

Legal Protection for Consumers in Electronic Contracts on E-Commerce Platforms in Indonesia

Suhariyanto¹, Kurniawan²

Fakultas Hukum, Hukum Pidana, Universitas Tamansiswa Palembang, Palembang, Indonesia.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: April 07, 2026
Revised: April 16, 2026
Accepted: April 25, 2026

Keywords:

Cybercrime;
Hukum Pidana;
Kejahatan Siber;
Pertanggungjawaban Pidana.

ABSTRACT

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mendorong peningkatan penggunaan internet dalam berbagai aspek kehidupan. Di sisi lain, kemajuan tersebut juga memunculkan berbagai bentuk kejahatan siber (cybercrime) yang menimbulkan kerugian bagi individu, masyarakat, maupun negara. Kejahatan siber memiliki karakteristik khusus yang berbeda dengan kejahatan konvensional, sehingga menimbulkan tantangan dalam penerapan pertanggungjawaban pidana terhadap pelakunya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban pidana pelaku kejahatan siber dalam perspektif hukum pidana Indonesia serta mengkaji efektivitas pengaturan hukum yang berlaku dalam menanggulangi tindak pidana tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pidana terhadap pelaku kejahatan siber di Indonesia didasarkan pada ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dengan tetap memperhatikan unsur kesalahan, kemampuan bertanggung jawab, dan hubungan antara perbuatan dengan akibat yang ditimbulkan. Namun, masih terdapat berbagai kendala dalam penegakan hukum, terutama terkait pembuktian digital dan karakter lintas batas kejahatan siber. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan kapasitas aparat penegak hukum guna meningkatkan efektivitas penanggulangan kejahatan siber di Indonesia.

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



Corresponding Author:

Suhariyanto,
Fakultas Hukum, Hukum Pidana,
Universitas Tamansiswa Palembang, Palembang, Indonesia,
Jl. Taman Siswa No. 261, Ilir Timur I, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia.
Email: suhariyanto76@gmail.com

1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas perdagangan dan transaksi bisnis. Transformasi digital yang terjadi secara masif telah melahirkan berbagai model transaksi baru yang memanfaatkan jaringan internet sebagai sarana utama dalam kegiatan jual beli. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah berkembangnya platform e-commerce yang memungkinkan pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi tanpa harus bertemu secara langsung. Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce menunjukkan tren yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet, penggunaan perangkat digital, serta perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi.

Keberadaan platform e-commerce seperti marketplace, online shop, dan aplikasi perdagangan elektronik telah menciptakan ekosistem ekonomi digital yang memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat. Konsumen dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai produk, membandingkan harga, melakukan pembayaran secara elektronik, serta menerima barang yang dibeli

tanpa harus mengunjungi toko fisik. Di sisi lain, pelaku usaha memperoleh akses pasar yang lebih luas dan biaya operasional yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan perdagangan konvensional. Kondisi ini menjadikan e-commerce sebagai salah satu sektor strategis yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Meskipun demikian, perkembangan e-commerce juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang memerlukan perhatian serius, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik. Berbeda dengan transaksi konvensional yang umumnya dilakukan melalui interaksi langsung antara penjual dan pembeli, transaksi elektronik dilaksanakan melalui sistem digital yang mengandalkan dokumen elektronik sebagai dasar hubungan hukum para pihak. Perjanjian elektronik menjadi instrumen utama yang mengikat hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, dalam praktiknya, konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha karena kurang memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian yang telah ditentukan secara sepihak oleh penyedia platform maupun pelaku usaha.

Fenomena penggunaan klausula baku dalam perjanjian elektronik menjadi salah satu isu penting dalam perlindungan konsumen. Sebagian besar platform e-commerce menerapkan sistem "click-wrap agreement" atau "terms and conditions" yang harus disetujui oleh konsumen sebelum menggunakan layanan. Dalam banyak kasus, konsumen cenderung langsung menyetujui syarat dan ketentuan tersebut tanpa membaca atau memahami seluruh isi perjanjian. Akibatnya, terdapat potensi munculnya klausula yang merugikan konsumen, seperti pembatasan tanggung jawab pelaku usaha, pengalihan risiko kepada konsumen, pembatasan hak pengembalian barang, maupun pembatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Kondisi ini dapat mengakibatkan ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan hukum yang terbentuk melalui perjanjian elektronik. Selain persoalan klausula baku, berbagai kasus yang sering terjadi dalam transaksi e-commerce juga menunjukkan masih adanya kerentanan perlindungan konsumen. Beberapa permasalahan yang umum ditemukan antara lain ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi yang ditampilkan, keterlambatan pengiriman, penipuan transaksi, penyalahgunaan data pribadi, hingga kesulitan konsumen dalam memperoleh ganti rugi ketika terjadi pelanggaran hak. Situasi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital tidak hanya menghadirkan peluang ekonomi, tetapi juga menimbulkan risiko hukum yang harus diantisipasi melalui regulasi dan mekanisme perlindungan yang memadai.

Indonesia sebenarnya telah memiliki berbagai instrumen hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan normatif mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 mengatur mengenai keabsahan dokumen elektronik, transaksi elektronik, dan penyelenggaraan sistem elektronik. Pengaturan yang lebih spesifik juga terdapat dalam berbagai peraturan pemerintah dan peraturan menteri yang berkaitan dengan perdagangan melalui sistem elektronik. Namun demikian, keberadaan regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab berbagai tantangan yang muncul akibat perkembangan teknologi dan model bisnis digital yang terus berubah. Penelitian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik telah banyak dilakukan oleh para akademisi sebelumnya. Sebagian penelitian berfokus pada keabsahan perjanjian elektronik berdasarkan hukum perdata Indonesia, sementara penelitian lainnya menitikberatkan pada efektivitas penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam transaksi e-commerce. Terdapat pula penelitian yang membahas tanggung jawab platform marketplace terhadap kerugian konsumen maupun perlindungan data pribadi dalam perdagangan elektronik. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya terkait hubungan antara karakteristik perjanjian elektronik yang bersifat baku dengan efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam ekosistem e-commerce modern di Indonesia.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus analisis yang mengintegrasikan aspek keabsahan perjanjian elektronik, kedudukan konsumen dalam hubungan kontraktual digital, serta efektivitas instrumen perlindungan hukum yang tersedia dalam menghadapi berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen pada platform e-commerce. Penelitian ini tidak hanya mengkaji aspek normatif dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi juga menelaah bagaimana implementasi perlindungan hukum tersebut dalam praktik transaksi elektronik yang

berkembang saat ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat perlindungan hukum yang diperoleh konsumen dalam perjanjian elektronik. Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada upaya untuk menganalisis secara kritis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks perkembangan platform e-commerce yang semakin kompleks, khususnya berkaitan dengan penggunaan klausula baku digital, tanggung jawab platform sebagai perantara transaksi, serta perlindungan hak konsumen dalam penyelesaian sengketa elektronik. Pendekatan ini menjadi penting mengingat semakin meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap transaksi digital yang berpotensi menimbulkan berbagai persoalan hukum baru yang belum sepenuhnya terakomodasi oleh regulasi yang ada.

Urgensi penelitian ini semakin tinggi mengingat pesatnya pertumbuhan ekonomi digital Indonesia yang diikuti oleh peningkatan jumlah transaksi elektronik setiap tahunnya. Tanpa adanya perlindungan hukum yang efektif, konsumen berpotensi mengalami berbagai kerugian baik secara ekonomi maupun hukum. Di sisi lain, perlindungan konsumen yang kuat juga diperlukan untuk menciptakan kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan elektronik sehingga dapat mendukung keberlanjutan pertumbuhan sektor ekonomi digital nasional. Oleh karena itu, kajian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian elektronik menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam perjanjian elektronik pada platform e-commerce di Indonesia, mengidentifikasi berbagai permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dalam transaksi elektronik, serta mengevaluasi efektivitas regulasi yang berlaku dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen dan hukum siber, serta memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah, pelaku usaha, penyedia platform e-commerce, dan masyarakat dalam mewujudkan sistem perdagangan elektronik yang lebih adil, aman, dan berorientasi pada perlindungan hak konsumen.

2. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dan Peter Mahmud Marzuki, yang menekankan kajian terhadap norma hukum yang berlaku. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data diperoleh dari bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, kemudian diidentifikasi, diklasifikasi, dan dianalisis secara kualitatif. Prosedur penelitian dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan bahan hukum, pengelompokan isu hukum, hingga penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan menilai kesesuaian norma hukum terhadap praktik perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik. Hasil penelitian diukur melalui konsistensi norma, efektivitas regulasi, serta kesenjangan antara aturan dan implementasi, kemudian dievaluasi secara deskriptif-analitis untuk menghasilkan rekomendasi hukum yang relevan.

3. RESULTS AND DISCUSSIONS

3.1. Kerangka Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Elektronik di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian elektronik pada platform e-commerce di Indonesia secara normatif telah diatur dalam beberapa instrumen hukum utama, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Secara umum, regulasi tersebut memberikan dasar hukum mengenai hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, hak atas keamanan transaksi, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat transaksi elektronik. Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa pengaturan tersebut masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur detail mekanisme perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik yang berbasis platform digital. Perjanjian elektronik pada e-commerce umumnya berbentuk klausula baku yang disusun sepihak oleh penyedia platform atau pelaku usaha. Konsumen hanya memiliki opsi untuk menyetujui atau menolak

tanpa ruang negosiasi. Hal ini menciptakan ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam praktiknya, perlindungan hukum yang tersedia lebih banyak bersifat represif dibandingkan preventif. Artinya, perlindungan hukum baru bekerja setelah terjadi pelanggaran atau sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia melalui jalur pengaduan platform, mediasi, atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat keterbatasan dalam eksekusi keputusan dan rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha.

3.2. Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Praktik E-Commerce.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam praktiknya, banyak konsumen mengalami permasalahan seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, hingga penipuan oleh penjual pihak ketiga dalam platform marketplace. Meskipun platform e-commerce telah menyediakan sistem perlindungan seperti escrow atau rekening bersama, namun efektivitasnya masih bergantung pada kepatuhan masing-masing pihak.

Tabel 1. permasalahan yang ditemukan dalam transaksi elektronik

Jenis Permasalahan	Bentuk Kasus	Dampak terhadap Konsumen
Regulasi	Barang tidak sesuai deskripsi	Kerugian materiil
Ketidaksesuaian barang	Penjual fiktif	Kerugian materiil
Keterlambatan pengiriman	Barang tidak tiba tepat waktu	Kerugian waktu
Penipuan online	Masih terbatas	Kehilangan uang
Sengketa refund	Pengembalian dana ditolak	Ketidakpastian hukum

Analisis menunjukkan bahwa meskipun platform telah menyediakan fitur perlindungan, posisi konsumen tetap lemah karena ketergantungan pada kebijakan internal platform. Hal ini menunjukkan adanya dominasi sistem kontrak elektronik yang tidak memberikan ruang partisipasi yang seimbang bagi konsumen. Perbandingan dengan penelitian lain menunjukkan bahwa masalah utama bukan hanya pada aspek regulasi, tetapi juga pada lemahnya implementasi dan pengawasan. Beberapa penelitian sebelumnya menekankan pentingnya penguatan regulasi, namun hasil penelitian ini mempertegas bahwa masalah utama terletak pada kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan.

3.3. Pertanggungjawaban Hukum dan Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pertanggungjawaban hukum dalam perjanjian elektronik masih bersifat kompleks karena melibatkan tiga pihak utama, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan platform e-commerce sebagai penyelenggara sistem elektronik. Dalam banyak kasus, platform sering diposisikan sebagai perantara yang tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, kecuali dapat dibuktikan adanya kelalaian dalam sistem. Secara normatif, pelaku usaha memiliki tanggung jawab utama atas produk atau layanan yang ditawarkan. Namun, dalam praktiknya, identifikasi pelaku usaha sering kali sulit dilakukan, terutama jika menggunakan identitas palsu atau berada di luar yurisdiksi Indonesia. Hal ini menimbulkan kendala dalam penegakan hukum dan pembebanan tanggung jawab pidana maupun perdata. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia seperti layanan komplain internal platform, mediasi, dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen belum memberikan hasil yang optimal. Evaluasi menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa masih rendah karena proses yang memakan waktu, kurangnya kekuatan eksekusi, serta keterbatasan akses bagi konsumen kecil. Dibandingkan dengan penelitian lain, hasil ini memperkuat temuan bahwa sistem perlindungan konsumen digital masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan teknologi. Penelitian ini menambahkan perspektif bahwa perlu adanya integrasi antara sistem hukum nasional dengan mekanisme digital platform agar pertanggungjawaban hukum dapat ditegakkan secara lebih efektif.

3.4. Keterbatasan Studi dan Implikasi Hukum.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan normatif sehingga tidak sepenuhnya menggambarkan kondisi empiris secara langsung di lapangan. Kedua, fokus penelitian lebih menitikberatkan pada aspek hukum perlindungan konsumen tanpa mendalami aspek teknis sistem teknologi platform e-commerce secara mendalam. Ketiga, perkembangan regulasi digital yang sangat dinamis dapat menyebabkan beberapa analisis menjadi perlu diperbarui seiring perubahan kebijakan hukum. Meskipun demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami struktur perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian elektronik. Secara keseluruhan, ditemukan bahwa sistem perlindungan hukum di Indonesia sudah memiliki dasar yang cukup kuat, namun masih memerlukan penguatan dalam aspek implementasi, pengawasan, dan penegakan hukum. Implikasi hukum dari penelitian ini menunjukkan perlunya reformasi regulasi yang lebih spesifik terhadap perjanjian elektronik, penguatan tanggung jawab platform sebagai intermediary, serta peningkatan literasi hukum digital bagi konsumen. Selain itu, diperlukan sistem penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan memiliki kekuatan eksekutorial yang lebih kuat agar perlindungan konsumen dalam ekosistem e-commerce dapat berjalan secara efektif dan berkeadilan.

Discussions

Pembahasan dalam penelitian ini menitikberatkan pada analisis mendalam terhadap efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian elektronik pada platform e-commerce di Indonesia, dengan mengacu pada hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya. Secara normatif, Indonesia telah memiliki kerangka hukum yang relatif memadai untuk melindungi konsumen dalam transaksi elektronik. Namun, analisis menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan tersebut masih menghadapi berbagai hambatan struktural, yuridis, dan praktis yang menyebabkan ketidakseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Pertama, dari aspek struktur hukum, ketentuan yang mengatur perjanjian elektronik masih tersebar dalam berbagai regulasi dan belum terintegrasi secara komprehensif dalam satu sistem hukum khusus yang mengatur kontrak digital. Hal ini menyebabkan adanya tumpang tindih interpretasi dalam implementasi perlindungan konsumen. Perjanjian elektronik yang berbentuk klausula baku semakin memperkuat posisi dominan pelaku usaha, karena konsumen tidak memiliki ruang negosiasi terhadap isi kontrak. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip kebebasan berkontrak dalam praktik e-commerce tidak sepenuhnya seimbang.

Kedua, dari aspek substansi hukum, perlindungan yang diberikan masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur dinamika transaksi digital modern seperti mekanisme algoritma platform, sistem escrow, dan tanggung jawab multi pihak dalam marketplace. Akibatnya, terdapat kekosongan hukum (legal gap) dalam mengatur hubungan antara platform sebagai penyedia sistem elektronik, penjual sebagai pelaku usaha, dan konsumen sebagai pengguna akhir. Dalam banyak kasus, tanggung jawab hukum menjadi tidak jelas ketika terjadi kerugian, terutama apabila pelaku usaha berada di luar yurisdiksi Indonesia. Ketiga, dari aspek budaya hukum, tingkat literasi digital dan pemahaman hukum konsumen masih tergolong rendah. Banyak konsumen yang menyetujui syarat dan ketentuan tanpa membaca secara menyeluruh isi perjanjian elektronik. Hal ini memperkuat posisi ketidakseimbangan informasi (information asymmetry) antara pelaku usaha dan konsumen. Kondisi ini berdampak pada lemahnya posisi tawar konsumen dalam penyelesaian sengketa.

Perbandingan dengan penelitian lain menunjukkan bahwa sebagian besar studi sebelumnya lebih menekankan pada aspek keabsahan kontrak elektronik atau perlindungan data pribadi. Namun, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih luas dengan mengkaji keterkaitan antara klausula baku digital, tanggung jawab platform e-commerce, dan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian sebelumnya dengan menekankan bahwa perlindungan konsumen dalam e-commerce tidak dapat dipisahkan dari desain sistem platform itu sendiri. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa peran platform e-commerce tidak dapat lagi dipandang hanya sebagai perantara pasif. Dalam praktiknya, platform memiliki kontrol terhadap sistem transaksi, algoritma pencarian, hingga mekanisme pembayaran. Oleh karena itu, secara teoritis platform memiliki kontribusi terhadap terjadinya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini memperkuat argumen bahwa tanggung jawab hukum platform perlu diperluas, tidak hanya sebagai penyedia sistem, tetapi juga sebagai pihak yang memiliki kewajiban perlindungan konsumen secara aktif.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan normatif sehingga tidak sepenuhnya menggambarkan dinamika empiris di lapangan secara detail. Kedua, penelitian ini belum membahas secara mendalam aspek teknis teknologi seperti algoritma rekomendasi dan

sistem keamanan digital yang juga berpengaruh terhadap perlindungan konsumen. Ketiga, ruang lingkup penelitian terbatas pada regulasi di Indonesia tanpa membandingkan secara komprehensif dengan sistem hukum negara lain. Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian elektronik di Indonesia masih berada pada tahap perkembangan (developing stage). Diperlukan reformasi hukum yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif, seimbang, dan berkeadilan dalam ekosistem e-commerce yang semakin kompleks.

4. CONCLUSION

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian elektronik pada platform e-commerce di Indonesia secara normatif telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta berbagai regulasi terkait perdagangan melalui sistem elektronik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan tersebut masih belum optimal dalam praktiknya. Hal ini disebabkan oleh masih adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha dalam perjanjian elektronik yang umumnya berbentuk klausula baku, serta keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa yang belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Selain itu, peran platform e-commerce sebagai pihak perantara dalam transaksi digital juga belum sepenuhnya diatur secara tegas terkait batas tanggung jawab hukumnya, sehingga menimbulkan kekosongan hukum dalam kasus-kasus tertentu. Kontribusi utama penelitian ini adalah memberikan analisis komprehensif mengenai hubungan antara struktur perjanjian elektronik, tanggung jawab para pihak, dan efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam ekosistem e-commerce di Indonesia. Penelitian ini juga memperjelas bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada implementasi, pengawasan, serta desain sistem platform digital itu sendiri. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan regulasi yang lebih spesifik dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, khususnya dalam mengatur tanggung jawab platform digital serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan efektif. Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan, yaitu hukum normatif, sehingga belum menggambarkan secara detail dinamika empiris di lapangan serta tidak membahas aspek teknis teknologi secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris atau socio-legal guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Selain itu, penelitian di masa depan juga dapat membandingkan sistem perlindungan hukum Indonesia dengan negara lain untuk memperkaya perspektif regulasi internasional. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian elektronik masih perlu penguatan berkelanjutan agar mampu menjawab tantangan perkembangan ekonomi digital secara efektif dan berkeadilan.

REFERENCES

- Amelia, R., Sarbini, I., Adnan, & Sukirman. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen dalam e-commerce di Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(1), 199–210.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari UUPK. *Binamulia Hukum*, 12(1).
- Jandika Putra, F., Arif Pratama, A., & Susilo, F. A. (2024). Perlindungan konsumen atas data pribadi dalam transaksi e-commerce pasca UU PDP. *Jurnal Jurisprudencia*, 7(2).
- Kholifah, S. N., & Yuliawan, I. (2025). Perlindungan hukum konsumen atas cacat informasi produk dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Keadilan*, 23(3).
- Lumaing, E. Y., Nasirun, I. O., & Mongdong, N. M. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Paradigma: Journal of Sociology Research and Education*, 6(1).
- Manalu, J. O. G. (2025). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online berdasarkan UU ITE. *Konsensus: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1).
- Nasution, M. F., Purba, Y. Y., Silalahi, J. A. S., & Purba, V. L. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan UUPK. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(2).
- Octavianus Nasirun, I., Lumaing, E. Y., & Mongdong, N. M. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Sosial*.
- Prayuti, Y. (2023). Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1).
- Rizky Amelia, R., Sarbini, I., Adnan, & Sukirman. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen dalam e-commerce di Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(1).
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2022). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Wibowo, A., & Setiawan, D. (2024). Perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian elektronik di platform digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi Informasi*, 8(2).
- Yuliana, N., & Pratama, R. (2024). Analisis hukum perjanjian elektronik dalam e-commerce Indonesia. *Jurnal Hukum Digital*, 6(3).
- Yuliana Lumaing, E., Octavianus Nasirun, I., & Mongdong, N. M. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Paradigma*, 6(1).
- Yusri, M., & Hidayat, T. (2025). Efektivitas UU ITE dalam perlindungan konsumen digital. *Jurnal Hukum Siber Indonesia*, 4(1).