



Article History			
Submitted : 23 Juni 2025	Reviewed : 19 Januari 2026	Accepted : 11 Maret 2026	Published : 15 Maret 2026

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online antara Kebebasan Berkontrak dan Kewajiban Pelaku Usaha : Kajian Yuridis Normatif

Sulasno

Fakultas Hukum Universitas Serang Raya
Jl. Raya Cilegon Drangong Serang - Banten No.Km. 5
Sulasno1971@gmail.com

Queencyla Rifani Putri

Fakultas Hukum Universitas Serang Raya
Jl. Raya Cilegon Drangong Serang - Banten No.Km. 5
queencyrifani23@gmail.com

Inarotul Fikria

Fakultas Hukum Universitas Serang Raya
Jl. Raya Cilegon Drangong Serang - Banten No.Km. 5
Inarotulfikria23@gmail.com

Abstract

The rapid growth of online business transactions in Indonesia has been accompanied by an increase in consumer protection violations. This study aims to examine consumer protection in online business transactions, particularly concerning the balance between business actors' freedom of contract and their obligations to provide information and ensure transparency. This research employs a qualitative method with a normative juridical approach, utilizing secondary data. The findings reveal a disparity between existing regulations and actual practices in the field, highlighting several obstacles in law enforcement and proposing innovative solutions to enhance consumer protection without hindering the growth of online businesses. In conclusion, regulatory harmonization, increased legal awareness, and the use of technology are essential to achieving an optimal balance between consumer protection and ease of doing business.

Keywords: *Consumer Protection; Online Transactions; Business Law.*

Abstrak

Pesatnya perkembangan transaksi bisnis online di Indonesia yang diiringi dengan peningkatan kasus pelanggaran perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online, khususnya terkait keseimbangan antara kebebasan berkontrak pelaku usaha dan kewajiban mereka dalam memberikan informasi dan transparansi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online antara Kebebasan Berkontrak dan Kewajiban Pelaku Usaha : Kajian Yuridis Normatif

Sulasno

Queencyla Rifani Putri

Inarotul Fikria

dengan pendekatan yuridis normatif. Adapun data yang diambil menggunakan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan adanya disparitas antara regulasi yang ada dengan praktik di lapangan, mengungkapkan sejumlah kendala dalam penegakan hukum, dan menawarkan solusi inovatif untuk meningkatkan perlindungan konsumen tanpa menghambat perkembangan bisnis daring. Kesimpulannya, diperlukan harmonisasi regulasi, peningkatan kesadaran hukum, dan pemanfaatan teknologi untuk mencapai keseimbangan yang optimal antara perlindungan konsumen dan kemudahan berusaha.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi Online, Hukum Bisnis.

PENDAHULUAN

Dunia digital telah merombak lanskap bisnis secara fundamental, melahirkan era transaksi online yang begitu pesat. Kemudahan dan aksesibilitasnya yang luar biasa telah menarik jutaan konsumen, namun di balik pesona ini, terdapat tantangan baru dalam melindungi hak-hak mereka. Artikel ini akan mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online, sebuah arena di mana kebebasan berkontrak bertemu dengan kewajiban pelaku usaha¹. Kebebasan berkontrak, sebuah pilar utama dalam hukum bisnis, memungkinkan individu untuk membuat kesepakatan sesuai keinginan mereka. Namun, dalam konteks transaksi online, di mana informasi asimetris seringkali terjadi dan konsumen mungkin kurang memahami detail perjanjian, kebebasan ini perlu diimbangi dengan perlindungan yang memadai. Aspek ini menjadi krusial karena ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku usaha dan konsumen seringkali muncul.

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memicu pertumbuhan eksponensial bisnis online. Platform e-commerce, media sosial, dan aplikasi mobile telah menjadi wadah utama bagi transaksi jual beli barang dan jasa secara daring. Namun, kecepatan perkembangan ini seringkali meninggalkan celah regulasi dan perlindungan konsumen yang belum memadai. Di sinilah perlunya keseimbangan antara kebebasan berkontrak dan kewajiban pelaku usaha. Pelaku usaha memiliki kebebasan untuk menentukan syarat dan ketentuan transaksi, namun mereka juga memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan. Kewajiban ini mencakup transparansi informasi, keamanan data pribadi, serta penyelesaian sengketa

¹ Firmansyah, A. (2024). *Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia: Hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan*. Aliansi: Jurnal Hukum dan Kebijakan, 1(6).

yang adil. Landasan hukum perlindungan konsumen di Indonesia cukup kuat, tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). UU ini memberikan kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi konsumen dari berbagai praktik bisnis yang tidak adil atau merugikan. Namun, penerapannya dalam konteks transaksi online memerlukan penyesuaian dan interpretasi yang cermat².

UU No. 8/1999 menekankan pada prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, dan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha³. Prinsip-prinsip ini menjadi acuan penting dalam merumuskan strategi perlindungan konsumen di era digital. Namun, tantangannya terletak pada bagaimana menjamin prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan secara efektif dalam transaksi online yang dinamis dan lintas batas. Perkembangan teknologi juga menghadirkan tantangan baru dalam penegakan hukum. Transaksi online seringkali melibatkan pelaku usaha yang berlokasi di luar negeri, mengakibatkan kesulitan dalam proses hukum dan penyelesaian sengketa. Hal ini menuntut kerja sama internasional dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Selain UU No. 8/1999, peraturan lain yang relevan juga perlu dipertimbangkan, seperti peraturan terkait perlindungan data pribadi dan transaksi elektronik. Harmonisasi dan sinkronisasi antar peraturan menjadi kunci untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang komprehensif dan efektif dalam dunia digital. Pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi online tidak dapat dipandang sebelah mata. Kepercayaan konsumen merupakan aset berharga bagi perkembangan ekonomi digital. Tanpa perlindungan yang memadai, konsumen akan enggan bertransaksi online, sehingga menghambat pertumbuhan ekonomi digital secara keseluruhan⁴. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana perlindungan konsumen dapat

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22.

⁴ Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2016). *Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce)*. Buletin Hukum Perdagangan, 1(2), 45–56.

diwujudkan dalam transaksi bisnis online di Indonesia, dengan mempertimbangkan dinamika kebebasan berkontrak dan kewajiban pelaku usaha. Penelitian ini juga akan mengkaji efektifitas regulasi yang ada dan mengusulkan rekomendasi untuk perbaikan.

Perkembangan teknologi yang begitu cepat menuntut adaptasi regulasi yang dinamis. Regulasi yang kaku akan sulit mengikuti perkembangan teknologi, sehingga perlu adanya mekanisme yang memungkinkan regulasi untuk diadaptasi secara cepat dan efektif. Hal ini membutuhkan kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Pengembangan regulasi dan praktik bisnis yang lebih melindungi konsumen dalam transaksi online. Dengan demikian, pertumbuhan ekonomi digital dapat berjalan beriringan dengan perlindungan hak-hak konsumen. Penelitian ini juga akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implikasi hukum dari transaksi online⁵.

Perlu diingat bahwa perlindungan konsumen tidak hanya sebatas pada aspek hukum, tetapi juga mencakup aspek edukasi dan kesadaran konsumen. Konsumen perlu diberikan pemahaman yang memadai tentang hak dan kewajiban mereka dalam bertransaksi online. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye edukasi dan penyediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis permasalahan yang diangkat. Pendekatan kualitatif akan digunakan untuk menggali pemahaman mendalam tentang praktik bisnis online dan pengalaman konsumen.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online dari berbagai perspektif hukum. Penelitian oleh Nasution menyoroti aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan klausula baku, tanggung jawab pelaku usaha, serta peran negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum.⁶ Kemudian Penelitian Sahara juga menekankan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian elektronik, terutama

⁵ Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). *Fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia: Perlindungan, konsumen dan pelaku usaha (Literature Review)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2(6), 659–666.

⁶ Nasution, H. R., & Harris, A. (2025). Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 4(6), 470-484.

dalam konteks kebebasan berkontrak.⁷ Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Tamrin menghubungkan perlindungan konsumen dengan perkembangan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang semakin kompleks.⁸ Namun demikian, sebagian besar penelitian masih bersifat deskriptif dan belum mengkaji secara mendalam hubungan antara prinsip kebebasan berkontrak dengan kewajiban pelaku usaha dalam konteks transaksi digital.

Meskipun telah banyak penelitian mengenai perlindungan konsumen, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang cukup signifikan, khususnya dalam menganalisis ketegangan antara prinsip kebebasan berkontrak dan kewajiban pelaku usaha dalam transaksi bisnis online. Sebagian penelitian cenderung menempatkan kebebasan berkontrak sebagai prinsip utama tanpa mengkaji batasan-batasannya dalam praktik digital. Di sisi lain, ada pula penelitian yang lebih menitikberatkan pada kewajiban pelaku usaha tanpa menghubungkannya dengan dinamika hubungan kontraktual yang terjadi dalam transaksi elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa belum terdapat kajian yang secara komprehensif mengintegrasikan kedua aspek tersebut dalam satu kerangka analisis hukum yang utuh. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menjembatani kesenjangan tersebut melalui pendekatan yuridis yang sistematis dan mendalam.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) dengan mengkaji secara komprehensif hubungan antara prinsip kebebasan berkontrak dan kewajiban pelaku usaha dalam perspektif perlindungan konsumen pada transaksi bisnis online. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan norma hukum yang berlaku, tetapi juga menganalisis batasan dan implikasi dari penerapan kedua prinsip tersebut dalam praktik. Selain itu, penelitian ini berupaya memberikan konstruksi hukum yang lebih seimbang antara kepentingan pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen. Pendekatan yuridis normatif yang digunakan memungkinkan analisis yang mendalam

⁷ Sahara, A. R. R., & Martinelli, I. (2025). Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Suatu Perjanjian. *UNES Law Review*, 8(1), 252-257.

⁸ Tamrin, B. (2025). Analisis hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia: Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(6), 3246-3255.

terhadap peraturan perundang-undangan serta doktrin hukum yang relevan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen di era digital.

Penelitian ini memiliki distingsi yang membedakannya dari penelitian terdahulu dalam kajian perlindungan konsumen pada transaksi bisnis online. Jika penelitian sebelumnya cenderung mengkaji perlindungan konsumen secara umum atau hanya berfokus pada klausula baku dan tanggung jawab pelaku usaha, penelitian ini secara spesifik mengkaji relasi normatif antara prinsip kebebasan berkontrak dan kewajiban pelaku usaha dalam satu kerangka analisis yang terintegrasi. Selain itu, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan norma hukum yang berlaku, tetapi juga mengkaji batasan penerapan kebebasan berkontrak dalam konteks transaksi digital yang cenderung menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Distingsi lainnya terletak pada upaya penelitian ini dalam merekonstruksi konsep perlindungan konsumen yang lebih berkeadilan dengan mempertimbangkan keseimbangan posisi para pihak dalam kontrak elektronik. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan pendekatan analitis yang lebih komprehensif dalam melihat dinamika hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan hukum normatif, yang berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online. Analisis ini akan menelaah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁹, peraturan terkait transaksi elektronik, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa bisnis online. Dengan demikian, kita akan mengkaji kerangka hukum yang ada dan mengidentifikasi celah atau kelemahannya¹⁰. Data sekunder akan dikumpulkan dari

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22.

¹⁰ Sari, R. N. (2022). *Consumer protection in digital economy era: Law in Indonesia*. Yustisia: Jurnal Hukum, 11(1), 123–135.

berbagai sumber, termasuk jurnal ilmiah, artikel berita, laporan penelitian, dan situs web resmi pemerintah dan organisasi terkait.¹¹ Data sekunder ini akan melengkapi data primer dan memberikan konteks yang lebih luas terhadap permasalahan yang dikaji. Analisis data akan dilakukan secara kualitatif, dengan fokus pada interpretasi dan pemahaman mendalam terhadap temuan penelitian.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif analitis. Data yang dikumpulkan akan diorganisir, diinterpretasi, dan disajikan secara sistematis untuk menggambarkan situasi perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online. Analisis ini akan mengidentifikasi pola, tren, dan isu-isu penting yang berkaitan dengan kebebasan berkontrak dan kewajiban pelaku usaha.

PEMBAHASAN

Kendala dan Tantangan dalam Penegakan Hukum dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Online

Keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kemudahan berusaha dalam bisnis online merupakan tantangan krusial. Di satu sisi, konsumen membutuhkan perlindungan yang kuat dari praktik-praktik bisnis yang curang atau merugikan. Di sisi lain, pelaku usaha perlu memiliki kebebasan untuk berinovasi dan mengembangkan bisnis mereka. Solusi idealnya terletak pada regulasi yang cerdas dan efektif, bukan regulasi yang terlalu ketat sehingga menghambat pertumbuhan ekonomi digital¹². Salah satu pendekatan yang dapat dipertimbangkan, penerapan prinsip self-regulation yang bertanggung jawab. Pelaku usaha didorong untuk menerapkan standar etika dan praktik bisnis yang baik secara sukarela, dengan pengawasan dan insentif dari pemerintah. Hal ini dapat mendorong terciptanya ekosistem bisnis online yang sehat dan terpercaya, tanpa perlu intervensi pemerintah yang berlebihan. Pendekatan ini juga dapat mengurangi beban birokrasi dan mempercepat proses adaptasi terhadap perkembangan teknologi yang dinamis¹³.

¹¹ Ahmad M. Ali, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018).

¹² Nurul Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2015).

¹³ Hidayat, M. T. (2024). *The legal protection for consumers in the digital economy era in Indonesia*. *Jurnal Akta*, 7(2),

Namun, *self-regulation* harus diimbangi dengan mekanisme pengawasan yang efektif. Pemerintah perlu memiliki otoritas untuk melakukan audit dan investigasi terhadap pelaku usaha yang diduga melanggar aturan. Sanksi yang tegas dan proporsional juga perlu diterapkan untuk memberikan efek jera. Dengan demikian, *self-regulation* tidak menjadi alat untuk menghindari tanggung jawab dan perlindungan konsumen tetap terjamin¹⁴. Landasan hukum utama dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999)¹⁵. UU ini memberikan kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi konsumen dari berbagai praktik bisnis yang tidak adil atau merugikan, termasuk dalam transaksi online. Namun, implementasinya perlu terus disempurnakan agar lebih efektif dan responsif terhadap perkembangan teknologi. Perlu juga adanya klarifikasi lebih lanjut mengenai kewenangan dan tanggung jawab berbagai pihak terkait dalam mengawasi dan menegakkan aturan¹⁶.

Transparansi informasi kunci utama dalam melindungi konsumen dalam transaksi bisnis online. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami tentang produk atau jasa yang ditawarkan, termasuk harga, spesifikasi, syarat dan ketentuan, serta kebijakan pengembalian barang. Kegagalan dalam hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen, seperti pembelian produk yang tidak sesuai harapan atau terjebak dalam praktik penipuan. UU No. 8/1999 telah mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan kepada konsumen. Namun, dalam praktiknya, masih banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya memenuhi kewajiban ini. Beberapa pelaku usaha masih menggunakan bahasa yang rumit, menyembunyikan informasi penting, atau bahkan memberikan informasi yang tidak akurat. Hal ini mengakibatkan konsumen sulit untuk membuat keputusan pembelian yang tepat dan terlindungi¹⁷.

89–102.

¹⁴ Priowirjanto, E. S. (2014). *Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen*. Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum, 1(1), 1–15.

¹⁵ Ahmad Yani & Gunawan Widjaja, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017).

¹⁶ Malik, A. (2023). *Peran UU ITE dalam Regulasi E-Commerce di Era Digital*. Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2(1), 40–60.

¹⁷ Malik, A. (2023). *Peran UU ITE dalam Regulasi E-Commerce di Era Digital*. Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2(1), 45–60.

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online antara Kebebasan Berkontrak dan Kewajiban Pelaku Usaha : Kajian Yuridis Normatif

Sulasno

Queencyla Rifani Putri

Inarotul Fikria

Dampak dari kurangnya transparansi informasi sangat signifikan. Konsumen dapat mengalami kerugian finansial, kecewa, dan bahkan mengalami stres akibat transaksi yang tidak sesuai harapan. Kepercayaan konsumen terhadap bisnis online juga akan menurun, yang pada akhirnya dapat menghambat pertumbuhan ekonomi digital. Oleh karena itu, penegakan hukum terhadap pelanggaran transparansi informasi sangat penting¹⁸. Untuk meningkatkan transparansi informasi, pemerintah dapat memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan. Selain itu, pemerintah juga dapat mendorong pelaku usaha untuk menerapkan standar etika dan praktik bisnis yang baik secara sukarela. Edukasi kepada konsumen tentang hak dan kewajiban mereka juga sangat penting agar mereka dapat melindungi diri sendiri dari praktik-praktik bisnis yang tidak bertanggung jawab¹⁹.

Penegakan hukum terhadap pelanggaran perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Salah satu tantangan utama diantara yurisdiksi dalam kasus-kasus yang melibatkan pelaku usaha lintas negara. Menentukan yurisdiksi yang tepat dan mekanisme penyelesaian sengketa menjadi rumit, serta membutuhkan kerja sama internasional yang efektif. Selain itu, bukti digital seringkali menjadi kendala dalam proses hukum. Bukti digital yang mudah dimanipulasi atau hilang dapat mempersulit pembuktian pelanggaran. Oleh karena itu, diperlukan standar dan prosedur yang jelas dalam pengumpulan, penyimpanan, dan pengajuan bukti digital di pengadilan. Peningkatan literasi digital bagi aparat penegak hukum juga sangat penting²⁰. Tantangan lain berupa kesadaran hukum yang masih rendah, baik di kalangan pelaku usaha maupun konsumen. Banyak pelaku usaha yang tidak memahami sepenuhnya kewajiban mereka dalam melindungi konsumen, sementara banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka. Edukasi dan sosialisasi hukum yang intensif sangat diperlukan untuk mengatasi masalah ini²¹.

¹⁸ Adrian Sutedi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

¹⁹ Rodli, A. (2021). *Rekonstruksi Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*. *Lex Renaissance*, 6(2), 275–290.

²⁰ Sari, I. (2018). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 3(1), 10–25.

²¹ Sutrisno, B. (2022). *Evaluasi Kebijakan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. *Jurnal Transparansi*, 4(2), 100–115.

Untuk mengatasi kendala dan tantangan tersebut, diperlukan beberapa solusi praktis. Pertama, peningkatan kerja sama internasional dalam penegakan hukum lintas negara. Kedua, penyusunan standar dan prosedur yang jelas dalam penanganan bukti digital. Ketiga, peningkatan literasi hukum bagi pelaku usaha dan konsumen melalui program edukasi dan sosialisasi yang intensif²². Keempat, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, seperti pengadilan online atau lembaga arbitrase khusus untuk sengketa bisnis online. Kelima, penguatan peran lembaga perlindungan konsumen dalam mengawasi dan menegakkan hukum.

Asas kebebasan berkontrak merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian, yang menyatakan bahwa pihak-pihak yang terlibat bebas untuk membuat perjanjian sesuai dengan kehendak mereka, selama tidak melanggar hukum atau ketertiban umum. Namun, dalam konteks transaksi bisnis online dan perlindungan konsumen, asas ini memiliki batasan. Perlindungan konsumen, yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kebebasan berkontrak dan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah (konsumen), membatasi kebebasan tersebut jika perjanjian merugikan konsumen atau melanggar ketentuan hukum yang berlaku.

Beberapa teori hukum mendukung pembatasan kebebasan berkontrak dalam konteks perlindungan konsumen. Teori keseimbangan kontrak menekankan perlunya keseimbangan kepentingan antara kedua belah pihak dalam perjanjian. Jika keseimbangan ini terganggu, misalnya karena adanya informasi yang tidak akurat atau praktik penipuan, maka perjanjian dapat dibatalkan atau dimodifikasi untuk melindungi konsumen. Teori keadilan juga berperan, di mana perjanjian yang tidak adil atau merugikan satu pihak secara tidak proporsional dapat dianggap batal demi hukum. Dalam transaksi online, asimetri informasi seringkali terjadi, di mana konsumen memiliki akses informasi yang lebih terbatas dibandingkan pelaku usaha, sehingga diperlukan intervensi hukum untuk memastikan keadilan dan perlindungan konsumen.

²² Wahyuni, S. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Produk Palsu di Marketplace)*. Jurnal Hukum dan Konsumen, 5(1), 30–45.

Dalam konteks transaksi digital, penegakan hukum atas pelanggaran perlindungan konsumen menghadapi berbagai hambatan. Salah satu kendala utama adalah masih rendahnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya ketika melakukan transaksi secara elektronik. Banyak konsumen tidak mengetahui bahwa mereka memiliki perlindungan hukum yang sama seperti dalam transaksi konvensional, sehingga cenderung tidak melaporkan atau menindaklanjuti kasus pelanggaran yang dialaminya.

Selain itu, masih banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya mematuhi kewajiban hukum dalam menyampaikan informasi secara benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Padahal, Pasal 9 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menyediakan informasi lengkap mengenai produk yang ditawarkan melalui sistem elektronik, termasuk identitas usaha dan ketentuan layanan²³. Permasalahan lain muncul dari aspek pembuktian dalam transaksi digital. Bukti-bukti seperti tangkapan layar, riwayat transaksi elektronik, atau identitas digital sering kali sulit diverifikasi dalam proses hukum, yang menyebabkan lemahnya posisi konsumen dalam mengajukan gugatan atau pengaduan²⁴.

Di sisi lain, lemahnya koordinasi antar instansi yang berwenang, termasuk antara aparat penegak hukum dan penyedia platform digital, turut menjadi tantangan tersendiri. Prosedur untuk menindak atau menghapus konten pelanggaran kerap menemui hambatan administratif dan teknis, apalagi jika melibatkan platform luar negeri yang tidak tunduk pada yurisdiksi nasional. Meskipun UU ITE telah mengatur sanksi pidana dan administratif atas pelanggaran tertentu, seperti yang tercantum dalam Pasal 45A dan 45B, penerapan ketentuan tersebut dalam praktik perlindungan konsumen masih tergolong minim²⁵. Kondisi ini diperparah oleh ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, terutama ketika pelaku usaha menerapkan perjanjian baku yang isinya cenderung merugikan konsumen. Hal ini bertentangan dengan ketentuan dalam Pasal 18

²³ Lihat Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 *tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016*.

²⁴ Siti Sundari Rachman, *Hukum dan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2020, hlm. 112.

²⁵ Pasal 45A ayat (1) dan Pasal 45B UU ITE.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang melarang klausula yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum²⁶.

Peran Teknologi dan Inovasi Yang Dapat Dimanfaatkan Untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Online

Teknologi dan inovasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan perlindungan konsumen di era digital. Bukan hanya sebagai penggerak transaksi online, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat perlindungan konsumen itu sendiri. Sistem penyelesaian sengketa online (e-dispute resolution) misalnya, dapat mempercepat dan mempermudah proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Platform ini memungkinkan konsumen untuk melaporkan keluhan secara online dan mendapatkan solusi yang lebih cepat dan efisien²⁷.

Teknologi *blockchain* juga menawarkan potensi besar dalam meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi online. Dengan teknologi ini, semua transaksi dapat direkam secara terenkripsi dan terdistribusi, sehingga sulit untuk dimanipulasi atau dihapus. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan mengurangi risiko penipuan. Sistem verifikasi identitas digital yang andal juga penting untuk memastikan keamanan dan mencegah akses tidak sah ke akun konsumen²⁸.

Artificial Intelligence (AI) dapat digunakan untuk mendeteksi dan mencegah praktik-praktik bisnis yang tidak adil atau merugikan konsumen. Algoritma AI dapat menganalisis data transaksi dan mengidentifikasi pola-pola yang mencurigakan, sehingga memungkinkan tindakan pencegahan yang lebih efektif. Sistem peringatan dini berbasis AI juga dapat memberikan informasi kepada konsumen tentang potensi risiko dalam transaksi online²⁹.

²⁶ Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁷ Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2016). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*. Bina Mulia Hukum, 1(2), 50–65.

²⁸ Hidayati, N. (2023). *Analisis Hukum Tanggung Jawab Penyedia Platform Marketplace Terhadap Produk Palsu Dalam Transaksi Jual Beli Online*. Jurnal Darma Agung, 8(1), 70–85.

²⁹ Nauli, M. T. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran CoD*. UIN Jakarta Law Review, 4(2), 120–135.

Namun, penerapan teknologi dan inovasi harus diimbangi dengan pertimbangan etika dan privasi data. Penggunaan data konsumen harus transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem keamanan yang kuat juga diperlukan untuk mencegah kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi konsumen. Dengan demikian, teknologi dan inovasi dapat menjadi alat yang ampuh untuk meningkatkan perlindungan konsumen tanpa mengorbankan efisiensi dan daya saing pelaku usaha.

Regulasi yang ada di Indonesia, terutama UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan kerangka hukum yang penting untuk melindungi konsumen dalam transaksi bisnis online. Namun, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan untuk menghadapi tantangan yang terus berkembang di era digital. Salah satu kelemahannya adalah ketidakjelasan dalam beberapa pasal terkait transaksi online, yang mengakibatkan kesulitan dalam interpretasi dan penegakan hukum. Peraturan Pemerintah (PP) dan peraturan lain yang terkait dengan transaksi elektronik juga perlu diharmonisasikan dan diperbarui agar lebih komprehensif dan responsif terhadap perkembangan teknologi. Koordinasi antar lembaga pemerintah yang terkait dengan perlindungan konsumen juga perlu ditingkatkan untuk memastikan penegakan hukum yang efektif dan konsisten. Kurangnya keseragaman dalam penerapan regulasi di berbagai daerah juga menjadi kendala³⁰.

Beberapa usulan perbaikan dapat dipertimbangkan. Pertama, revisi UU No. 8/1999 untuk memperjelas pasal-pasal yang terkait dengan transaksi online dan menyesuaikannya dengan perkembangan teknologi terkini. Kedua, penyusunan peraturan khusus untuk transaksi bisnis online yang lebih detail dan komprehensif. Ketiga, peningkatan koordinasi dan kerja sama antar lembaga pemerintah yang terkait dengan perlindungan konsumen. Keempat, pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa online yang efektif dan efisien. Kelima, peningkatan literasi hukum bagi pelaku usaha dan konsumen³¹.

³⁰ Syahbuddin, S. W. (2021). *Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang di Marketplace Shopee*. Al-Hikmah: Jurnal Studi Islam dan Hukum, 9(2), 90–105.

³¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2016).

Selain itu, perlu juga dipertimbangkan untuk melibatkan pelaku usaha dan organisasi konsumen dalam proses pembuatan dan evaluasi regulasi. Hal ini akan memastikan bahwa regulasi yang dihasilkan relevan, praktis, dan dapat diterima oleh semua pihak. Dengan demikian, regulasi yang komprehensif, efektif, dan responsif terhadap perkembangan teknologi sangat penting untuk melindungi konsumen dalam transaksi bisnis online tanpa menghambat pertumbuhan ekonomi digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penegakan hukum terhadap pelanggaran perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online menghadapi berbagai kendala yang kompleks, mulai dari lemahnya penelusuran pelaku usaha digital, keterbatasan yurisdiksi lintas negara, hingga kurangnya respons cepat dari otoritas pengawas dalam menangani aduan. Salah satu hambatan utama adalah belum adanya regulasi yang secara spesifik mengatur transaksi daring secara komprehensif, sehingga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen cenderung tidak cukup adaptif dalam merespons dinamika ekonomi digital. Selain itu, rendahnya literasi digital konsumen memperparah kondisi, karena banyak dari mereka tidak memahami hak-haknya, termasuk cara mengajukan keberatan atau gugatan. Di sisi lain, proses hukum yang rumit, biaya tinggi, dan waktu penyelesaian yang lama menjadikan konsumen enggan menempuh jalur hukum. Maka dari itu, diperlukan regulasi sektoral yang lebih detail, sistem pengawasan terpadu lintas kementerian dan lembaga, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan terjangkau bagi masyarakat luas.
2. Dalam konteks perlindungan konsumen, teknologi dan inovasi dapat berfungsi sebagai alat yang ampuh untuk meningkatkan transparansi dan keamanan dalam transaksi bisnis online. Pemanfaatan sistem penyelesaian sengketa online (ODR) dapat memberikan akses yang lebih mudah bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan dan menyelesaikan masalah tanpa harus melalui proses hukum yang rumit

dan mahal. Selain itu, teknologi blockchain menawarkan solusi untuk menciptakan jejak transaksi yang tidak dapat diubah, meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap integritas data dan keamanan transaksi. Namun, implementasi teknologi ini harus dilakukan dengan tetap memperhatikan etika dan privasi data, mengingat meningkatnya kekhawatiran tentang penggunaan data pribadi. Oleh karena itu, perbaikan regulasi yang mengakomodasi perkembangan teknologi dan inovasi menjadi sangat krusial, agar dapat menciptakan lingkungan bisnis daring yang lebih aman dan terpercaya, sekaligus mendukung kebebasan berkontrak pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Ahmad M. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Firmansyah, Ahmad. (2024). *Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia: Hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan*. *Aliansi: Jurnal Hukum dan Kebijakan*, 1(6).
- Hidayat, Muhammad Taufik. (2024). *The legal protection for consumers in the digital economy era in Indonesia*. *Jurnal Akta*, 7(2), 89–102.
- Hidayati, Nur. (2023). *Analisis Hukum Tanggung Jawab Penyedia Platform Marketplace Terhadap Produk Palsu Dalam Transaksi Jual Beli Online*. *Jurnal Darma Agung*, 8(1), 70–85.
- Imaniyati, Nurul Sri. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Khotimah, Cindy Aulia, & Chairunnisa, Jeumpa Crisan. (2016). *Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (e-commerce)*. *Buletin Hukum Perdagangan*, 1(2), 45–56.
- Khotimah, Cindy Aulia, & Chairunnisa, Jeumpa Crisan. (2016). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce*. *Bina Mulia Hukum*, 1(2), 50–65.
- Maharani, Anisa, & Dzikra, Ahmad Dzikra. (2021). *Fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia: Perlindungan, konsumen dan pelaku usaha (Literature Review)*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666.
- Malik, A. (2023). *Peran UU ITE dalam Regulasi E-Commerce di Era Digital*. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 2(1), 45–60.
- Nauli, Maria Tamarin. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Melalui Metode Pembayaran CoD*. *UIN Jakarta Law Review*, 4(2), 120–135.
- Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*.
- Pasal 45A ayat (1) dan Pasal 45B UU ITE.

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Online antara Kebebasan Berkontrak dan Kewajiban Pelaku Usaha : Kajian Yuridis Normatif

Sulasno

Queencyla Rifani Putri

Inarotul Fikria

Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016*.

Pemerintah Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821*.

Priowirjanto, Enni Soerja. (2014). *Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen*. Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum, 1(1), 1–15.

Rodli, Ahmad. (2021). *Rekonstruksi Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*. Lex Renaissance, 6(2), 275–290.

Sari, Indah. (2018). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 3(1), 10–25.

Sari, Rina Novita. (2022). *Consumer protection in digital economy era: Law in Indonesia*. Yustisia: Jurnal Hukum, 11(1), 123–135.

Shidarta. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sinaga, Wenny. (2023). *The role of law in Indonesia's economic development in the digital era*. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 10(3), 237–246.

Siti Sundari Rachman, *Hukum dan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2020, hlm. 112.

Sutedi, Adrian. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sutrisno, Budi. (2022). *Evaluasi Kebijakan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. *Jurnal Transparansi*, 4(2), 100–115.

Syahbuddin, Sri Wahyuni. (2021). *Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang di Marketplace Shopee*. Al-Hikmah: Jurnal Studi Islam dan Hukum, 9(2), 90–105.

Wahyuni, Sri. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Produk Palsu di Marketplace)*. *Jurnal Hukum dan Konsumen*, 5(1), 30–45.

Yani, Ahmad, & Widjaja, Gunawan. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.