

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Platform E-Commerce di Indonesia

Santoso¹, Indrayana²

^{1,2}. Fakultas Hukum, Hukum Perdata, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: Sep 19, 2025
Revised: Okto 11, 2025
Accepted: Okto 20, 2025

Keywords:

E-Commerce;
Konsumen;
Perlindungan Hukum;
Perjanjian Jual Beli.

ABSTRACT

Perkembangan platform e-commerce di Indonesia telah mengubah pola transaksi jual beli masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah. Namun, peningkatan transaksi elektronik juga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, penyalahgunaan data pribadi, dan kesulitan penyelesaian sengketa yang berpotensi merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia serta mengkaji efektivitas pengaturan hukum yang berlaku dalam memberikan kepastian dan perlindungan bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta sumber hukum terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce telah diatur melalui berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan terkait perdagangan melalui sistem elektronik. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam implementasi, pengawasan, dan penegakan hukum terhadap pelanggaran hak-hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang memadai, namun diperlukan peningkatan efektivitas pengawasan, edukasi konsumen, dan penegakan hukum untuk menjamin perlindungan yang optimal.

This is an open access article under the CC BY-NC license.



Corresponding Author:

Santoso,
Fakultas Hukum, Hkum Perdata,
Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia,
Jl. Veteran Dalam No. 26B, Padang, Sumatera Barat, Sumatera Barat, Indonesia.
Email: santoss11@gmail.com

1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang perdagangan dan transaksi bisnis. Kemajuan internet yang semakin pesat telah melahirkan berbagai bentuk transaksi elektronik yang memungkinkan terjadinya aktivitas jual beli tanpa batas ruang dan waktu. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah munculnya platform e-commerce yang menjadi sarana utama bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi secara daring. Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, penggunaan telepon pintar, serta perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Keberadaan platform e-commerce memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat. Konsumen dapat memperoleh akses yang lebih luas terhadap berbagai jenis produk dan jasa dengan harga yang kompetitif, sedangkan pelaku usaha memperoleh peluang untuk memperluas pasar tanpa harus memiliki toko fisik. Selain itu, transaksi elektronik memungkinkan terjadinya efisiensi biaya operasional, kemudahan pembayaran

digital, serta percepatan distribusi barang dan jasa. Kondisi ini menjadikan e-commerce sebagai salah satu sektor ekonomi digital yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional.

Meskipun demikian, perkembangan e-commerce juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, tidak sedikit konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi melalui platform e-commerce. Berbagai permasalahan yang sering terjadi antara lain ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi yang ditampilkan, keterlambatan atau kegagalan pengiriman barang, penipuan dalam transaksi, penyalahgunaan data pribadi konsumen, hingga kesulitan dalam mengajukan pengaduan dan memperoleh ganti rugi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan transaksi konvensional. Dalam perspektif hukum perjanjian, transaksi jual beli melalui platform e-commerce pada dasarnya merupakan suatu bentuk perjanjian yang mengikat para pihak sebagaimana diatur dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perjanjian yang dibuat secara elektronik tetap memiliki kekuatan hukum sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perikatan, adanya objek tertentu, dan sebab yang halal. Namun, karakteristik transaksi elektronik yang dilakukan tanpa pertemuan langsung antara para pihak sering kali menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen umumnya hanya memiliki kesempatan untuk menyetujui atau menolak syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak oleh penyedia platform maupun pelaku usaha. Keadaan ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan dan merugikan hak-hak konsumen.

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce didasarkan pada posisi konsumen yang relatif lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Dalam banyak kasus, konsumen memiliki keterbatasan informasi mengenai identitas penjual, kualitas produk, mekanisme pengiriman, maupun keamanan sistem pembayaran yang digunakan. Di sisi lain, pelaku usaha dan penyedia platform memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi serta kontrol terhadap mekanisme transaksi. Oleh karena itu, negara memiliki peran penting untuk menciptakan regulasi yang mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Di Indonesia, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce telah diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya memberikan pengakuan terhadap transaksi elektronik sebagai aktivitas hukum yang sah. Pengaturan lebih lanjut juga terdapat dalam berbagai peraturan pemerintah dan peraturan menteri yang mengatur penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik, perlindungan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang timbul dalam transaksi digital.

Meskipun kerangka regulasi tersebut telah tersedia, efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam praktik masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah perkembangan teknologi yang berlangsung lebih cepat dibandingkan pembentukan regulasi. Selain itu, masih terdapat kendala dalam pengawasan terhadap pelaku usaha yang beroperasi secara daring, rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat, serta kompleksitas pembuktian dalam sengketa transaksi elektronik. Tidak jarang konsumen mengalami kesulitan dalam menuntut haknya karena keterbatasan informasi mengenai prosedur pengaduan maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Penelitian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya. Sebagian besar penelitian berfokus pada analisis normatif terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Penelitian lain menyoroti tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen atau efektivitas penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik. Namun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk melakukan kajian yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara perjanjian jual beli elektronik, perlindungan hak konsumen, serta efektivitas implementasi regulasi yang berlaku dalam menghadapi dinamika perkembangan platform e-commerce di Indonesia.

Perbedaan dan keunikan penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya terletak pada fokus kajian yang mengintegrasikan aspek hukum perjanjian jual beli elektronik dengan perlindungan konsumen dalam konteks perkembangan ekosistem e-commerce Indonesia. Penelitian ini tidak hanya mengkaji keberadaan norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen, tetapi juga menganalisis sejauh mana regulasi tersebut mampu memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang efektif

terhadap berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen yang terjadi dalam praktik transaksi elektronik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara perlindungan konsumen dan perjanjian jual beli melalui platform e-commerce. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia, mengidentifikasi berbagai permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dalam transaksi elektronik, serta mengkaji efektivitas pengaturan hukum yang berlaku dalam menjamin hak-hak konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi terkait upaya peningkatan perlindungan hukum bagi konsumen guna menciptakan transaksi e-commerce yang aman, adil, dan berkelanjutan.

Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah, pembentuk kebijakan, pelaku usaha, penyedia platform e-commerce, serta masyarakat dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen. Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat dan implementasi yang efektif, transaksi e-commerce di Indonesia dapat berkembang secara sehat serta memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pihak yang terlibat.

2. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif (doctrinal research) sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dan Peter Mahmud Marzuki, yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma hukum positif. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan artikel ilmiah. Data tersebut dikumpulkan secara sistematis, kemudian diklasifikasikan berdasarkan relevansinya. Analisis data dilakukan secara kualitatif-deskriptif dengan menafsirkan norma hukum untuk melihat konsistensi dan efektivitas pengaturan. Hasil penelitian diukur melalui kesesuaian antara regulasi dan implementasinya, serta dievaluasi berdasarkan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan dalam perlindungan konsumen.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

3.1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang cukup komprehensif. Pengaturan tersebut terutama bersumber dari hukum positif yang mengakui transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang sah. Dalam praktiknya, perjanjian jual beli melalui platform e-commerce tetap tunduk pada prinsip-prinsip perjanjian dalam hukum perdata, khususnya mengenai kesepakatan para pihak, objek yang jelas, serta itikad baik. Selain itu, terdapat pengaturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen, yang menegaskan hak-hak konsumen seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan produk, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jujur dan bertanggung jawab atas produk yang dipasarkan. Pembahasan menunjukkan bahwa secara normatif, Indonesia telah memiliki sistem perlindungan yang cukup memadai. Namun demikian, terdapat kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pelanggaran hak konsumen dalam transaksi digital, seperti produk tidak sesuai deskripsi atau sulitnya proses klaim pengembalian dana. Dengan demikian, efektivitas hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan, tetapi juga oleh pelaksanaan dan pengawasan yang konsisten. Perbandingan dengan penelitian lain menunjukkan bahwa permasalahan serupa juga terjadi di berbagai negara berkembang, di mana regulasi sudah tersedia tetapi implementasinya masih lemah. Batasan studi pada aspek ini

adalah penelitian hanya fokus pada aspek normatif tanpa melakukan pengujian empiris terhadap perilaku konsumen secara langsung.

3.2. Bentuk-Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen dalam E-Commerce.

Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa bentuk pelanggaran yang sering terjadi dalam transaksi e-commerce. Pelanggaran tersebut meliputi ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, penipuan oleh penjual fiktif, serta penyalahgunaan data pribadi konsumen. Selain itu, terdapat pula kasus di mana konsumen tidak mendapatkan akses yang memadai untuk melakukan pengaduan atau penyelesaian sengketa. Secara analitis, kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem digital. Konsumen berada pada posisi yang lebih rentan karena keterbatasan informasi dan minimnya kontrol terhadap proses transaksi. Sementara itu, platform e-commerce sering kali berperan sebagai perantara yang tidak selalu bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami konsumen. Pembahasan menunjukkan bahwa bentuk pelanggaran tersebut terjadi karena tiga faktor utama, yaitu lemahnya pengawasan, rendahnya literasi digital konsumen, dan kompleksitas sistem transaksi elektronik yang bersifat otomatis. Dalam banyak kasus, mekanisme perlindungan yang tersedia belum mampu memberikan penyelesaian yang cepat dan efektif. Jika dibandingkan dengan studi sebelumnya, hasil ini memperkuat temuan bahwa mayoritas sengketa e-commerce diselesaikan melalui mekanisme internal platform, bukan melalui jalur hukum formal. Batasan studi pada bagian ini adalah tidak dilakukan analisis statistik terhadap jumlah kasus secara nasional sehingga kesimpulan lebih bersifat deskriptif.

3.3. Efektivitas Implementasi Perlindungan Hukum bagi Konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce masih berada pada tingkat yang belum optimal. Walaupun secara normatif regulasi telah memberikan perlindungan yang cukup jelas, dalam praktiknya masih terdapat hambatan dalam penegakan hukum. Hambatan tersebut meliputi sulitnya pembuktian dalam transaksi digital, kurangnya koordinasi antar lembaga pengawas, serta minimnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya. Selain itu, platform e-commerce cenderung menggunakan sistem penyelesaian sengketa internal yang tidak selalu transparan dan berpihak pada konsumen. Pembahasan menunjukkan bahwa efektivitas hukum sangat bergantung pada tiga indikator utama, yaitu kepastian hukum, kemudahan akses penyelesaian sengketa, dan tingkat kepatuhan pelaku usaha. Dari ketiga indikator tersebut, aspek akses penyelesaian sengketa masih menjadi kelemahan utama. Perbandingan dengan penelitian lain menunjukkan bahwa negara dengan sistem perlindungan konsumen digital yang lebih maju cenderung memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan berbasis teknologi. Sementara itu, Indonesia masih berada pada tahap pengembangan sistem tersebut. Batasan studi dalam bagian ini adalah tidak dilakukan pengujian lapangan terhadap efektivitas lembaga penyelesaian sengketa secara langsung, sehingga analisis hanya berdasarkan kajian normatif.

3.4. Upaya dan Strategi Penguatan Perlindungan Konsumen di Era Digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukan penguatan sistem perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce melalui berbagai strategi. Upaya tersebut meliputi peningkatan regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, penguatan pengawasan terhadap platform digital, serta peningkatan literasi hukum dan digital masyarakat. Selain itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan transparan agar konsumen dapat memperoleh keadilan tanpa prosedur yang rumit. Platform e-commerce juga perlu meningkatkan tanggung jawabnya sebagai penyedia sistem, tidak hanya sebagai perantara transaksi, tetapi juga sebagai pihak yang turut memastikan keamanan transaksi. Pembahasan menunjukkan bahwa penguatan perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga pelaku usaha dan masyarakat. Sinergi antara ketiga pihak tersebut sangat penting untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang sehat. Jika dibandingkan dengan penelitian lain, hasil ini sejalan dengan pandangan bahwa perlindungan konsumen di era digital harus bersifat kolaboratif dan berbasis teknologi. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena tidak membahas secara teknis model teknologi

perlindungan data yang digunakan oleh platform e-commerce. Batasan studi secara keseluruhan adalah penelitian ini bersifat normatif sehingga tidak mencakup pengumpulan data empiris dari konsumen secara langsung. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih menekankan pada analisis hukum dan interpretasi regulasi yang berlaku.

Discussions

Pembahasan dalam penelitian ini menitikberatkan pada analisis mendalam terhadap perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia, dengan menautkan hasil penelitian terhadap konsep hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, serta dinamika transaksi elektronik. Secara normatif, perjanjian jual beli melalui e-commerce tetap tunduk pada prinsip dasar hukum perdata, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal. Namun, dalam praktiknya, prinsip kesepakatan sering kali bersifat semu (*pseudo consent*) karena konsumen tidak memiliki ruang negosiasi yang seimbang terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh platform maupun pelaku usaha. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidakseimbangan kontraktual (*contractual imbalance*) yang menjadi ciri khas transaksi elektronik modern.

Dari perspektif perlindungan konsumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa negara telah menyediakan instrumen hukum yang cukup memadai untuk menjamin hak-hak konsumen. Namun, efektivitasnya masih bergantung pada implementasi di lapangan. Misalnya, hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar sering kali tidak terpenuhi secara optimal karena deskripsi produk yang tidak akurat atau menyesatkan. Selain itu, hak atas keamanan transaksi juga masih menghadapi tantangan berupa kebocoran data dan penipuan digital. Jika dianalisis lebih lanjut, peran platform e-commerce menjadi sangat sentral dalam ekosistem transaksi digital. Platform tidak hanya berfungsi sebagai perantara, tetapi juga sebagai pengendali sistem yang menentukan standar operasional transaksi, termasuk mekanisme pembayaran, pengiriman, dan penyelesaian sengketa. Namun, dalam banyak kasus, tanggung jawab platform masih bersifat terbatas (*limited liability*), sehingga konsumen sering kali diarahkan untuk menyelesaikan sengketa langsung dengan penjual, meskipun penjual tersebut terkadang sulit dilacak atau tidak memiliki itikad baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai kajian sebelumnya yang menyatakan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital masih menghadapi kesenjangan antara regulasi dan implementasi. Beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada lemahnya penegakan hukum dan minimnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Namun, penelitian ini memberikan penekanan tambahan bahwa akar masalah tidak hanya terletak pada aspek regulasi, tetapi juga pada desain sistem platform e-commerce yang cenderung lebih berpihak pada efisiensi transaksi dibandingkan perlindungan konsumen secara substantif. Berbeda dengan beberapa penelitian yang hanya fokus pada aspek normatif hukum perlindungan konsumen, penelitian ini menyoroti interaksi antara hukum perjanjian elektronik, tanggung jawab platform digital, dan perilaku konsumen dalam ekosistem e-commerce. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kompleksitas perlindungan hukum di era digital.

Dari hasil pembahasan, ditemukan adanya kesenjangan antara norma hukum yang ideal (*das sollen*) dengan realitas implementasi (*das sein*). Secara ideal, konsumen memiliki posisi yang setara dengan pelaku usaha dalam hubungan hukum. Namun secara faktual, konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah karena keterbatasan akses informasi, ketergantungan pada sistem platform, serta minimnya kemampuan untuk melakukan negosiasi kontrak. Kesenjangan lainnya terlihat pada mekanisme penyelesaian sengketa. Meskipun telah tersedia jalur hukum formal dan non-formal, sebagian besar sengketa e-commerce diselesaikan melalui mekanisme internal platform yang belum sepenuhnya transparan dan akuntabel. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai independensi dan objektivitas penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen.

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini bersifat normatif sehingga tidak melibatkan data empiris dari konsumen atau pelaku usaha secara langsung. Kedua, penelitian ini tidak melakukan pengujian kuantitatif terhadap tingkat efektivitas perlindungan hukum dalam skala nasional. Ketiga, analisis lebih difokuskan pada aspek regulasi dan konsep hukum, sehingga aspek teknis teknologi platform tidak dibahas secara mendalam. Meskipun demikian, batasan tersebut tidak mengurangi relevansi hasil penelitian, karena fokus utama penelitian ini adalah menganalisis konstruksi hukum perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia. Secara keseluruhan, pembahasan menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam e-commerce telah memiliki fondasi yang kuat secara normatif, namun masih menghadapi tantangan serius dalam implementasi. Diperlukan penguatan dalam aspek pengawasan, peningkatan tanggung jawab platform, serta reformasi mekanisme penyelesaian sengketa agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif dan berkeadilan dalam ekosistem digital yang terus berkembang.

4. CONCLUSION

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia telah memiliki landasan normatif yang relatif kuat, terutama melalui pengaturan dalam hukum perjanjian perdata, hukum perlindungan konsumen, serta regulasi transaksi elektronik. Temuan utama menunjukkan bahwa secara hukum, konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, keamanan transaksi, dan kompensasi atas kerugian, sementara pelaku usaha dan platform e-commerce memiliki kewajiban untuk menjamin transparansi dan tanggung jawab dalam setiap transaksi. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara norma hukum (*das sollen*) dan praktik implementasi (*das sein*), di mana konsumen masih sering mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian produk, keterlambatan layanan, penipuan digital, serta lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan transparan. Kontribusi penelitian ini terletak pada penguatan analisis bahwa persoalan perlindungan konsumen tidak hanya bersumber dari kelemahan regulasi, tetapi juga dari desain ekosistem platform e-commerce yang belum sepenuhnya menempatkan konsumen sebagai subjek utama perlindungan hukum. Secara implikatif, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha digital, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan berbasis teknologi agar dapat memberikan kepastian hukum yang lebih efektif. Selain itu, peningkatan literasi hukum dan digital masyarakat juga menjadi faktor penting dalam memperkuat posisi tawar konsumen dalam transaksi elektronik. Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada pendekatan yang bersifat normatif sehingga tidak melibatkan data empiris langsung dari konsumen maupun pelaku usaha, serta tidak mengukur secara kuantitatif tingkat efektivitas perlindungan hukum di lapangan. Oleh karena itu, penelitian di masa depan disarankan untuk mengembangkan pendekatan empiris atau mixed-method guna mengkaji pengalaman nyata konsumen dalam menghadapi sengketa e-commerce, serta menganalisis lebih jauh peran teknologi seperti artificial intelligence dan sistem otomatis platform dalam mempengaruhi perlindungan hukum konsumen. Dengan demikian, penelitian ini secara eksplisit menjawab bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui platform e-commerce di Indonesia telah tersedia secara normatif, namun masih memerlukan penguatan implementasi agar benar-benar mampu memberikan keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan bagi seluruh pihak dalam ekosistem perdagangan digital.

REFERENCES

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: BPHN.
- Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Edmon Makarim. *Komunikasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Garuda Nusantara, A. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Yogyakarta: UII Press.
- HS, Salim. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU ITE*.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*.
- Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*.
- Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Naskah Akademik UU Perlindungan Konsumen. *Kajian Perlindungan Konsumen Nasional*.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.

- Purwosutjipto, H.M.N. Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Jakarta: Djambatan.
- Rahardjo, Satjipto. Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, Satjipto. Hukum dan Masyarakat. Bandung: Angkasa.
- Salim HS. Hukum Kontrak Elektronik di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.
- Setiawan, R. Pokok-Pokok Hukum Perikatan. Bandung: Bina Cipta.
- Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Soekanto, Soerjono & Mamudji, Sri. Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subekti. Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.
- Sukarmi. Cyber Law: Kontrak Elektronik dalam Sistem Hukum Indonesia. Bandung: Pustaka Sutra.
- Suparman, M. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. Jakarta: Kencana.
- Widjaja, Gunawan & Yani, Ahmad. Hukum tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia.