



Efektivitas Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital pada *Marketplace* di Indonesia

Ananda Clarissa^{1*}, Ika Dwi Maya Roza², Ashira Naila Susanti³, Devi Riani⁴,
Muthia Salsabila⁵

¹⁻⁵Universitas Muhammadiyah Jambi, Indonesia

*Penulis korespondensi: muthias079@gmail.com¹

Abstract. *The rapid growth of digital transactions through marketplace platforms has driven significant changes in the consumption patterns of Indonesian society. Behind the convenience and efficiency offered, online transactions also pose various legal risks for consumers, including product mismatches, fraudulent practices, and weak personal data protection. This situation creates an urgency to assess the effectiveness of the implementation of consumer legal protection in digital transactions. This study aims to analyze the level of effectiveness of consumer legal protection in digital transactions in Indonesian marketplaces and to identify obstacles in its implementation. The method used is normative legal research with an approach based on legislation and literature studies, particularly on the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law, and Government Regulation Number 80 of 2019. The research results indicate that although a legal framework for consumer protection is normatively available, its implementation has not been optimal. This is influenced by low consumer legal literacy, weak supervision and law enforcement, unclear responsibilities between business actors and marketplace platforms, and the suboptimal personal data protection system. Therefore, there is a need to strengthen regulations that are adaptive to digital transactions, enhance the role of marketplace platforms, and develop effective online dispute resolution mechanisms to ensure protection and legal certainty for consumers.*

Keywords: *Consumer Protection; Digital Law; E-Commerce; Marketplace; Transactions*

Abstrak. Pesatnya pertumbuhan transaksi digital melalui platform marketplace telah mendorong perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat Indonesia. Di balik kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, transaksi daring juga menimbulkan berbagai risiko hukum bagi konsumen, antara lain ketidaksesuaian produk, praktik penipuan, serta lemahnya perlindungan data pribadi. Kondisi tersebut memunculkan urgensi untuk menilai efektivitas penerapan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas perlindungan hukum konsumen pada transaksi digital di marketplace Indonesia serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi literatur, khususnya terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen telah tersedia secara normatif, implementasinya belum berjalan optimal. Hal ini dipengaruhi oleh rendahnya literasi hukum konsumen, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum, ketidakjelasan tanggung jawab antara pelaku usaha dan platform marketplace, serta belum optimalnya sistem perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi yang adaptif terhadap transaksi digital, peningkatan peran platform marketplace, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa daring yang efektif guna menjamin perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen.

Kata kunci: E-Commerce; Hukum Digital; Marketplace; Perlindungan Konsumen; Transaksi

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dalam sistem transaksi elektronik, telah menempatkan sektor ini sebagai salah satu pilar utama perekonomian modern. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya menawarkan efisiensi waktu dan kemudahan operasional, tetapi juga memberikan keunggulan strategis melalui perluasan pasar yang bersifat global tanpa ketergantungan pada kehadiran fisik maupun mobilisasi

sumber daya manusia secara langsung. Perkembangan ini menandai lahirnya paradigma ekonomi digital, yaitu suatu sistem perekonomian yang menjadikan internet sebagai medium utama komunikasi, distribusi, dan pertukaran komersial (Hendryan et al., 2024).

Transformasi digital tersebut turut mengubah pola perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Aktivitas ekonomi yang sebelumnya didominasi oleh interaksi tatap muka kini berangsur bergeser menuju transaksi berbasis daring. Transaksi online merupakan bentuk kegiatan jual beli yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana utama dalam proses penawaran, pembayaran, dan distribusi barang atau jasa. Pesatnya perkembangan transaksi daring di Indonesia tidak terlepas dari meningkatnya jumlah pengguna internet, penetrasi perangkat digital, serta inovasi berkelanjutan dalam layanan e-commerce (Rosida & Sulistyowati, 2021).

Meningkatnya minat masyarakat terhadap transaksi daring juga dipengaruhi oleh kebutuhan akan layanan yang cepat, mudah, dan praktis, serta adanya keleluasaan dalam membandingkan harga dan kualitas produk. Marketplace digital menawarkan efisiensi dan fleksibilitas yang sulit ditandingi oleh transaksi konvensional, sehingga mendorong pergeseran preferensi konsumen secara signifikan (Rustam et al., 2023). Namun demikian, perkembangan tersebut juga diiringi dengan meningkatnya risiko bagi konsumen, khususnya terkait praktik penipuan, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, penyalahgunaan data pribadi, serta lemahnya posisi tawar konsumen dalam perjanjian baku transaksi elektronik (Handriani, 2020; Molle Apriatman et al., 2023).

Tingginya jumlah pengaduan konsumen yang berkaitan dengan transaksi online menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen di ruang digital masih menghadapi tantangan serius. Ketimpangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen, kompleksitas model bisnis e-commerce, serta rendahnya literasi hukum konsumen menjadi faktor utama yang memperlemah posisi konsumen dalam transaksi digital (Khatimah, 2022). Kondisi ini menegaskan pentingnya kehadiran sistem perlindungan hukum yang efektif untuk menjamin hak-hak konsumen serta memberikan kepastian hukum ketika terjadi sengketa.

Secara normatif, Indonesia telah memiliki sejumlah instrumen hukum yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan pengakuan hukum terhadap transaksi dan dokumen elektronik, baik dalam konteks hukum perikatan maupun pembuktian, serta mengatur tindak pidana yang timbul akibat penyalahgunaan teknologi informasi. Di sisi lain, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai instrumen hukum yang memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen sejak tahap pratransaksi hingga pascatransaksi, termasuk

perlindungan dari klausul baku yang bersifat tidak adil (Khatimah, 2022; Nasrullah & Karim, 2024).

Selain itu, sistem hukum Indonesia juga memberikan perlindungan terhadap aspek lain dalam ekonomi digital, seperti Hak Kekayaan Intelektual melalui Undang-Undang Hak Cipta. Regulasi ini berperan penting dalam melindungi hak pencipta dan pemilik merek dari pelanggaran yang kerap terjadi dalam aktivitas perdagangan elektronik, termasuk pembajakan dan pemalsuan produk di marketplace digital (Ponten Pranata, 2023). Namun demikian, keberadaan berbagai regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu mengatasi ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam praktik transaksi digital.

Permasalahan utama terletak pada kesenjangan antara norma hukum yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan dengan implementasinya di lapangan. Rendahnya kesadaran hukum konsumen, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital, serta kompleksitas transaksi lintas batas menjadi faktor penghambat efektivitas perlindungan hukum konsumen (Rahman et al., 2023; Widyanto & Kholil, 2021). Model bisnis marketplace yang melibatkan berbagai pihak—seperti penjual perorangan, dropshipper, dan platform sebagai perantara—juga menimbulkan ambiguitas tanggung jawab hukum ketika terjadi sengketa (Kharisma et al., 2024).

Perkembangan ekonomi digital yang sangat dinamis sering kali tidak diimbangi dengan kecepatan respons regulasi dan penegakan hukum. Inovasi teknologi yang bergerak cepat, termasuk sistem pembayaran digital dan metode cash on delivery, menghadirkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam kerangka hukum yang ada (Lailah & Deswita, 2025; Yulia et al., 2025). Kondisi ini memperkuat urgensi evaluasi terhadap sistem perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital, khususnya di marketplace Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital di marketplace Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen di era ekonomi digital, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan dalam memperkuat perlindungan konsumen dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap transaksi elektronik.

2. KAJIAN TEORITIS

Salim H.S. mendefinisikan perjanjian jual beli sebagai suatu hubungan hukum berdasarkan konsensus. Dalam hubungan ini, timbul hak dan kewajiban yang saling berhubungan (*correlatif*). Kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barang, dan sebagai imbalannya, ia berhak atas pembayaran. Sebaliknya, kewajiban inti pembeli adalah membayar harga, yang menjadi dasar baginya untuk menuntut hak atas penyerahan barang (Lailah dan Deswita 2025).

Sebuah *marketplace* dapat didefinisikan sebagai suatu ekosistem digital dinamis yang mengintegrasikan teknologi, aplikasi, dan prosedur bisnis. Fungsi utamanya adalah memfasilitasi interaksi antara pelaku usaha, konsumen, dan komunitas dalam kegiatan komersial serta pertukaran informasi yang dilaksanakan melalui sarana elektronik. Sementara itu, transaksi elektronik merupakan tindakan hukum yang dieksekusi dengan menggunakan perangkat komputer, jaringan komputer, maupun media elektronik lainnya sebagai perantaranya (Nasrullah dan Karim 2024).

Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam ekosistem transaksi digital *marketplace* menghadapi kendala signifikan terkait efektivitas penegakannya. Tantangan utama terletak pada kesenjangan antara instrumen hukum yang ada dengan karakteristik dinamis dan kompleks dari transaksi digital yang terus berevolusi. Sebagai contoh, meskipun Pasal 4 UUPK secara tegas menjamin hak konsumen atas informasi yang akurat, jelas, dan transparan terkait spesifikasi dan jaminan produk, penerapan prinsip ini dalam lingkungan digital yang seringkali tidak langsung (*impersonal*) memunculkan kerumitan tersendiri. Namun, dalam praktik transaksi di *marketplace*, pelaksanaan ketentuan tersebut kerap mengalami hambatan akibat adanya asimetri informasi yang lebih kompleks dibandingkan dengan transaksi konvensional. Konsumen pada umumnya hanya bergantung pada tampilan visual produk, deskripsi tertulis, serta sistem ulasan yang berpotensi dimanipulasi, tanpa memiliki kesempatan untuk melakukan pemeriksaan fisik secara langsung. Praktik ketidaksesuaian antara informasi produk dengan barang yang diterima konsumen, yang kerap disebut sebagai *catfishing* produk, mencerminkan lemahnya pemenuhan hak atas informasi dalam ekosistem digital. Di sisi lain, platform *marketplace* memiliki keterbatasan dalam melakukan verifikasi atas kebenaran informasi yang disampaikan oleh banyak penjual, sehingga pengawasan kualitas informasi belum sepenuhnya berjalan optimal sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Pembayun dan Gunawan 2025).

Kerangka hukum perlindungan konsumen belum optimal mengakomodasi dinamika transaksi digital, terutama akibat belum diaturnya secara komprehensif relasi hukum segitiga

yang melibatkan konsumen, penjual, dan platform *marketplace*. Ambiguitas regulasi ini menimbulkan masalah dalam penegakan hak konsumen. Misalnya, meski Pasal 19 UUPK secara normatif mengamanatkan tanggung gugat pelaku usaha terhadap kerugian konsumen, dalam praktik *e-commerce* sering terjadi kebingungan yuridis untuk menentukan entitas mana yang secara definitif memikul status dan kewajiban sebagai 'pelaku usaha' sesuai yang dimaksud undang-undang. *Marketplace* umumnya memposisikan diri sebagai penyedia layanan teknologi atau perantara (*intermediary*) yang mempertemukan penjual dan pembeli, bukan sebagai pihak yang secara langsung melakukan penjualan barang atau jasa. Penafsiran tersebut menimbulkan kekosongan hukum yang menyulitkan konsumen dalam menentukan pihak yang harus dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi kerugian. Dalam penyelesaian sengketa, tanggung jawab sering dialihkan kepada penjual individual, sementara pada banyak kasus penjual tidak memiliki kemampuan finansial yang memadai untuk memberikan ganti rugi secara proporsional (Molle Ari Apriatman, Berlianty Teng, dan Balik Agustina 2023).

Kondisi ini mencerminkan bahwa pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kompleksitas model bisnis berbasis digital.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, yaitu pengkajian peraturan perundang-undangan yang relevan, dokumen hukum, putusan pengadilan, serta literatur ilmiah yang membahas perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Penelitian dilakukan melalui kajian literatur terhadap jurnal dan artikel ilmiah yang terkait dengan topik penelitian untuk melihat tren permasalahan dan solusi dalam implementasi perlindungan hukum konsumen di marketplace. Data dianalisis secara deskriptif dan kritis untuk mengevaluasi efektivitas regulasi dan pelaksanaannya dalam praktik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen Digital di Indonesia

Temuan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi UUPK pada aktivitas *e-commerce* belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan. Salah satu indikatornya adalah masih maraknya praktik di mana pelaku usaha mengabaikan kewajiban untuk menyertakan identitas usaha yang lengkap serta memberikan keterangan yang komprehensif kepada konsumen. Praktik-praktik tersebut secara tegas bertentangan dengan amanat Pasal 7 huruf b UUPK, yang secara imperatif mewajibkan setiap pelaku usaha untuk

menyediakan informasi yang akurat, utuh, dan tidak menyesatkan. (Lumaing, Nasirun, dan Mongdong 2025).

Dalam mengatur hubungan perjanjian jual beli, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memuat ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Salah satu aspek penting diatur dalam Pasal 24, yang membatasi ruang lingkup tanggung jawab tersebut. Pasal ini menyatakan bahwa pelaku usaha penjual pertama tetap dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum atas tuntutan konsumen, walaupun barang/jasa telah melalui rantai distribusi dan dijual kembali oleh pelaku usaha lain. Tanggung jawab ini terikat pada dua kondisi kumulatif yaitu barang/jasa tidak mengalami perubahan, dan terdapat penyimpangan dari spesifikasi contoh, kualitas, atau komposisi yang telah diperjanjikan (Handriani 2020).

Sebagai implementasi kerangka hukum bagi perdagangan elektronik, Pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Regulasi ini berfungsi membentuk tata kelola *e-commerce* yang teratur melalui penguatan aspek keamanan, keterbukaan informasi, dan efektivitas proses transaksi. Tujuan strategisnya adalah menopang keberlanjutan perkembangan ekonomi digital. Ruang lingkup pengaturan PP tersebut mencakup elemen-elemen kritis seperti: status hukum penyelenggara dan pelaku usaha, kategori produk yang diperjualbelikan, prosedur transaksi, mekanisme resolusi konflik, serta sistem pengawasan dalam ekosistem perdagangan daring (Yulia, Rardayani, dan Citra 2025).

Aktivitas perdagangan melalui platform digital di Indonesia secara legal diatur dalam kerangka hukum yang ditetapkan oleh Pemerintah. Peraturan ini berfungsi sebagai landasan normatif untuk menciptakan ekosistem *e-commerce* yang aman, transparan, dan efisien, sebagai penopang bagi pertumbuhan ekonomi digital yang berkelanjutan. Secara khusus, PP Nomor 80 Tahun 2019 mengatur spektrum aspek yang luas, mulai dari persyaratan bagi penyelenggara dan pelaku usaha, standar produk, tata cara transaksi, mekanisme penyelesaian sengketa, hingga sistem pengawasan. Lebih lanjut, regulasi ini juga menegaskan persyaratan teknis-operasional platform, kewajiban menerapkan prinsip keterbukaan dan perlindungan konsumen, serta penyediaan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Untuk memastikan efektivitasnya, evaluasi pasca-pemberlakuan merupakan tahap krusial yang bertujuan mengukur tingkat kepatuhan, menganalisis dampaknya terhadap para pemangku kepentingan (terutama konsumen), serta mengidentifikasi tantangan implementasi di lapangan (Shabrina Izazi et al. 2024).

4.2 Ketidakefektifan Implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam *Market Place*

Tantangan fundamental dalam perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia termanifestasi melalui maraknya kasus penipuan dan praktik komersial yang tidak jujur.

Kondisi ini mengindikasikan lemahnya sistem pengawasan dan implementasi hukum yang belum optimal. Konsumen seringkali menanggung kerugian material akibat diskrepansi antara spesifikasi produk/jasa yang dipromosikan dengan realitas barang yang diterima. Masih ditemukannya penjualan produk tiruan atau cacat di platform marketplace ternama mempertegas adanya kesenjangan serius dalam menjamin hak-hak konsumen serta efektivitas instrumen hukum yang mengatur transaksi digital (Nasution et al. 2025).

Isu perlindungan data pribadi konsumen semakin mendesak dalam ekosistem ekonomi digital, mengingat data sensitif seperti informasi finansial, detail lokasi, dan riwayat transaksi rentan terhadap eksploitasi dalam kegiatan perdagangan elektronik. Pengesahan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) tahun 2022 memang menjadi tonggak penting dalam penguatan kerangka hukum, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal akibat belum terintegrasinya secara harmonis dengan UUPK. Ketidaksinkronan regulasi ini menimbulkan celah hukum yang melemahkan perlindungan hak konsumen secara menyeluruh. Di sisi lain, kapasitas keamanan siber pada banyak platform e-commerce—khususnya yang dioperasikan oleh pelaku UMKM masih belum memenuhi standar, sehingga memperbesar kerentanan terhadap insiden kebocoran data sebagaimana banyak ditemukan dalam berbagai laporan (Sarolangun 2024).

Situasi ini mendesak adanya kolaborasi strategis antara pemerintah dan pelaku usaha untuk memperkuat kebijakan perlindungan data pribadi. Langkah konkret yang diperlukan meliputi implementasi standar keamanan siber yang lebih ketat dan peningkatan akuntabilitas dalam pengelolaan data konsumen. Upaya ini diharapkan dapat membangun jaminan perlindungan yang lebih efektif serta menekan risiko penyalahgunaan data di ruang digital.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara normatif telah menyediakan landasan yuridis yang kuat dalam upaya melindungi konsumen dari praktik usaha yang merugikan. Dalam ranah transaksi perdagangan elektronik, pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK pada prinsipnya dirancang untuk menjamin perlindungan konsumen secara memadai. Namun demikian, karakteristik transaksi digital yang berlangsung tanpa interaksi langsung, bersifat lintas yurisdiksi, serta kerap melibatkan identitas pelaku usaha yang tidak sepenuhnya transparan, menjadikan penerapan ketentuan UUPK belum berjalan secara optimal (Kharisma et al. 2024).

Dalam perspektif teori perlindungan konsumen yang dikemukakan oleh Howells dan Weatherill (2005), efektivitas perlindungan konsumen tidak dapat dicapai semata-mata melalui keberadaan regulasi formal, melainkan juga menuntut adanya instrumen pengawasan serta

mekanisme penegakan hukum yang responsif terhadap perkembangan praktik usaha. Dalam konteks Indonesia, permasalahan utama terletak pada belum tersedianya sistem pengendalian yang memadai terhadap identitas pelaku usaha pada platform digital, sehingga konsumen kerap mengalami hambatan dalam menuntut pemenuhan hak-haknya. Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara norma hukum yang berlaku dan realitas transaksi dalam ekosistem digital (Widyanto dan Kholil 2021).

Selain itu, dominasi pendekatan legal-formal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dinilai belum sepenuhnya mampu mengakomodasi karakteristik ekosistem perdagangan elektronik yang terus berkembang. Oleh karena itu, diperlukan penafsiran yang lebih progresif terhadap ketentuan-ketentuan dalam UUPK agar selaras dengan dinamika pola konsumsi berbasis digital. Sebagai contoh, penguatan tanggung jawab platform dalam menjamin transparansi identitas pelaku usaha serta pemberian kepastian mekanisme pengembalian produk dapat dipandang sebagai wujud adaptasi norma hukum terhadap kebutuhan faktual konsumen di era digital (Lumaing et al. 2025).

Penerapan kebijakan ekonomi digital di Indonesia dilakukan melalui berbagai langkah strategis yang dirancang untuk mempercepat proses transformasi digital secara komprehensif. Upaya tersebut tidak hanya berfokus pada penguatan inovasi teknologi, tetapi juga menekankan aspek perlindungan konsumen dalam ekosistem digital. Strategi yang dijalankan meliputi pengembangan dan pemerataan infrastruktur teknologi informasi yang berkualitas, peningkatan kapasitas literasi digital bagi pelaku usaha dan masyarakat, serta penyediaan fasilitas pembiayaan guna mendorong pemanfaatan teknologi oleh usaha mikro dan kecil (UMK). Selain itu, kebijakan ini diarahkan pada perumusan pendekatan yang lebih inklusif, penguatan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan organisasi nonpemerintah, serta penegasan regulasi terkait perlindungan data pribadi dan keamanan digital sebagai elemen krusial dalam menjamin pemenuhan hak-hak pengguna (Saniyah dan Hasan 2025).

4.3 Langkah penyelesaian untuk perlindungan hukum konsumen digital

Ekosistem ekonomi digital yang sehat memerlukan landasan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai prasyarat fundamental. Di Indonesia, kerangka hukumnya mengacu pada dua regulasi inti, yaitu UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Namun, muatan hukum dalam regulasi tersebut sebagian besar masih berorientasi pada model transaksi tradisional, sehingga menimbulkan kesenjangan dalam menjawab kompleksitas transaksi digital kontemporer, khususnya terkait isu keamanan data pribadi, praktik e-commerce lintas yurisdiksi, dan efektivitas penyelesaian sengketa melalui platform digital (Saniyah dan Hasan 2025).

Lemahnya efektivitas penegakan hukum, rendahnya tingkat literasi hukum digital, serta belum optimalnya koordinasi antara regulator dan pelaku industri merupakan hambatan utama dalam implementasi kebijakan yang ada. Oleh sebab itu, dibutuhkan pembaruan kerangka regulasi yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi, termasuk perumusan ketentuan hukum baru yang mengakomodasi pemanfaatan teknologi mutakhir seperti blockchain dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dalam konteks perlindungan konsumen. Selain itu, peningkatan edukasi publik dan penguatan kesadaran hukum masyarakat menjadi langkah strategis agar konsumen memiliki kapasitas untuk memahami, memperjuangkan, dan menegakkan hak-haknya secara efektif di ruang digital (Rahman et al. 2023).

Pemerintah perlu melakukan penguatan secara simultan terhadap aspek struktur hukum, substansi peraturan perundang-undangan, serta budaya hukum digital yang adaptif guna menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen. Tanpa adanya pembaruan regulasi yang berkelanjutan dan harmonisasi kebijakan lintas sektor, proses transformasi digital berpotensi menimbulkan ketimpangan dalam pemberian perlindungan hukum pada berbagai bentuk interaksi ekonomi berbasis digital (Saniyah dan Hasan 2025).

Selain itu, diperlukan keterpaduan antara lembaga peradilan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan penyelenggara platform digital dalam suatu mekanisme penyelesaian sengketa berbasis elektronik. Negara dituntut untuk mengambil peran proaktif dalam membangun kerangka hukum *online dispute resolution* (ODR) yang memiliki kekuatan mengikat serta mudah diakses oleh konsumen. Tanpa keberadaan sistem tersebut, konsumen skala kecil berpotensi terus mengalami kerugian tanpa memperoleh mekanisme pemulihan yang adil dan efektif (Solikhin 2023).

5. KESIMPULAN

Efektivitas implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital melalui *marketplace* di Indonesia belum mencapai tingkat optimal. Walaupun kerangka regulasi yang meliputi aspek perlindungan konsumen dan transaksi elektronik telah tersedia, realitas di lapangan menunjukkan adanya disjungsi yang signifikan antara ketentuan normatif dan praktik operasional. Posisi konsumen tetap rentan yang disebabkan oleh tiga faktor utama yaitu asimetri informasi, lemahnya penegakan sanksi hukum, dan ambiguitas dalam mendistribusikan tanggung jawab hukum antara penjual (*seller*) dan penyedia platform. Lebih lanjut, jaminan atas kerahasiaan dan keamanan data pribadi konsumen masih belum komprehensif, sebagai akibat dari belum terintegrasinya berbagai regulasi yang relevan serta

belum meratanya penerapan standar keamanan siber. Situasi ini mengonfirmasi bahwa keberhasilan perlindungan konsumen di ruang digital tidak semata-mata bergantung pada eksistensi peraturan, namun sangat ditentukan oleh kualitas eksekusi kebijakan, efektivitas mekanisme pengawasan, serta tingkat *legal awareness* seluruh pemangku kepentingan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pemerintah melakukan pembaruan dan harmonisasi regulasi perlindungan konsumen yang lebih responsif terhadap karakteristik transaksi digital, termasuk penegasan tanggung jawab hukum platform marketplace. Selain itu, diperlukan penguatan mekanisme pengawasan dan penegakan hukum yang efektif serta peningkatan literasi hukum dan digital bagi konsumen dan pelaku usaha. Pengembangan sistem penyelesaian sengketa berbasis elektronik (online dispute resolution) yang terintegrasi antara lembaga peradilan, BPSK, dan platform digital juga menjadi langkah strategis untuk menjamin akses keadilan bagi konsumen. Dengan upaya tersebut, diharapkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital dapat terwujud secara lebih efektif dan berkeadilan.

REFERENSI

- Apriatman, M. A., Teng, B., & Agustina, B. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk. *Pattimura Law Study Review*, 1(1), 1–15.
- Handriani, A. (2020). Perlindungan konsumen dalam perjanjian transaksi jual beli online. *Pamulang Law Review*, 3(2), 127–138.
- Hendryan, D., Ganiarta, L., & Aryani, G. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce). *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7, 1–10.
- Izazi, S., Firyaa, Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8–14.
- Kharisma, D., Tumbur, W., Tobing, M. L., Susanti, E., & Aprili, R. (2024). Evaluasi kebijakan perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia: Studi kebijakan dan analisis SWOT. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 2(4), 565–578. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2228>
- Khatimah, H. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi Lazada dan Shopee. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 384–404.
- Lailah, F. S., & Deswita. (2025). Perlindungan konsumen pada metode pembayaran cash on delivery yang disediakan oleh e-commerce. *Trends in Neuroscience and Education*, 1(1), 1–9.

- 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. <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v6i1.12067>
- Nasrullah, & Karim, F. (2024). *E-commerce dalam aspek hukum perdata dan hukum pidana*. CV Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- 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.
- Pembayun, P. E., & Gunawan, A. F. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi. *Jurnal Fakta Hukum*, 3(2), 86–92.
- Pemerintah Kabupaten Sarolangun. (2024). *Penanganan kebocoran data pribadi pelanggan e-commerce*. <https://sarolangunkab.go.id/artikel/baca/penanganan-kebocoran-data-pribadi-pelanggan-e-commerce>
- Pranata, S. P. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online melalui sosial media. *Realism: Law Review*, 1(3), 79–90. <https://doi.org/10.71250/rlr.v1i3.22>
- 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>
- 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 Fakultas Hukum Universitas Darul 'Ulum Jombang*, (2), 71–77.
- Rustam, M. H., Hamler, Marlina, T., Handoko, D., & Alamsyah, R. (2023). Peran dan tanggung jawab konsumen untuk mencegah praktik penipuan dalam transaksi online dari perspektif hukum perlindungan konsumen. *Riau Law Journal*, 7(1), 1–24.
- Saniyah, R. R., & Hasan, A. F. (2025). Implementasi kebijakan ekonomi digital di Indonesia: Tinjauan hukum atas perlindungan konsumen. *Maliki Law and Islamic Journal*, 1(1), 25–34.
- Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan urgensi penerapan online dispute resolution (ODR) dalam penyelesaian sengketa perdagangan elektronik di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 11(1), 65–79. <https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235>
- Widyanto, M. A., & Kholil, M. (2021). Problematika perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Hukum*, 9, 137–142.
- Yulia, R., Rardayani, R., & Citra, H. (2025). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(4), 370–374.