Advokasi Hukum & Demokrasi (AHD)
Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Akuntansi Bisnis Online

Nailah Yustisia[1], Nadia Sahira Aqila[2], Sri Handayani[3]
[1,2,3]Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya
sahiranadia423@gmail.com[1], nailahyustisia@gmail.com[2], handayanisri779@yahoo.co.id[3]

ABSTRACT

This research aims to analyze legal protection for consumers in online business transactions. In the increasingly developing digital era, online business has become one of the main choices for consumers in carrying out buying and selling transactions. However, this rapid growth also presents various risks and challenges for consumers. This research uses a normative analysis method by referring to applicable legal regulations and relevant literature studies. The research results show that legal protection for consumers in online business transactions has been regulated in several laws and regulations that apply in many countries. One important aspect of this legal protection is the provisions regarding information that must be conveyed by sellers to consumers, including information about products, prices and delivery conditions. Apart from that, there are also provisions regarding consumers' rights to file complaints and receive compensation if their rights are violated. In this regard, effective dispute resolution mechanisms and easy access to the justice system must be available to consumers.

Keywords : *legal protection, consumers, online business transactions, information, consumer rights, dispute resolution.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online. Dalam era digital yang semakin berkembang, bisnis online telah menjadi salah satu pilihan utama konsumen dalam melakukan transaksi jual-beli. Namun, pertumbuhan yang pesat ini juga menghadirkan berbagai risiko dan tantangan bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan metode analisis normatif dengan mengacu pada peraturan hukum yang berlaku dan studi literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online telah diatur dalam beberapa undang-undang dan peraturan yang berlaku di banyak negara. Salah satu aspek penting dalam perlindungan hukum ini adalah adanya ketentuan mengenai informasi yang harus disampaikan oleh penjual kepada konsumen, termasuk informasi mengenai produk, harga, dan ketentuan pengiriman. Selain itu, terdapat juga ketentuan mengenai hak konsumen untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan kompensasi jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak mereka. Dalam hal ini, mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan akses ke sistem peradilan yang mudah harus tersedia bagi konsumen.

Kata kunci : perlindungan hukum, konsumen, transaksi bisnis online, informasi, hak konsumen, penyelesaian sengketa.

PENDAHULUAN

Bisnis online telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi jual-beli dengan mudah melalui platform online, seperti situs web e-commerce dan aplikasi mobile. Transaksi bisnis online memberikan banyak manfaat, termasuk kemudahan akses, pilihan produk yang beragam, dan

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

kenyamanan dalam berbelanja tanpa harus meninggalkan rumah. Namun, di balik kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh bisnis online, terdapat juga risiko dan tantangan yang perlu diperhatikan. Konsumen sering kali menghadapi masalah seperti produk palsu atau tidak sesuai dengan deskripsi, penipuan, keterlambatan pengiriman, dan kesulitan dalam mendapatkan kompensasi jika terjadi pelanggaran hak-hak mereka. Oleh karena itu, penting untuk ada perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam transaksi bisnis online. Perlindungan hukum ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak fair, memberikan kepastian hukum dalam transaksi, dan memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

Beberapa negara telah mengadopsi undang-undang dan peraturan yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi bisnis online. Misalnya, di Amerika Serikat terdapat Undang-Undang Perlindungan Konsumen Federal (Consumer Protection Act) yang melindungi konsumen dari praktik bisnis yang menyesatkan dan tidak adil. Di Uni Eropa, terdapat Peraturan Perlindungan Konsumen yang memberikan hak-hak penting bagi konsumen dalam transaksi bisnis online, seperti hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan akurat tentang produk, harga, dan ketentuan pengiriman. Di Indonesia, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online juga telah diatur dalam beberapa undang-undang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) adalah dua undang-undang yang relevan dalam konteks ini. Namun, meskipun adanya peraturan yang mengatur perlindungan konsumen, masih terdapat banyak tantangan dalam implementasinya.

Salah satu tantangan utama adalah keberadaan bisnis online yang bersifat global. Banyak platform e-commerce yang beroperasi di berbagai negara, sehingga terdapat kesulitan dalam mengawasi dan mengatur praktik bisnis mereka. Selain itu, kecanggihan teknologi juga memberikan peluang bagi penipuan dan kejahatan online yang semakin rumit dan sulit dideteksi. Selain itu, kekurangan informasi yang jelas dan akurat tentang produk dan penjual juga menjadi masalah dalam transaksi bisnis online. Konsumen sering kali kesulitan dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan pembelian yang cerdas. Informasi yang tidak memadai dapat menyebabkan konsumen membeli produk yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

Dalam hal penyelesaian sengketa, terdapat juga tantangan dalam memberikan akses yang mudah dan efektif bagi konsumen. Proses penyelesaian sengketa yang rumit dan biaya yang tinggi dapat menjadi hambatan bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak mereka. Dalam konteks tersebut, penelitian tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online menjadi sangat relevan. Dengan memahami tantangan dan kebutuhan konsumen, dapat dikembangkan kebijakan dan mekanisme perlindungan yang lebih efektif. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi bisnis online sehingga mereka dapat menjadi konsumen yang cerdas dan terlindungi.

METODE PENELITIAN

Studi pustaka digunakan sebagai metode penelitian dalam mengkaji perlindungan

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online. Melalui analisis normatif, peneliti mengacu pada peraturan hukum yang berlaku dan studi literatur yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami kerangka hukum yang ada dan memperoleh wawasan tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam konteks transaksi bisnis online. Dengan menggali literatur yang telah ada, peneliti dapat mengidentifikasi undang-undang, peraturan, dan kasus-kasus yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam bisnis online, serta menganalisis pendekatan hukum yang telah diadopsi oleh negara-negara lain. Studi pustaka menjadi dasar yang kuat untuk menyusun pemahaman yang komprehensif tentang isu-isu perlindungan hukum yang dihadapi oleh konsumen dalam transaksi bisnis online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online menjadi hal yang penting dalam era digital yang semakin berkembang. Transaksi bisnis online memiliki ciri khas yang berbeda dengan transaksi konvensional, sehingga diperlukan regulasi yang memadai untuk melindungi kepentingan konsumen. Dalam pembahasan ini, akan dikaji beberapa aspek penting dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online, termasuk informasi yang harus disampaikan oleh penjual, hak-hak konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Salah satu dasar hukum yang menjadi landasan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 merupakan undang-undang yang mengatur hak-hak dan perlindungan konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan definisi konsumen sebagai orang atau kelompok orang yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa dalam kegiatan usaha yang diproduksi, diperdagangkan, disewakan, diberikan, atau ditawarkan oleh pelaku usaha.

Aspek penting dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online adalah penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa setiap konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai jenis, mutu, jumlah, harga, syarat, jaminan, dan penggunaan barang dan/atau jasa yang diberikan. Dalam transaksi bisnis online, penjual wajib menyampaikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai produk, termasuk deskripsi, spesifikasi, harga, dan ketentuan pengiriman. Selain itu, Undang-Undang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) juga menjadi dasar hukum yang relevan dalam perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online di Indonesia.

Undang-Undang ITE No. 11 Tahun 2008 memiliki ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang ITE menyebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan akurat kepada konsumen. Hal ini menegaskan kembali pentingnya penyampaian informasi yang akurat dan tidak menyesatkan dalam transaksi bisnis online. Selanjutnya, hak-hak konsumen dalam transaksi bisnis online juga diatur dalam undang-undang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 mengatur hak-hak konsumen

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

yang meliputi hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, sehat, dan layak digunakan; hak untuk mendapatkan jaminan atas barang dan/atau jasa yang diberikan; hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang diderita; dan hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan jujur dari pelaku usaha. Hak-hak ini berlaku baik dalam transaksi konvensional maupun transaksi bisnis online.

Dalam hal penyelesaian sengketa, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan bagi konsumen untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan penyelesaian yang adil. Pasal 48 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa setiap konsumen berhak mengajukan keluhan atas barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Selain itu, terdapat juga ketentuan mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen dalam transaksi bisnis online.

Di tingkat internasional, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online juga telah diatur dalam berbagai perjanjian dan konvensi. Contohnya adalah Pedoman OECD (Organisasi Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi) mengenai perlindungan konsumen dalam e-commerce. Pedoman ini menekankan pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online, termasuk penyampaian informasi yang jelas, perlindungan privasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa.

Dalam praktiknya, implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online masih menghadapi berbagai tantangan. Pertumbuhan yang pesat dalam bisnis online dan perkembangan teknologi yang cepat menciptakan situasi yang sulit diawasi dan diatur. Penipuan dan praktik bisnis yang tidak fair masih menjadi masalah yang dihadapi oleh konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk meningkatkan pemahaman akan hak-hak konsumen, meningkatkan pengawasan, dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dalam transaksi bisnis online.

Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online merupakan aspek yang penting dalam era digital. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE merupakan dasar hukum yang relevan dalam melindungi kepentingan konsumen dalam transaksi bisnis online di Indonesia. Penyampaian informasi yang jelas, hak-hak konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa adalah beberapa aspek kunci dalam perlindungan hukum tersebut. Meskipun tantangan dalam implementasinya masih ada, langkah-langkah yang dilakukan untuk memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online akan memberikan manfaat yang besar bagi konsumen dan perkembangan bisnis online secara keseluruhan.

Dalam era digital, data konsumen sering kali dikumpulkan, digunakan, dan dibagikan oleh pelaku usaha dalam transaksi bisnis online. Oleh karena itu, perlindungan privasi dan keamanan data konsumen menjadi penting untuk mencegah penyalahgunaan dan pelanggaran terhadap hak privasi konsumen. Di Indonesia, perlindungan privasi dan keamanan data konsumen dalam transaksi bisnis online diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) No. 11 Tahun 2020. Undang-Undang ini memberikan

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

dasar hukum yang kuat untuk melindungi privasi konsumen dan mengatur pengumpulan, penggunaan, dan perlindungan data pribadi dalam konteks transaksi bisnis online.

Selain undang-undang, perlu juga memperhatikan kebijakan dan standar yang dikembangkan oleh platform e-commerce dan penyelenggara sistem elektronik. Misalnya, platform e-commerce dapat mengadopsi kebijakan privasi yang jelas dan transparan, serta memberikan pengaturan privasi yang memungkinkan konsumen untuk mengendalikan penggunaan data pribadi mereka. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan kesadaran dan pendidikan konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi bisnis online. Pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga konsumen harus bekerja sama untuk menyediakan informasi dan edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka, serta cara melaporkan dan menyelesaikan masalah yang terkait dengan transaksi bisnis online. Peningkatan kesadaran ini akan membantu konsumen menjadi lebih berdaya dalam melindungi diri mereka sendiri dan membuat keputusan yang cerdas dalam transaksi online.

Kerjasama lintas negara juga penting dalam memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online. Bisnis online sering kali melibatkan transaksi lintas negara, sehingga kerjasama antarnegara dalam pertukaran informasi dan penegakan hukum sangat diperlukan. Hal ini dapat dilakukan melalui kerangka kerja internasional, seperti perjanjian bilateral atau multilateral, untuk memperkuat kerjasama dalam penegakan hukum, pertukaran informasi, dan penanganan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Di era yang terus berkembang, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online harus terus beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi dan praktik bisnis. Pemerintah, pelaku usaha, lembaga konsumen, dan masyarakat secara keseluruhan harus bekerja sama untuk menciptakan lingkungan yang aman, adil, dan berkeadilan bagi konsumen dalam transaksi bisnis online. Dengan demikian, konsumen dapat merasa nyaman dan terlindungi saat berbelanja dan melakukan transaksi secara online, sehingga meningkatkan kepercayaan dan pertumbuhan bisnis online secara keseluruhan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online merupakan sebuah keharusan yang semakin mendesak di era digital yang terus berkembang. Transaksi bisnis online memiliki ciri khas tersendiri yang membedakannya dari transaksi konvensional, sehingga diperlukan regulasi yang memadai untuk melindungi kepentingan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 di Indonesia menjadi landasan hukum utama yang mengatur hak-hak dan perlindungan bagi konsumen. Definisi konsumen yang diberikan oleh undang-undang tersebut menegaskan bahwa konsumen adalah mereka yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dalam kegiatan usaha yang diproduksi, diperdagangkan, disewakan, diberikan, atau ditawarkan oleh pelaku usaha. Salah satu aspek krusial dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online adalah penyampaian informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan. Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa setiap konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan tentang barang dan jasa

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

yang diberikan. Dalam konteks transaksi bisnis online, penjual wajib memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai produk, termasuk deskripsi, spesifikasi, harga, dan ketentuan pengiriman.

Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE No. 11 Tahun 2008 juga memiliki peran dalam mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang ITE menegaskan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan akurat kepada konsumen. Hal ini menegaskan kembali pentingnya penyampaian informasi yang akurat dalam transaksi bisnis online. Hak-hak konsumen dalam transaksi bisnis online juga diatur dalam undang-undang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 mengatur hak-hak konsumen yang meliputi hak untuk memperoleh barang dan jasa yang aman, sehat, dan layak digunakan; hak untuk mendapatkan jaminan atas barang dan jasa yang diberikan; hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang diderita; dan hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan jujur dari pelaku usaha.

Hak-hak ini berlaku baik dalam transaksi konvensional maupun transaksi bisnis online. Selain undang-undang, perlu juga memperhatikan kebijakan dan standar yang dikembangkan oleh platform e-commerce dan penyelenggara sistem elektronik. Misalnya, platform e-commerce dapat mengadopsi kebijakan privasi yang jelas dan transparan serta memberikan pengaturan privasi yang memungkinkan konsumen untuk mengendalikan penggunaan data pribadi mereka. Peningkatan kesadaran dan pendidikan konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi bisnis online juga sangat penting. Pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga konsumen harus bekerja sama untuk menyediakan informasi dan edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka, serta cara melaporkan dan menyelesaikan masalah yang terkait dengan transaksi bisnis online.

Seiring dengan perubahan zaman, penting untuk terus memperbarui dan menyesuaikan peraturan-peraturan yang mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online. Hal ini penting agar kebutuhan konsumen dapat terpenuhi secara efektif, sementara juga mempertimbangkan perkembangan teknologi dan praktik bisnis baru yang mungkin muncul. Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, lembaga konsumen, dan masyarakat merupakan kunci untuk mencapai perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dalam transaksi bisnis online.

Pemerintah perlu terus memperkuat regulasi yang ada dan mengembangkan kebijakan yang responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis online. Pelaku usaha harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta mematuhi regulasi perlindungan konsumen. Sementara itu, lembaga konsumen dan masyarakat harus aktif dalam memantau dan melaporkan pelanggaran yang terjadi serta terlibat dalam proses penegakan hukum. Pendidikan dan kesadaran konsumen juga tidak boleh diabaikan. Konsumen perlu diberdayakan dengan pengetahuan yang cukup tentang hak-hak mereka dalam transaksi online, serta kemampuan untuk mengidentifikasi dan menghindari risiko yang mungkin timbul. Peningkatan kesadaran ini akan membantu mengurangi kerentanan konsumen terhadap penipuan dan praktik bisnis yang tidak fair.

Kerjasama lintas negara juga diperlukan untuk menangani tantangan yang

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

melintasi batas-batas negara dalam bisnis online. Melalui kerangka kerja internasional yang kuat, negara-negara dapat saling mendukung dalam penegakan hukum, pertukaran informasi, dan pengembangan praktik terbaik dalam perlindungan konsumen. Dengan upaya bersama dari semua pihak terkait, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online dapat terus ditingkatkan dan disempurnakan. Ini akan menciptakan lingkungan bisnis online yang lebih aman, adil, dan berkeadilan bagi semua pihak yang terlibat, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem perdagangan digital secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online merupakan aspek yang penting dalam era digital yang semakin berkembang. Dalam konteks ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum yang relevan yang mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi bisnis online di Indonesia. Pasal-pasal dalam undang-undang tersebut mengatur tentang informasi yang harus disampaikan oleh penjual, hak-hak konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, Undang-Undang ITE juga memiliki ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Penyampaian informasi yang jelas dan akurat menjadi hal yang penting dalam transaksi bisnis online. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai jenis, mutu, jumlah, harga, syarat, jaminan, dan penggunaan barang dan/atau jasa yang diberikan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan akurat kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian dan kepercayaan kepada konsumen dalam melakukan transaksi bisnis online.

Hak-hak konsumen juga dijamin dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, sehat, dan layak digunakan. Konsumen juga berhak mendapatkan jaminan atas barang dan/atau jasa yang diberikan. Jika terjadi kerugian atau pelanggaran hak-hak konsumen, konsumen berhak memperoleh kompensasi atau ganti rugi yang adil. Selain itu, konsumen berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan jujur dari pelaku usaha.

Namun, implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online masih menghadapi berbagai tantangan. Pertumbuhan bisnis online yang pesat dan perkembangan teknologi yang cepat menciptakan situasi yang sulit diawasi dan diatur. Penipuan dan praktik bisnis yang tidak fair masih menjadi masalah yang dihadapi oleh konsumen. Oleh karena itu, diperlukan kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen untuk meningkatkan pemahaman akan hak-hak konsumen, meningkatkan pengawasan, dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dalam transaksi bisnis online.

Dalam rangka meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online, terdapat beberapa saran yang dapat diimplementasikan. Pertama,

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

diperlukan peningkatan pemahaman dan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi bisnis online. Pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga konsumen harus bekerja sama untuk menyediakan informasi dan edukasi yang mudah diakses tentang hak-hak konsumen, prosedur penyelesaian sengketa, serta cara melaporkan dan mengatasi masalah yang terkait dengan transaksi bisnis online. Dengan pemahaman yang lebih baik, konsumen akan lebih berdaya dalam melindungi diri mereka sendiri dan mengambil keputusan yang cerdas dalam transaksi online.

Selanjutnya, perlu ditingkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik bisnis yang tidak fair atau melanggar hak-hak konsumen. Pemerintah dan lembaga pengawas harus memiliki kebijakan yang tegas dan sumber daya yang memadai untuk melakukan pengawasan yang efektif terhadap bisnis online. Selain itu, penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen harus dilakukan dengan tegas dan konsisten. Ini akan memberikan sinyal kuat kepada pelaku usaha lainnya bahwa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak akan ditoleransi.

Penting juga untuk mendorong adopsi kebijakan privasi yang kuat oleh platform e-commerce dan penyelenggara sistem elektronik. Mereka harus memiliki kebijakan privasi yang jelas, transparan, dan memperhatikan kepentingan dan hak-hak konsumen dalam pengumpulan, penggunaan, dan perlindungan data pribadi. Platform e-commerce juga harus memberikan pengaturan privasi yang memungkinkan konsumen untuk mengendalikan penggunaan data pribadi mereka.

Selain itu, diperlukan perbaikan terhadap penyelesaian sengketa dalam transaksi bisnis online. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus didukung dengan sumber daya yang mendukung dan prosedur yang efisien agar dapat menangani sengketa secara cepat dan adil. Pemerintah juga dapat mempertimbangkan pengembangan alternatif penyelesaian sengketa, seperti mediasi, yang lebih cepat dan fleksibel untuk menyelesaikan sengketa transaksi bisnis online.

Kerjasama lintas negara juga perlu ditingkatkan untuk memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi bisnis online. Pemerintah dapat menjalin kerjasama dengan negara lain dalam hal penegakan hukum, pertukaran informasi, dan penanganan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Kerangka kerja internasional seperti perjanjian bilateral atau multilateral dapat digunakan untuk memperkuat kerjasama ini dan menciptakan standar yang lebih tinggi dalam perlindungan konsumen dalam transaksi bisnis online.

DAFTAR PUSTAKA

Akhmaddhian, S., & Agustiwi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, *3*(2), 40-60.

Aswar, A., & Willem, R. (2023). Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Memberikan Perlindungan Hukum yang Adil Bagi Konsumen. *Alauddin Law Development Journal*, *5*(1), 11-23.

Mantri, B. H. (2007). *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-*

Vol 2 No 2 (2025) 178 – 186 E-ISSN 3025-0862
DOI: 10.61234/ahd.v2i2.80

commerce (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Pemasela, Y. Y., & Gerungan, A. (2023). Kedudukan hukum kurir jasa pengiriman barang terhadap konsumen menurut undang-undang No. 8 tahun 1999tentang perlindungan konsumen. Lex Privatum, 12(1).

Putra, S. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, *5*(2), 197-208.

Syafitri, I. (2021). Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, *4*(2), 307-319.

Wulandari, Y. S. (2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, *2*(2), 199-210.