



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DIGITAL

Irfan Ridha¹⁾, Raffi Maulana²⁾, Rafli Ananda Harahap³⁾, Reska Safitri⁴⁾, Ridho Adji Prayoga⁵⁾, Salsabila Wirani⁶⁾, Syahrul Ramadhan⁷⁾, Syarla Anazira Putri Salim⁸⁾, Tiatil Mahfudhoh⁹⁾, Wahyu Syahputra¹⁰⁾, Yulfa Aulia¹¹⁾

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Email : irfan.ridha30@uin-suska.ac.id

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini bertujuan menganalisis aspek hukum perlindungan konsumen digital dalam konteks perkembangan teknologi yang pesat. Latar belakang penelitian ini didasari oleh transformasi fundamental dalam pola transaksi dan interaksi konsumen seiring meningkatnya penggunaan *platform e-commerce* dan layanan digital. Meskipun transaksi elektronik telah menjadi kebutuhan utama masyarakat, perlindungan hukum yang ada masih dianggap lemah dalam menghadapi risiko seperti penipuan, kebocoran data pribadi, dan praktik tidak transparan dari pelaku usaha. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui studi pustaka. Proses analisis dilakukan dengan menghimpun informasi dari berbagai referensi relevan, termasuk peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) belum sepenuhnya efektif dalam melindungi konsumen di era digital. Kerangka hukum yang ada perlu diperkuat dan diperluas agar dapat menjawab tantangan kompleksitas transaksi digital. Upaya hukum yang diperlukan mencakup peningkatan regulasi yang adaptif serta mekanisme yang lebih efektif untuk mengatasi risiko penipuan dalam transaksi digital.

Sejarah Artikel

Received: 7 Desember 2024

Reviewed: 13 Desember 2024

Published: 14 Desember 2024

Kata Kunci

Hukum, Perlindungan, Konsumen, Digital, Transaksi

Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital dan internet telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara masyarakat berinteraksi dan melakukan transaksi. Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan *platform E-commerce*, aplikasi mobile, dan layanan digital lainnya telah meningkat pesat, memungkinkan konsumen untuk bertransaksi tanpa batasan geografis. Perubahan ini tidak hanya menggeser pola konsumsi masyarakat, tetapi juga membentuk ekosistem perdagangan yang dinamis dan kompleks, melibatkan pelaku usaha dari berbagai skala.

Transaksi elektronik kini menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Data terbaru menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna internet dan adopsi teknologi digital, yang mencerminkan ketergantungan masyarakat pada layanan digital untuk memenuhi kebutuhan mereka. Aktivitas seperti belanja *online*, pembayaran digital, dan penggunaan layanan berbasis aplikasi telah menjadi kebiasaan baru. Hal ini menggambarkan ekspektasi masyarakat modern terhadap kemudahan, kecepatan, serta pengalaman transaksi yang aman dan transparan.

Meskipun teknologi berkembang dengan sangat cepat, regulasi dan perlindungan hukum yang ada masih belum memadai. Walaupun beberapa undang-undang sudah diterapkan, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), aturan tersebut dianggap belum mampu sepenuhnya mengatasi tantangan di era digital.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

Salah satu hambatan utama adalah meningkatnya ancaman yang dialami konsumen dalam aktivitas transaksi digital. Banyak konsumen menjadi korban penipuan, baik oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab maupun melalui serangan siber yang mengakibatkan kebocoran data pribadi. Misalnya, data kartu kredit dan informasi pribadi yang digunakan dalam transaksi *online* sering kali disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang, menimbulkan kerugian finansial yang signifikan.

Selain itu, konsumen kerap menghadapi masalah seperti produk palsu atau layanan yang tidak sesuai dengan janji. Praktik bisnis yang tidak transparan, seperti iklan menyesatkan atau informasi yang tidak lengkap, semakin memperburuk situasi ini. Ketidakpastian tersebut membuat konsumen merasa tidak aman, yang pada akhirnya dapat menghambat perkembangan industri digital.

Lemahnya perlindungan hukum juga memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital. Kepercayaan ini merupakan elemen penting dalam keputusan konsumen untuk berbelanja *online*. Jika konsumen merasa tidak terlindungi, mereka cenderung menghindari transaksi digital dan kembali ke metode tradisional, seperti belanja di toko fisik. Hal ini dapat memperlambat inovasi dan pertumbuhan ekonomi digital.

Menghadapi beragam risiko dan tantangan tersebut, dibutuhkan kerangka hukum yang lebih menyeluruh, fleksibel, dan tanggap terhadap perkembangan teknologi. Aturan yang berlaku harus mampu menjawab berbagai persoalan, seperti perlindungan data pribadi, pengaturan transaksi internasional, serta penegakan hukum atas pelanggaran hak konsumen.

Selain itu, perlindungan konsumen di era digital merupakan tanggung jawab bersama. Pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat memiliki peran masing-masing. Pelaku usaha diharapkan menjalankan praktik bisnis yang etis dan transparan serta menyediakan informasi yang jelas dan akurat. Di sisi lain, masyarakat perlu meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen dan risiko transaksi digital.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi efektivitas aturan yang ada serta mengidentifikasi langkah-langkah yang dibutuhkan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Dengan menganalisis regulasi yang berlaku dan tantangan yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konstruktif untuk pengembangan kebijakan perlindungan konsumen di era digital.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kerangka hukum yang ada dan mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Dengan analisis yang mendalam, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih baik untuk melindungi hak-hak konsumen di dunia digital.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber bacaan yang berisi informasi terkait hukum perlindungan konsumen digital. Sumber-sumber tersebut mencakup buku, jurnal, artikel, serta pendapat para ahli di bidang hukum dan teknologi.

2. Subjek Penelitian



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

Subjek atau informan dari penelitian ini terdiri dari buku-buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan transaksi digital. Penelitian ini ditujukan sebagai sarana pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa, peneliti, dan praktisi yang tertarik pada aspek hukum dalam konteks teknologi digital.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diterapkan adalah melalui studi literatur. Pendekatan ini merupakan proses menghimpun informasi dari berbagai sumber tertulis yang tersedia, seperti buku, jurnal, artikel, serta pandangan para ahli. Data yang diperoleh kemudian dimanfaatkan untuk mengevaluasi sejauh mana kerangka hukum yang ada mampu memberikan perlindungan bagi konsumen digital.

4. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data meliputi perbandingan antara berbagai jenis data yang telah dikumpulkan. Data yang relevan dan berkualitas akan dipilih untuk dimasukkan ke dalam analisis. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan rekomendasi yang dapat diajukan untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen di era digital. Data yang telah dianalisis kemudian akan disusun menjadi materi yang sistematis dan komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Kerangka Hukum Saat Ini Dalam Melindungi Konsumen Di Era Transaksi Digital

E-commerce adalah aktivitas yang melibatkan pembelian, penjualan, dan pemasaran barang atau jasa melalui sistem elektronik, seperti internet atau jaringan komputer. Sistem ini bersifat *non-face-to-face* (tanpa kontrak fisik) dan *non-signature* (tanpa tanda tangan asli). Internet, sebagai layanan digital, memungkinkan berbagai aspek terhubung, termasuk interaksi antar manusia. Sebelum memanfaatkan internet untuk berbagai kegiatan, penting untuk memahami fungsi dan peran internet yang dapat menunjang kehidupan masyarakat. Pemahaman ini membantu masyarakat memanfaatkan internet dengan bijak, menghindari dampak negatif yang merugikan, serta memaksimalkan potensi internet sebagai ladang bisnis yang strategis.

Belanja dan pembayaran melalui *e-commerce* kini menjadi opsi utama bagi masyarakat Indonesia. Dengan cakupan yang sangat luas, internet telah mengalami perkembangan pesat, membentuk sebuah realitas baru yang dikenal sebagai dunia maya. Setiap individu memiliki hak untuk memanfaatkan internet sesuai aturan yang berlaku, sehingga memungkinkan akses informasi tanpa hambatan. Kemajuan teknologi digital yang cepat, khususnya dalam sektor perdagangan elektronik (*e-commerce*), menjadikan perlindungan konsumen sebagai isu yang semakin penting.

Saat ini, banyak negara, termasuk Indonesia, masih berupaya menyesuaikan kerangka hukum mereka dengan dinamika transaksi digital yang terus berubah. Meskipun sudah ada sejumlah regulasi yang diterapkan, efektivitasnya dalam melindungi konsumen menghadapi berbagai tantangan. Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam transaksi *online* diatur melalui UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dirancang untuk melindungi konsumen



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

dalam transaksi *e-commerce*, mencakup hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Perlindungan ini juga berlaku pada pembelian *item* digital dalam aplikasi game *online*, di mana konsumen yang mengalami kerugian dapat menuntut hak mereka melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui jalur hukum.¹ Namun, beberapa tantangan terkait efektivitas perlindungan konsumen di era digital masih ada, antara lain :

a. Peraturan yang Tertinggal oleh Perkembangan Teknologi

Sistem hukum di banyak negara, termasuk Indonesia, kerap tertinggal dalam menanggapi perubahan pesat di era digital. Walaupun UU ITE telah mencakup transaksi elektronik, tidak semua jenis transaksi atau permasalahan yang muncul di ranah digital diatur secara mendetail. Sebagai contoh, kasus-kasus seperti penipuan daring, transaksi yang melibatkan data pribadi, serta regulasi terkait *e-wallet* atau *fintech*, masih belum sepenuhnya diatur dengan jelas dan komprehensif dalam peraturan yang ada. Kekosongan regulasi ini menjadikan konsumen lebih rentan terhadap praktik penipuan dan pelanggaran privasi.

b. Keterbatasan Akses dan Penegakan Hukum

Penegakan hukum dalam kasus yang melibatkan transaksi digital merupakan tantangan utama. Karakter transaksional internet yang melibatkan berbagai pihak dari berbagai negara menyulitkan proses penegakan hukum secara langsung. Sebagai contoh, dalam kasus pembelian barang dari luar negeri, konsumen Indonesia seringkali menghadapi kesulitan dalam mengajukan klaim atau meminta kompensasi jika terjadi masalah dengan produk yang diterima. Selain itu, banyak *platform e-commerce* besar yang cenderung menyusun ketentuan layanan atau syarat dan ketentuan yang lebih mengutamakan perlindungan bagi penyedia layanan, bukan konsumen. Hal ini sering membuat posisi konsumen menjadi lebih rentan.

c. Kesadaran Konsumen dan Pendidikan Hukum

Pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dalam transaksi digital masih tergolong rendah. Sebagian besar konsumen belum mengetahui cara melindungi data pribadi mereka atau langkah yang perlu diambil jika mengalami penipuan daring. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan edukasi hukum mengenai hak-hak konsumen di ranah digital, baik melalui kampanye pemerintah maupun program yang digagas oleh lembaga perlindungan konsumen.

d. Peran Otoritas Pengawas dan Regulasi

Berbagai otoritas seperti Kominfo, BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) di Indonesia telah mulai mengambil langkah-langkah untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Sebagai contoh, Kominfo telah menetapkan regulasi terkait penyelenggaraan transaksi elektronik dan memastikan bahwa *platform e-commerce* di Indonesia memenuhi standar tertentu demi melindungi konsumen. Namun, efektivitas pengawasan tersebut masih terkendala oleh terbatasnya sumber daya yang tersedia dan kompleksitas berbagai kasus yang muncul.

¹ Rahman Irsan, “ Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital”, Jurnal Hukum dan HAM wara sains, vol.02 No.08, (Agustus), h. 685.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

e. Pentingnya Kewajiban Tanggung Jawab *Platform E-commerce*

Perlindungan konsumen dalam transaksi digital juga mengharuskan adanya kewajiban yang lebih jelas bagi penyelenggara *platform e-commerce*. Beberapa negara telah menetapkan peraturan yang mewajibkan *platform e-commerce* untuk bertanggung jawab dalam memastikan kualitas produk yang dijual serta menangani keluhan konsumen dengan cara yang lebih transparan dan efektif. Di Indonesia, regulasi yang mengatur tanggung jawab penyelenggara *platform* ini masih dalam tahap pengembangan.

f. Peningkatan Keamanan dan Perlindungan Data Pribadi

Masalah keamanan data pribadi menjadi isu besar dalam transaksi digital. Dengan semakin banyaknya informasi pribadi yang dikumpulkan oleh *platform* digital, regulasi mengenai perlindungan data pribadi, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), menjadi sangat penting. Meskipun UU PDP sudah disahkan pada 2022, tantangan dalam implementasinya, termasuk di sektor *e-commerce*, masih cukup besar.

Dengan diberlakukannya undang-undang yang mengatur segala aktivitas berbasis internet, hal ini menjadi langkah yang cepat, tegas, dan mencerminkan penerapan prinsip legalitas, karena pengesahannya dilakukan oleh pemerintah dengan memperhatikan kedaulatan hukum.² Perdagangan melalui internet atau *e-commerce* kini berkembang pesat di berbagai daerah di Indonesia, dengan banyak pengusaha yang berusaha menciptakan layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dan melayani konsumen. Agar dapat menjalankan usaha dengan profesional dan jujur, terdapat sejumlah persyaratan umum dan kategori yang harus dipenuhi oleh para pelaku bisnis online. Persyaratan ini sangat penting untuk mencegah tindak pidana, seperti penipuan. Berdasarkan peraturan yang berlaku, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang tepat dan jelas mengenai produk kepada konsumen.

Informasi tersebut harus disampaikan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan ketentuan Pasal 17 UU ITE, yang menyatakan: Ayat (1) "Transaksi elektronik dapat dilaksanakan di ruang publik atau privat." Ayat (2) "Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus beritikad baik dalam berinteraksi dan/atau bertukar informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung."

Efektivitas kerangka hukum yang ada dalam melindungi konsumen pada transaksi *e-commerce* di Indonesia maupun di banyak negara lain umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kelengkapan regulasi, penerapan yang konsisten, kepatuhan pelaku *e-commerce*, dan penegakan hukum oleh otoritas terkait. Di Indonesia, meskipun terdapat perkembangan signifikan dalam kerangka hukum perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dalam beberapa tahun terakhir, masih terdapat berbagai tantangan besar yang perlu diatasi. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen secara umum, termasuk hak konsumen untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai produk atau layanan yang dibeli secara *online*.

² Andjani Bunga, "TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA DALAM E-COMMERCE YANG DIRUGIKAN AKIBAT DUGAAN ORDER FIKTIF", *Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 03 No.1 (Januari-April), h. 699.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

Selain itu, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang kemudian diperbarui dengan UU No. 19 Tahun 2016, mengatur transaksi elektronik dan memberikan landasan hukum untuk aktivitas *e-commerce*, termasuk perlindungan data pribadi dan pengaturan transaksi elektronik yang sah. PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP 80/2019) mengatur berbagai aspek perdagangan daring, mulai dari kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas, hingga kewajiban untuk melindungi data pribadi konsumen. Selain itu, peraturan yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk sektor *fintech* juga berperan dalam melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*, khususnya yang melibatkan aspek pembayaran atau layanan keuangan digital.

B. Upaya Hukum Mengatasi Risiko Penipuan Dalam Transaksi Digital

1. Perlindungan Hukum Preventif

Upaya preventif mencakup pengaturan hukum yang dirancang untuk mencegah kerugian konsumen akibat praktik penipuan. Tujuan dari upaya ini adalah untuk membangun mekanisme pencegahan yang efektif melalui kebijakan dan regulasi yang memberikan perlindungan kepada konsumen sebelum terjadinya sengketa.³ Upaya hukum preventif bertujuan untuk memberikan pencegahan, karena penyelesaian sengketa digital dapat dikategorikan cukup rumit, memerlukan waktu yang cukup lama, dan seringkali menghabiskan biaya yang signifikan.⁴

1. Pengaturan Hukum sebagai upaya Preventif

Pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan untuk melindungi konsumen, terutama dalam konteks transaksi elektronik yang rentan terhadap penipuan. Salah satu regulasi yang sangat krusial adalah UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur upaya perlindungan terhadap konsumen dengan memberikan jaminan kepastian hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen. Kepastian hukum tersebut diwujudkan melalui undang-undang khusus yang diharapkan mampu mencegah tindakan sewenang-wenang dari pelaku usaha yang merugikan hak-hak konsumen.⁵

UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jujur, benar, dan tidak menyesatkan.⁶ Ketentuan ini bertujuan untuk menjamin bahwa konsumen memperoleh informasi yang benar mengenai produk atau layanan yang disediakan, sehingga dapat mengurangi potensi penipuan akibat klaim yang tidak sesuai dengan kenyataan. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini dapat dikenai sanksi, baik berupa tindakan administratif maupun pidana, sebagai bagian dari upaya perlindungan terhadap konsumen.

³Deni Syaputra, Yusmiarni, dan Salsabila Syafiah, "Upaya Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Konsumen," *Journal of Social and Economics Research* 3, no. 1 (2022), h. 44.

⁴Novianti Lestari et al., "UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)," *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10, no. 6 (2023). h. 2876.

⁵Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini Suartini, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023). h. 181.

⁶Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

Selain UU Perlindungan Konsumen, UU No. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memperkuat perlindungan konsumen di dunia digital dengan memainkan peran penting dalam memberikan dasar hukum yang kokoh untuk melindungi konsumen dari praktik penipuan dalam transaksi elektronik. UU ITE bertujuan untuk memberikan kepastian hukum yang jelas dan tegas terhadap pelaku penipuan yang memanfaatkan media elektronik untuk melakukan tindakan kriminal.⁷ Salah satu aspek yang diatur dalam undang-undang ini adalah mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik yang harus memastikan bahwa transaksi yang terjadi di *platform* mereka berjalan sesuai dengan ketentuan hukum dan tidak melakukan penyebaran informasi elektronik yang dapat menipu atau merugikan pihak lain, yang mana menjadi salah satu bentuk penipuan yang kerap terjadi di *platform e-commerce*.

Namun, meskipun UU ITE memberikan landasan hukum yang cukup jelas, tantangan dalam implementasinya masih cukup besar. Salah satu tantangannya adalah pengawasan terhadap praktik penipuan yang terjadi di dunia maya, yang sangat dinamis dan cepat berkembang. Kecepatan informasi yang beredar di dunia digital memungkinkan penipu untuk dengan mudah melakukan manipulasi informasi dan mengelabui konsumen.⁸

PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) merupakan pelengkap dari UU ITE yang memberikan petunjuk lebih detail mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik. PP ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik dilaksanakan dengan efektif, aman, serta terlindungi dari potensi penipuan dan penyalahgunaan informasi.⁹ Peraturan ini mengatur berbagai hal secara lebih rinci mengenai kewajiban penyelenggara sistem elektronik, khususnya yang berkaitan dengan penyediaan layanan *e-commerce*, serta langkah-langkah untuk melindungi konsumen. Selain itu, PP PSTE juga mewajibkan *platform* untuk menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen dan memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara cepat dan transparan.

2. Sinergi antara Pemerintah, Pelaku Usaha, dan Konsumen

Dalam hal tanggung jawab *platform e-commerce*, sangat penting untuk memiliki regulasi yang ketat guna memastikan bahwa *platform* tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan transaksi, tetapi juga memikul tanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di dalamnya.¹⁰ Hal ini mencakup kewajiban untuk memverifikasi penjual, memastikan keaslian produk yang dijual, serta memberikan edukasi kepada konsumen mengenai potensi risiko dalam transaksi *online*. *Platform* juga diharapkan memiliki kebijakan yang jelas terkait dengan pengembalian dana dan

⁷Pasal 56 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

⁸T Haryono, "Artificial Intelligence dan Keamanan Transaksi Elektronik," *Deepublish*, 2022. hlm. 140.

⁹Pasal 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

¹⁰R Azhari dan M Susilo, *Hukum E-Commerce di Indonesia: Tantangan dan Solusi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama., 2021). hlm. 109.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

penyelesaian sengketa, sehingga konsumen mendapatkan perlindungan yang cukup jika mengalami kerugian.

Platform e-commerce memiliki tanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di dalam ekosistemnya, termasuk memverifikasi produk dan layanan yang ditawarkan serta mengawasi praktik iklan yang dilakukan oleh penjual. Upaya pencegahan ini menekankan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada penegakan hukum setelah pelanggaran terjadi, tetapi juga pada pencegahan melalui pengaturan yang ketat dan menyeluruh. Pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen memiliki peran yang saling melengkapi dalam menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang aman.

Pemerintah memiliki peran kunci dalam menyusun landasan hukum yang jelas dan tegas untuk melindungi konsumen dari praktik penipuan. Pemerintah harus memastikan bahwa regulasi yang diterbitkan mencakup aspek-aspek penting terkait transaksi elektronik dan potensi penipuan yang bisa muncul di *platform* digital. Regulasi ini harus mencakup berbagai hal, seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta sanksi bagi pelaku penipuan.¹¹

Pelaku usaha, terutama *platform e-commerce*, memegang peranan penting dalam menciptakan ekosistem yang aman untuk transaksi elektronik. Mereka tidak hanya diwajibkan untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, tetapi juga harus menerapkan kebijakan dan sistem yang efektif dalam mencegah praktik penipuan. *Platform e-commerce* perlu mengimplementasikan mekanisme verifikasi identitas baik untuk penjual maupun pembeli, guna memastikan bahwa transaksi yang terjadi sah dan bebas dari pihak-pihak yang berpotensi melakukan penipuan. Di samping itu, *platform* juga harus menyediakan sistem keamanan transaksi yang terpercaya, seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, serta perlindungan terhadap potensi kebocoran data pribadi. Sistem-sistem ini tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap *platform* yang mereka gunakan.¹²

Konsumen juga perlu memahami hak dan kewajiban mereka saat melakukan transaksi digital. Mereka memegang peranan penting dalam pencegahan penipuan. Di dunia digital yang penuh dengan potensi risiko, konsumen harus lebih waspada dan mengetahui hak serta kewajiban mereka dalam melakukan transaksi elektronik. Salah satu hal yang harus dipahami oleh konsumen adalah cara mengidentifikasi tanda-tanda penipuan, seperti harga yang terlalu rendah, produk yang tidak sesuai dengan deskripsi, atau penjual yang tidak memiliki reputasi yang jelas.

Pendidikan mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik sangatlah vital. Konsumen perlu menyadari bahwa mereka berhak menerima produk yang sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan, serta berhak meminta pengembalian dana atau penggantian barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Oleh

¹¹R. Mulyadi, "Sinergi Pemerintah dan Swasta dalam Perlindungan Konsumen Digital.," Bandung Alfabeta, 2022. hlm. 78.

¹²Ibid. hlm. 83.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

karena itu, konsumen harus merasa yakin untuk mengajukan klaim atau laporan apabila terjadi masalah dalam transaksi.¹³

Selain itu, konsumen juga harus memperhatikan langkah-langkah keamanan yang penting saat bertransaksi secara *online*. Mereka sebaiknya memilih metode pembayaran yang aman, seperti transfer bank yang dapat dipercaya, atau menggunakan *platform* pembayaran yang sudah terbukti keamanannya. Konsumen perlu menjaga kerahasiaan informasi pribadi mereka untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.¹⁴

Kolaborasi antara berbagai pihak ini akan menciptakan ekosistem transaksi elektronik yang aman dan terpercaya. Dengan adanya regulasi yang ketat, teknologi yang canggih, dan konsumen yang teredukasi dengan baik, risiko penipuan dalam transaksi elektronik dapat diminimalkan secara signifikan.¹⁵ Hal ini sejalan dengan prinsip transparansi dan itikad baik yang diatur dalam berbagai regulasi perlindungan konsumen. Dengan mematuhi aturan ini, pelaku usaha tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga menjaga reputasi bisnis mereka di tengah persaingan yang semakin ketat.

2. Perlindungan Hukum Represif

Penegakan hukum yang tegas dan efektif adalah aspek krusial dalam perlindungan hukum yang bersifat represif. Tindakan hukum represif merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi permasalahan hukum yang terjadi. Langkah ini diterapkan apabila terdapat perselisihan atau sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁶ Tanpa adanya penegakan hukum yang tegas, pelaku penipuan cenderung merasa bebas untuk melanjutkan tindakannya karena rendahnya kemungkinan mereka mendapatkan sanksi. Penegakan hukum ini melibatkan berbagai tahapan hukum, mulai dari penyelidikan oleh aparat kepolisian, proses penuntutan oleh kejaksaan, hingga pemeriksaan kasus di pengadilan.

Tindak pidana penipuan dalam transaksi elektronik dapat dikenakan hukuman sesuai dengan berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti yang diatur dalam UU No. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang memberikan sanksi pidana bagi pelaku penipuan yang memanfaatkan sarana elektronik. Misalnya, pada Pasal 28 UU ITE, terdapat larangan terhadap penyebaran informasi yang dapat menyesatkan, yang dapat diterapkan kepada pelaku yang terlibat dalam iklan penipuan atau penyalahgunaan data konsumen. Selain itu, pelaku penipuan juga bisa dikenakan pasal-pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yang mengatur tentang tindak pidana penipuan dan pemalsuan.¹⁷

¹³Irsan Rahman et al., "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital," *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains* 2, no. 08 (2023), h. 709.

¹⁴Haryono. Op.cit. hlm. 70.

¹⁵Wicaksono, "Keamanan Data dalam E-Commerce: Tantangan dan Solusi," *Malang: UB Press.*, 2022. hlm. 29.

¹⁶Lestari et al. Op.cit hlm.2877,

¹⁷"Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik."



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3, No 2.

<http://jurnal.anfa.co.id>

Selain itu, penting untuk mempercepat proses penyelidikan dan penyelesaian kasus penipuan dalam ranah *e-commerce*, mengingat transaksi yang terjadi sering kali berlangsung dengan sangat cepat dan sulit untuk dilacak. Oleh karena itu, pembentukan tim khusus yang menangani kasus penipuan transaksi elektronik di tingkat kepolisian dan kejaksaan sangat diperlukan.

1. Proses Penyelesaian Sengketa Elektronik

Proses penyelesaian sengketa menjadi hal yang krusial dalam konteks transaksi elektronik, karena seringkali konsumen menghadapi kesulitan dalam menuntut hak-haknya atau mencari keadilan setelah mengalami penipuan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang efisien dan mudah diakses oleh konsumen yang menjadi korban penipuan. Ketika konsumen terjebak dalam penipuan, mereka memiliki dua pilihan jalur hukum untuk mencari keadilan, yakni jalur non-litigasi dan litigasi.¹⁸

Salah satu pilihan untuk penyelesaian sengketa non-litigasi yang dapat diterapkan adalah dengan menggunakan arbitrase atau mediasi. Metode ini lebih efisien, lebih hemat biaya, dan tidak memerlukan prosedur formal yang panjang seperti yang ada dalam sistem peradilan. Beberapa platform *e-commerce* besar di Indonesia, seperti Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee, sudah menerapkan sistem penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai mediator atau arbiter.

Selain itu, konsumen juga dapat melaporkan masalahnya kepada lembaga perlindungan konsumen seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Lembaga ini berperan sebagai mediator dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha serta memastikan perlindungan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peran BPKN sangat penting dalam menangani kasus-kasus penipuan digital.¹⁹

BPKN berperan sebagai lembaga yang memberikan perlindungan dan advokasi bagi konsumen yang menjadi korban penipuan dalam transaksi elektronik. Salah satu fungsi utama BPKN adalah memfasilitasi mediasi antara konsumen dan pelaku usaha atau penyelenggara *platform e-commerce*. Selain itu, BPKN juga memiliki kewenangan untuk memberikan rekomendasi atau saran kepada pemerintah dan instansi terkait mengenai kebijakan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks transaksi digital. BPKN memainkan peran penting dalam mengedukasi masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen serta memastikan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap keamanan dan integritas transaksi yang dilakukan di platform mereka. Selain itu, BPKN juga dapat memberikan sanksi administratif kepada penyelenggara sistem elektronik yang tidak mematuhi peraturan perlindungan konsumen, seperti tidak menyediakan informasi yang benar atau gagal mengatasi praktik penipuan di platform mereka.²⁰

¹⁸Lestari et al., Op.cit. hlm. 2877.

¹⁹Herlambang dan M. Fauzan, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023).

²⁰Ibid. hlm. 287.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

<http://jurnal.anfa.co.id>

Jika penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif tidak membuahkan hasil, konsumen dapat memilih jalur litigasi sebagai solusi. Jalur litigasi ini melibatkan proses hukum formal di pengadilan, di mana konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku penipuan atau penyelenggara sistem elektronik yang terlibat dalam transaksi. Proses ini mengikuti prosedur hukum yang ketat, dengan hakim yang bertugas untuk memutuskan sengketa berdasarkan bukti yang ada. Dalam kasus penipuan digital, konsumen dapat mengajukan gugatan baik di ranah pidana maupun perdata, sesuai dengan jenis dan dampak dari penipuan yang dialami. Dalam gugatan perdata, konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh penipuan, sedangkan dalam gugatan pidana, pelaku penipuan dapat dijatuhi sanksi pidana berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam UU ITE dan UUPK.²¹

Sistem peradilan di Indonesia kini juga mulai beradaptasi dengan perkembangan teknologi, salah satunya dengan adanya layanan e-court yang memungkinkan gugatan dilakukan secara daring. Proses ini mempermudah konsumen untuk mengakses peradilan tanpa harus datang langsung ke pengadilan, yang tentu saja akan sangat membantu dalam mengatasi sengketa transaksi elektronik.

2. Peningkatan Kerjasama Antar Lembaga

Penyelesaian kasus penipuan dalam transaksi elektronik tidak bisa hanya bergantung pada satu lembaga atau sektor tertentu. Diperlukan kerjasama antara berbagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam penegakan hukum dan perlindungan konsumen, seperti Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kepolisian Republik Indonesia (Polri), serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK).²²

Kolaborasi antara berbagai lembaga ini dapat mempercepat proses investigasi terhadap pelaku penipuan dan mempermudah konsumen dalam memperoleh hak-haknya. Sebagai contoh, OJK, yang bertanggung jawab atas pengawasan sektor keuangan, dapat bekerja sama dengan *platform e-commerce* untuk memantau transaksi dan mendeteksi potensi penipuan yang melibatkan pembayaran elektronik. Di sisi lain, Kementerian Perdagangan dapat mengeluarkan regulasi yang mewajibkan penyedia *platform e-commerce* untuk memastikan bahwa penjual yang terdaftar memiliki izin resmi dan memenuhi standar keamanan dalam setiap transaksi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memainkan peran yang krusial dalam memastikan keamanan *platform e-commerce*, salah satunya dengan memantau dan memberi sanksi kepada penyedia platform yang melanggar aturan terkait perlindungan data pribadi konsumen. Kolaborasi antara berbagai lembaga ini akan memperkuat sistem pengawasan serta penegakan hukum terhadap tindak penipuan di dunia digital.²³

²¹Lestari et al..Op.cit. hlm. 2877,

²²Mulyana, *Penipuan dalam E-Commerce: Tinjauan Hukum dan Solusi Perlindungannya* (Bandung: Pustaka Setia, 2021).

²³Ibid. hlm 567.



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

3. Perlindungan dengan Pengawasan Berkelanjutan

Pengawasan yang terus-menerus terhadap praktik perdagangan elektronik sangat krusial untuk mencegah terjadinya penipuan. Pemerintah dan lembaga terkait harus mengembangkan sistem pemantauan yang efektif untuk mendeteksi praktik penipuan secara dini sebelum berdampak besar bagi konsumen. Salah satu bentuk pengawasan ini dapat dilakukan melalui audit dan inspeksi rutin terhadap platform *e-commerce* dan pedagang yang terlibat di dalamnya. Sebagai contoh, platform *e-commerce* harus melakukan verifikasi terhadap identitas penjual dan memastikan bahwa mereka tidak terlibat dalam aktivitas ilegal atau penipuan. Selain itu, platform juga berkewajiban untuk merumuskan prosedur yang jelas dalam menangani keluhan konsumen dan memastikan bahwa konsumen mendapatkan ganti rugi jika terjadi penipuan.

Pengawasan ini juga mencakup upaya edukasi bagi konsumen untuk mengenali ciri-ciri penipuan, seperti penawaran harga yang tidak realistis, deskripsi produk yang ambigu, atau penyalahgunaan data pribadi konsumen. Pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen dapat mengadakan kampanye kesadaran untuk mengedukasi konsumen mengenai risiko yang ada dalam transaksi elektronik dan cara melindungi diri mereka dari penipuan.²⁴

4. Peningkatan Kapasitas Penegak Hukum

Untuk menangani penipuan dalam transaksi elektronik dengan lebih efektif, aparat penegak hukum perlu mendapatkan pelatihan khusus terkait teknologi informasi dan transaksi digital. Pelatihan ini akan memungkinkan mereka untuk memahami berbagai modus operandi penipuan di dunia maya dan meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani kasus kejahatan digital. Dengan peningkatan kapasitas aparat penegak hukum, diharapkan proses penyidikan dan penuntutan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, pemahaman yang lebih baik tentang regulasi yang berkaitan dengan transaksi elektronik, seperti UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen, akan membantu aparat hukum untuk menegakkan hak-hak konsumen secara lebih optimal.²⁵

3. Edukasi dan Literasi Digital

Di era digital yang semakin kompleks, edukasi dan literasi digital telah menjadi komponen krusial dalam upaya preventif perlindungan konsumen. Transformasi digital yang begitu cepat telah mengubah landscape transaksi, membuka peluang besar namun juga risiko yang signifikan bagi konsumen. Literasi digital tidak lagi sekadar kemampuan teknis menggunakan teknologi, melainkan sebuah kebutuhan fundamental untuk bertahan dan aman dalam ekosistem digital yang dinamis.

Pemahaman mendalam tentang risiko digital merupakan fondasi utama perlindungan konsumen. Konsumen modern perlu memiliki kemampuan untuk memahami, menggunakan, dan berinteraksi dengan teknologi digital secara cerdas dan kritis. Ini berarti tidak hanya mampu mengoperasikan perangkat atau *platform*,

²⁴Mulyana.

²⁵Rahman et al., "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital."



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

tetapi juga memiliki kepekaan untuk mengenali potensi ancaman, memahami hak-hak mereka, dan mengambil langkah-langkah preventif dalam setiap transaksi elektronik.

Pengenalan terhadap tanda-tanda penipuan *online* menjadi salah satu aspek paling kritis dalam edukasi digital. Banyak konsumen, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi, rentan terhadap praktik curang yang semakin canggih. Tawaran yang terlihat menggiurkan dengan harga di bawah standar, permintaan transfer dana di luar *platform* resmi, atau penjual dengan reputasi yang meragukan adalah beberapa indikator yang perlu diwaspadai. Edukasi yang komprehensif akan membantu konsumen mengembangkan insting digital untuk mendeteksi potensi penipuan.

Keamanan informasi pribadi merupakan aspek lain yang memerlukan perhatian serius. Di dunia digital, data pribadi adalah aset berharga yang dapat disalahgunakan jika tidak dilindungi dengan baik. Penting bagi konsumen untuk mendapatkan edukasi mengenai cara melindungi informasi pribadi, memakai kata sandi yang kuat, mengaktifkan otentikasi dua faktor, serta berhati-hati saat mengakses jaringan publik. Peningkatan kesadaran terhadap potensi risiko kebocoran data akan mendorong perilaku digital yang lebih aman dan bertanggung jawab.

Peran lembaga dalam meningkatkan literasi digital sangatlah fundamental. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan program sosialisasi yang komprehensif, membuat panduan praktis, dan mendukung kampanye kesadaran masyarakat. Lembaga pendidikan dapat mengintegrasikan materi literasi digital dalam kurikulum, menyelenggarakan workshop, dan memberikan pelatihan praktis tentang transaksi elektronik yang aman. *Platform e-commerce* sendiri memiliki peran strategis dengan menyediakan pusat edukasi, memberikan peringatan keamanan, dan membangun transparansi kebijakan perlindungan konsumen.

Teknologi juga dapat menjadi mitra dalam upaya edukasi digital. Pengembangan aplikasi pendeteksi potensi penipuan, *platform* interaktif untuk pembelajaran keamanan digital, dan sistem peringatan dini terhadap praktik penipuan *online* dapat menjadi instrumen penting dalam melindungi konsumen. Namun, teknologi ini harus diimbangi dengan pemahaman mendalam dan kesadaran kritis dari pengguna itu sendiri.

Pada akhirnya, edukasi dan literasi digital bukan sekadar transfer pengetahuan, melainkan sebuah proses transformasi budaya digital. Ini membutuhkan kolaborasi komprehensif antara pemerintah, lembaga pendidikan, *platform* digital, dan masyarakat. Tujuannya adalah menciptakan ekosistem digital yang tidak hanya aman, tetapi juga terpercaya, di mana setiap konsumen memiliki kemampuan untuk melindungi diri sendiri dan memahami hak-haknya dalam ruang digital.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari jurnal ini mengungkapkan bahwa meskipun kerangka hukum di Indonesia telah mengalami kemajuan dalam mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi digital, efektivitasnya masih menghadapi berbagai tantangan besar. Beberapa regulasi penting, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta peraturan pemerintah terkait, telah memberikan dasar



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

<http://jurnal.anfa.co.id>

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

hukum yang penting. Namun, penerapan dan pengawasan terhadap peraturan tersebut belum sepenuhnya efektif dalam menangani perkembangan pesat dalam transaksi digital.

Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, langkah-langkah yang perlu diambil antara lain adalah memperkuat regulasi yang ada dengan memperbarui ketentuan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan transaksi digital yang semakin kompleks. Selain itu, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kerjasama dengan pelaku usaha untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat menciptakan lingkungan yang aman bagi konsumen, termasuk penerapan sistem verifikasi yang lebih ketat dan penguatan sistem keamanan data pribadi. Penegak hukum juga perlu diberikan pelatihan khusus mengenai teknologi informasi dan transaksi elektronik untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menyelesaikan kasus-kasus yang berkaitan dengan kejahatan digital. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perlindungan konsumen dalam transaksi digital dapat diperkuat, menciptakan ekosistem yang lebih aman dan transparan bagi konsumen dan pelaku usaha.

REFERENSI

- Azhari, R., & Susilo, M. (2021). *Hukum e-commerce di Indonesia: Tantangan dan solusi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Andjani, B. (2023). Tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam *E-commerce* yang dirugikan akibat dugaan order fiktif. *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 699.
- Syaputra, D., Yusmiarni, & Syafiah, S. (2022). Upaya perlindungan hukum preventif terhadap konsumen. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1). <https://doi.org/10.54783/jser.v3i1.34>
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>
- Haryono, T. (2022). *Artificial intelligence dan keamanan transaksi elektronik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Herlambang, & Fauzan, M. (2023). *Perlindungan konsumen dalam transaksi digital*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lestari, N., Delicia, N. F., Hartono, E., & Selly, J. N. (2023). Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online (e-commerce)*. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 4607–4617.
- Mulyadi, R. (2022). *Sinergi pemerintah dan swasta dalam perlindungan konsumen digital*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyana. (2021). *Penipuan dalam e-commerce: Tinjauan hukum dan solusi perlingkungannya*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- 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(08), 704–712. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605>



Civilia :

Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan

Bulan, 12 Tahun 2024

Vol 3 , No 2.

<http://jurnal.anfa.co.id>

Republik Indonesia. (2024). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wicaksono. (2022). *Keamanan data dalam e-commerce: Tantangan dan solusi*. Malang: UB Press.