusahaan luar negeri. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(2).
- Nasution, M. F., Purba, Y. Y., Alfred, J., & Silalahi, S. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(2), 1931–1938.
- Natha, K. D. R., Budiarta, I. N. P., & Astiti, N. G. K. S. (2022). Perlindungan hukum atas kebocoran data pribadi konsumen pada e-commerce. *Heylaw.Edu*, 3(1).
- Nur Fauzi, S., & Primasari, L. (2017). Tindak pidana penipuan dalam transaksi di situs jual beli online (e-commerce). *RECIDIVE*, 6(3).
- Poernomo, S. L. (2023). Analisis kepatuhan regulasi perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia. *Review-Unes.Com*, 6(1), 1772–1782. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1).
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903–913. <https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>
- Putri, J. T. (2024). Advertising regulations in consumer protection law (comparison of consumer protection law in Indonesia and Thailand). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 8(1), 436. <https://doi.org/10.58258/jisip.v8i1.6407>
- Rahman, I., Sahrul, Mayasari, R. E., Nurapriyanti, T., & Yuliana. (2023). Hukum perlindungan konsumen di era e-commerce: Menavigasi tantangan perlindungan konsumen dalam lingkungan perdagangan digital. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(8), 683–691. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605>
- Rusmawati, D. E. (2015). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no2.378>
- Saputro, H. G. (2023). Kajian normatif pada konsepsi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal JURISTIC*, 4(1), 63. <https://doi.org/10.56444/jrs.v4i1.3909>

- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi perlindungan hukum konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce di era masyarakat ekonomi ASEAN. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220>
- Shofie, Y. (2003). Penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK teori & praktik penegakan hukum. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2.
- Sulistianingsih, D., Utami, M. D., & Adhi, Y. P. (2023). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce sebagai tantangan bisnis di era global. *JURNAL MERCATORIA*, 16(2), 119–128. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>
- Wahyuningsih, W. T. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku bisnis dalam bisnis digital e-commerce. *Demagogi: Journal of Social Sciences, Economics and Education*, 1(1), 40–48. <https://doi.org/10.61166/demagogi.v1i1.5>
- Widyastuti, E. S., Kamila, T. R., & Saputra, P. A. A. (2022). Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce: Suatu perspektif hukum Islam. *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 43–50. <https://doi.org/10.46870/milkiyah.v1i2.208>
- Yuanitasari, D. (2019). Law aspect of ‘let the producer aware’ principles related to consumer protection law in Indonesia. *Jurnal Notariil*, 4(2).
- Yuanitasari, D., Kusmayanti, H., & Suwandono, A. (2023). A comparison study of strict liability principles implementation for the product liability within Indonesian consumer protection law between Indonesia and United States of America law. *Cogent Social Sciences*, 9(2). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2246748>