



# Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

**Jericho Owen Geraldo Manalu\***

Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [jericho@student.undiksha.ac.id](mailto:jericho@student.undiksha.ac.id)

**Abstract.** *The rapid development of e-commerce in Indonesia makes transactions easier for consumers, but also presents various losses, such as fraud, goods that do not match the description, leaks of personal data, and problems with returning goods. In this context, Law Number 1 of 2024 concerning the Second Amendment to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE) exists as a legal basis which is expected to provide protection for consumers in online buying and selling transactions. This research aims to explore and analyze the effectiveness of the legal protection provided by the ITE Law for consumers, with a focus on protection for detrimental transactions, consumer personal data, as well as dispute resolution mechanisms. The research method used is a normative approach with a literature study of statutory regulations and related legal literature. The research results show that the ITE Law provides quite comprehensive legal protection, including the obligation of electronic system operators to ensure the security of transactions and personal data, as well as regulating sanctions for perpetrators of fraud. However, even though regulations already exist, implementation and consumer understanding of their rights is still a major challenge.*

**Keywords:** *Consumers; E-commerce; Electronic Transactions; ITE Law; Legal Protection.*

**Abstrak.** Perkembangan pesat *e-commerce* di Indonesia membawa kemudahan bagi konsumen dalam bertransaksi, namun juga menghadirkan berbagai kerugian, seperti penipuan, barang yang tidak sesuai deskripsi, kebocoran data pribadi, dan masalah pengembalian barang. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) hadir sebagai landasan hukum yang diharapkan dapat memberikan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis efektivitas perlindungan hukum yang diberikan oleh UU ITE terhadap konsumen, dengan fokus pada perlindungan atas transaksi yang merugikan, data pribadi konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan normatif dengan studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UU ITE memberikan perlindungan hukum yang cukup komprehensif, termasuk kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk memastikan keamanan transaksi dan data pribadi, serta mengatur sanksi bagi pelaku penipuan. Namun, meskipun regulasi sudah ada, implementasi dan pemahaman konsumen terkait hak-hak mereka masih menjadi tantangan utama.

**Kata Kunci:** Konsumen; Perdagangan Elektronik; Perlindungan Hukum; Transaksi Elektronik; UU ITE.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, salah satunya adalah dalam dunia perdagangan. Hadirnya internet, cara manusia bertransaksi pun berubah. Transaksi jual beli yang dahulu dilakukan secara langsung atau tatap muka kini telah bergeser ke dunia maya, melalui platform *e-commerce*. Fenomena ini, yang dikenal dengan sebutan perdagangan elektronik atau *e-commerce*, tidak hanya mempermudah konsumen dalam mengakses produk dan layanan yang mereka butuhkan, tetapi juga memperluas pasar bagi pelaku usaha. Indonesia, dengan jumlah

pengguna internet yang terus meningkat, menjadi salah satu negara dengan pasar e-commerce terbesar di Asia Tenggara. Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada 2023 mencapai lebih dari 170 juta orang, yang sebagian besar merupakan pengguna aktif media sosial dan platform *e-commerce*.

Perkembangan ini tentu memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. Berdasarkan laporan "*Indonesia Digital Economy*" yang diterbitkan oleh Google dan Temasek, diperkirakan sektor *e-commerce* Indonesia pada tahun 2025 akan mencapai angka transaksi sekitar 83 miliar dolar AS. Namun, di balik angka yang menggembirakan tersebut, muncul sejumlah tantangan yang perlu mendapatkan perhatian serius, khususnya terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli online.

Transaksi jual beli secara online memang menawarkan berbagai kemudahan bagi konsumen, tetapi pada saat yang sama, kegiatan ini juga menimbulkan berbagai permasalahan yang dapat merugikan konsumen. Salah satu masalah utama adalah ketidakpastian yang dihadapi konsumen terkait dengan barang atau jasa yang mereka beli. Karena tidak ada interaksi fisik antara pembeli dan penjual, konsumen seringkali kesulitan untuk menilai kualitas produk, harga yang ditawarkan, dan keabsahan informasi yang diberikan oleh penjual. Selain itu, masalah penipuan juga menjadi isu yang kerap terjadi dalam transaksi jual beli online, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan, tidak menerima barang yang dipesan, atau penjual yang menghilang setelah transaksi dilakukan. Data pribadi konsumen, yang sering kali harus diberikan dalam setiap transaksi, juga rentan disalahgunakan atau bocor, yang dapat menambah potensi kerugian bagi konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam dunia maya ini menjadi sangat penting, mengingat ketidakseimbangan posisi antara penjual dan pembeli dalam transaksi elektronik. Penjual seringkali memiliki informasi yang lebih banyak mengenai produk yang dijual dan platform yang digunakan, sedangkan konsumen tidak selalu memiliki pemahaman yang cukup tentang hak-hak hukum mereka dalam transaksi daring. Selain itu, dalam banyak kasus, konsumen juga menghadapi kesulitan dalam mengakses mekanisme penyelesaian sengketa atau klaim terhadap pelaku yang melanggar hak-hak mereka. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, merupakan langkah penting dalam memberikan landasan hukum bagi transaksi elektronik, termasuk perlindungan hukum bagi konsumen. UU ITE ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan menciptakan lingkungan yang aman bagi konsumen dan

pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Dalam konteks perlindungan konsumen, UU ITE mengatur berbagai hal terkait dengan penyelenggaraan sistem elektronik, kewajiban penyelenggara layanan elektronik untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyesatkan, serta kewajiban untuk menjaga keamanan data pribadi konsumen.

UU ITE juga memuat ketentuan yang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal terjadinya sengketa dalam transaksi elektronik. Di antaranya adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui jalur hukum atau melalui lembaga mediasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu bentuk perlindungan yang diatur dalam UU ITE adalah terkait dengan perlindungan terhadap data pribadi konsumen. Pasal-pasal dalam UU ITE menekankan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pribadi yang diberikan oleh konsumen selama transaksi berlangsung.

Namun, meskipun UU ITE memberikan kerangka hukum yang jelas bagi transaksi elektronik, pelaksanaan dan implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah implementasi hukum yang efektif dalam dunia maya yang tidak terikat oleh batas teritorial atau yurisdiksi nasional. Hal ini mengarah pada kesulitan dalam menegakkan hukum terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran, terutama yang berada di luar Indonesia atau yang beroperasi di platform yang berbasis di luar negeri. Selain itu, meskipun regulasi sudah ada, pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi elektronik masih rendah. Konsumen sering kali tidak mengetahui prosedur hukum atau lembaga yang dapat mereka ajukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi, seperti kasus penipuan atau barang yang tidak sesuai.

Selain itu, meskipun UU ITE mengatur tentang perlindungan data pribadi, masih banyak kasus kebocoran data yang melibatkan penyelenggara transaksi elektronik, baik itu melalui kebocoran internal maupun melalui peretasan (hacking). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi sudah ada, implementasi dalam menjaga dan mengamankan data pribadi konsumen belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis sejauh mana Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai aspek dari perlindungan hukum yang diberikan oleh UU ITE, mulai dari perlindungan atas transaksi yang merugikan konsumen, perlindungan terhadap data pribadi, hingga mekanisme penyelesaian sengketa yang ada dalam UU ITE.

## **2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut: (1) Apa saja kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli online? (2) Bagaimana pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, yang berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang berlaku terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online, khususnya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Metode penelitian normatif bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi bagaimana regulasi hukum yang ada memberikan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi elektronik, serta untuk mengidentifikasi apakah terdapat kekurangan atau celah hukum dalam penerapannya. Sumber bahan hukum dari penelitian dilakukan dengan studi pustaka, di mana peneliti mengkaji berbagai literatur hukum yang relevan, termasuk peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang transaksi elektronik, seperti UU ITE, serta peraturan terkait lainnya. Peneliti juga memanfaatkan berbagai buku, artikel jurnal, dan karya ilmiah lainnya untuk memahami aspek-aspek perlindungan konsumen dalam e-commerce dan membandingkannya dengan regulasi internasional yang relevan. Sumber bahan hukum lainnya dalam penelitian ini mencakup peraturan perundang-undangan yang relevan, literatur akademis, laporan resmi dari lembaga terkait, serta putusan-putusan pengadilan yang berhubungan dengan transaksi elektronik. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian yakni pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang digunakan untuk menganalisis pasal-pasal dalam UU ITE yang berkaitan dengan kewajiban penyelenggara transaksi elektronik, hak-hak konsumen, serta perlindungan terhadap data pribadi. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah UU ITE sudah cukup mengakomodasi perlindungan yang dibutuhkan konsumen, mengingat semakin kompleksnya transaksi elektronik di Indonesia. Selain itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menggali konsep-konsep hukum yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, seperti keadilan, transparansi, dan keamanan data pribadi dalam transaksi online. Dengan pendekatan normatif ini, penelitian ini bertujuan untuk

memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana UU ITE memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan dalam menghadapi tantangan yang ada.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Kerugian yang Dialami oleh Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online**

Transaksi jual beli online memberikan kemudahan bagi konsumen untuk membeli barang dan jasa dari rumah tanpa harus datang ke toko fisik. Namun, di balik kemudahan tersebut, banyak konsumen yang menghadapi kerugian akibat sejumlah masalah yang berkaitan dengan transaksi online. Penelitian yang dilakukan oleh berbagai lembaga dan akademisi menunjukkan beberapa kerugian yang umum dialami konsumen, di antaranya penipuan, barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, masalah pengembalian barang, dan kebocoran data pribadi. Adapun beberapa kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli online yakni sebagai berikut:

- a. **Penipuan dan Barang Tidak Sesuai Deskripsi** Salah satu kerugian utama yang dihadapi konsumen dalam transaksi e-commerce adalah penipuan, baik dalam bentuk barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, atau tidak menerima barang setelah pembayaran dilakukan. Sebuah studi yang dilakukan oleh Yusuf & Hidayati (2021) dalam jurnal Jurnal Hukum dan Pembangunan menemukan bahwa sekitar 40% konsumen yang berpartisipasi dalam survei mereka melaporkan pernah menjadi korban penipuan dalam transaksi online. Penipuan ini sering kali terjadi pada produk yang memiliki harga yang sangat murah atau promosi yang tidak realistis. Misalnya, konsumen membeli barang elektronik atau pakaian dengan harga diskon besar, namun yang diterima adalah barang dengan kualitas jauh di bawah yang dijanjikan.
- b. **Penyalahgunaan Data Pribadi** Dalam transaksi jual beli online, konsumen sering diminta untuk memberikan data pribadi yang sensitif, seperti alamat rumah, nomor telepon, dan informasi kartu kredit. Penelitian oleh Amalia & Lestari (2022) dalam Jurnal Teknologi Informasi dan Hukum mengungkapkan bahwa 25% konsumen di Indonesia mengalami kebocoran data pribadi setelah melakukan transaksi online. Data pribadi ini bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, yang mengarah pada tindak pencurian identitas atau penipuan lebih lanjut. Hal ini menjadi masalah besar karena banyak platform e-commerce yang belum sepenuhnya dapat menjamin keamanan data pengguna mereka.

- c. Masalah Pengembalian Barang dan Kebijakan Garansi yang Tidak Jelas Banyak konsumen yang mengalami kesulitan saat hendak mengembalikan barang yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Indriani (2020) dalam Jurnal Perlindungan Konsumen menunjukkan bahwa lebih dari 30% konsumen di Indonesia mengeluhkan prosedur pengembalian barang yang rumit dan biaya tambahan yang harus dikeluarkan. Selain itu, beberapa konsumen melaporkan bahwa mereka kesulitan mendapatkan penggantian atau pengembalian dana, meskipun barang yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan yang diiklankan.
- d. Kerugian Finansial Akibat Transaksi dengan Penjual Tidak Terpercaya Penipuan bukan hanya terjadi pada produk yang tidak sesuai deskripsi, tetapi juga ketika konsumen membeli barang dari penjual yang tidak dapat dipercaya atau platform e-commerce yang tidak memiliki prosedur verifikasi yang ketat. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno (2022) dalam Jurnal Hukum Ekonomi mencatat bahwa sekitar 12% konsumen mengalami kerugian finansial karena pembayaran yang telah dilakukan tidak diikuti dengan pengiriman barang, atau barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Penjual tersebut biasanya menghilang setelah mendapatkan pembayaran, dan konsumen kesulitan untuk menghubungi pihak berwenang atau penyedia platform untuk mendapatkan ganti rugi.
- e. Keterlambatan Pengiriman Keterlambatan pengiriman juga menjadi salah satu masalah yang sering dialami konsumen dalam transaksi e-commerce. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Pratama (2021), sekitar 18% konsumen yang membeli barang secara online mengalami pengiriman yang terlambat, terutama pada saat musim belanja besar seperti diskon atau hari libur. Keterlambatan ini sering kali menyebabkan konsumen kecewa, apalagi jika barang tersebut dibutuhkan untuk tujuan tertentu, seperti hadiah atau keperluan mendesak lainnya.

### **Pemberian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online merupakan isu yang semakin relevan di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan transaksi elektronik di Indonesia. Dengan semakin banyaknya konsumen yang beralih ke platform e-commerce untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa mereka, perlindungan hukum yang memadai menjadi sangat penting untuk mencegah kerugian yang dapat timbul akibat transaksi yang tidak sah, penipuan, atau kesalahan dalam penyampaian barang dan jasa. Dalam konteks

ini, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi salah satu landasan hukum yang paling penting dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi online. Setelah perubahan kedua ini, ada beberapa ketentuan yang relevan dalam UU ITE yang secara langsung berkaitan dengan perlindungan konsumen, baik dari sisi perlindungan data pribadi, kewajiban penyelenggara sistem elektronik, hingga tanggung jawab penyelenggara e-commerce dalam memastikan transaksi yang adil dan aman. Adapun pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online ditinjau dari Undang-Undang ITE yakni sebagai berikut:

a. Penyelenggara Sistem Elektronik dan Kewajiban Perlindungannya

UU ITE menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik, yang dalam konteks ini termasuk platform e-commerce atau marketplace, memiliki kewajiban untuk memastikan keamanan, transparansi, dan keabsahan transaksi elektronik yang dilakukan. Pasal 26A UU ITE yang diubah dalam UU Nomor 1 Tahun 2024, mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan perlindungan yang memadai terhadap data pribadi konsumen. Mereka harus memastikan bahwa data pribadi yang diberikan oleh konsumen dalam transaksi online tidak disalahgunakan, dibocorkan, atau disebarluaskan tanpa izin. Hal ini mengacu pada upaya melindungi konsumen dari penyalahgunaan data pribadi yang dapat menimbulkan kerugian. Penyelenggara sistem elektronik juga diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai hak-hak konsumen, seperti kebijakan pengembalian barang, mekanisme refund, serta cara-cara penyelesaian sengketa yang adil. Ketentuan ini membantu konsumen untuk merasa lebih aman dalam bertransaksi, mengetahui apa yang mereka dapatkan, dan bagaimana mereka bisa mendapatkan kembali hak mereka jika terjadi masalah.

b. Keamanan dan Keabsahan Transaksi

Di dalam Pasal 28A UU ITE yang mengalami pembaruan, ditegaskan bahwa transaksi elektronik yang sah harus memenuhi prinsip keabsahan dan keterbukaan. Artinya, setiap transaksi yang dilakukan secara online harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, dengan adanya persetujuan eksplisit dari konsumen, serta bukti yang dapat diaudit terkait kesepakatan yang telah tercapai. Perlindungan ini mengacu pada upaya mencegah penipuan dan transaksi yang tidak sah yang dapat merugikan konsumen. Selain itu, dalam Pasal 28B yang juga diperbarui, UU ITE memberikan sanksi yang tegas terhadap tindakan yang merugikan konsumen, seperti tindak pidana penipuan atau pemalsuan data dalam transaksi online. Hal ini menjadi salah

satu langkah preventif yang penting untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan yang dapat menyebabkan kerugian finansial.

c. Pengaturan Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Dalam perubahan kedua ini, UU ITE juga lebih tegas mengatur tentang perdagangan melalui sistem elektronik. Pasal 28E yang diubah dalam UU 1/2024 menekankan perlunya kejelasan informasi terkait barang atau jasa yang diperdagangkan di platform e-commerce. Penjual diwajibkan untuk memberikan deskripsi yang jelas tentang produk atau jasa yang mereka tawarkan, termasuk harga, spesifikasi, serta garansi yang berlaku. Jika produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau rusak, konsumen berhak untuk meminta pengembalian atau penggantian barang berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam kebijakan e-commerce.

d. Perlindungan terhadap Konsumen dari Penipuan dan Kejahatan Dunia Maya

Pasal 27 dan Pasal 28A yang dimuat dalam UU ITE juga mengatur tentang kejahatan dunia maya, termasuk tindakan penipuan yang dapat terjadi dalam transaksi online. Dalam pasal ini diatur sanksi terhadap pelaku yang dengan sengaja melakukan penipuan, seperti menggunakan identitas palsu, menawarkan barang yang tidak ada, atau berusaha mencuri data pribadi konsumen. Hal ini memberikan perlindungan hukum yang cukup kuat terhadap konsumen yang menjadi korban penipuan dalam transaksi jual beli online.

e. Penyelesaian Sengketa dan Hak Konsumen

UU ITE juga mengatur mengenai penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen dalam transaksi online. Pasal 45A UU ITE menekankan pentingnya penyelesaian sengketa secara alternatif, termasuk penggunaan mekanisme mediasi atau penyelesaian sengketa secara elektronik melalui platform penyelesaian sengketa yang diakui oleh hukum. Dengan adanya aturan ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan klaim atau pengaduan terhadap penyelenggara sistem elektronik atau penjual, tanpa harus melalui prosedur pengadilan yang rumit dan memakan waktu. Lebih lanjut, UU ITE memberikan jaminan bagi konsumen bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jelas terkait barang atau jasa yang mereka beli, serta hak untuk mendapatkan pengembalian dana atau penggantian barang jika terjadi ketidaksesuaian dengan barang yang diterima. Pasal 45A UU ITE mengatur mekanisme

penyelesaian sengketa secara alternatif, yang memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi atau mekanisme penyelesaian sengketa elektronik lainnya. Hal ini memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien bagi konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi online.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli online yakni penipuan, barang yang tidak sesuai deskripsi, masalah pengembalian barang, kebocoran data pribadi, hingga kerugian finansial akibat transaksi dengan penjual yang tidak dapat dipercaya. Kerugian-kerugian ini memunculkan kebutuhan akan regulasi yang lebih jelas dan lebih kuat dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yakni memberikan landasan hukum yang lebih tegas dalam melindungi konsumen dalam transaksi jual beli online. Beberapa ketentuan yang penting dalam UU ITE yang baru adalah kewajiban bagi penyelenggara sistem elektronik untuk melindungi data pribadi konsumen, memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang barang atau jasa yang ditawarkan, serta memastikan keabsahan dan keamanan transaksi elektronik. Selain itu, UU ITE juga memberikan sanksi tegas terhadap penipuan atau penyalahgunaan data pribadi, serta mengatur mekanisme penyelesaian sengketa secara alternatif yang lebih efisien bagi konsumen yang merasa dirugikan dan penyelesaian sengketa secara alternatif, termasuk penggunaan mekanisme mediasi atau penyelesaian sengketa secara elektronik melalui platform penyelesaian sengketa yang diakui oleh hukum.

### **Saran**

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, masyarakat diharapkan lebih waspada dan berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli online untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen. Kedua, pemerintah perlu memberikan sosialisasi yang lebih luas mengenai kewaspadaan terhadap penipuan dalam transaksi jual beli online, agar konsumen lebih memahami cara-cara aman dalam bertransaksi. Ketiga, pemerintah diharapkan dapat lebih gencar dalam meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap platform e-Commerce, guna memastikan transaksi yang aman dan melindungi hak-hak konsumen dari potensi penipuan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M., & Lestari, R. (2022). Keamanan data pribadi dalam transaksi elektronik: Perspektif perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Hukum*, 8(1), 44–56. <https://doi.org/10.69820/jumea.v1i1.14>
- APJII. (2023). *Laporan penyelenggaraan jasa internet Indonesia 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://www.apjii.or.id>
- Google, & Temasek. (2023). *Indonesia digital economy report*. <https://www.temasek.com.sg>
- Gunawan, S. (2021). *Hukum teknologi informasi dan perlindungan konsumen di Indonesia*. RajaGrafindo Persada.
- Hidayat, I., & Lestari, A. (2020). *Perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik*. Pustaka Pelajar.
- Kusuma, A. (2022a). *Hukum transaksi elektronik dan keamanan data pribadi di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Kusuma, A. (2022b). Tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik terhadap perlindungan konsumen. *Jurnal Perlindungan Konsumen Digital*, 7(4), 220–234.
- Nugroho, A., & Indriani, T. (2020). Evaluasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce: Kasus pengembalian barang. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 17(2), 98–111.
- Nugroho, E. (2023). Keamanan data pribadi dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum Cyber*, 6(3), 50–67.
- Pratama, R. (2019). *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam e-commerce*. Refika Aditama.
- Sari, D., & Pratama, Y. (2021). Analisis pengaruh keterlambatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen di platform e-commerce. *Jurnal Manajemen Logistik*, 12(2), 65–78.
- Sutrisno, H. (2022). Transaksi jual beli online dan kerugian konsumen: Kajian kasus dan praktik perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 5(3), 245–261.
- Sutrisno, I., & Rahmawati, D. (2023). Analisis perlindungan hukum konsumen di era e-commerce: Tinjauan terhadap Undang-Undang ITE. *Jurnal Hukum dan Teknologi Informasi*, 10(1), 15–32.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Yusuf, R., & Hidayati, N. (2021). Perlindungan konsumen dalam e-commerce: Isu dan tantangan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 53(3), 270–289.