



PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENIPUAN DIGITAL DALAM E-COMMERCE DI INDONESIA

Ghania Marcha Rahman¹, Ninda Budiyan², Siti Agustin³, Via Riskyana⁴

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia^{1,2,3,4}

e-mail: ghaniamarcharahman@gmail.com¹, nindabudiyan0@gmail.com²,
sitiagustin32@gmail.com³, viarizkianna@gmail.com⁴

Diterima: 03/09/2026; Direvisi: 09/09/2026; Diterbitkan: 14/09/2026

ABSTRAK

Transformasi transaksi masyarakat menuju *e-commerce* memberikan kemudahan dalam perdagangan, tetapi pada saat yang sama memperluas ruang terjadinya penipuan digital yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen yang menjadi korban penipuan digital di Indonesia serta mengkaji tantangan penegakan hukum dan penyelesaian sengketa. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif melalui studi dokumen dan literatur dengan menelaah ketentuan dalam UUPK, UU ITE, UU PDP, serta regulasi terkait perdagangan melalui sistem elektronik. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis dengan memetakan bentuk kerentanan konsumen, instrumen perlindungan hukum, tanggung jawab para pihak, dan mekanisme pemulihan kerugian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat hukum Indonesia telah menyediakan landasan perlindungan konsumen dalam transaksi digital, tetapi penerapannya belum sepenuhnya efektif. Hambatan tersebut berkaitan dengan perkembangan modus penipuan, kesulitan mengidentifikasi pelaku yang menggunakan identitas anonim, ketimpangan posisi konsumen dalam kontrak elektronik, belum tegasnya batas pertanggungjawaban *marketplace*, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang belum optimal. Penelitian menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen digital perlu diperkuat melalui harmonisasi regulasi, kejelasan pertanggungjawaban platform, peningkatan kapasitas penegakan hukum, dan penguatan literasi hukum serta digital konsumen.

Kata Kunci: *E-Commerce, Perlindungan Konsumen, Penipuan Digital, UUPK, UU PDP.*

ABSTRACT

The transformation of consumer transactions toward *e-commerce* has facilitated trade, but at the same time has expanded opportunities for digital fraud that can cause losses to consumers. This study aims to analyze the effectiveness of legal protection for consumers who become victims of digital fraud in Indonesia and to examine the challenges of law enforcement and dispute resolution associated with such cases. The study employs a normative juridical method through document and literature studies by examining the provisions of the Consumer Protection Law (UUPK), the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE), the Personal Data Protection Law (UU PDP), as well as regulations governing electronic commerce. The analysis was conducted descriptively and analytically by mapping forms of consumer vulnerability, legal protection instruments, the responsibilities of the parties involved, and mechanisms for recovering losses. The findings indicate that Indonesia's legal framework has provided a basis for consumer protection in digital transactions, but its implementation remains less than fully effective. These challenges involve the evolving nature of fraudulent schemes, difficulties in identifying perpetrators who use anonymous identities, the unequal



position of consumers in electronic contracts, unclear boundaries of marketplace liability, and suboptimal dispute resolution mechanisms. The study concludes that digital consumer protection needs to be strengthened through regulatory harmonization, clearer platform liability, enhanced law enforcement capacity, and stronger legal and digital literacy among consumers.

Keywords: *E-Commerce, Consumer Protection, Digital Fraud, UUPK, UU PDP.*

PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan berbasis teknologi digital telah mengubah cara konsumen memperoleh, membandingkan, dan membeli barang maupun jasa. Transaksi *e-commerce* memberikan kemudahan karena konsumen dapat melakukan pembelian tanpa dibatasi ruang dan waktu, tetapi karakter transaksi yang berlangsung secara virtual juga mengurangi kemampuan konsumen untuk memverifikasi kondisi produk maupun identitas pelaku usaha secara langsung. Ketergantungan pada informasi digital tersebut menciptakan posisi konsumen yang relatif rentan ketika informasi produk tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya atau ketika transaksi berakhir pada kerugian. Himmah dan Karim (2025) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian barang masih menjadi persoalan dalam transaksi *e-commerce*, sehingga kemudahan transaksi digital perlu diimbangi dengan sistem perlindungan hukum yang mampu menjamin pemenuhan hak konsumen secara efektif.

Kerentanan tersebut menjadi lebih kompleks ketika penipuan terjadi dalam ekosistem *marketplace* yang mempertemukan konsumen dan pelaku usaha melalui suatu platform digital. Hubungan transaksi tidak lagi hanya memperlihatkan relasi antara pembeli dan penjual, tetapi juga melibatkan platform yang menyediakan sistem pendaftaran penjual, penyajian informasi produk, pembayaran, komunikasi, hingga mekanisme pengaduan. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan mengenai pihak yang seharusnya memikul tanggung jawab ketika konsumen mengalami kerugian akibat tindakan penjual. Rasyid et al. (2024) menempatkan pertanggungjawaban platform sebagai persoalan penting ketika penipuan dilakukan oleh pelaku usaha yang telah terverifikasi dalam sistem *e-commerce*. Puspitasari et al. (2025) juga menunjukkan bahwa persoalan tanggung jawab *marketplace* muncul dalam kasus penipuan produk *skincare* melalui praktik *overclaim*, sehingga perlindungan konsumen perlu mempertimbangkan peran platform sebagai bagian dari ekosistem transaksi, bukan semata-mata sebagai penyedia ruang digital.

Persoalan tersebut sekaligus memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebutuhan perlindungan konsumen dalam transaksi digital dan kemampuan instrumen hukum yang tersedia untuk merespons karakter perdagangan yang terus berkembang. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap menjadi dasar penting dalam menjamin hak konsumen, tetapi perkembangan transaksi elektronik melahirkan bentuk hubungan hukum dan risiko yang tidak sepenuhnya identik dengan perdagangan konvensional. Cantika et al. (2026) menunjukkan bahwa efektivitas UUPK menghadapi tantangan ketika diterapkan pada praktik bisnis di era digital, sedangkan Kholik et al. (2026) memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen digital berkaitan dengan hubungan hukum ekonomi, sanksi pidana, serta kewenangan negara. Dengan demikian, persoalan yang dihadapi bukan semata-mata ketiadaan regulasi, melainkan sejauh mana perangkat hukum tersebut mampu memberikan perlindungan yang efektif terhadap bentuk pelanggaran yang muncul dalam transaksi digital.

Dimensi kerugian konsumen juga tidak terbatas pada penipuan dalam arti sempit, tetapi mencakup persoalan keakuratan informasi dan kesesuaian produk yang menjadi dasar pengambilan keputusan konsumen. Dalam transaksi digital, konsumen sangat bergantung pada deskripsi, gambar, klaim, dan informasi lain yang disediakan melalui halaman produk sehingga kesalahan atau manipulasi informasi dapat memengaruhi keputusan pembelian. Arifin dan Nugroho (2026) menempatkan ketidaksesuaian produk sebagai persoalan yang membutuhkan strategi perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, sedangkan Puspitasari et al. (2025) memperlihatkan bagaimana praktik *overclaim* pada produk dapat menimbulkan persoalan tanggung jawab hukum bagi *marketplace*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital membutuhkan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada tindakan setelah kerugian terjadi, tetapi juga pada pengawasan informasi dan pencegahan risiko sejak sebelum transaksi berlangsung.

Efektivitas perlindungan hukum selanjutnya ditentukan oleh kemampuan konsumen memperoleh pemulihan ketika haknya dilanggar. Keberadaan norma hukum tidak dengan sendirinya menjamin perlindungan apabila prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa sulit diakses atau tidak memberikan kepastian bagi konsumen yang mengalami kerugian. Yetno (2022) membahas penyelesaian kasus hukum dalam transaksi elektronik bagi konsumen di Indonesia, sedangkan Clarissa et al. (2026) menyoroti efektivitas implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital pada *marketplace*. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa aspek implementasi perlu mendapat perhatian karena perlindungan konsumen tidak hanya diukur dari keberadaan aturan, tetapi juga dari kemampuan mekanisme hukum dalam memberikan penyelesaian terhadap pelanggaran yang benar-benar dialami konsumen. Pada titik ini, evaluasi terhadap efektivitas regulasi dan mekanisme pemulihan menjadi penting untuk melihat kesesuaian antara norma hukum dan realitas transaksi digital.

Perkembangan risiko transaksi digital juga menunjukkan bahwa persoalan penipuan konsumen tidak dapat dipahami hanya dari perspektif perdagangan konvensional. Putri et al. (2025), melalui kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi Bitcoin, menunjukkan bahwa perkembangan teknologi finansial menghadirkan bentuk ancaman penipuan yang membutuhkan respons hukum yang sesuai dengan karakter ekonomi digital. Pada konteks yang lebih luas, Celestin (2024) menunjukkan adanya perkembangan hukum *e-commerce* dalam merespons perlindungan konsumen dan regulasi *digital marketplace*, sementara Putra et al. (2025) membahas pertanggungjawaban hukum platform *e-commerce* atas kerugian konsumen akibat produk cacat. Rangkaian penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kajian perlindungan konsumen digital telah berkembang pada isu penipuan, ketidaksesuaian produk, efektivitas regulasi, dan tanggung jawab platform, tetapi fokus penelitian terdahulu masih cenderung membahas masing-masing persoalan secara terpisah.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* berupa kebutuhan untuk menghubungkan persoalan penipuan digital dengan efektivitas regulasi perlindungan konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa, serta pertanggungjawaban *marketplace* dalam satu kerangka analisis yang terpadu. Penelitian terdahulu telah membahas ketidaksesuaian barang (Arifin & Nugroho, 2026; Himmah & Karim, 2025), pertanggungjawaban platform (Puspitasari et al., 2025; Putra et al., 2025; Rasyid et al., 2024), efektivitas UUPK dan perlindungan konsumen digital (Cantika et al., 2026; Clarissa et al., 2026; Kholik et al., 2026), penyelesaian sengketa (Yetno, 2022), serta perkembangan perlindungan konsumen dalam lingkungan ekonomi digital (Celestin, 2024; Putri et al., 2025). Namun, belum banyak kajian yang secara simultan memetakan keterkaitan antara karakter penipuan digital, keterbatasan

instrumen hukum, hambatan pemulihan hak konsumen, dan posisi *marketplace* sebagai aktor yang memiliki kemampuan preventif maupun korektif dalam transaksi. Kebaruan penelitian ini terletak pada penyusunan sintesis hukum yang menghubungkan keempat aspek tersebut untuk merumuskan arah penguatan perlindungan konsumen yang lebih adaptif terhadap karakter *e-commerce* di Indonesia. Atas dasar itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami penipuan dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia, mengidentifikasi kelemahan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, serta menganalisis kebutuhan penguatan pertanggungjawaban *marketplace* dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif untuk mengkaji perlindungan hukum konsumen terhadap penipuan dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Pendekatan tersebut dipilih karena objek penelitian berupa norma hukum, ketentuan peraturan perundang-undangan, serta hasil kajian ilmiah yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen, bukan data lapangan dari responden. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan untuk menelaah ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE beserta perubahannya, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, PP Nomor 71 Tahun 2019, dan PP Nomor 80 Tahun 2019. Selain itu, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk mengidentifikasi konsep perlindungan konsumen, hubungan hukum dalam *marketplace*, penyelesaian sengketa, serta pertanggungjawaban platform dalam transaksi digital.

Bahan penelitian diperoleh melalui studi dokumen dan studi kepustakaan (*library research*). Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen, transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, serta perdagangan melalui sistem elektronik, sedangkan bahan hukum sekunder berupa artikel jurnal dan hasil penelitian yang relevan dengan penipuan digital, ketidaksesuaian produk, efektivitas perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab *marketplace*. Pemilihan literatur dilakukan berdasarkan kesesuaian tema dengan fokus penelitian dan terutama mempertimbangkan publikasi ilmiah dalam rentang 10 tahun terakhir, sedangkan peraturan yang lebih lama tetap digunakan apabila masih berlaku dan relevan sebagai dasar hukum penelitian. Seluruh bahan yang terkumpul kemudian dikelompokkan berdasarkan isu penelitian, yaitu bentuk kerentanan konsumen, hubungan kontraktual, efektivitas regulasi, mekanisme penyelesaian sengketa, serta pertanggungjawaban platform *marketplace*.

Analisis bahan hukum dilakukan secara deskriptif-analitis melalui beberapa tahap, yaitu inventarisasi bahan hukum, seleksi berdasarkan relevansi, klasifikasi berdasarkan tema, penelaahan isi norma dan hasil penelitian terdahulu, serta sintesis antarsumber. Ketentuan dalam berbagai regulasi dibandingkan untuk mengidentifikasi ruang lingkup perlindungan dan aspek yang berkaitan dengan penipuan dalam transaksi *e-commerce*. Hasil penelitian terdahulu selanjutnya dipetakan untuk menemukan pola persoalan yang berulang dan menghubungkannya dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tahap akhir dilakukan dengan menyusun sintesis mengenai efektivitas perlindungan hukum, hambatan penyelesaian sengketa, dan bentuk pertanggungjawaban platform sebagai dasar perumusan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pemetaan Bentuk Kerentanan Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce*

Hasil telaah terhadap dokumen dan bahan hukum menunjukkan bahwa transaksi *e-commerce* menghadirkan pola kerentanan konsumen yang lebih kompleks dibandingkan transaksi konvensional. Kerentanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan barang yang diterima konsumen, tetapi juga mencakup informasi produk, keamanan akun, metode pembayaran, penggunaan data pribadi, serta keberadaan penjual yang sulit diverifikasi. Karakter transaksi yang berlangsung tanpa pertemuan langsung menyebabkan konsumen sangat bergantung pada informasi yang ditampilkan melalui sistem elektronik. Kondisi tersebut membuat proses identifikasi pihak yang bertanggung jawab menjadi lebih kompleks ketika terjadi penipuan atau kerugian.

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa persoalan perlindungan konsumen dalam transaksi digital dapat dikelompokkan ke dalam beberapa bentuk utama. Pengelompokan tersebut diperlukan untuk memperlihatkan hubungan antara bentuk kerugian yang dialami konsumen dengan bagian ekosistem transaksi yang berpotensi menimbulkan persoalan hukum. Tabel 1 menyajikan hasil pemetaan bentuk kerentanan konsumen berdasarkan karakteristik permasalahan yang ditemukan dalam telaah dokumen penelitian.

Tabel 1. Pemetaan Bentuk Kerentanan Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce*

No.	Bentuk Kerentanan	Karakteristik Permasalahan	Dampak terhadap Konsumen
1.	Ketidaksesuaian produk	Barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi, spesifikasi, gambar, atau kesepakatan transaksi.	Konsumen mengalami kerugian materiil dan kesulitan memperoleh pemulihan.
2.	Informasi produk yang tidak akurat	Informasi mengenai kualitas, manfaat, kondisi, atau karakteristik barang tidak disampaikan secara memadai.	Konsumen mengambil keputusan berdasarkan informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan.
3.	Penipuan oleh pelaku usaha	Penjual menggunakan identitas atau informasi transaksi yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.	Konsumen kehilangan uang dan menghadapi kesulitan dalam mengidentifikasi pelaku.
4.	Penyalahgunaan akun	Akun konsumen dapat diambil alih atau digunakan oleh pihak lain melalui manipulasi informasi digital.	Konsumen berpotensi kehilangan akses akun dan mengalami kerugian finansial.

5.	Penyalahgunaan data pribadi	Data konsumen digunakan atau diperoleh tanpa perlindungan yang memadai.	Meningkatkan risiko penipuan lanjutan dan penyalahgunaan identitas.
6.	Manipulasi transaksi digital	Mekanisme transaksi digunakan untuk mengarahkan konsumen pada pembayaran atau aktivitas yang tidak semestinya.	Konsumen mengalami kerugian finansial dan kesulitan melakukan pembuktian.
7.	Ketidakjelasan tanggung jawab platform	Batas tanggung jawab antara penjual dan penyedia <i>marketplace</i> tidak selalu dipahami secara jelas.	Konsumen mengalami kesulitan menentukan pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban.
8.	Hambatan penyelesaian sengketa	Proses pengaduan dan penyelesaian kerugian belum selalu sesuai dengan karakter transaksi digital.	Pemulihan hak konsumen dapat berlangsung lebih lama

Berdasarkan Tabel 1, kerentanan konsumen dalam transaksi *e-commerce* memiliki karakter yang berlapis. Permasalahan dapat bermula sejak tahap pemberian informasi, berlanjut pada proses pembayaran, kemudian muncul kembali pada tahap penerimaan barang maupun penyelesaian sengketa. Selain itu, keberadaan platform sebagai penghubung transaksi menyebabkan persoalan tidak selalu dapat ditempatkan hanya dalam hubungan antara konsumen dan penjual. Hasil pemetaan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital berkaitan dengan keseluruhan rangkaian transaksi, mulai dari akses informasi hingga pemulihan ketika kerugian terjadi.

2. Pemetaan Instrumen Hukum yang Berkaitan dengan Perlindungan Konsumen Digital

Telaah terhadap peraturan perundang-undangan menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital tersebar pada beberapa instrumen hukum. Setiap instrumen memiliki ruang pengaturan yang berbeda sesuai dengan objek yang diatur, sehingga persoalan penipuan digital dapat bersinggungan dengan lebih dari satu ketentuan. UUPK memberikan dasar mengenai hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, sedangkan regulasi mengenai transaksi elektronik mengatur aspek yang berkaitan dengan aktivitas melalui sistem elektronik. Perlindungan data pribadi dan perdagangan melalui sistem elektronik juga memiliki keterkaitan dengan keamanan serta penyelenggaraan transaksi digital.

Pemetaan dilakukan dengan mengidentifikasi substansi pengaturan yang berkaitan langsung dengan persoalan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Hasil pemetaan tersebut tidak dimaksudkan untuk menilai atau memberikan rekomendasi terhadap setiap peraturan, tetapi untuk menunjukkan cakupan instrumen hukum yang tersedia dalam menangani permasalahan transaksi digital. Tabel 2 memperlihatkan hubungan antara instrumen hukum dan aspek perlindungan konsumen yang relevan dengan penelitian.

Tabel 2. Pemetaan Instrumen Hukum dalam Perlindungan Konsumen Digital

No.	Instrumen Hukum	Pokok Pengaturan	Aspek yang Berkaitan dengan Penelitian
1.	UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	Hak dan kewajiban konsumen, kewajiban dan larangan pelaku usaha, klausula baku, tanggung jawab, serta penyelesaian sengketa (Republik Indonesia, 1999).	Perlindungan hak konsumen dan pertanggungjawaban atas kerugian dalam transaksi .
2.	UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya	Informasi elektronik, transaksi elektronik, dan perbuatan hukum dalam lingkungan elektronik (Republik Indonesia, 2024).	Penanganan aspek hukum transaksi dan penipuan melalui media elektronik.
3.	UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi	Pemrosesan dan perlindungan data pribadi serta tanggung jawab pihak yang melakukan pemrosesan (Republik Indonesia, 2022).	Perlindungan data konsumen yang berkaitan dengan risiko penyalahgunaan informasi pribadi.
4.	PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik	Penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik (Republik Indonesia, 2019a).	Aspek penyelenggaraan serta keamanan sistem yang digunakan dalam transaksi digital.
5.	PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik	Pelaksanaan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (Republik Indonesia, 2019b).	Hubungan dan aktivitas para pihak dalam perdagangan berbasis sistem elektronik.

Hasil pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa kerangka hukum perlindungan konsumen digital memiliki cakupan yang relatif luas karena melibatkan beberapa bidang pengaturan. Aspek perlindungan konsumen, transaksi elektronik, data pribadi, penyelenggaraan sistem elektronik, dan perdagangan digital berada dalam ruang hukum yang saling berhubungan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa satu kasus penipuan dalam *e-commerce* dapat memiliki lebih dari satu dimensi hukum bergantung pada bentuk perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan. Oleh sebab itu, hasil pemetaan regulasi menjadi dasar untuk melihat keterkaitan antarinstrumen hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.

3. Temuan Hasil Telaah terhadap Efektivitas Perlindungan Konsumen

Hasil keseluruhan telaah menunjukkan bahwa persoalan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat dilihat dari tiga komponen utama, yaitu kerentanan konsumen, cakupan instrumen hukum, dan mekanisme pertanggungjawaban. Kerentanan konsumen muncul pada berbagai tahapan transaksi, sedangkan instrumen hukum yang tersedia tersebar



dalam beberapa peraturan dengan objek pengaturan yang berbeda. Pada saat yang sama, keterlibatan platform membuat hubungan hukum dalam transaksi digital menjadi lebih kompleks karena terdapat pihak yang berfungsi sebagai penyedia sistem sekaligus penghubung antara konsumen dan pelaku usaha.

Dari sisi penyelesaian masalah, hasil telaah menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperhatikan kesinambungan antara proses transaksi dan mekanisme pemulihan hak konsumen. Pengaduan konsumen tidak hanya berkaitan dengan pembuktian adanya kerugian, tetapi juga dengan kemampuan menentukan pihak yang bertanggung jawab serta saluran penyelesaian yang dapat digunakan. Persoalan tersebut semakin kompleks apabila pelaku penipuan menggunakan identitas yang sulit diverifikasi atau memanfaatkan kelemahan sistem digital. Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektivitas perlindungan konsumen digital tidak cukup dilihat dari keberadaan peraturan, tetapi juga dari keterhubungan antara aturan, pelaku dalam ekosistem transaksi, dan mekanisme penyelesaian kerugian.

Secara keseluruhan, kedua tabel tersebut memperlihatkan bahwa persoalan utama penelitian berada pada ketidakseimbangan antara kompleksitas transaksi digital dengan mekanisme perlindungan konsumen yang tersedia. Bentuk kerugian konsumen berkembang mengikuti pola transaksi digital, sedangkan pengaturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen tersebar dalam beberapa instrumen hukum. Temuan tersebut menjadi dasar bagi bagian pembahasan untuk menganalisis lebih lanjut efektivitas pengaturan, kedudukan dan tanggung jawab *marketplace*, serta kemungkinan penguatan mekanisme perlindungan konsumen dalam menghadapi penipuan digital.

Pembahasan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penipuan dalam transaksi *e-commerce* tidak dapat diposisikan hanya sebagai persoalan antara konsumen dan pelaku usaha, karena proses terjadinya kerugian berlangsung dalam suatu ekosistem digital yang melibatkan teknologi, platform, sistem pembayaran, serta mekanisme penegakan hukum. Pemetaan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa bentuk kerentanan konsumen mencakup ketidaksesuaian produk, informasi yang tidak akurat, penipuan identitas, penyalahgunaan akun dan data, hingga ketidakjelasan pihak yang bertanggung jawab. Pola tersebut memperlihatkan perubahan karakter penipuan dari tindakan yang semata-mata bersifat transaksional menjadi tindakan yang memanfaatkan hubungan antara manusia dan sistem digital. Nur (2025) memperlihatkan bahwa modus *social engineering* bahkan memanfaatkan aspek psikologis korban untuk memperoleh informasi atau mengarahkan korban melakukan tindakan tertentu, sehingga persoalan penipuan tidak seluruhnya dapat diselesaikan melalui pengamanan teknologi. Temuan tersebut memperluas pemahaman penelitian bahwa perlindungan konsumen harus mencakup aspek keamanan transaksi sekaligus kemampuan konsumen mengenali dan merespons pola manipulasi digital.

Dimensi pidana memperlihatkan persoalan yang berbeda karena kerugian konsumen harus diikuti dengan kemampuan negara mengidentifikasi, menyelidiki, dan membuktikan perbuatan pelaku. Chandra et al. (2024) menempatkan mekanisme penyelidikan sebagai bagian penting dalam penanganan penipuan melalui media transaksi elektronik, terutama karena penyidik berhadapan dengan jejak digital dan karakter pelaku yang dapat menyamarkan identitasnya. Persoalan tersebut diperkuat oleh Triaawan et al. (2025) yang memandang penegakan hukum terhadap tindak pidana penipuan sebagai proses yang harus menyesuaikan perkembangan bentuk kejahatan dan konstruksi pembuktiannya. Jika kedua temuan tersebut



dikaitkan dengan hasil penelitian, terlihat bahwa persoalan konsumen tidak berhenti pada ada atau tidaknya hak untuk memperoleh ganti kerugian, tetapi juga pada kemampuan sistem peradilan untuk mengubah laporan kerugian menjadi proses hukum yang dapat ditindaklanjuti. Dengan demikian, kesenjangan perlindungan konsumen digital juga muncul pada tingkat implementasi, khususnya ketika bukti elektronik, identitas pelaku, dan alur transaksi perlu ditelusuri secara bersamaan.

Pada sisi hukum perlindungan konsumen, keberadaan UUPK tetap menyediakan dasar normatif bagi pengakuan hak konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha, tetapi penerapannya dalam transaksi digital harus dibaca bersama regulasi yang secara khusus mengatur perdagangan elektronik. Izazi et al. (2024) memperlihatkan keterkaitan antara UUPK dan PP No. 80 Tahun 2019 dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen pada perdagangan melalui sistem elektronik. Prayuti et al. (2024) juga menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* berkaitan dengan hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta pilihan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan nonlitigasi. Hal tersebut memperkuat hasil pemetaan pada Tabel 2 bahwa perlindungan konsumen digital tidak berdiri dalam satu rezim hukum, melainkan terbentuk dari hubungan beberapa instrumen yang mengatur transaksi, pelaku usaha, sistem elektronik, dan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, persoalan efektivitas hukum dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai persoalan keterhubungan dan penerapan antarinstrumen hukum daripada sekadar persoalan ada atau tidak adanya peraturan.

Kompleksitas tersebut semakin terlihat pada kontrak elektronik yang menggunakan klausula baku. Prasetyo et al. (2024) menempatkan klausula baku dalam kontrak elektronik sebagai persoalan perlindungan konsumen karena konsumen pada umumnya menerima ketentuan yang telah disusun oleh penyedia *e-commerce* tanpa ruang negosiasi yang sebanding. Dalam konteks penipuan digital, persoalan tersebut menjadi lebih signifikan ketika ketentuan layanan menentukan batas tanggung jawab platform, prosedur pengaduan, atau mekanisme penyelesaian ketika transaksi bermasalah. Posisi konsumen yang hanya dapat menerima atau meninggalkan ketentuan transaksi memperlihatkan bahwa kebebasan formal dalam memberikan persetujuan belum tentu menghasilkan keseimbangan substantif antara para pihak. Karena itu, analisis terhadap perlindungan konsumen digital perlu memperhatikan bukan hanya validitas kontrak elektronik, tetapi juga bagaimana klausula tersebut mendistribusikan risiko ketika terjadi kerugian.

Persoalan pertanggungjawaban kemudian bergeser dari hubungan kontraktual menuju kedudukan *marketplace* sebagai pengelola ekosistem transaksi. Pardosi et al. (2026) menunjukkan bahwa tindakan *marketplace* terhadap akun penjual dapat menimbulkan konsekuensi hukum dalam hubungan perdata, sehingga kedudukan platform tidak sepenuhnya netral dalam pengelolaan aktivitas perdagangan elektronik. Dalimunthe et al. (2026) juga memperlihatkan bahwa efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* masih perlu dilihat dari implementasinya, bukan semata-mata dari keberadaan norma. Badruzaman (2025) menempatkan perlindungan konsumen *e-commerce* sebagai persoalan hukum yang berkaitan dengan karakter khusus transaksi digital di Indonesia. Ketiga perspektif tersebut memperkuat temuan penelitian bahwa platform memiliki posisi strategis karena sistem yang dikelolanya menentukan bagaimana penjual diverifikasi, transaksi berlangsung, keluhan diajukan, dan tindakan terhadap akun dilakukan. Dengan demikian, pembahasan mengenai pertanggungjawaban platform perlu diarahkan pada peran nyata yang dijalankannya dalam ekosistem transaksi, bukan hanya pada label platform sebagai perantara.



Selain persoalan pertanggungjawaban, hasil penelitian juga memperlihatkan adanya kemungkinan ketidaksinkronan ketika satu peristiwa penipuan melibatkan beberapa rezim hukum sekaligus. Usman et al. (2026) menunjukkan bahwa disharmoni regulasi dapat memengaruhi kepentingan konsumen ketika praktik perdagangan berkembang lebih cepat daripada kemampuan hukum memberikan konstruksi pengaturan yang seragam. Dalam transaksi *e-commerce*, satu kasus dapat berkaitan sekaligus dengan hubungan konsumen-pelaku usaha, transaksi elektronik, perdagangan melalui sistem elektronik, perlindungan data pribadi, serta tindak pidana penipuan. Kondisi tersebut dapat membuat posisi konsumen semakin sulit apabila setiap aspek harus ditempuh melalui mekanisme hukum yang berbeda tanpa koordinasi yang memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan utama perlindungan konsumen digital bukan hanya kekosongan hukum, melainkan juga kemungkinan terjadinya fragmentasi penerapan hukum terhadap satu rangkaian peristiwa yang sama. Dengan demikian, efektivitas perlindungan membutuhkan keterhubungan antara norma perlindungan konsumen, regulasi digital, dan mekanisme penegakan hukum.

Pada akhirnya, perlindungan konsumen digital tidak dapat hanya mengandalkan pendekatan represif setelah kerugian terjadi. Mukaromah et al. (2026) secara khusus menempatkan edukasi hukum konsumen dan literasi digital sebagai bagian dari upaya menghadapi penipuan dalam transaksi *e-commerce*, termasuk risiko *phishing*, penyalahgunaan data pribadi, informasi produk yang menyesatkan, dan praktik kontrak yang tidak adil. Temuan tersebut melengkapi hasil penelitian dengan memperlihatkan bahwa pencegahan dapat ditempatkan sebelum sengketa berkembang menjadi perkara hukum, melalui peningkatan kemampuan konsumen memahami informasi, mengenali pola penipuan, menjaga bukti transaksi, dan menggunakan saluran pengaduan yang tersedia. Namun, tanggung jawab pencegahan tidak dapat dialihkan sepenuhnya kepada konsumen karena platform dan pelaku usaha memiliki kapasitas yang lebih besar dalam mengendalikan sistem transaksi serta informasi yang tersedia di dalamnya. Novelty penelitian ini terletak pada pemetaan perlindungan konsumen digital sebagai satu rangkaian persoalan yang menghubungkan modus penipuan, proses penyelidikan, kontrak elektronik, tanggung jawab *marketplace*, disharmoni regulasi, dan literasi hukum konsumen dalam satu kerangka analisis. Dengan konstruksi tersebut, penelitian tidak hanya menilai keberadaan aturan, tetapi memperlihatkan titik pertemuan antara norma hukum dan praktik transaksi digital sebagai dasar untuk memahami mengapa perlindungan konsumen belum sepenuhnya efektif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa persoalan perlindungan konsumen terhadap penipuan dalam *e-commerce* di Indonesia bukan terutama terletak pada ketiadaan instrumen hukum, melainkan pada belum optimalnya keterhubungan antara berbagai aturan dengan karakter transaksi digital yang terus berkembang. UUPK, UU ITE, UU PDP, serta regulasi mengenai perdagangan dan penyelenggaraan sistem elektronik telah membentuk dasar perlindungan yang dapat digunakan untuk merespons kerugian konsumen, tetapi penerapannya masih menghadapi persoalan berupa kompleksitas modus penipuan, keterbatasan identifikasi pelaku, ketidakjelasan pembagian tanggung jawab dalam ekosistem *marketplace*, serta hambatan penyelesaian sengketa. Temuan tersebut memberikan pemaknaan bahwa efektivitas perlindungan konsumen digital tidak cukup diukur dari keberadaan norma secara formal, tetapi dari kemampuan norma tersebut bekerja secara terpadu sejak tahap pencegahan, pengawasan transaksi, penanganan penipuan, sampai pemulihan kerugian. Oleh karena itu, penguatan



perlindungan konsumen perlu diarahkan pada harmonisasi regulasi, kejelasan pertanggungjawaban para pihak, peningkatan kapasitas penegakan hukum, serta penguatan literasi hukum dan digital konsumen.

Ke depan, hasil penelitian ini dapat menjadi pijakan untuk mengembangkan model perlindungan konsumen digital yang lebih adaptif terhadap perubahan teknologi dan pola kejahatan *online*. Pengembangan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa berbasis teknologi, termasuk *Online Dispute Resolution* (ODR), dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari upaya memperpendek jarak antara munculnya kerugian dan proses pemulihan hak konsumen. Pada tingkat kebijakan, harmonisasi atau kodifikasi pengaturan mengenai perlindungan konsumen digital dapat dikaji lebih lanjut agar hubungan antara UUPK, UU ITE, UU PDP, dan regulasi perdagangan elektronik tidak menimbulkan fragmentasi dalam penerapannya. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris dengan melibatkan konsumen, pelaku usaha, pengelola *marketplace*, aparat penegak hukum, dan lembaga penyelesaian sengketa untuk menguji efektivitas mekanisme perlindungan yang telah tersedia, sekaligus menggunakan studi komparatif untuk mengidentifikasi praktik perlindungan konsumen digital dari yurisdiksi lain yang relevan bagi konteks Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. L., & Nugroho, J. (2026). Strategi perlindungan konsumen pada e-commerce dalam mengatasi ketidaksesuaian produk: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(4), 25021–25029. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6042>
- Badruzaman, D. B. D. (2025). Legal review of consumer protection in e-commerce transactions in Indonesia. *Equality: Journal of Law and Justice*, 2(1), 89–102. <https://doi.org/10.69836/equality-jlj.v2i1.271>
- Cantika, S. M., Ramadhani, N. O., & Funan, D. A. (2026). Efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam menghadapi tantangan praktik bisnis di era digital. *Punggawa Law Review*, 1(3), 119–123. <https://punggawajournal.com/plr/article/view/50>
- Celestin, M. (2024). How e-commerce law is evolving to address consumer protection and digital marketplace regulations. *Brainae Journal of Business, Sciences and Technology*, 8(6), 1058–1069. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15063347>
- Chandra, T., Munawar, A., & Aini, M. (2025). Tinjauan yuridis terhadap mekanisme penyelidikan pada tindak pidana penipuan melalui media transaksi elektronik oleh kepolisian dalam sistem peradilan pidana di Indonesia. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(7). <https://www.ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/view/746>
- Clarissa, A., Roza, I. D. M., Susanti, A. N., Riani, D., & Salsabila, M. (2026). Efektivitas implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital pada marketplace di Indonesia. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora*, 3(1), 158–168. <https://doi.org/10.62383/humif.v3i1.2837>
- Dalimunthe, N., Wahyuni, S., Suci, A., & Kudadiri, I. S. (2026). Efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia: Penelitian. *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum dan Ilmu Sosial*, 4(1), 1916–1927. <https://doi.org/10.70292/pchukumsosial.v4i1.341>
- Himmah, F., & Karim, M. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia: Tinjauan terhadap ketidaksesuaian barang. *Begawan Abioso*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.37893/abioso.v16i1.1156>



- Republik Indonesia. (2019a). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*. [JDIH BPK – PP No. 71 Tahun 2019](#)
- Republik Indonesia. (2019b). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. [JDIH BPK – PP No. 80 Tahun 2019](#)
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*. [JDIH BPK – UU No. 27 Tahun 2022](#)
- Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. [JDIH BPK – UU No. 1 Tahun 2024](#)
- Ttriawan, A., Purwanda, S., Darwis, M., Kairuddin, K., & Tijjang, B. (2025). Dinamika penegakan hukum terhadap tindak pidana penipuan perspektif yuridis. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(4), 3896–3911. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20678>
- Usman, A. A., Junus, N., & Elfikri, N. F. (2026). Disharmoni regulasi dan kepentingan konsumen: Kajian atas penjualan kartu SIM ganda dalam hukum positif Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 6494–6508. <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/4172>
- Yetno, A. (2022). Penyelesaian kasus hukum pada transaksi elektronik atau e-commerce bagi konsumen di era digital di Indonesia. *Satya Dharma: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(2), 168–186. <https://ejournal.iahntp.ac.id/index.php/satya-dharma/article/view/912>