

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara memberikan jaminan hukum kepada rakyat sebagai bentuk perlindungan atas hak-hak dasar dan kepastian hukum. Perlindungan ini juga meliputi sektor ekonomi, di mana negara berperan dalam mengatur dan mengawasi pertumbuhan ekonomi agar berjalan dengan sehat, adil, dan berkelanjutan. Dalam konteks perkembangan ekonomi digital, terutama dalam transaksi e-commerce, negara memperhatikan aspek perlindungan konsumen, keamanan transaksi, dan penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi di dunia maya. Di Indonesia, ketentuan hukum mengenai transaksi *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah yang berkaitan dengan perdagangan elektronik. Aturan ini menetapkan tanggung jawab pelaku usaha, hak-hak konsumen, dan cara penyelesaian sengketa untuk memastikan transaksi online yang aman dan transparan.

Pertumbuhan pesat dalam teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dalam melakukan transaksi ekonomi di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Saat ini, perdagangan elektronik atau *e-commerce* telah menjadi elemen krusial dalam sistem ekonomi modern, dengan banyak konsumen yang beralih ke platform digital untuk membeli barang dan jasa secara daring. Data menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam

penggunaan *e-commerce* setiap tahunnya, didorong oleh luasnya akses internet dan perangkat digital.¹

Namun, perkembangan ini juga memunculkan berbagai isu hukum, terutama terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi online. Walaupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah berfungsi sebagai regulasi dasar yang mengatur hak dan kewajiban bagi konsumen serta pelaku usaha di Indonesia, pelaksanaan serta penegakan perlindungan konsumen dalam konteks *e-commerce* masih dihadapkan pada banyak kendala. Masalah seperti penipuan online, barang yang tidak sesuai dengan pemesanan, manipulasi informasi, kebocoran data pribadi, serta kesulitan dalam menyelesaikan sengketa menjadi tantangan nyata bagi konsumen di era digital saat ini.²

Dari sudut pandang hukum perdata, transaksi *e-commerce* termasuk dalam kategori hubungan hukum privat yang mengatur hak dan kewajiban pihak-pihak yang terlibat secara kontraktual. Hak konsumen sebagai pihak yang lebih lemah perlu dilindungi agar transaksi berlangsung secara adil dan kepastian hukum dapat ditegakkan. Namun kenyataannya, perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam transaksi digital belum sepenuhnya terpenuhi, baik dalam hal regulasi maupun penegakannya.³

¹ Rosianna Evanesa Sihombing, Made Gede Subha Karma Resen, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia (Hambatan Penerapan Regulasi Antara Penerapan Dan Pengawasan)*, Jurnal Hukum, Pendidikan Sosial dan Humaniora Vol. 1, No. 6, 2024. 58-70 (<https://journal.appihi.or.id/index.php/Aliansi/article/download/539/825/2940>) diakses pada 9 September 2020.

² Fuady, Munir. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016. Hlm 407.

³ Nasrullah, Fibrianty Karim, *E-Commerce Dalam Aspek Hukum Perdata Dan Hukum Pidana*. Gorontalo: Cahaya Arsh Publisher & Printing, 2024. Hlm 36.

Terdapat dua studi yang membahas tentang perlindungan hukum di bidang e-commerce. Pertama, karya I Budiman (2025) yang menginvestigasi perlindungan bagi konsumen dalam ekosistem bisnis digital di Indonesia, menekankan adanya kekurangan dalam norma-norma, konflik regulasi, serta lemahnya penegakan hukum, terutama pada platform internasional.⁴ Kedua, penelitian yang dilakukan oleh MF Nasution (2025) menganalisis penguatan pengawasan dan pendidikan hukum bagi konsumen serta peningkatan transparansi dari para pelaku usaha sebagai langkah perlindungan konsumen dalam e-commerce.⁵ Perbedaan utama antara penelitian ini dengan yang sedang dilaksanakan adalah penekanan yang lebih menyeluruh pada penguatan sistem hukum dan perlindungan konsumen di lapangan, serta analisis empiris terhadap kasus pelanggaran di area tertentu seperti Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan data pra-penelitian, terdapat beberapa kasus nyata yang terjadi dalam transaksi e-commerce di Nusa Tenggara Timur (NTT), yang mencerminkan fenomena risiko digital dan tantangan penegakan hukum. Kasus pertama adalah terkait tindak pidana pencucian uang (TPPU) dan pendanaan terorisme yang melibatkan transaksi elektronik. Fenomena ini menjadi perhatian serius Kantor Perwakilan Bank Indonesia Nusa Tenggara Timur (BI NTT), yang bekerja sama dengan aparat penegak hukum untuk

⁴ Indra Budiman, "Perlindungan Konsumen Dalam Ekosistem Bisnis Digital: Tinjauan Yuridis Atas Transaksi E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Universitas Dharma Indonesia* 1, No. 1, (2025): 44-54. <https://ejurnal.undhi.ac.id/index.php/Insida/article/view/421>

⁵ Muhamad Fadly Nasution, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora* 4, No. 2, (2025): 1931–1938. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i2.7481>

membahas isu kejahatan digital dalam pembayaran daring. BI NTT berupaya memperkuat langkah-langkah pencegahan dan penegakan hukum agar transaksi e-commerce menjadi lebih aman dan dapat diandalkan di wilayah tersebut.

Dari perspektif hukum normatif, kasus ini menimbulkan problem yuridis karena meskipun UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PP No. 80 Tahun 2019 memberikan hak bagi konsumen untuk memperoleh transaksi yang aman dan dapat dipertanggungjawabkan, regulasi tersebut belum secara eksplisit mengatur pencegahan atau penanganan transaksi yang terkait dengan TPPU dan pendanaan terorisme. Dengan kata lain, norma hukum yang ada telah menjamin hak konsumen, namun belum mencakup perlindungan terhadap risiko kriminal digital yang kompleks di era e-commerce. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan, sehingga konsumen masih rentan terhadap dampak transaksi ilegal secara tidak langsung.

Kasus kedua menunjukkan penyalahgunaan e-commerce untuk perdagangan obat keras ilegal, yaitu jenis poppers, yang diimpor dari China dan diperjualbelikan melalui platform e-commerce dan media sosial seperti TikTok. Polda NTT berhasil mengungkap jaringan ini, di mana para pelaku melakukan jual beli dengan sistem bagi hasil. Fenomena ini menunjukkan bahwa e-commerce dapat dimanfaatkan untuk kegiatan kriminal, termasuk peredaran narkoba, yang jelas merugikan konsumen dan masyarakat luas.

Dalam konteks normatif, UU Perlindungan Konsumen memberikan hak

bagi konsumen untuk memperoleh produk yang aman, sesuai standar, dan informasi yang benar. Peredaran obat keras ilegal jelas melanggar hak konsumen atas produk yang aman dan jujur, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UU No. 8/1999. Selain itu, regulasi juga menekankan tanggung jawab pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dan menyediakan informasi yang akurat mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Kasus peredaran obat keras ini menegaskan bahwa, meskipun norma hukum telah ada, implementasinya masih lemah, terutama dalam pengawasan terhadap pelaku usaha dan platform digital. Akibatnya, konsumen tetap menghadapi risiko kerugian dan bahaya kesehatan yang nyata.

Berdasarkan kedua kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek pemberian hak pada konsumen menjadi sangat relevan dalam penelitian ini. UU Perlindungan Konsumen dan PP No. 80/2019 secara normatif menjamin hak konsumen atas: (1) informasi yang jelas, benar, dan jujur; (2) keamanan dan perlindungan data pribadi; (3) produk yang aman dan sesuai standar; serta (4) mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Namun, fenomena yang terjadi di NTT menunjukkan bahwa hak-hak tersebut belum dapat sepenuhnya terlaksana karena tantangan penegakan hukum, penyalahgunaan e-commerce, dan risiko kriminal digital yang terus berkembang.

Oleh karena itu, dari perspektif hukum normatif, penelitian ini menekankan tiga hal utama: pertama, kecukupan norma hukum dalam memberikan perlindungan bagi konsumen e-commerce; kedua, efektivitas implementasi dan penegakan hukum terhadap transaksi yang merugikan

konsumen; dan ketiga, perluasan tanggung jawab pelaku usaha dan platform digital agar transaksi e-commerce tidak disalahgunakan untuk kegiatan ilegal. Analisis ini menunjukkan bahwa walaupun kerangka hukum telah memadai dari sisi regulasi, perlindungan konsumen di era digital membutuhkan penguatan praktik penegakan hukum dan pengawasan terhadap pelaku usaha.

Menghadapi situasi dan masalah ini, diperlukan penelitian serta upaya normatif yang berfokus pada penguatan dasar hukum untuk melindungi konsumen di masa digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara normatif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam konteks *e-commerce* menggunakan pendekatan hukum sipil.

Berdasarkan kondisi ini, maka penting untuk melakukan pengkajian mendalam terkait **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: TELAAH NORMATIF ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANTANGAN PENEGAKANNYA DI ERA DIGITAL.**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.2.2 Apa tantangan normatif yang muncul dalam penerapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap transaksi *e-commerce* di era digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1.3.1 Untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 1.3.2 Untuk menganalisis tantangan normatif yang muncul dalam penerapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap transaksi *e-commerce* di era digital.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun praktis

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perdata terkait perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Pelaku Usaha

Studi ini memberikan wawasan mengenai tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*, seperti bertindak dengan itikad baik, memberikan informasi yang transparan, dan memastikan kualitas produk dan layanan. Pelaku usaha bisa memanfaatkan hasil penelitian untuk memperkuat kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen, sehingga bisa meningkatkan

kepercayaan dan reputasi di mata pembeli.

2. Untuk Masyarakat

Penelitian ini membantu konsumen untuk mengenali hak-hak yang dimiliki dalam transaksi e-commerce dan memperkuat kesadaran mereka untuk melaporkan jika terjadi pelanggaran. Ini juga menawarkan perlindungan serta rasa aman saat bertransaksi secara online, sehingga dapat meminimalkan risiko kerugian akibat penipuan atau produk yang tidak sesuai.

3. Untuk Pemerintah

Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi terhadap kebijakan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik. Pemerintah dapat merumuskan strategi pemantauan dan pendidikan agar regulasi yang ada dapat berjalan dengan efektif dan memberikan perlindungan yang optimal di era digital.

4. Untuk Pembuat Undang-Undang

Studi ini memberikan masukan normatif mengenai efektivitas dan tantangan dalam penerapan UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dalam konteks e-commerce. Pembuat undang-undang dapat memanfaatkan hasil kajian ini untuk merancang revisi atau aturan tambahan yang lebih responsif terhadap kemajuan teknologi dan praktik bisnis digital.

5. Untuk Peneliti selanjutnya

Sebagai landasan kajian normatif dalam memahami dan mengkaji perlindungan hukum konsumen khususnya dalam transaksi e-commerce di era digital, memberikan wawasan tentang tantangan dan hambatan dalam penegakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsuen yang dapat digunakan untuk pengembangan solusi hukum yang lebih responsif dan efektif, serta sebagai referensi yang dapat memperkaya pemahaman, mendukung pengembangan regulasi baru, dan memperkuat strategi penegakan hukum yang adaptif terhadap dinamika perdagangan digital yang terus berkembang.