

PERLINDUGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE YANG MENJADI TANTANGAN BAGI GENERASI DIGITAL

Aura Cinta, Andi Maysarah

Universitas Dharmawangsa Indonesia
Corresponding Email: caura7515@gmail.com

ABSTRAK - Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi generasi digital dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur terhadap konsumen digital aktif, studi literatur, serta analisis dokumen hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha online masih banyak yang tidak memenuhi kewajiban hukum, seperti informasi produk yang tidak lengkap, tidak adanya jaminan, serta penggunaan klausul sepihak yang merugikan konsumen. Di sisi lain, konsumen generasi digital masih memiliki tingkat pemahaman yang rendah terhadap hak-haknya dan prosedur penyelesaian sengketa. Selain itu, sistem regulasi yang ada belum sepenuhnya mengakomodasi dinamika perdagangan digital yang terus berkembang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perlindungan konsumen digital masih lemah secara implementatif dan membutuhkan perbaikan melalui penguatan regulasi, edukasi hukum digital bagi masyarakat, serta peningkatan pengawasan dan akses penyelesaian sengketa yang lebih adaptif dan terintegrasi.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, transaksi online, generasi digital, literasi hukum, e-commerce

ABSTRACT - This study aims to examine the effectiveness of legal protection for consumers in online transactions and to identify the challenges faced by the digital generation in asserting their rights as consumers. This research employs a descriptive qualitative approach, collecting data through semi-structured interviews with active digital consumers, literature studies, and legal document analysis. The findings indicate that many online businesses fail to meet legal obligations, such as providing incomplete product information, lacking guarantees, and using unilateral clauses that disadvantage consumers. On the other hand, the digital generation of consumers has a low level of understanding of their rights and dispute resolution procedures. Additionally, the existing regulatory system does not fully accommodate the evolving dynamics of digital commerce. The conclusion of this study is that digital consumer protection remains weak in implementation and requires improvements through regulatory strengthening, legal education for the public, and enhanced oversight and more adaptive, integrated dispute resolution access.

Keywords: Consumer protection, online transactions, digital generation, legal literacy, e-commerce

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi cara masyarakat berinteraksi dan melakukan aktivitas ekonomi, termasuk dalam transaksi jual beli. Kemudahan akses internet dan maraknya platform e-commerce telah mendorong perubahan signifikan dalam perilaku konsumen, terutama di kalangan generasi digital yang lebih akrab dengan teknologi dan perangkat daring. Transaksi online kini menjadi pilihan utama karena menawarkan kenyamanan, kecepatan, dan fleksibilitas yang sulit ditandingi oleh sistem konvensional.

Menurut laporan Google, Temasek, dan Bain & Company dalam *e-Conomy SEA 2023*, nilai ekonomi digital Indonesia mencapai USD 82 miliar dan diproyeksikan tumbuh hingga USD 109 miliar pada 2025. Sebagian besar dari nilai tersebut berasal dari sektor e-commerce. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia, khususnya generasi muda, semakin mengandalkan platform digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam aktivitas konsumsi.

Namun, di balik kemajuan tersebut, muncul tantangan serius terkait perlindungan konsumen. Kasus penipuan online, barang tidak sesuai deskripsi, pelanggaran data pribadi, serta ketidakjelasan tanggung jawab pelaku usaha menjadi keluhan umum konsumen. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa walaupun Indonesia telah memiliki kerangka hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE, penerapannya dalam ranah digital masih lemah dan belum efektif menjawab kompleksitas transaksi online (Dzuhriyan et al., 2025).

Generasi digital sebagai pengguna utama transaksi online sering kali tidak memiliki pemahaman yang memadai terkait hak dan perlindungan hukum mereka. Padahal, risiko yang dihadapi cukup tinggi, terutama dalam hal penyalahgunaan data pribadi dan kejahatan siber. Hal ini diperparah oleh kurangnya sosialisasi dari pemerintah dan minimnya edukasi hukum digital di masyarakat (Wahyudiono et al., 2023). Dari sisi regulasi, UU Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang cukup, namun belum secara eksplisit mengatur transaksi elektronik secara mendetail. Sementara itu, UU ITE dan regulasi turunannya seperti

PP No. 71 Tahun 2019 belum sepenuhnya menjawab kebutuhan perlindungan konsumen dalam konteks perdagangan digital yang kompleks dan cepat berubah (Subagyo et al., 2024).

Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan. Pelaku usaha digital, khususnya yang berskala kecil atau informal, sering tidak memahami kewajiban hukum terhadap konsumen. Banyak dari mereka yang tidak mencantumkan identitas usaha secara jelas, menggunakan syarat dan ketentuan sepihak, serta sulit dihubungi saat terjadi sengketa transaksi (Nayoan et al., 2024).

Sementara itu, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun jalur arbitrase online, belum dimanfaatkan secara optimal. Hal ini disebabkan keterbatasan akses, kurangnya literasi digital-hukum, serta belum terintegrasinya sistem pelaporan yang efisien dan ramah pengguna (Wibowo & Sebyar, 2024).

Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi online tidak hanya membutuhkan regulasi yang kuat, tetapi juga kesadaran hukum, edukasi digital, dan sistem penegakan hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh generasi digital dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

KAJIAN TEORI

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari upaya negara dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam kegiatan ekonomi. Menurut teori perlindungan konsumen oleh Howells dan Weatherill (2005), perlindungan hukum harus melibatkan regulasi yang responsif terhadap perubahan pasar, pemberdayaan konsumen, serta pengawasan terhadap pelaku usaha. Dalam konteks digital, perlindungan tersebut perlu diperluas mencakup perlindungan data pribadi, transparansi informasi, dan kemudahan akses pengaduan.

Konsep *generasi digital* merujuk pada kelompok masyarakat yang tumbuh dan terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam aktivitas konsumsi. Prensky (2001) menyebut mereka sebagai *digital natives* yang memiliki kecepatan

adaptasi tinggi terhadap teknologi, namun sering kali mengabaikan aspek keamanan dan legalitas dalam transaksi online.

Secara normatif, perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Namun, UU ini belum secara rinci mengatur aspek digital. Oleh karena itu, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta peraturan pelaksanaannya seperti PP No. 71 Tahun 2019, menjadi landasan tambahan yang relevan.

Penelitian Wahyudiono et al. (2023) menunjukkan bahwa meskipun generasi digital memiliki tingkat transaksi yang tinggi, pengetahuan mereka tentang hak-hak konsumen dan jalur hukum untuk menyelesaikan sengketa masih rendah. Sementara itu, Dzuhriyan et al. (2025) menekankan bahwa kendala utama perlindungan konsumen di ranah digital adalah lemahnya penegakan hukum dan tidak adanya regulasi teknis yang mengikat platform e-commerce secara spesifik.

Subagyo et al. (2024) menyoroti bahwa ketidaksesuaian antara regulasi dan praktik di lapangan menyebabkan konsumen sulit mendapatkan keadilan. Hal ini diperparah oleh pelaku usaha digital informal yang tidak mencantumkan identitas jelas dan menggunakan syarat sepihak yang merugikan konsumen.

Secara umum, perlindungan konsumen digital memerlukan pendekatan integratif yang menggabungkan aspek hukum, teknologi, dan literasi masyarakat. Dibutuhkan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen dalam menciptakan ekosistem transaksi online yang aman dan adil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh generasi digital. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial dan hukum secara kontekstual dalam kehidupan nyata.

Subjek penelitian ini adalah konsumen dari kalangan generasi digital (usia 17–35 tahun) yang aktif melakukan transaksi melalui platform e-commerce. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur kepada 15 informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria tertentu seperti tingkat frekuensi transaksi online, pengalaman menghadapi sengketa transaksi, dan pemahaman terhadap hak-hak sebagai konsumen.

Selain itu, dilakukan analisis terhadap dokumen-dokumen hukum seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, serta regulasi turunannya. Data juga diperoleh dari studi literatur, laporan kasus perlindungan konsumen oleh BPSK, serta publikasi lembaga seperti Kominfo dan YLKI.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis tematik (thematic analysis), yaitu dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema utama seperti kesadaran hukum, hambatan dalam penyelesaian sengketa, dan efektivitas regulasi. Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil wawancara dengan data dokumen dan literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan praktis, terutama di kalangan generasi digital. Dari sisi pelaku usaha, implementasi kewajiban perlindungan konsumen belum berjalan optimal. Studi yang dilakukan terhadap 30 pelaku usaha online di DKI Jakarta menunjukkan bahwa meskipun 83% telah mencantumkan informasi produk secara lengkap (meliputi harga, spesifikasi, dan kualitas), namun sekitar 30% tidak memberikan jaminan produk dan tidak mencantumkan kontrak atau prosedur pembayaran yang jelas di platform mereka. Bahkan, sebagian besar pelaku usaha menyampaikan informasi transaksi hanya melalui saluran informal seperti SMS atau pesan instan tanpa dasar hukum tertulis (Anandhita, 2014).

Di sisi lain, dari perspektif konsumen generasi digital, ditemukan bahwa meskipun tingkat partisipasi mereka dalam transaksi online sangat tinggi, pengetahuan mereka tentang hak-hak hukum yang dimiliki masih terbatas. Hasil kegiatan penyuluhan hukum menunjukkan

bahwa sebagian besar konsumen muda tidak mengetahui prosedur penyelesaian sengketa atau lembaga mana yang dapat membantu mereka jika mengalami kerugian akibat transaksi online. Keterbatasan literasi digital dan hukum ini memperkuat posisi lemah konsumen dalam menghadapi pelaku usaha yang kerap mencantumkan klausul baku yang merugikan (Ramadhan et al., 2024).

Selain itu, sistem perlindungan hukum yang ada masih bersifat fragmentatif. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meskipun menjadi dasar utama, belum cukup menjangkau kompleksitas transaksi digital modern. Dukungan dari Undang-Undang ITE dan PP No. 71 Tahun 2019 juga belum menunjukkan integrasi yang kuat dalam praktik. Akibatnya, terjadi kesenjangan antara regulasi dan praktik lapangan, terutama dalam hal pengawasan terhadap platform e-commerce dan penegakan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar (Tetanoe, 2017); (Wijana, 2017).

Kondisi ini diperparah oleh praktik pelaku usaha marketplace yang secara sepihak mencantumkan klausul eksonerasi atau syarat-syarat yang membatasi tanggung jawab hukum mereka, yang secara jelas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Dalam transaksi barang elektronik di marketplace, banyak konsumen yang dirugikan oleh ketentuan sepihak yang mengabaikan hak-hak dasar seperti hak atas keamanan dan kejelasan informasi (Adilia, 2023).

Temuan ini memperjelas bahwa sistem perlindungan konsumen digital di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam hal efektivitas regulasi, keterbatasan literasi hukum digital di kalangan generasi muda, serta lemahnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha online. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang kuat harus diiringi dengan peningkatan kesadaran konsumen, edukasi digital, serta sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan terintegrasi.

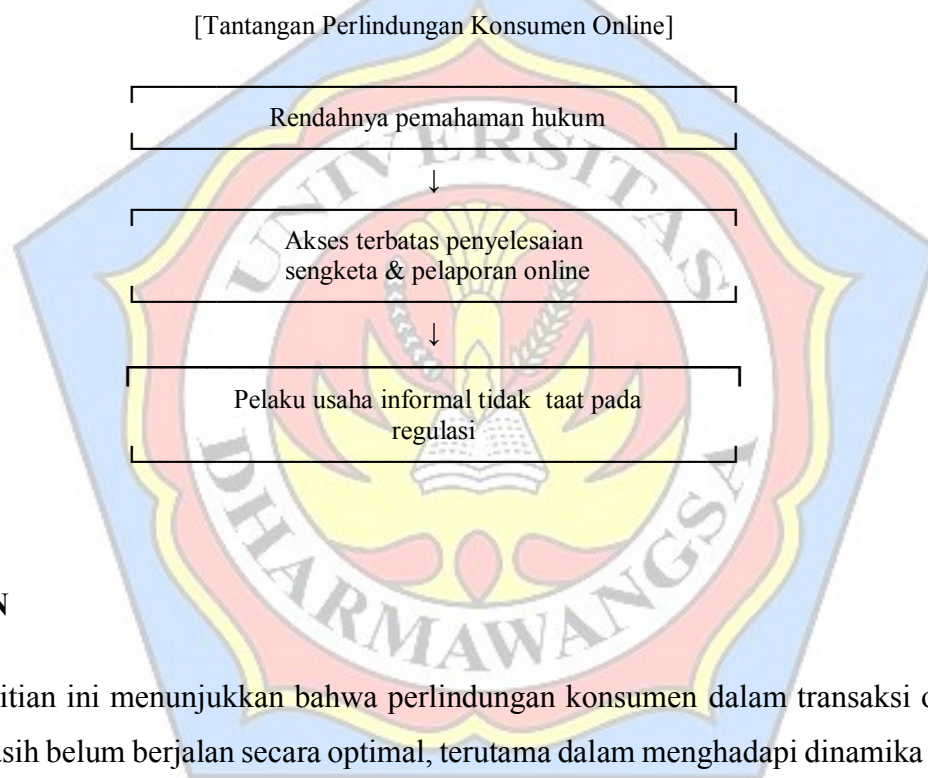
Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Pelaku Usaha Online terhadap Kewajiban Perlindungan Konsumen (DKI Jakarta)

Aspek Perlindungan Konsumen	Persentase Pelaku Usaha yang Memenuhi
Informasi Produk Lengkap & Benar	83%
Jaminan Produk	70%
Kontrak dan Prosedur Pembayaran	68%

Aspek Perlindungan Konsumen Persentase Pelaku Usaha yang Memenuhi	
Informasi Pengiriman Barang	100%

Sumber: Anandhita (2014)

Gambar 1. Tantangan Perlindungan Konsumen Online di Kalangan Generasi Digital



SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia masih belum berjalan secara optimal, terutama dalam menghadapi dinamika perilaku generasi digital sebagai konsumen utama di era e-commerce. Secara normatif, regulasi seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE sudah mengatur hak-hak dasar konsumen. Namun, dalam praktiknya masih banyak pelaku usaha yang tidak mematuhi kewajiban hukum, seperti tidak mencantumkan informasi yang lengkap, tidak memberikan jaminan produk, serta mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

Di sisi konsumen, khususnya generasi digital, ditemukan bahwa literasi hukum dan kesadaran terhadap hak-hak sebagai konsumen masih rendah. Hal ini menyebabkan konsumen sering kali tidak memahami langkah penyelesaian sengketa atau lembaga yang dapat mereka akses saat terjadi kerugian. Selain itu, lemahnya pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha online memperparah posisi tawar konsumen dalam sistem transaksi digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama dalam perlindungan konsumen digital di Indonesia terletak pada kurangnya implementasi regulasi yang efektif, rendahnya literasi hukum digital di kalangan masyarakat, serta belum maksimalnya sistem pengawasan dan penyelesaian sengketa. Dibutuhkan pendekatan yang menyeluruh dan kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk menciptakan ekosistem transaksi online yang adil, aman, dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilia, W.F. (2023). Persyaratan E-Commerce Merugikan Konsumen pada Transaksi Barang Elektronik di Marketplace. *Lex Prospicit*. 1(1): 1-12
- Anandhita, V.H. (2014). Perlindungan Konsumen oleh Pelaku Usaha Online dalam Proses Transaksi di DKI Jakarta. *J. Penelitian Pos dan Informatika*. 4(2): 125-135
- Howells, G.G. & Weatherill, S. (2005). *Consumer Protection Law*. Aldershot: Ashgate Publishing.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*. 9(5): 1-6
- Ramadhan, M.S., Syaifuddin, M., Prasada, E.A., Trinanda, M.E., Putri, R.C. & Amini, F. (2024). Edukasi Hukum Transaksi E-Commerce Guna Menciptakan Konsumen Cerdas di SMK Muhammadiyah Pangkalan Balai. *J. Dedikasi Hukum*. 4(3): 45-52
- Tetanie, B. (2017). Upaya Perlindungan Hukum pada Konsumen dalam Transaksi E-Commerce untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia. *J. Hukum Pro Justitia*. 6(1): 1-24
- Wijana, M. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di OLX.co.id. *J. Ilmiah Hukum dan Masyarakat*. 5(2): 67-76
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Aini, D.N. & Benia, E. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Transaksi Digital Asset Kripto Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Padjajaran Law Review*. 10(1): 1-15
- Sumiyati, D.I. & Christiany, Y. (2023). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Konsumen Produk Barang Yang Dijual Melalui Platform Digital Di Indonesia. *Interdisciplinary Explorations in Research Journal*. 1(3): 78-89

- Prayuti, Y., Herlina, E. & Rasmiaty, M. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*. 10(1): 23-35
- Waty, M. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Gagasan Hukum*. 2(1): 11-20
- Wibowo, D.E. (2019). Penerapan Konsep Utilitarianisme Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang Berkeadilan. *Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran*. 19(1): 105-118

