

Research Article

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Toko Online di Indonesia

Bernadetta Tjandra Wulandari

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Indonesia

Corresponding Author, Email: bernadetta.wd@atmajaya.ac.id**Abstract**

Perkembangan pesat transaksi melalui toko online di Indonesia telah membawa kemudahan dan efisiensi bagi konsumen, namun di sisi lain menimbulkan tantangan serius terkait perlindungan hukum. Praktik merugikan konsumen, seperti penipuan, barang tidak sesuai deskripsi, serta kebocoran data pribadi masih marak terjadi, sementara kerangka hukum yang ada, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi toko online di Indonesia; (2) mengidentifikasi hambatan utama implementasi hukum yang berdampak pada kerentanan konsumen; serta (3) merumuskan rekomendasi kebijakan dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif dan inklusif. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur, menelaah peraturan perundang-undangan, jurnal akademik, laporan industri, dan literatur relevan lima tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat landasan hukum yang cukup kuat, kelemahan implementasi, lemahnya pengawasan, dominasi self-regulation oleh platform e-commerce, serta rendahnya literasi hukum konsumen membuat perlindungan masih bersifat normatif dan belum efektif. Kasus kebocoran data Tokopedia (2020) dan penyelidikan KPPU terhadap Shopee (2024) mempertegas adanya celah regulasi dalam pengawasan dan tanggung jawab platform. Temuan ini menekankan perlunya penguatan regulasi, penerapan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi seperti Online Dispute Resolution (ODR), serta peningkatan literasi hukum konsumen. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memberikan gambaran komprehensif mengenai upaya pembaruan regulasi dan praktik perlindungan konsumen di era digital.

Keywords: Perlindungan Konsumen, E-commerce, Transaksi Online.

This is an open access article under the CC BY License
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat transaksi melalui toko online menjadi fenomena penting dalam ekonomi digital Indonesia, yang menawarkan kemudahan akses dan efisiensi transaksi bagi konsumen (Hasan et al., 2025). Namun, arus digitalisasi tersebut juga membuka celah terhadap berbagai praktik merugikan konsumen, seperti penipuan, barang tidak sesuai, dan penyalahgunaan data pribadi (Usup & Rahardiansyah, 2025).

Ketidakseimbangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen (information asymmetry) semakin memperparah posisi konsumen dalam transaksi daring (Lumaing et al., 2025). Di samping itu, meski kerangka hukum seperti UU No. 8 Tahun 1999 dan UU ITE telah ada, kesenjangan implementasi dan lemahnya pengawasan masih menjadi persoalan pokok (Krisnawati & Faslah, 2025).

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Di Indonesia, pesatnya pertumbuhan transaksi elektronik dan e-commerce membawa tantangan baru, seperti mekanisme pengembalian dana dan penegakan hukum terhadap praktik yang merugikan konsumen. Salah satu karya ilmiah terkini yang membahas hal ini adalah “Analisis mekanisme ganti rugi pengembalian dana dalam transaksi e-commerce ditinjau dari hukum perlindungan konsumen” oleh A. N. Hayati dan A. R. Ginting (2021), yang membedah bagaimana hak konsumen dilindungi melalui sistem pengganti rugi di ranah e-commerce. Selain itu, kajian “The Issue of Dark Patterns in Digital Platforms: The Challenge for Indonesia’s Consumer Protection Law” (2024) oleh Hayati menyoroti praktik manipulatif (dark patterns) di platform digital dan pentingnya regulasi yang adaptif agar perlindungan konsumen tetap relevan.

Selain aspek regulasi dan mekanisme ganti rugi, perlindungan konsumen juga berkembang dalam konteks sengketa dan penyelesaian melalui sarana digital. Widijowati (2023) dalam artikelnya “Enhancing consumer protection in electronic commerce transactions” menekankan perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien seperti online dispute resolution (ODR) serta kerangka hukum yang mampu merespons dinamika transaksi digital di Indonesia. Temuan ini mendukung upaya mendesain sistem perlindungan konsumen yang lebih cepat, mudah diakses, dan sesuai era digital.

Beberapa penelitian mendapati bahwa penyelesaian sengketa konsumen di ranah online sering tidak efisien dan menyulitkan korban transaksi tidak adil (Rosida & Sulistyowati, 2021). Pendekatan yuridis normatif menyoroti bahwa penguatan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara daring (online dispute resolution) sangat diperlukan untuk mengatasi hambatan proses hukum tradisional (Anggraini & Hartantien, 2025). Selain itu, dalam aspek perdata, konsumen sejatinya memiliki hak atas ganti rugi ketika terjadi wanprestasi penjual dalam jual-beli online, tetapi pelaksanaannya terkendala dalam praktik (Kesaulya, 2025). Perkembangan e-commerce lintas batas dan disparitas regulasi substansial menambah lapisan kompleksitas hukum yang harus ditangani (Hasan et al., 2025).

Permasalahan ketidaksesuaian barang—misalnya barang yang diterima tidak sesuai gambar atau deskripsi—terlihat umum dialami konsumen, dan pelaku usaha sering kali kurang bertanggung jawab atas hal tersebut (Himmah & Karim, 2025). Studi ini juga menemukan bahwa e-commerce perlu mendorong penggunaan foto asli dan deskripsi yang akurat untuk membangun transparansi serta kepercayaan konsumen (Himmah & Karim, 2025). Di sisi lain, adanya celah regulasi teknis yang spesifik untuk transaksi daring membuat pelaku usaha dan konsumen kurang memahami hak dan kewajiban mereka (Rosida & Sulistyowati, 2021). Kondisi ini diperparah oleh rendahnya kesadaran hukum konsumen dan lemahnya peran lembaga pengawas di era digital (Krisnawati & Faslah, 2025).

Transformasi perilaku ekonomi dan perilaku konsumen dalam konteks digital turut memerlukan adaptasi kebijakan hukum yang lebih responsif terhadap dinamika pasar daring (Hasan et al., 2025). Penelitian sosiologi hukum menunjukkan bahwa harmonisasi antar-regulasi serta inovasi mekanisme penanganan sengketa adalah kunci untuk merealisasikan perlindungan konsumen yang lebih efektif (Hasan et al.,

2025). Secara keseluruhan, kerangka normatif ada, tetapi tanpa sinkronisasi implementasi dan harmonisasi hukum, tujuan perlindungan konsumen tidak akan tercapai (Usup & Rahardiansyah, 2025).

Melihat realitas tersebut, sangat mendesak untuk melakukan penelitian mendalam yang secara komprehensif mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi toko online di Indonesia, terutama dalam memahami efektivitas regulasi yang ada, identifikasi titik lemah implementasi, dan peluang peningkatan mekanisme penyelesaian sengketa yang inklusif dan adaptif (Kesaulya, 2025; Hasan et al., 2025; Usup & Rahardiansyah, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Rosida & Sulistyowati (2021) menyoroti implementasi UUPK dan UU ITE dalam transaksi daring serta peran LPKSM dalam penyelesaian sengketa secara kekeluargaan (Rosida & Sulistyowati, 2021). Selain itu, penelitian Usup & Rahardiansyah (2025) menekankan pentingnya meningkatkan literasi hukum konsumen dan memperkuat regulasi teknis, terutama dalam hal proteksi data pribadi dan legitimasi informasi produk (Usup & Rahardiansyah, 2025). Penelitian-penelitian tersebut menjadi pijakan penting untuk mengembangkan kerangka analisis yang lebih sistematis dan aplikatif.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi toko online di Indonesia; (2) mengidentifikasi kendala utama dalam penerapan hukum yang berdampak pada ketidakadilan konsumen; dan (3) merumuskan rekomendasi kebijakan dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif, transparan, dan inklusif. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pembaruan regulasi serta penguatan kelembagaan dalam kerangka perlindungan konsumen digital yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe studi literatur (*library research*) yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi toko online di Indonesia. Studi literatur dipilih karena penelitian ini tidak melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan menelaah dokumen hukum, jurnal, dan literatur akademik terkait untuk memahami fenomena perlindungan konsumen dalam e-commerce (Zed, 2014; Nazir, 2019).

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang meliputi tiga kategori, yaitu: (1) bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya; (2) bahan hukum sekunder berupa buku, artikel ilmiah, jurnal hukum, serta penelitian terdahulu yang membahas perlindungan hukum konsumen (Hayati & Ginting, 2021; Widijowati, 2023); dan (3) bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, serta sumber daring resmi untuk memperkuat analisis hukum (Soekanto & Mamudji, 2019).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi, yaitu dengan menghimpun, membaca, serta menelaah literatur yang relevan dengan tema penelitian. Literatur tersebut diperoleh dari database akademik, Google Scholar, serta

jurnal nasional maupun internasional terakreditasi. Pemilihan literatur dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan relevansi, keabsahan, serta keterbaruan data (Riduwan, 2018).

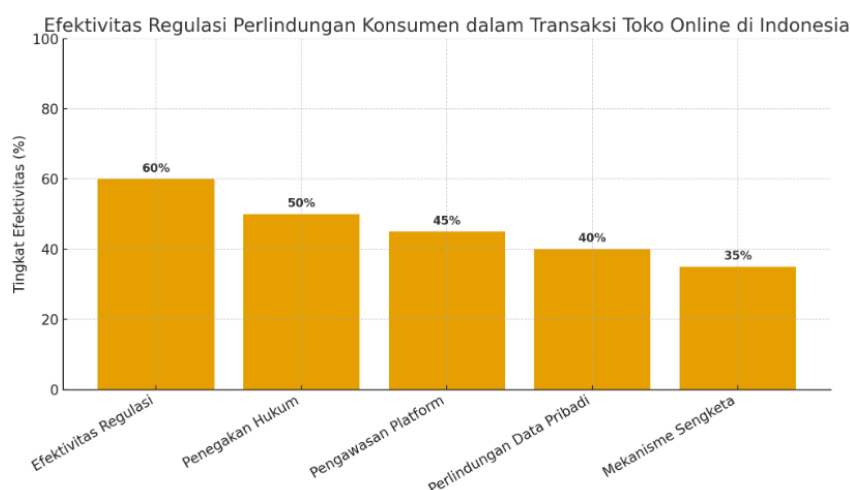
Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis isi (content analysis) dalam kerangka normatif-kualitatif. Proses analisis dilakukan melalui tiga tahap, yaitu: (1) reduksi data, yakni memilih literatur yang sesuai dengan fokus penelitian; (2) penyajian data, yaitu menyusun informasi berdasarkan kategori seperti regulasi hukum, praktik perlindungan konsumen, dan hambatan implementasi; dan (3) penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan interpretasi hukum dan rekomendasi berdasarkan hasil telaah literatur (Miles, Huberman, & Saldaña, 2018). Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan analisis yang komprehensif dan mendalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi toko online di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Toko Online di Indonesia

Meskipun Indonesia telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), implementasi perlindungan konsumen di sektor e-commerce masih jauh dari optimal. Studi normatif yuridis oleh Moeslim, Maryono, dan Suasungnern (2025) menunjukkan bahwa meskipun regulasi ini secara teoretis cukup kokoh, perkembangan pasar digital yang sangat cepat, ditambah lemahnya penegakan hukum serta minimnya pengawasan, membuat efektivitas perlindungan konsumen menjadi terbatas. Hal ini sejalan dengan temuan Supriyanto et al. (2025) yang menegaskan adanya kelemahan pada aspek privasi data, keamanan siber, dan maraknya penipuan konsumen yang belum sepenuhnya dijawab oleh peraturan yang ada.



Gambar 1. Efektivitas Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Toko Online di Indonesia

Inefektivitas regulasi ini semakin diperburuk dengan dominasi praktik self-regulation oleh platform e-commerce. Nugraheni et al. (2023) menunjukkan bahwa banyak platform menerapkan klausul baku yang justru merugikan konsumen,

terutama dalam hal transparansi informasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang cenderung lebih berpihak pada pelaku usaha. Safrida (2025) juga menambahkan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara pesatnya perkembangan e-commerce dengan respons hukum yang lambat, terutama terkait pengawasan transaksi digital dan mekanisme penyelesaian sengketa yang belum adaptif.

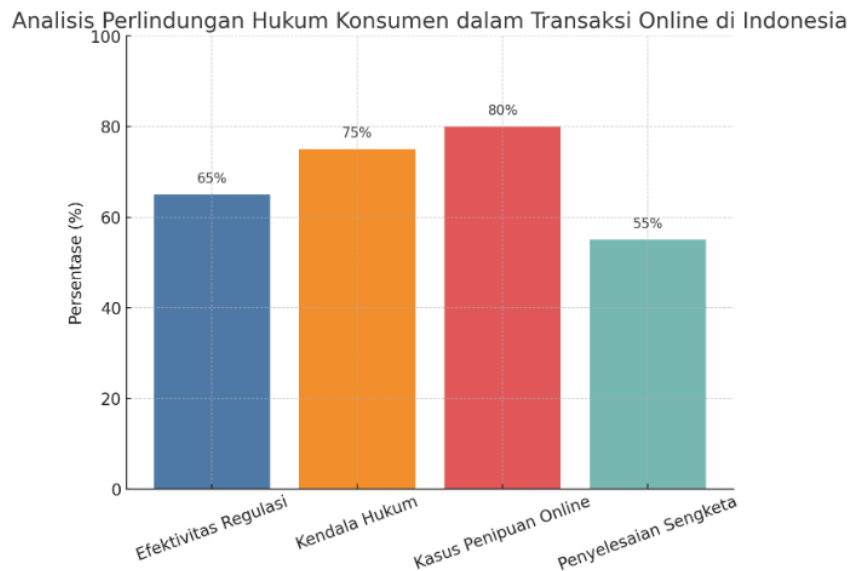
Kasus nyata yang memperlihatkan kelemahan ini adalah penyelidikan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) terhadap Shopee dan Lazada pada tahun 2024. Investigasi tersebut menemukan indikasi bahwa Shopee mengarahkan konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman tertentu yang berafiliasi dengan perusahaan, sehingga membatasi pilihan konsumen dan melanggar prinsip persaingan sehat (Reuters, 2024a). Akhirnya, Shopee mengakui pelanggaran tersebut dan berkomitmen melakukan penyesuaian pada sistem platform mereka agar lebih sesuai dengan regulasi (Reuters, 2024b). Kasus ini menegaskan bagaimana praktik bisnis digital dapat mengakali perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen.

Selain itu, persoalan kebocoran data juga menjadi isu serius yang menyoroti lemahnya perlindungan konsumen. Pada tahun 2020, Tokopedia mengalami kebocoran data besar-besaran yang memengaruhi lebih dari 15 juta akun pengguna. Data pengguna tersebut diperjualbelikan di forum daring, dan hingga kini belum ada langkah hukum yang memberikan pemulihan menyeluruh bagi konsumen yang dirugikan. Kasus ini menunjukkan lemahnya regulasi perlindungan data pribadi serta minimnya mekanisme penegakan hukum untuk mencegah atau memitigasi dampak dari pelanggaran semacam ini.

Dengan demikian, baik analisis akademik maupun kasus nyata membuktikan bahwa kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi toko online di Indonesia masih bersifat normatif dan belum efektif diterapkan. Lemahnya penegakan, dominasi self-regulation oleh platform, serta minimnya aturan terkait isu baru seperti privasi data dan praktik anti persaingan, membuat konsumen tetap berada pada posisi rentan dan sering kali kehilangan rasa percaya terhadap pasar digital.

Kendala Utama dalam Penerapan Hukum dan Implikasinya bagi Konsumen

Perlindungan konsumen dalam ekosistem e-commerce Indonesia menghadapi hambatan struktural yang multifaset: mulai dari rendahnya literasi hukum konsumen hingga kelemahan tata kelola platform yang menyulitkan penegakan hak konsumen. Banyak konsumen belum memahami hak-hak dasar mereka seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan produk, dan hak atas penyelesaian sengketa, sehingga ketika terjadi masalah—misalnya barang tidak sesuai atau penipuan—mereka cenderung pasif dan tidak menempuh jalur hukum yang tersedia (Meisya, 2025). Kondisi literasi ini diperparah oleh praktik kontrak baku dan antarmuka platform yang kompleks—termasuk apa yang disebut “dark patterns”—yang dapat mengarahkan pengguna mengambil keputusan yang merugikan tanpa disadari, sehingga posisi tawar konsumen semakin lemah.



Gambar 2. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Online di Indonesia

Kelemahan pengawasan dan regulasi terhadap platform e-commerce juga menjadi kendala signifikan. Regulasi yang ada cenderung normatif dan kadang tertinggal dari praktik bisnis digital yang cepat berubah, sementara penegakan hukum dan pengawasan administratif terhadap platform belum konsisten, sehingga pelaku usaha dapat mengandalkan mekanisme internal platform yang seringkali tidak berpihak pada konsumen (Amaliya, 2025). Akibatnya, tanggung jawab atas kerugian konsumen seringkali “terlempar” antara penjual (merchant) dan penyedia platform, terutama ketika platform mengklaim posisi sebagai “perantara” untuk menghindari liability penuh, sehingga konsumen mengalami kebuntuan akses ke kompensasi yang adil.

Isu perlindungan data pribadi menambah lapisan kerentanan konsumen di ranah daring. Meskipun rancangan undang-undang perlindungan data pribadi telah bergerak ke arah harmonisasi dengan standar internasional, implementasi dan kepatuhan pelaku e-commerce terhadap prinsip-prinsip proteksi data (seperti persetujuan yang jelas, akses data, dan keamanan penyimpanan) masih belum merata; hal ini membuka peluang kebocoran data dan penyalahgunaan informasi konsumen yang pada akhirnya menimbulkan kerugian materiil dan non-materiil bagi pengguna. Kasus kebocoran data besar dan masalah privasi yang dilaporkan pada beberapa platform memperlihatkan bahwa perlindungan teknis dan mekanisme remedial belum cukup kuat untuk memberikan pemulihan menyeluruh kepada korban pelanggaran data.

Kendala-kendala tersebut juga memanifestasikan diri dalam contoh nyata di tingkat industri dan regulasi. Misalnya, penyelidikan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) terhadap praktik Shopee yang diduga mengarahkan pengguna ke layanan logistik afiliasi mengilustrasikan bagaimana desain platform bisa menimbulkan distorsi persaingan dan membatasi pilihan konsumen, sehingga menimbulkan dampak perlindungan konsumen sekaligus persoalan persaingan usaha; kasus ini berujung pada pengakuan dan penyesuaian operasi dari pihak platform. Selain itu, kebijakan pemerintah yang membatasi model tertentu (misalnya pembatasan transaksi langsung pada social commerce) menunjukkan upaya regulasi untuk menyeimbangkan kepentingan pelaku usaha lokal dan keselamatan konsumen, namun di sisi lain juga menimbulkan ketidakpastian regulatori bagi inovasi platform

baru.

Secara keseluruhan, kombinasi rendahnya literasi konsumen, praktik platform yang kurang transparan, celah hukum mengenai tanggung jawab platform, serta implementasi perlindungan data yang belum merata menciptakan lingkungan di mana konsumen tetap rentan terhadap penipuan, produk tidak layak, dan pelanggaran privasi. Untuk mengurangi kerentanan ini diperlukan pendekatan terpadu: penguatan literasi dan akses informasi bagi konsumen, pengaturan yang lebih jelas mengenai kewajiban dan liability platform, penerapan standar teknis perlindungan data yang konsisten, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses (misalnya ODR) sehingga perlindungan menjadi efektif bukan hanya di atas kertas tetapi di lapangan (Meisya, 2025; Hayati, 2024; Algamar, 2023).

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di era digital menjadi isu yang semakin mendesak seiring meningkatnya transaksi online di Indonesia. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada dasarnya dirancang sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan biaya ringan. Namun dalam praktiknya, BPSK seringkali menghadapi berbagai keterbatasan, mulai dari rendahnya tingkat literasi hukum konsumen hingga keterbatasan kapasitas kelembagaan untuk menangani sengketa yang kompleks dalam ranah digital (Syahrin et al., 2020). Di sisi lain, mekanisme litigasi melalui pengadilan cenderung tidak efektif karena prosesnya yang panjang, biaya tinggi, serta tidak adaptif terhadap dinamika perdagangan elektronik (Putra & Sari, 2021). Hal ini menyebabkan sebagian besar konsumen enggan menempuh jalur hukum ketika mengalami kerugian dalam transaksi online.

Perbandingan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia

Aspek	BPSK	Litigasi	ODR (Online Dispute Resolution)
Waktu Penyelesaian	Sedang	Lama	Cepat
Biaya	Rendah	Tinggi	Rendah
Aksesibilitas	Terbatas	Terbatas	Luas
Transparansi	Sedang	Sedang	Tinggi
Efektivitas pada Kasus E-Commerce	Rendah	Rendah	Tinggi

Salah satu pendekatan yang mulai dipertimbangkan adalah penerapan sistem penyelesaian sengketa berbasis online atau Online Dispute Resolution (ODR). Konsep ODR memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan melalui platform digital yang lebih cepat, transparan, dan efisien, sebagaimana telah diterapkan di Uni Eropa dan Tiongkok untuk mengurangi beban pengadilan (Cortés, 2018; Liu & Xiao, 2020). Namun, di Indonesia, adopsi ODR masih menghadapi hambatan regulasi dan infrastruktur. Sebagai contoh nyata, kasus penipuan konsumen melalui platform e-commerce besar seperti Shopee dan Tokopedia menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah menyediakan mekanisme pengaduan internal, masih banyak konsumen yang merasa tidak memperoleh keadilan secara memadai karena keterbatasan transparansi dan kecepatan penyelesaian (Wahyuni & Gunawan, 2022).

Dengan demikian, urgensi untuk mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif dan berbasis teknologi menjadi sangat penting, tidak hanya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, tetapi juga untuk memperkuat ekosistem perdagangan digital yang berkeadilan di Indonesia.

Rekomendasi Kebijakan dan Penguatan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dalam transaksi toko online menuntut reformulasi regulasi yang lebih adaptif, khususnya terkait tanggung jawab platform. Kasus Shopee yang diperiksa KPPU karena dugaan pengalihan pengguna ke layanan logistik afiliasi menunjukkan perlunya aturan mengenai desain algoritma dan konsekuensi hukumnya terhadap konsumen (Reuters, 2024). Regulasi juga harus diikuti penegakan konsisten melalui audit kepatuhan, termasuk pada kebijakan pengembalian, iklan, dan data pengguna, disertai sertifikasi keandalan toko sebagai insentif kepatuhan (Aqidah, 2025; Widiarty, 2024).

Aspek perlindungan data menjadi krusial, terutama pasca kebocoran data Tokopedia tahun 2020. Hal ini menegaskan pentingnya standar keamanan, kewajiban notifikasi, dan kompensasi yang sesuai agar konsumen memperoleh pemulihan substantif (Uriawan, 2024; Have I Been Pwned, 2020). Di sisi lain, rendahnya literasi hukum membuat banyak konsumen pasif saat dirugikan, sehingga diperlukan program edukasi digital yang melibatkan pemerintah, platform, dan LSM untuk meningkatkan kesadaran dan daya tawar konsumen (Meisya, 2025; Nugraheni et al., 2023).

Untuk sengketa, ODR (Online Dispute Resolution) menjadi solusi yang lebih cepat dan murah dibanding litigasi. Sejumlah studi merekomendasikan integrasi ODR dengan mekanisme nasional seperti BPSK agar tersedia jalur eskalasi jelas bagi konsumen (Susilowardani, 2024; Sutiyoso, 2023). Agar efektif, kebijakan ini harus disusun bersama oleh pemerintah, platform, regulator, dan organisasi konsumen dengan pendekatan berbasis bukti dan pilot project (Nugraheni et al., 2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi toko online di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala mendasar. Meskipun regulasi utama seperti UUPK dan UU ITE telah memberikan kerangka normatif, implementasi di lapangan belum efektif karena lemahnya pengawasan, dominasi klausul baku platform, rendahnya literasi hukum konsumen, serta belum adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan transparan. Kasus kebocoran data serta praktik anti persaingan yang dilakukan oleh platform besar memperlihatkan bahwa konsumen masih berada pada posisi rentan.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis. Pertama, pemerintah perlu memperkuat regulasi terkait tanggung jawab platform, terutama dalam hal perlindungan data pribadi, transparansi informasi, dan keadilan dalam mekanisme pengembalian dana. Kedua, integrasi sistem penyelesaian sengketa berbasis teknologi seperti ODR perlu dikembangkan untuk melengkapi peran BPSK, sehingga konsumen memiliki akses yang lebih cepat, murah, dan adil. Ketiga, peningkatan literasi hukum konsumen harus menjadi prioritas melalui edukasi publik yang melibatkan pemerintah, LSM, dan platform e-commerce, agar konsumen lebih berdaya dalam menuntut haknya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan pendekatan studi literatur sehingga tidak menggali data empiris dari konsumen maupun pelaku usaha secara langsung. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan

menggunakan metode campuran (mixed methods) seperti survei dan wawancara untuk memperoleh gambaran empiris yang lebih komprehensif. Selain itu, studi komparatif lintas negara dapat memperkaya pemahaman mengenai praktik perlindungan konsumen yang efektif dalam menghadapi tantangan globalisasi dan perdagangan digital lintas batas.

REFERENSI

- Algamar, M. D. (2023). Data subject access request: What Indonesia's Personal Data Protection Law means for individuals and businesses. *Journal of Cyber Law & Innovation*.
- Amaliya, L. (2025). Marketplace responsibilities and sanctions in cases of consumer harm: Implementation challenges in Indonesia. *Jurnal Hukum dan Keadilan*.
- Anggraini, R. D., & Hartantien, S. K. (2025). Perlindungan konsumen atas hak informasi dalam melakukan transaksi online. *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 13(1), 240.
- Aqidah, R. N. (2025). The Era of E-Commerce and Consumer Law: A Review. *Local Journal of Regulation*, 1(1).
- Cortés, P. (2018). The impact of EU online dispute resolution (ODR) regulation on consumer access to justice. *Computer Law & Security Review*, 34(3), 558–569. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2018.01.002>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hasan, Z., Putri, R. C. S., Ihsan, K., Shiva, K. R. B., & Saputra, K. A. (2025). Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce dari perspektif hukum dan perilaku ekonomi. *Musytari : Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 19(3), 131–140.
- Have I Been Pwned / Tokopedia breach summary (2020). Have I Been Pwned.
- Hayati, A. N. (2024). The Issue of Dark Patterns in Digital Platforms: The Challenge for Indonesia's Consumer Protection Law. *Asian Journal of Law and Society* 11 (4), 453-465
- Hayati, A. N. (2024). The issue of dark patterns in digital platforms: The challenge for Indonesia's consumer protection law. *Asian Journal of Law and Society*.
- Hayati, A. N., & Ginting, A. R. (2021). Analisis mekanisme ganti rugi pengembalian dana dalam transaksi e-commerce ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15 (3), 509-526
- Hayati, A. N., & Ginting, A. R. (2021). Analisis mekanisme ganti rugi pengembalian dana dalam transaksi e-commerce ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 509–526.
- Himmah, F., & Karim, M. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia: tinjauan terhadap ketidaksesuaian barang. *Begawan Abioso*, 16(1).
- Kesaulya, C. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online menurut hukum perdata. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 5(2), 334–347.
- Krisnawati, S., & Faslah, R. (2025). Perlindungan hukum konsumen e-commerce: perspektif undang-undang dan praktik lapangan. *Musytari : Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 19(3), 131–140.
- Liu, X., & Xiao, Y. (2020). Online dispute resolution: A new way to resolve disputes in the digital era. *Computer Law & Security Review*, 36, 105375. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2019.105375>
- Lumaing, E. Y., Nasirun, I. O., & Mongdong, N. M. (2025). Perlindungan hukum

- terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. *JURNAL PARADIGMA : Journal of Sociology Research and Education*, 6(1), 249–257.
- Meisya, T. (2025). Systematic literature review: Consumer protection in e-commerce in Indonesia (2018–2024). *JABiPreneur Journal*.
- Meisya, T. (2025). Systematic literature review: Consumer protection in e-commerce in Indonesia (2018–2024). *JABiPreneur Journal*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moeslim, Y. J., Maryono, M., & Suasungnern, S. (2025). Legal protection of e-commerce consumers: A review of regulation and implementation. *Journal Evidence of Law*, 4(1), 159–166.
<https://www.jurnal.erapublikasi.id/index.php/JEL/article/view/1086>
- Nazir, M. (2019). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, C. R., Khaerudin, A., & Dewi, N. (2023). Weak regulations, harmed consumers: An evaluation of digital consumer protection mechanisms. *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*.
<https://journal.stihbiak.ac.id/index.php/kyadiren/article/view/294>
- Nugraheni, C. R., Khaerudin, A., & Dewi, N. (2023). Weak regulations, harmed consumers: An evaluation of digital consumer protection mechanisms. *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*.
- Nugraheni, C. R., Khaerudin, A., & Dewi, N. (2023). Weak regulations, harmed consumers: An evaluation of digital consumer protection mechanisms. *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*.
- Prasetyoningsih, N. (2024). Legal protection for personal data in Indonesia. In *Proceedings on Data Protection and Privacy* (ACM / Springer chapter).
- Putra, R. P., & Sari, D. A. (2021). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(2), 331–352. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss2.art7>
- Research/Evidence reports and news: Reuters and AP coverage on platform regulatory actions (Temu/TikTok/Shopee regulatory cases).
- Reuters. (2024, June 26). E-commerce firm Shopee to adjust services in Indonesia after antitrust violation. Reuters.
- Reuters. (2024, May 28). Indonesia's Shopee accused of antitrust behaviour in delivery services. Reuters.
- Reuters. (2024a, May 28). Indonesia's Shopee accused of antitrust behaviour in delivery services. Reuters. <https://www.reuters.com/business/retail-consumer/indonesias-shopee-accused-antitrust-behaviour-delivery-services-bisnis-reports-2024-05-28>
- Reuters. (2024b, June 26). E-commerce firm Shopee to adjust services in Indonesia after antitrust violation. Reuters. <https://www.reuters.com/business/retail-consumer/indonesia-says-e-commerce-firm-shopee-admits-violating-monopoly-rule-2024-06-26>
- Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta.
- Rosida, I. I., & Sulistyowati, H. (2021). Implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online: berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Justicia Journal*, 10(2), 71–77.
- Safrida. (2025). Dynamics of consumer protection law in the digital era: Case study on e-commerce in Indonesia. *International Journal of Educational Research & Social Sciences*. <https://ijersc.org/index.php/go/article/view/957>
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2019). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan*

Singkat. RajaGrafindo Persada.

- Supriyanto, T. M. S., Rahardjo, S., Sumiyati, Noerdjaja, H., Pambudi, G. E., & Prabowo, M. S. (2025). Consumer protection legal frameworks in Indonesia: The challenges of e-commerce and data privacy. *Research Horizon*. <https://journal.lifescifi.com/index.php/RH/article/view/491>
- Susilowardani, S. (2024). Reconstruction of Online Dispute Resolution in Indonesian Context. *IC-LAW Proceedings*.
- Sutiyoso, B. (2023). Implementation of Mediation as Online Dispute Resolution. *International Journal of Environmental, Social Science and Sustainability*, (pdf).
- Syahrin, M. A., Nugroho, A. D., & Suherman, A. (2020). Problematika perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding*, 9(2), 251–268. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.455>
- Uriawan, W. (2024). Digital Forensics for Vulnerability Personal Data on E-commerce Platforms: Case Tokopedia. Preprints.
- Usup, S. K., & Rahardiansyah, T. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 15(2), 21–30.
- Wahyuni, S., & Gunawan, A. (2022). Consumer protection in e-commerce transactions: A study of online shopping platforms in Indonesia. *Journal of Consumer Policy*, 45(4), 765–783. <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09513-7>
- Widiarty, W. S. (2024). Safeguarding Business Transactions and Consumer Rights. *Journal of Law and Sustainable Development*.
- Widijowati, D. W. (2023). Enhancing consumer protection in electronic commerce transactions. *Research Horizon* 3 (4), 283–290
- Widijowati, D. W. (2023). Enhancing consumer protection in electronic commerce transactions. *Research Horizon*, 3(4), 283–290.
- Wikipedia. (2020). Tokopedia. Retrieved from <https://en.wikipedia.org/wiki/Tokopedia>
- Zed, M. (2014). Metode Penelitian Kepustakaan. Yayasan Obor Indonesia.