



## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM ERA DIGITAL

Iip Nurul Topani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

E-mail: [iip.nurultopani01@gmail.com](mailto:iip.nurultopani01@gmail.com)

### *Abstract*

*The development of e-commerce in Indonesia has made transactions easier for consumers. However, the increasing number of cases of fraud and violations of consumer rights in online transactions is a serious concern. This research aims to analyze legal protection for consumers in ecommerce transactions in Indonesia, with a focus on the role of the Consumer Protection Law and the Information and Electronic Transactions Law. This research will also examine the effectiveness of consumer protection institutions in handling consumer disputes in the digital era and provide policy recommendations to improve consumer protection in electronic transactions.*

**Keywords:** *Civil law; Legal Protection; Consumer; and Digital Age.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk cara masyarakat melakukan transaksi jual-beli. Transaksi jual-beli online kini menjadi salah satu metode yang paling diminati karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi konsumen. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai potensi risiko yang dapat merugikan konsumen, seperti penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi, atau layanan purna jual yang tidak memadai. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jualbeli online menjadi isu yang sangat penting untuk dibahas dan diatur dengan jelas dalam hukum positif Indonesia. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) sebagai salah satu sumber hukum tertulis di Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Meskipun KUHPperdata tidak secara spesifik mengatur terkait dengan transaksi jual beli online, prinsip-prinsip umum yang terkandung di dalamnya tetap relevan dan dapat diterapkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Misalnya, Pasal 1320 KUHPperdata yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian, dapat digunakan untuk menilai keabsahan transaksi jual-beli *online*. Selain itu, Pasal 1457 KUHPperdata yang mendefinisikan perjanjian jual-beli juga menjadi landasan dalam menilai hubungan hukum antara penjual dan pembeli. Dalam transaksi jual-beli online, seringkali terjadi ketidakjelasan mengenai identitas penjual dan status barang yang diperjualbelikan. Hal ini dapat menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah jika terjadi sengketa. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka

yang dijamin oleh hukum. Di samping itu, pelaku usaha juga harus memahami kewajiban mereka untuk menyediakan informasi yang akurat dan lengkap mengenai produk yang mereka tawarkan. Hal ini sesuai dengan prinsip itikad baik dalam perjanjian jual-beli sebagaimana diatur dalam KUHPerdota.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan transaksi jual-beli *online*, pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) adalah salah satu regulasi yang secara khusus mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Undang-Undang ini memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik-praktik bisnis yang merugikan, serta memberikan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, misalnya, mengatur tentang hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Di samping itu, perkembangan transaksi jual-beli *online* juga mendorong lahirnya regulasi lain yang lebih spesifik, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE memberikan dasar hukum untuk transaksi elektronik, termasuk transaksi jual-beli online, dan mengatur tentang keabsahan dokumen dan tanda tangan elektronik, serta perlindungan data pribadi konsumen. Dalam konteks ini, Pasal 26 UU ITE menegaskan bahwa penggunaan informasi melalui media elektronik harus dilakukan dengan persetujuan pihak terkait, yang dalam hal ini adalah konsumen. Selain UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE, terdapat pula peraturan pemerintah dan peraturan menteri yang mengatur lebih lanjut mengenai transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Misalnya, PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektronik, serta kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data konsumen.<sup>2</sup>

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka untuk mengeksplorasi perlindungan konsumen dalam era digital. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyintesis berbagai penelitian yang relevan dari sumber akademik, jurnal hukum, laporan kebijakan, dan dokumen internasional. Prosesnya melibatkan pencarian literatur yang sistematis melalui database akademik seperti *JSTOR*, *Google Scholar*, dan *LexisNexis*, menggunakan kata kunci yang terkait dengan hukum pidana, globalisasi, kejahatan transnasional, dan kerja sama internasional. Hanya literatur yang relevan dan berkualitas tinggi yang dipilih untuk analisis lebih lanjut, dengan fokus pada penelitian yang dilakukan dalam dua dekade terakhir untuk menangkap perkembangan terbaru di bidang ini.

Setelah literatur terkumpul, penelitian ini melakukan analisis tematik untuk mengidentifikasi tren utama, tantangan, dan perubahan yang terjadi dalam hukum pidana akibat *Cyber Crime*. Analisis ini mencakup penilaian kritis tentang bagaimana norma internasional diterapkan di berbagai negara, peran teknologi dalam memfasilitasi kejahatan global, dan

---

<sup>1</sup> "Asas-Asas Hukum Pembuktian Perdata - Google Books."

<sup>2</sup> Rimanda, "KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA."

efektivitas kerja sama internasional dalam penegakan hukum. Studi ini juga mengeksplorasi perbedaan dan persamaan dalam pendekatan hukum pidana di berbagai yurisdiksi, dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana hukum pidana telah berkembang di bawah tekanan globalisasi. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang pentingnya keamanan konsumen dalam era digital.<sup>3</sup>

## PEMBAHASAN

### 1) Hukum Perdata

Hukum perdata adalah hukum yang mengatur hubungan antar perseorangan yang memiliki karakter mengatur dengan tujuan melindungi kepentingan individu (*individual interest*). Secara yuridis formal, KUHPerdata terdiri dari 4(empat) buku, yaitu buku I mengatur tentang orang (*van Personen*) mulai Pasal 1 s/d 498, buku II mengatur tentang benda (*van Zaken*) mulai Pasal 499 s/d 1232, buku III mengatur tentang perikatan (*van Verbintenissen*) mulai Pasal 1233 s/d 1864, dan buku IV mengatur tentang pembuktian dan kedaluwarsa (*van Bewijs en Verjaring*) mulai Pasal 1865 s/d 1993. Namun berdasarkan sistematika ilmu hukum, sistematika hukum perdata terbagi atas hukum perorangan (*personenrecht*), bagian kedua tentang hukum keluarga (*familierecht*), bagian ketiga tentang hukum harta kekayaan (*vermogenrecht*), dan bagian keempat tentang hukum warirs (*erfrecht*).

Berlakunya hukum perdata di Indonesia tidak terlepas dari banyaknya pengaruh kekuatan politik liberal di Belanda yang mencoba berupaya melakukan perubahan-perubahan yang mendasar didalam tata hukum kolonial, kebijakan ini dikenal dengan sebutan *de bewiste rechtspolitiek*. Berdasarkan asas konkordansi, maka kodifikasi hukum perdata Belanda menjadi contoh bagi kodifikasi hukum perdata Eropa di Indonesia. Kodifikasi mengenai Hukum Perdata disahkan melalui *Koninklijk Besuit* tanggal 10 April 1838 dengan *Staatsblad* 1838 Nomor 12 yang dinyatakan berlaku sejak tanggal 1 Oktober 1838, dan melalui pengumuman Gubernur Jenderal Hindia Belanda tanggal 3 Desember 1847, dinyatakan bahwa sejak Tanggal 1 Mei 1848 B.W. berlaku di Indonesia.

Eksistensi hukum acara perdata sebagai hukum formil, mempunyai kedudukan penting dan strategis dalam upaya menegakkan hukum perdata (materiil) di lembaga peradilan. Sebagai hukum formil, hukum acara perdata berfungsi untuk menegakan, mempertahankan dan menjamin ditaatinya hukum perdata (materiil) di dalam praktek pengadilan. Oleh karena itu, hukum perdata eksistensinya terkait erat dengan hukum acara perdata, bahkan keduanya merupakan pasangan satu sama lain yang tidak dapat dipisahkan. Meskipun demikian, peraturan hukum acara perdata yang ada sekarang ini cukup memprihatinkan, karena kemerdekaan kita sudah berlangsung selama hampir 74 tahun namun hingga saat ini Indonesia masih menggunakan hukum acara perdata produk dari peninggalan pemerintah hindia belanda yaitu HIR4 dan RBG5.

Beberapa asas yang terkandung dalam KUHPerdata yang sangat penting dalam setiap perikatan yaitu Asas kebebasan berkontrak, Asas Konsensualisme, Asas Kepercayaan, Asas Kekuatan Mengikat, Asas Persamaan hukum, Asas Keseimbangan, Asas Kepastian Hukum, Asas Moral, Asas Kepatutan. Terdapat beberapa peraturan-peraturan yang berlaku dan diatur diluar KUHPerdata, contoh nya dalam bidang pertanahan yaitu UU Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok Agraria yang dikenal dengan nama UU Pokok Agraria (UUPA,

---

<sup>3</sup> “Studi Literatur: Pengertian, Ciri, Teknik Pengumpulan Datanya.”

Hukum Perkawinan yang dikenal dengan UU Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Hukum Hak Tanggungan Keberadaan Hukum acara perdata yang merupakan warisan pemerintah Hindia Belanda belum mampu menjawab perkembangan kebutuhan masyarakat yang sangat dinamis. Upaya untuk menjawab kebutuhan masyarakat atas keberadaan hukum acara perdata telah dilakukan melalui pengaturan yang tersebar di beberapa undang-undang antara lain seperti UU Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman dan UU Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana diubah dengan UU Nomor 5 Tahun 2004 dan terakhir diubah dengan UU Nomor 3 Tahun 2009.

Pengaturan yang tersebar dibanyak tempat ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi dalam pelaksanaannya, apalagi pengaturan mengenai hukum acara ini tidak diatur secara rinci sehingga memerlukan peraturan pelaksana. Sayangnya peraturan pelaksana yang dibutuhkan untuk mengatur hal-hal teknis yang diamanatkan oleh undang-undang sehingga berdampak pada kesulitan dalam praktik pengadilan. Untuk mengatasi hal tersebut maka Mahkamah Agung kemudian sesuai dengan kewenangannya membuat Peraturan Mahkamah Agung (Perma).

## **2) Perlindungan Hukum Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi dan memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Konsumen adalah siapapun yang membeli atau menggunakan barang, jasa, atau fasilitas yang disediakan oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur oleh UU Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang ini berlaku untuk seluruh wilayah Indonesia dan mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang memuat asas-asas kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, hukum perlindungan konsumen juga menjadi salah satu aspek yang menciptakan rasa aman dan nyaman dalam kegiatan jual beli.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat. Penyedia produk konsumen bisa disebut dengan penjual dan pengguna produk konsumen tersebut bisa disebut dengan pembeli. Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. “Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”.<sup>4</sup>

Dengan demikian hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen itu dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan-peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan pengertian-pengertian mengenai hukum perlindungan konsumen dapat sangat menentukan perlindungan hukum terhadap para konsumen. Karena semakin luasnya pengertian istilah tertentu yang terdapat dalam hukum perlindungan konsumen akan semakin besar kemungkinan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dan rasa aman. Pemerintah Indonesia pada tanggal 20 April 1999 telah mengesahkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha

---

<sup>4</sup> “PERAN SIKAP KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH RELIGIUSITAS DAN REPUTASI MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG | Sudarti | Jurnal Ekonomi dan Bisnis”.

(misalnya penjual dan pembeli), sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya.<sup>5</sup>

**Tabel 1. Azas-Azas Konsumen**

No.	Asas	Penjelasan	Contoh Penerapan
1	Asas Manfaat	Konsumen berhak mendapatkan manfaat sebesar-besarnya dari barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya.	Garansi produk elektronik, layanan purna jual yang baik.
2	Asas Keadilan	Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus didasarkan pada asas keadilan, tidak ada pihak yang dirugikan.	Harga yang wajar, informasi produk yang benar dan jujur.
3	Asas Keseimbangan	Terdapat keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.	Konsumen berhak memilih, namun juga bertanggung jawab atas pilihannya.
4	Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen	Konsumen berhak atas keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.	Label peringatan pada produk berbahaya, standar keamanan pada produk makanan.
5	Asas Kepastian Hukum	Perlindungan hukum terhadap konsumen harus jelas dan pasti, sehingga memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.	Peraturan perundangundangan yang jelas dan mudah dipahami.

Sumber: <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannyalt623bc8fd4931f/>

### 3) Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Pembeli

Hukum perlindungan konsumen bagi pembeli adalah hal yang sangat penting atau utama dalam kegiatan transaksi jual beli, karena dapat menghasilkan keamanan dan mencegah terjadinya kerugian-kerugian bagi pihak pembeli selaku konsumen. Dengan adanya hukum ini juga pembeli mendapatkan hak barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak penjual selaku pelaku usaha. Pembeli selaku konsumen serta penjual selaku pelaku usaha berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak.

Keterbukaan informasi juga menjadi tolok ukur utama yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli. Berikut dua contoh isi undang-undang yang perlu pembeli selaku konsumen pahami agar nantinya dapat menghasilkan rasa aman dan kepercayaan ketika akan membeli suatu barang ataupun jasa. Contoh pertama yaitu tujuan hukum perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

<sup>5</sup> Hukumonline, "Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya".

- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Contoh kedua yaitu hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum yang sangat penting bagi setiap konsumen, terutama dalam era konsumsi yang semakin marak seperti sekarang ini. Hukum ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

## **KESIMPULAN**

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam pola konsumsi masyarakat, namun juga menghadirkan tantangan baru dalam perlindungan hukum konsumen. Penelitian ini telah menganalisis kerangka hukum yang ada dalam melindungi konsumen di era digital, mengidentifikasi celah-celah hukum yang muncul, serta menganalisis efektivitas implementasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti perkembangan teknologi yang begitu cepat, transaksi lintas batas, dan kurangnya kesadaran konsumen. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan upaya yang komprehensif dan berkelanjutan.

*Pertama*, perlu dilakukan pembaharuan dan penyempurnaan regulasi yang ada agar lebih relevan dengan perkembangan teknologi digital. *Kedua*, penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen perlu ditingkatkan. *Ketiga*, edukasi konsumen perlu terus

dilakukan untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan cara melindungi diri dari tindakan yang merugikan. Selain itu, kerja sama antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan pelaku usaha sangat penting untuk menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya bagi konsumen. Sebagai penutup, penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam era digital merupakan isu yang sangat penting dan kompleks. Dengan terus melakukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan, diharapkan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dapat semakin kuat dan efektif, sehingga konsumen dapat menikmati manfaat dari perkembangan teknologi digital tanpa harus khawatir akan kerugian yang mungkin timbul.

#### DAFTAR PUSTAKA

- “Asas-Asas Hukum Pembuktian Perdata - Google Books.” Diakses 19 Desember 2024.
- “PERAN SIKAP KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH RELIGIUSITAS DAN Bisnis.” Diakses 19 Desember 2024.  
<https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/view/4974>.
- <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>. “Studi Literatur: Pengertian, Ciri, Teknik Pengumpulan Datanya.” Diakses 11 Desember 2024.  
<https://penerbitdeepublish.com/studi-literatur>.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Asas\\_Asas\\_Hukum\\_Pembuktian\\_Perdata/uwA\\_DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Asas_Asas_Hukum_Pembuktian_Perdata/uwA_DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0).
- Hukumonline, Tim. “Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya.” *hukumonline.com*. Diakses 19 Desember 2024.  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungankonsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f>.
- REPUTASI MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG | Sudarti | Jurnal Ekonomi dan Rimanda, Rahmi. “KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, Nomor 1 (13 September 2019): 17–34.