JURNAL ILMIAH
MULTIDISIPLIN ILMU
Halaman Jurnal: https://journal.smartpublisher.id/index.php/jimi
Halaman UTAMA Jurnal : https://journal.smartpublisher.id/

DOI: https://doi.org/10.69714/c1dyc662

Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif Indonesia Di Era Transaksi Digital

Pradipta Mulya Pratama [a*], Jauharoh [b], Fitria Agustin[c]
[a] Pradiptamulya26@gmail.com, Universitas Serang Raya
[b] Jauharohjahroh@gmail.com, Universitas Serang Raya
[c] fitriahisaan@gmail.com, Universitas Serang Raya
[*] Penulis Korespondensi: Pradipta Mulya Pratama

ABSTRACT

Consumer protection is a central part of economic law because modern transactions often place consumers in a weaker position regarding access to information, contract formation, and risk allocation. This article examines the legal construction of consumer protection in Indonesia, focusing on governing principles, consumer rights, business liability, institutions, dispute resolution, and digital transactions. The study applies a normative juridical method through statutory, conceptual, and case approaches. Primary legal materials include Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Government Regulation Number 80 of 2019 on Trading Through Electronic Systems, Law Number 1 of 2024 concerning the second amendment to the Electronic Information and Transactions Law, Minister of Trade Regulation Number 19 of 2026 on Electronic Commerce Business Operations, and Constitutional Court Decision Number 235/PUU-XXIII/2025. The study finds that Law Number 8 of 1999 remains the basic framework, yet digital commerce requires stronger regulatory integration, clearer allocation of responsibility between sellers and platform operators, accessible dispute resolution, and stronger institutional independence. Consumer protection should therefore move beyond ex post compensation and strengthen preventive duties through transparent information, fair contractual design, effective supervision, and practical complaint mechanisms.

Keywords: *business liability; consumer protection; digital transaction; dispute resolution.*

Abstrak

Perlindungan konsumen menjadi bagian penting dari hukum ekonomi karena transaksi modern menempatkan konsumen pada posisi yang sering kali lebih lemah dalam penguasaan informasi, penyusunan kontrak, dan kemampuan menanggung risiko. Artikel ini bertujuan menganalisis konstruksi perlindungan konsumen dalam hukum positif Indonesia, khususnya mengenai asas, hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, kelembagaan, penyelesaian sengketa, dan tantangan transaksi digital. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 235/PUU-XXIII/2025.

Kata Kunci: penyelesaian sengketa; perlindungan konsumen; tanggung jawab pelaku usaha; transaksi digital.

1. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen lahir dari kebutuhan untuk menyeimbangkan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktik perdagangan, konsumen umumnya tidak menguasai informasi mengenai

Naskah Masuk 19 Oktober 2026; Revisi 27 Oktober 2026; Diterima 28 Oktober 2026; Terbit 29 Oktober 2026

proses produksi, struktur biaya, kualitas, risiko, maupun syarat kontrak pada tingkat yang sama dengan pelaku usaha. Ketimpangan informasi tersebut membuat kebebasan berkontrak tidak selalu menghasilkan hubungan yang benar-benar setara. Konsumen dapat menyetujui kontrak karena membutuhkan barang atau jasa, tanpa memiliki ruang yang memadai untuk menegosiasikan isi perjanjian. Dalam kondisi demikian, hukum diperlukan untuk mencegah pemindahan risiko secara sepihak dan memastikan bahwa kepentingan konsumen tetap memperoleh perlindungan. [1].

Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar umum yang secara khusus mengatur kedudukan konsumen, pelaku usaha, hak dan kewajiban para pihak, perbuatan yang dilarang, tanggung jawab, pembinaan, pengawasan, kelembagaan, serta penyelesaian sengketa. Undang-undang tersebut ditetapkan pada 20 April 1999 dan mulai berlaku pada 20 April 2000. Penjelasan undang-undang itu mengakui bahwa perkembangan industri, perdagangan, globalisasi, dan teknologi dapat memperluas pilihan barang dan jasa, tetapi pada saat yang sama juga dapat memperlemah posisi konsumen apabila informasi, cara pemasaran, atau perjanjian standar lebih banyak dikendalikan oleh pelaku usaha. [7]

Sejarah pembentukan hukum perlindungan konsumen juga tidak dapat dilepaskan dari gerakan masyarakat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia berdiri pada 11 Mei 1973 dan menjadi salah satu penggerak awal pendidikan, pengaduan, riset, serta advokasi konsumen. Perjalanan menuju undang-undang khusus berlangsung melalui seminar, kajian, rancangan, dan perdebatan kebijakan selama bertahun-tahun. Proses yang panjang tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen bukan sekadar persoalan privat antara pembeli dan penjual, tetapi juga menyangkut kepentingan publik, tata kelola pasar, serta tanggung jawab negara untuk membangun transaksi yang adil. [6].

Tantangan perlindungan konsumen menjadi lebih kompleks ketika transaksi berpindah ke ruang digital. Perdagangan melalui sistem elektronik memperpendek jarak antara penjual dan pembeli, tetapi juga menimbulkan masalah mengenai identitas pelaku usaha, keaslian informasi, iklan digital, bukti elektronik, tanggung jawab penyelenggara platform, pengembalian barang, keamanan pembayaran, penggunaan data, dan transaksi lintas wilayah. Kerangka hukum kemudian berkembang melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, perubahan hukum mengenai informasi dan transaksi elektronik melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan tahun 2026 tersebut menggantikan peraturan menteri sebelumnya dan menunjukkan bahwa perubahan teknologi terus mendorong penyesuaian hukum perdagangan.

Perkembangan kelembagaan juga memperoleh penegasan melalui Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 235/PUU-XXIII/2025 yang diputus pada 2 Februari 2026. Putusan tersebut memberikan pemaknaan terhadap Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam menjalankan tugas dan wewenangnya harus bersifat independen. Penegasan ini penting karena perlindungan konsumen memerlukan lembaga yang mampu memberikan pertimbangan kebijakan dan menjalankan fungsi kelembagaan tanpa ketergantungan yang dapat mengurangi objektivitasnya. [11].

Berdasarkan perkembangan tersebut, artikel ini mengkaji tiga persoalan utama dalam hukum positif Indonesia terkait perlindungan konsumen di era transaksi digital. Pembahasan diawali dengan menganalisis konstruksi normatif perlindungan konsumen dalam hukum positif Indonesia. Selnjutnya, membahas mengenai asas, hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dan penyelesaian sengkata yang diterapkan dalam konteks transaksi digital. Terakhir, dirumuskan arah penguatan hukum yang diperlukan agar perlindungan konsumen lebih preventif, mudah diakses dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Metode tersebut menempatkan hukum sebagai norma yang dapat dikaji melalui peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, konsep hukum, serta literatur yang relevan. Pilihan metode ini sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak menilai konsistensi, keterhubungan, dan kecukupan aturan perlindungan konsumen, bukan menguji perilaku masyarakat melalui survei atau wawancara. Dalam tradisi penelitian hukum normatif, bahan hukum primer dan sekunder dianalisis untuk menemukan argumentasi mengenai apa yang seharusnya menjadi konstruksi hukum yang paling koheren.

Pendekatan yang digunakan terdiri atas pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Pendekatan peraturan perundang-undangan dipakai untuk membaca hubungan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan aturan perdagangan dan transaksi elektronik. Pendekatan konseptual digunakan untuk membahas ketidakseimbangan posisi para pihak, itikad baik, transparansi, klausula baku, tanggung jawab, dan akses terhadap pemulihan. Pendekatan kasus digunakan secara terbatas untuk membaca implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 235/PUU-XXIII/2025 terhadap independensi Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 235/PUU-XXIII/2025. Bahan hukum sekunder berasal dari buku dan artikel jurnal mengenai perlindungan konsumen, transaksi elektronik, klausula baku, dan penyelesaian sengketa. Analisis dilakukan secara kualitatif dan preskriptif dengan menghubungkan norma, menemukan titik masalah, lalu merumuskan arah penguatan hukum.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Konstruksi Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif Indonesia

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan tersebut menunjukkan dua unsur penting. Pertama, perlindungan konsumen bukan tindakan tunggal, melainkan rangkaian upaya yang dapat berbentuk aturan, pengawasan, pendidikan, pengaduan, penegakan hukum, dan penyelesaian sengketa. Kedua, tujuan langsungnya adalah kepastian hukum, sehingga konsumen harus dapat mengetahui hak yang dimiliki dan cara memperoleh pemulihan apabila hak tersebut dilanggar. [7].

Konstruksi tersebut bersifat preventif sekaligus represif. Sifat preventif terlihat dalam kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, menjamin mutu, serta menghindari praktik dan klausula yang dilarang. Sifat represif terlihat dalam kewajiban ganti rugi dan mekanisme penyelesaian sengketa ketika kerugian telah terjadi. Pemisahan ini penting karena perlindungan konsumen tidak akan efektif apabila hukum hanya bekerja setelah kerugian timbul. Biaya sengketa sering kali lebih besar daripada nilai kerugian individual, terutama pada pembelian sehari-hari atau transaksi digital bernilai kecil. [1].

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga ditempatkan sebagai payung yang berhubungan dengan peraturan sektoral. Artinya, perlindungan konsumen di bidang jasa keuangan, telekomunikasi, kesehatan, transportasi, perdagangan elektronik, dan sektor lainnya dapat memiliki aturan yang lebih khusus. Namun, keberadaan aturan khusus tidak menghilangkan prinsip dasar perlindungan konsumen sepanjang tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur berbeda. Model demikian menghasilkan perlindungan yang berlapis, tetapi sekaligus menuntut harmonisasi agar konsumen tidak dibebani dengan kerumitan menentukan lembaga, prosedur, dan dasar hukum yang tepat.

Shidarta menempatkan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian dari upaya korektif terhadap ketidakseimbangan dalam hubungan pasar. Pandangan ini tetap relevan karena perkembangan teknologi justru memperbesar kesenjangan informasi. Pelaku usaha dapat menggunakan data, sistem rekomendasi, desain antarmuka, dan kontrak elektronik yang disusun sepihak, sedangkan konsumen sering hanya melihat informasi yang dipilihkan oleh sistem. Dalam situasi demikian, keadilan tidak cukup dipahami sebagai kebebasan menyetujui kontrak, tetapi juga harus memperhatikan kualitas informasi dan proses terbentuknya persetujuan.

3.2. Asas Perlindungan Konsumen sebagai Dasar Penilaian Hukum

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Kelima asas tersebut tidak berdiri sendiri. Asas manfaat menghendaki agar pengaturan memberikan hasil yang berguna bagi konsumen dan pelaku usaha. Asas keadilan menuntut distribusi hak dan kewajiban secara patut. Asas

keseimbangan menjaga agar perlindungan konsumen tidak berubah menjadi beban yang tidak proporsional bagi pelaku usaha, tetapi juga mencegah pelaku usaha memindahkan seluruh risiko kepada konsumen. [7]
Asas keamanan dan keselamatan konsumen berhubungan dengan kualitas barang dan jasa, peringatan risiko, standar penggunaan, serta tanggung jawab apabila produk menimbulkan bahaya. Dalam transaksi digital, makna keamanan tidak lagi hanya berkaitan dengan kondisi fisik barang. Keamanan juga mencakup proses transaksi, keandalan sistem, perlindungan dari manipulasi, kejelasan identitas pelaku usaha, dan integritas informasi yang menjadi dasar keputusan konsumen. Karena itu, konsep keamanan konsumen perlu dibaca secara fungsional sesuai perkembangan bentuk transaksi.

Asas kepastian hukum menjadi penghubung seluruh asas lainnya. Konsumen tidak akan memperoleh manfaat, keadilan, keseimbangan, atau keamanan jika haknya sulit diterapkan. Kepastian hukum menuntut norma yang cukup jelas untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab, apa bentuk pelanggaran, bagaimana pembuktian dilakukan, dan forum apa yang dapat digunakan. Dalam ekosistem digital, pertanyaan tersebut lebih rumit karena penjual, penyedia pembayaran, penyelenggara platform, penyedia logistik, dan penyedia teknologi dapat terlibat dalam satu transaksi.

Oleh karena itu, lima asas tersebut dapat dipakai sebagai alat uji terhadap regulasi baru. Sebuah pengaturan perdagangan digital dapat dinilai belum memadai apabila memberikan kemudahan berusaha tetapi tidak menyediakan informasi yang cukup bagi konsumen, tidak menentukan tanggung jawab atas kegagalan sistem, atau tidak menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif. Cara membaca asas seperti ini membuat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tetap relevan meskipun teknologi transaksi terus berubah. [7].

3.3. Hak Konsumen, Kewajiban Pelaku Usaha, dan Masalah Klausula Baku

Hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak memilih, hak memperoleh informasi yang benar, hak didengar pendapat dan keluhannya, hak memperoleh advokasi dan penyelesaian sengketa, hak mendapat pendidikan konsumen, hak diperlakukan secara benar dan jujur, serta hak memperoleh kompensasi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Rangkaian hak ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya menyangkut kualitas produk, tetapi juga proses transaksi dan akses terhadap pemulihan. [7].

Di sisi lain, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dan memberikan informasi yang benar, jelas, serta jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Kewajiban informasi memiliki fungsi penting karena keputusan konsumen biasanya dibuat sebelum barang diterima atau jasa sepenuhnya dinikmati. Informasi yang terlambat, tidak lengkap, atau diletakkan dalam bagian yang sulit dipahami dapat membuat persetujuan konsumen hanya bersifat formal. Karena itu, transparansi seharusnya dinilai dari apakah informasi material benar-benar dapat dipahami sebelum konsumen terikat.

Salah satu titik rawan adalah penggunaan klausula baku. Klausula baku efisien bagi transaksi massal, tetapi dapat menimbulkan masalah apabila isinya memindahkan tanggung jawab secara sepihak atau membatasi hak konsumen secara tidak wajar. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 melarang sejumlah bentuk klausula yang merugikan konsumen dan menetapkan konsekuensi batal demi hukum bagi klausula yang bertentangan dengan larangan tersebut. Penelitian [5] menunjukkan bahwa pengujian klausula baku penting karena bentuk persetujuan standar dapat menutupi ketidakseimbangan substansi perjanjian. [5].

Dalam kontrak digital, persoalan klausula baku menjadi semakin nyata karena persetujuan sering dilakukan melalui satu tombol. Konsumen dapat diminta menerima syarat penggunaan yang panjang tanpa negosiasi. Secara normatif, keberadaan tombol persetujuan tidak seharusnya secara otomatis dianggap sebagai pembenaran bagi setiap isi kontrak. Penilaian tetap harus memperhatikan larangan klausula yang bertentangan dengan hukum, kewajiban itikad baik, dan kebutuhan agar informasi penting ditempatkan secara jelas.

3.4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Pemulihan Kerugian

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan unsur yang membedakan perlindungan konsumen dari sekadar etika bisnis. Ketika barang atau jasa menimbulkan kerugian karena tidak sesuai dengan jaminan, informasi, atau perjanjian, hukum memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut pemulihan. Bentuk pemulihan dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa, perawatan, santunan, atau bentuk lain sesuai ketentuan yang berlaku dan sifat kerugiannya. Tujuannya bukan hanya mengganti kerugian, tetapi

juga mendorong pelaku usaha memperhitungkan risiko konsumen sejak tahap perancangan produk dan layanan. [7].

Dalam transaksi elektronik, identifikasi pihak yang bertanggung jawab dapat menjadi lebih sulit. Konsumen dapat berinteraksi dengan tampilan platform, sementara penjual sebenarnya merupakan pihak lain. Pembayaran diproses oleh penyedia jasa tertentu dan pengiriman dilakukan oleh perusahaan logistik. Karena itu, aturan tanggung jawab perlu membedakan fungsi masing-masing pihak tanpa membiarkan struktur bisnis digunakan untuk mengaburkan kewajiban terhadap konsumen. Prinsip yang penting adalah bahwa pihak yang mengendalikan informasi, sistem, atau bagian tertentu dari transaksi harus memikul tanggung jawab yang sebanding dengan kendali dan risiko yang ditimbulkannya.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menegaskan bahwa perdagangan elektronik tetap harus dilakukan secara legal, jujur, dan menghargai hak konsumen. Regulasi ini penting karena memperluas fokus dari hubungan sederhana antara penjual dan pembeli menjadi ekosistem perdagangan elektronik. Namun, efektivitas tanggung jawab tetap bergantung pada kejelasan pembagian peran, keterlacakan transaksi, penyimpanan bukti, dan mekanisme pengaduan yang dapat digunakan tanpa biaya berlebihan. [8].

3.5. Penyelesaian Sengketa dan Penguatan Kelembagaan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyediakan jalur penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Pilihan tersebut dimaksudkan agar konsumen tidak selalu harus menempuh proses litigasi yang relatif formal. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dirancang untuk memberikan forum yang lebih dekat dengan masyarakat, sementara lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat mendukung advokasi dan pendidikan konsumen. Secara normatif, pluralitas forum dapat memperluas akses, tetapi pada praktiknya juga memerlukan prosedur yang sederhana agar konsumen memahami ke mana harus mengajukan masalah

Literatur mengenai perdagangan elektronik telah lama menyoroti kebutuhan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan sesuai dengan karakter transaksi jarak jauh. Setiantoro dan rekan-rekan menekankan pentingnya penyelesaian sengketa alternatif untuk transaksi perdagangan elektronik. Gagasan tersebut semakin relevan untuk sengketa bernilai kecil karena proses yang terlalu formal dapat membuat hak konsumen secara teoritis tersedia, tetapi secara ekonomis tidak layak digunakan. [4].

Aspek kelembagaan memperoleh perkembangan penting melalui Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 235/PUU-XXIII/2025. Mahkamah menegaskan pemaknaan bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bersifat independen. Secara normatif, penegasan ini memperkuat posisi kelembagaan perlindungan konsumen karena independensi diperlukan untuk menyampaikan saran kebijakan, mengembangkan kajian, dan memberikan pertimbangan tanpa ketergantungan yang dapat memengaruhi objektivitas. [11].

Penguatan kelembagaan seharusnya diikuti oleh penguatan koneksi antarlembaga. Konsumen tidak semestinya dibebani oleh fragmentasi kewenangan antara lembaga perlindungan konsumen, kementerian teknis, regulator sektoral, penyelenggara platform, dan pengadilan. Model pelayanan terpadu, penerusan pengaduan secara otomatis, standar waktu penyelesaian, serta informasi status perkara yang mudah dilacak dapat memperkecil jarak antara hak normatif dan pemulihan nyata

3.6. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital dan Perkembangan Regulasi Tahun 2026

Perdagangan melalui sistem elektronik mengubah bentuk hubungan konsumen tanpa mengubah kebutuhan dasarnya. Konsumen tetap membutuhkan informasi yang benar, barang atau jasa yang sesuai, transaksi yang aman, dan pemulihan ketika dirugikan. Yang berubah adalah cara risiko muncul. Informasi dapat disusun melalui algoritme, penawaran dapat dipersonalisasi, harga dapat berubah cepat, ulasan dapat memengaruhi keputusan, dan identitas penjual dapat tersembunyi di balik antarmuka platform.

Kajian Aji mengenai jual beli secara daring menunjukkan bahwa kontrak elektronik mempunyai kedudukan hukum dalam transaksi dan dapat menjadi dasar tuntutan ketika sengketa muncul. [3] juga menegaskan pentingnya kepastian mengenai keabsahan kontrak elektronik dan perlindungan konsumen. Kedua kajian tersebut memperlihatkan bahwa hukum kontrak dan hukum perlindungan konsumen harus dibaca secara

bersamaan: syarat sah perjanjian menentukan lahirnya hubungan hukum, sedangkan hukum perlindungan konsumen membatasi penggunaan kebebasan berkontrak agar tidak merugikan konsumen. [2].

Kerangka perdagangan elektronik saat ini juga dipengaruhi oleh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mulai berlaku pada 8 Juni 2026 dan mencabut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023. Peraturan terbaru tersebut mengatur penyelenggaraan usaha perdagangan elektronik, termasuk model bisnis, persyaratan usaha, iklan elektronik, pembinaan dan pengawasan, sanksi administratif, serta pemanfaatan kecerdasan artifisial. Kehadiran isu kecerdasan artifisial dalam regulasi perdagangan menunjukkan bahwa tata kelola konsumen kini harus memperhitungkan teknologi yang dapat memengaruhi tampilan informasi, rekomendasi, dan keputusan transaksi. [10].

Dari sudut perlindungan konsumen, penggunaan kecerdasan artifisial menimbulkan setidaknya tiga kebutuhan normatif. Pertama, konsumen perlu memperoleh informasi yang cukup apabila sistem otomatis secara material memengaruhi rekomendasi, harga, atau pengurutan produk. Kedua, pelaku usaha dan penyelenggara platform perlu memiliki prosedur untuk mengoreksi kesalahan sistem yang merugikan konsumen. Ketiga, tanggung jawab tidak boleh hilang hanya karena keputusan tertentu dihasilkan oleh proses otomatis. Teknologi harus dipandang sebagai alat yang berada dalam kendali organisasi, bukan sebagai alasan untuk menghindari pertanggungjawaban.

Perubahan cepat regulasi perdagangan elektronik juga memperlihatkan perlunya konsistensi antaraturan. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 telah dicabut dan diganti pada 2026. Perubahan seperti ini dapat dibenarkan untuk menyesuaikan kebutuhan pasar, tetapi harus diikuti komunikasi hukum yang baik agar konsumen dan pelaku usaha mengetahui aturan yang berlaku. Kepastian hukum bukan berarti aturan tidak boleh berubah, melainkan perubahan dilakukan secara jelas, dapat dilacak, dan tidak menimbulkan kekosongan perlindungan. [10].

3.7. Arah Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen

Pertama, perlindungan konsumen perlu lebih menekankan kewajiban preventif. Informasi material harus disampaikan sebelum konsumen terikat, dengan bahasa yang mudah dipahami dan posisi yang mudah ditemukan. Untuk transaksi digital, informasi inti tidak seharusnya tenggelam dalam syarat penggunaan yang panjang. Prinsip transparansi perlu diterjemahkan menjadi standar penyajian informasi, bukan sekadar kewajiban formal untuk menyediakan dokumen.

Kedua, pembagian tanggung jawab dalam ekosistem platform perlu dibuat lebih tegas berdasarkan fungsi dan tingkat kendali. Penjual tetap bertanggung jawab atas barang atau jasa yang ditawarkan, tetapi penyelenggara platform juga perlu bertanggung jawab atas aspek yang berada di bawah kendalinya, seperti identifikasi penjual, desain mekanisme pengaduan, penyimpanan bukti transaksi, dan penanganan konten atau penawaran yang nyata-nyata melanggar hukum. Pendekatan ini lebih adil daripada membebankan seluruh risiko kepada satu pihak.

Ketiga, penyelesaian sengketa perlu dirancang agar sebanding dengan nilai transaksi. Sengketa kecil seharusnya dapat diselesaikan melalui prosedur daring yang sederhana, murah, dan cepat. Mekanisme tersebut dapat mengutamakan negosiasi terstruktur dan mediasi, dengan jalur eskalasi apabila tidak tercapai penyelesaian. Keberhasilan mekanisme seperti ini bergantung pada keterhubungan antara data transaksi, identitas para pihak, dan lembaga penyelesaian sengketa.

Keempat, pendidikan konsumen tetap penting, tetapi tidak boleh dipakai untuk memindahkan beban perlindungan kepada konsumen. Tidak semua risiko dapat dihindari hanya dengan meningkatkan kehati-hatian konsumen. Hukum perlu mengendalikan desain transaksi yang mendorong keputusan tanpa informasi yang memadai, penggunaan klausula yang tidak seimbang, dan praktik yang menyulitkan konsumen menggunakan haknya. Pendidikan konsumen harus berjalan berdampingan dengan tanggung jawab pelaku usaha dan pengawasan negara.

Kelima, penguatan Badan Perlindungan Konsumen Nasional setelah Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 235/PUU-XXIII/2025 perlu diarahkan pada independensi substantif, kualitas kajian, dan kemampuan memantau perkembangan masalah konsumen lintas sektor. Independensi akan lebih bermakna apabila disertai akses terhadap data, kapasitas riset, transparansi rekomendasi, dan koordinasi yang jelas dengan kementerian serta regulator sektoral.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan konsumen dalam hukum positif Indonesia telah memiliki dasar hukum, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Aturan tersebut menjadi landasan untuk melindungi hak konsumen dan mengatur kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan transaksi, termasuk transaksi yang berkembang di era digital. Penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi digital berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa. Namun, transaksi digital menimbulkan persoalan tersendiri, seperti informasi produk yang tidak sesuai, penyalahgunaan data pribadi, dan kesulitan konsumen ketika mengajukan pengaduan atau menuntut ganti rugi. Oleh sebab itu, penguatan hukum perlindungan konsumen di era transaksi digital diperlukan agar perlindungan hukum dapat mengikuti perkembangan teknologi. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyempurnaan aturan, pengawasan terhadap pelaku usaha digital, peningkatan akses pengaduan dan penyelesaian sengketa, serta peningkatan pemahaman konsumen mengenai hak-haknya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap kegiatan perdagangan digital dan memastikan peraturan perlindungan konsumen diterapkan secara efektif, termasuk dalam penanganan pengaduan konsumen. Di sisi lain, pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi produk dan layanan secara jujur, menjaga keamanan data konsumen, memenuhi kewajiban sesuai peraturan perundang-undangan, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses. Sementara itu konsumen diimbau untuk lebih teliti sebelum melakukan transaksi digital, membaca ketentuan pembelian, memeriksa kredibilitas penjual, menyimpan bukti transaksi, dan memahami hak-hak yang dimiliki apabila mengalami kerugian. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih lanjut efektivitas penerapan peraturan perlindungan konsumen dalam transaksi digital, sehingga dapat diketahui apakah ketentuan hukum yang berlaku telah memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

[1] C. T. S. Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
[2] H. B. Aji, "Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik," *J. Hukum Progresif*, vol. 10, no. 1, pp. 12–24, 2022, doi: 10.14710/jhp.10.1.12-24.
[3] B. Basarah dan U. Hasanah, "Transaksi Online Menurut Hukum Perjanjian Dikaitkan dengan Pelindungan Konsumen di Indonesia," *J. Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, vol. 12, no. 2, 2023. [Online]. Tersedia: https://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/view/1224
[4] F. D. P. Arfian, A. Novitarani, R. Njatrijani, dan Setiantoro, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN," *J. Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, vol. 7, no. 1, pp. 1–17, 2018, doi: 10.33331/rechtsvinding.v7i1.220.
[5] F. A. Ramadani dan M. Syamsudin, "Perlindungan Hukum Konsumen atas Penerapan Klausula Baku," *J. Yudisial*, vol. 11, no. 1, pp. 91–112, 2018, doi: 10.29123/jy.v11i1.252.
[6] Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, "Sejarah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia." Diakses: 15 Oktober 2026. [Online]. Tersedia: https://ylki.or.id/profil/sejarah/
[7] *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
[8] *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222.
[9] *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1.
[10] Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 19 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 367.
[11] Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, *Putusan Nomor 235/PUU-XXIII/2025*, 2 Feb. 2026.